



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica Social y Administrativa
Carrera de Administración de Empresas

**Propuesta de un plan estratégico para la compañía de servicio de transporte de
camionetas mixto "2 de junio" del cantón Catamayo periodo 2021-2022**

**Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de licenciado en
Administración de Empresas**

AUTOR:

Alejandro Sebastian Bravo Merizalde

DIRECTOR:

Lic. Cesar Augusto Neira Hinostroza M.Sc.

Loja - Ecuador

2023

Loja, 23 de febrero de 2023

Lic. Cesar Augusto Neira Hinojosa M.Sc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de un plan estratégico para la compañía de servicio de transporte de camionetas mixto “2 de junio” del cantón Catamayo periodo 2021-2022** previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, de la autoría del estudiante **Alejandro Sebastian Bravo Merizalde**, con **cédula de identidad Nro. 1105061681**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Lic. Cesar Augusto Neira Hinojosa M.Sc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Alejandro Sebastián Bravo Merizalde**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1105061681

Fecha: Loja, 14 de abril de 2023

Correo electrónico: alejandro.bravo@unl.edu.ec

Teléfono: 0984242351

Carta de autorización por parte del autor para consulta de producción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Interrogación Curricular.

Yo, **Alejandro Sebastian Bravo Merizalde**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Propuesta de un Plan Estratégico para la compañía de servicio de transporte de Camionetas Mixto “2 de junio” del cantón Catamayo periodo 2021-2022**”, como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración de Empresas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los catorce días del mes de abril del dos mil veintitrés.

Firma:

Autor: Alejandro Sebastián Bravo Merizalde

Cédula: 1105061681

Dirección: Catamayo

Correo electrónico: alejandro.bravo@unl.edu.ec

Teléfono: 0984242351

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director: Lic. Cesar Augusto Neira Hinojosa M.Sc

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres y hermana María, José Lito y Juliana que son el pilar fundamental de mi progreso y mi formación, que siempre me han acompañado y apoyado en todos los procesos de mi vida, principalmente para culminar con este importante proyecto de tesis, que lo he realizado con mucho esfuerzo y dedicación por amor propio y a mis seres queridos. A mis tíos, Byron y Diana que fueron un pilar fundamental para conseguir este objetivo, por su cariño y apoyo incondicional para cumplir con todos los objetivos que me he planteado, estando ahí compartiendo momentos de felicidad y tristeza durante el transcurso de este proceso. Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis docentes y director que han impartido sus conocimientos hacia mí, inculcando valores para tener un buen desempeño dentro y fuera de la institución que me serviría de guía para cosechar éxitos en un futuro.

Alejandro Sebastián Bravo Merizalde

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios, a los que conforman la compañía de transporte mixto 2 de junio por la información brindada, a todas las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, a los representantes de la carrera de Administración de Empresas de la UNL, por abrirme las puertas y permitirme formar como profesional dentro del establecimiento educativo. Agradezco a mis padres y tíos por todo el apoyo que me han brindado en este proceso, por todas sus oraciones para cumplir con mis objetivos, a mi hermana por todos sus sabios consejos que me han impartido que han sido mi fuerza de voluntad para continuar adelante y dejar al lado las adversidades que se han presentado. A mis compañeros y amigos que han estado conmigo a lo largo de todo este proceso estudiantil que hemos compartido tantas experiencias constructivas en saberes y por todo el apoyo que me han brindado cuando lo necesitaba.

Alejandro Sebastian Bravo Merizalde

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexo.....	xiii
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	5
4.1. Marco Referencial.....	5
4.2. Marco Teórico.....	7
4.2.2. <i>Movilidad a Nivel Mundial</i>	9
4.2.3. <i>Transporte</i>	10
4.2.4. <i>Transporte Mixto</i>	13
4.2.5. <i>Vehículos Matriculados por Uso, Clase y Marca años 2018</i>	14
4.3. Conceptos Investigativos	14
4.3.1. <i>Agencia Nacional de Tránsito. (ANT)</i>	14
4.3.2. <i>Camionetas de Doble Cabina</i>	15
4.3.3. <i>Compañía de Camionetas Mixto</i>	15
4.3.4. <i>Filosofía Empresarial</i>	15
4.3.5. <i>Estructura Organizacional</i>	16
4.3.6. <i>Plan</i>	16
4.3.7. <i>Plan Estratégico</i>	17
4.3.8. <i>Pasos para Desarrollar un Plan Estratégico.</i>	17
4.3.8.7. <i>Matriz de Marco Lógico</i>	25

5.	Metodología	25
5.1.	Nivel de Investigación	25
5.1.1.	<i>Exploratoria</i>	25
5.1.2.	<i>Descriptiva</i>	25
5.2.	Métodos	26
5.2.1.	<i>Método Deductivo</i>	26
5.2.2.	<i>Método Inductivo</i>	26
5.3.	Técnicas.....	27
5.3.1.	<i>Observación Directa</i>	27
5.3.2.	<i>Encuesta</i>	27
5.3.3.	<i>Entrevista</i>	27
5.4.	Población	28
5.4.1.	<i>Proyección de la Población</i>	29
5.4.2.	<i>Determinar el Tamaño de la Muestra</i>	29
6.	Resultados	30
6.1.	Diagnóstico Situacional de la Compañía 2 de junio.....	30
6.1.1.	<i>Compañías y Cooperativas de Camionetas Mixto de Doble Cabina</i>	30
6.1.2.	<i>Buses</i>	33
6.1.3.	<i>Taxis Ejecutivos</i>	34
6.1.4.	<i>Servicio de Delivery</i>	35
6.2.	Resultados de las Encuestas	35
6.3.	Análisis Externo.....	76
6.3.1.	<i>Análisis PEST</i>	76
6.3.2.	<i>Matriz Evaluación Externa</i>	88
6.4.	Matriz de Perfil Competitivo	90
6.5.	Factores Internos.....	91
6.5.1.	<i>Unidades modernas de la compañía 2 de junio</i>	91
6.5.2.	<i>Ubicación de la parada vehicular</i>	92
6.5.3.	<i>La compañía labora las 24 horas</i>	92
6.5.4.	<i>Atención al cliente</i>	92
6.5.5.	<i>Falta de Unidades para satisfacer la demanda</i>	93
6.5.6.	<i>No tienen una filosofía empresarial definida</i>	93
6.5.7.	<i>No cuentan con una estructura organizacional</i>	94
6.5.8	<i>No cuentan con Publicidad</i>	94
6.5.9.	<i>No cuentan con Estrategias Financieras</i>	94

6.5.10. Matriz de Factores Internos.....	95
6.6. Análisis DOFA-FODA	96
6.7. Matriz DOFA-FODA.....	97
6.7.1 Definición de Estrategias.....	97
7. Discusión.....	99
8. Conclusiones.....	134
9. Recomendaciones.....	134
10. Bibliografía.....	135
11. Anexos	141

Índice de Tablas

Tabla 1: Sexo de los encuestados	36
Tabla 2: Edades de los encuestados.....	37
Tabla 3: Ocupación de los encuestados	38
Tabla 4: Encuestados utilizan unidades de compañías y cooperativas de Catamayo	40
Tabla 5: Encuestados utilizan o han utilizado compañías o cooperativas de transporte del cantón Catamayo.....	41
Tabla 6: Encuestados utilizan o han utilizado los servicios de la compañía 2 de junio	42
Tabla 7: Servicios que utilizan los usuarios con más frecuencia	43
Tabla 8: Frecuencia de los usuarios al utilizar los servicios de la compañía 2 de junio.....	44
Tabla 9: Calificación de los usuarios al servicio de la compañía 2 de junio	45
Tabla 10: Usuarios calificando la atención de los choferes de la compañía 2 de junio	46
Tabla 11: Calificación de los usuarios al servicio de radio de la compañía 2 de junio	47
Tabla 12: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio con los precios de las carreras	48
Tabla 13: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio al elevar los precios de la carrera.....	49
Tabla 14: Usuarios también han utilizado el transporte ilegal (taxis piratas)	50
Tabla 15: Porqué utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)	51
Tabla 16: Publicidad de la compañía 2 de junio	52
Tabla 17: Usuarios recomendarían utilizar los servicios de la compañía 2 de junio	53
Tabla 18: Género de los socios de la compañía 2 de junio	54
Tabla 19: Edad actual de los socios de la compañía 2 de junio	55
Tabla 20: Cantidad de unidades por socios de la compañía 2 de junio	56
Tabla 21: Calificación de los socios al servicio brindado al cantón Catamayo durante 13 años	57

Tabla 22: Calificación de los socios a la atención de los choferes de la compañía 2 de junio	58
Tabla 23: Inconvenientes que existe entre los choferes y la compañía 2 de junio	59
Tabla 24: Inconvenientes más específicos de los choferes dentro de la compañía ..	60
Tabla 25: Los socios están de acuerdo con que se capacite a los choferes de la compañía 2 de junio	61
Tabla 26: Conocimiento de la misión, visión y los valores empresariales de la compañía 2 de junio	62
Tabla 27: Conocimiento de los socios sobre la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio	63
Tabla 28: Calificación de los socios ante la comunicación dentro de la compañía 2 de junio	64
Tabla 29: Socios están conformes con las sanciones tomadas con la directiva de la compañía 2 de junio	66
Tabla 30: Conformidad de los socios de la compañía 2 de junio respecto al transporte ilegal (taxis piratas)	67
Tabla 31: Conformidad de los socios con respecto al precio del servicio de la compañía 2 de junio	68
Tabla 32: Opiniones de los socios con elevar el precio del servicio	69
Tabla 33: Dónde han escuchado la publicidad de la compañía los socios	70
Tabla 34: Socios calificando la publicidad de la compañía	71

Índice de Figuras

Figura 1: Imagen de la compañía 2 de junio	7
Figura 2: Localización de la compañía 2 de junio	8
Figura 3: Porcentaje del reparto modal de transporte en las grandes ciudades	9
Figura 4: Clasificación del transporte en el Ecuador	11
Figura 5: Vehículos matriculados en el Ecuador por uso, clase y marca	14
Figura 6: Esquema de la matriz DOFA-FODA	24
Figura 7: Sexo de los encuestados	36
Figura 8: Edades de los encuestados	37
Figura 9: Ocupación de los encuestados	39
Figura 10: Encuestados utilizan unidades de compañías y cooperativas de Catamayo	40
Figura 11: Encuestados utilizan o han utilizado compañías o cooperativas de transporte del cantón Catamayo	41

Figura 12: Encuestados utilizan o han utilizado los servicios de la compañía 2 de junio.....	42
Figura 13: Servicios de utilizan los usuarios con más frecuencia.	43
Figura 14: Frecuencia de los usuarios al utilizar los servicios de la compañía 2 de junio.....	44
Figura 15: Calificación de los usuarios al servicio de la compañía 2 de junio	45
Figura 16: Usuarios calificando la atención de los choferes de la compañía 2 de junio.....	46
Figura 17: Calificación de los usuarios al servicio de radio de la compañía 2 de junio	47
Figura 18: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio con los precios de las carreras	48
Figura 19: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio al elevar los precios de la carrera.....	49
Figura 20: Usuarios también han utilizado el transporte ilegal (taxis piratas).....	50
Figura 21: Porqué utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)	52
Figura 22: Publicidad de la compañía 2 de junio.....	53

Figura 23: Usuarios recomendarían utilizar los servicios de la compañía 2 de junio	54
Figura 24: Género de los socios de la compañía 2 de junio	55
Figura 25: Edad actual de los socios de la compañía 2 de junio	56
Figura 26: Cantidad de unidades por socios de la compañía 2 de junio	57
Figura 27: Calificación de los socios al servicio brindado al cantón Catamayo durante 13 años	58
Figura 28: Calificación de los socios a la atención de los choferes de la compañía 2 de junio	59
Figura 29: Inconvenientes que existe entre los choferes y la compañía 2 de junio	60
Figura 30: Inconvenientes más específicos de los choferes dentro de la compañía 2 de junio	61
Figura 31: Los socios están de acuerdo con que se capacite a los choferes de la compañía 2 de junio	62
Figura 32: Conocimiento de la misión, visión y los valores empresariales de la compañía 2 de junio	63
Figura 33: Conocimiento de los socios sobre la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio	64
Figura 34: Calificación de los socios ante la comunicación dentro de la compañía 2 de junio	65
Figura 35: Socios están conformes con las sanciones tomadas con la directiva de la compañía 2 de junio	66
Figura 36: Conformidad de los socios de la compañía 2 de junio respecto al transporte ilegal (taxis piratas)	67
Figura 37: Conformidad de los socios con respecto al precio del servicio de la compañía 2 de junio	68
Figura 38: Opiniones de los socios con elevar el precio del servicio	69
Figura 39: Dónde han escuchado la publicidad de la compañía los socios	70
Figura 40: Socios calificando la publicidad de la compañía	71
Figura 41: PIB del Ecuador	78
Figura 42: Aumento del combustible en Ecuador	80
Figura 43: Tasas de intereses del mes de julio 2022	81
Figura 44: Desempleo en Ecuador	83
Figura 45: Índice de Desarrollo Humano	84
Figura 46: Pobreza en el Ecuador	85

Índice de Anexos

Anexo 1: Encuesta dirigida a los socios de la compañía.....	145
Anexo 2: Modelo de entrevista al Gerente General de la compañía 2 de junio.	148
Anexo 3: Preforma del Software de Call Center Dialfire	174
Anexo 4: Preforma de la Aplicación de Estadística SPSS	174
Anexo 5: Preforma de la Capacitación de Atención al Cliente	175
Anexo 6: Preforma para la Capacitación de Marketing.....	175
Anexo 7: Preforma de la Aplicación de Rastreo GPS de la Empresa SATRACK	176
Anexo 8: Certificación de la traducción del abstract	177

1. Título

“Propuesta de un plan estratégico para la compañía de servicio de transporte de camionetas mixto “2 de junio” del cantón Catamayo periodo 2021-2022”

2. Resumen

Esta investigación denominada “Propuesta de un Plan Estratégico para la compañía de servicio de transporte de Camionetas Mixto “2 de junio” del cantón Catamayo periodo 2021-2022”. Dentro de la propuesta se ha realizado el análisis interno y externo de la compañía, adicional a eso se desarrolló una matriz de perfil competitivo, se diseñó la estructura organizacional como es un organigrama estructural y un manual de funciones; todo diseñado con la información del reglamento interno de la compañía 2 de junio, finalmente se implementó una propuesta con 6 estrategias que fortalecerán el ambiente interno como externo de la compañía. Para la recolección de información se utilizó técnicas como encuestas realizadas a los ciudadanos del cantón Catamayo, como también a los socios de la compañía, entrevista al Gerente General y la observación por parte del autor tras la visita constante a la compañía. Entre los resultados se obtuvo que el 97% de los encuestados, siendo ciudadanos del cantón, utilizan el servicio de la compañía 2 de junio lo cual nos indica que al ser una compañía nueva con tan solo 13 años al servicio del cantón es una de las compañías de transporte más activa de las 9 cooperativas y compañías activas dentro del cantón. Se desarrolló un plan estratégico con 6 estrategias que permitirán mejorar todos los aspectos importantes de la compañía 2 de junio, las estrategias planteadas tienen un costo de \$18,472.70 lo cual será una excelente inversión que traerán muy buenos beneficios.

Palabras claves: Plan estratégico, compañía, transporte, estrategias, transporte mixto.

2.1. Abstract

This researching work is called "A Proposal for a Strategic Plan for the Mixed Pick-up Truck transport service company "2 de Junio" from the Catamayo canton, for the period 2021-2022". Within the proposal, it was performed an internal and external analysis of the company, in addition to that, it was developed a competitive profile matrix, also it was designed the organizational structure such as a structural organization chart and a manual of functions, all designed with the information from the internal regulations of the company 2 de Junio, It was finally implemented a proposal holding 6 strategies that will strengthen the internal and external working environment of the company. For the data collection, techniques such as surveys applied on the citizens from the Catamayo canton as well as the partners of the company, interview with the General Manager and observation by the author after the constant visit to the company, were used. Among the results, it was obtained that 97% of the respondents, being citizens of the canton, use the service of the company 2 de Junio, which means that being a new company with only 13 years at the service of the canton, it is one of the most active companies out of the 9 active cooperatives and companies within the place. A strategic plan was developed with 6 strategies that will improve all the important aspects of the company 2 de Junio, the proposed strategies are worth \$18,472.70 which will be an excellent investment considering the benefits they will bring to the company.

Keywords: Strategic plan, company, transport, strategies, mixed transport.

3. Introducción

El plan estratégico tiene un propósito sencillo y específico para la compañía, conseguir un mejoramiento en todos los aspectos internos de la empresa y también llegar a ampliar y fidelizar su base de usuarios, al igual brinda una visión clara a las demás cooperativas sobre lo que busca alcanzar y las acciones que se deben emprender para encontrarlos, permitiendo optimizar y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos esenciales, tales como el tiempo, el presupuesto y el esfuerzo. La compañía de transporte de camionetas mixto "2 de junio" de la ciudad de Catamayo, fue creada, con la finalidad de prestar un servicio y ayuda a la comunidad, no obstante, hasta la actualidad no ha contado con una herramienta de planificación estratégica que le permita mejorar la situación organizacional actual y su nivel de competitividad interna y externa.

De acuerdo al artículo 151 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el informe de trabajo de integración curricular está estructurado de la siguiente manera: **Título**, que destaca el tema de investigación; **Resumen**, presenta un extracto de lo más importante del tema de estudio; **Introducción**, destaca la importancia del tema desarrollado, el aporte y beneficio de la investigación y la estructura del trabajo; **Marco teórico**, fundamenta teóricamente el tema; **Metodología** indica los métodos y técnicas utilizados para dar cumplimiento a los objetivos planteados; **Resultados**, presenta el desarrollo de cada uno de los objetivos; **Discusión**, contrasta el presente trabajo frente a estudios de otros autores; **Conclusiones**, resalta los aspectos más relevantes de la investigación; **Recomendaciones**, que fueron serán dirigidas a la compañía 2 de junio; **Bibliografía**, recoge los datos de las fuentes de información utilizadas en la revisión de literatura; y por último **Anexos** que engloba información complementaria relevante para la ejecución del trabajo.

4. Marco Teórico

4.1. Marco Referencial

Según (REYES, 2015) es un trabajo de titulación “**Plan estratégico para la compañía de taxis ejecutivos Loja Norte Lojanorth S.A. de la ciudad de Loja**”, tuvo como principal objetivo impulsar el desarrollo de la empresa y de todos quienes forman parte de ella, lo que contribuirá a la preparación de elementos complementarios que surgen de la estrategia y que deben estar alineados a los ejes de desarrollo, que facilitará el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos, además permitirá desarrollar la capacidad de administrar estratégicamente la compañía, propulsando, sistemáticamente, la capacidad de la empresa para implementar un plan estratégico de manera efectiva.

Tras este proyecto la compañía de taxi ejecutivo “Loja Norte”, desde su creación no ha contado con una planificación estratégica que contenga proyectos viables, que potencie las fortalezas y oportunidades, disminuyan las debilidades y amenazas que se presentan en la compañía. La gestión administrativa de la compañía de taxi ejecutivo “Loja Norte”, no se basa en accionar institucional se oriente sobre la base de información real y actualizada; ello limita su aplicación basada en conocimientos científicos y técnicos para desafiar a la competencia, limitándose únicamente a la práctica de una administración circunstancial y emergente en algunos casos. La empresa está bien posicionada entre sus clientes, quienes tienen una buena imagen corporativa de compañía de taxi ejecutivo “Loja Norte”, sin embargo, es importante ejecutar acciones estratégicas que permitan consolidar dicha imagen corporativa.

El proyecto de (Ludeña Yaguache, 2016), en su investigación titulada: **Plan estratégico para la compañía de taxis “Taaromaz S.A.” de la ciudad de Zamora**. En el presente trabajo se ilustra de la forma más práctica posible los datos, elementos, aspectos, factores, políticas, que sirven de base para el desarrollo de la presente propuesta.

Propuesta que se encuentra enfocada en un Diseño Organizacional, Plan de Capacitación para el personal de la compañía, un Plan Publicitario, un 3 sistema de gestión para clientes y un plan para la identificación de software adaptables a la compañía enfocados la seguridad de las unidades y a la gestión contable; todos estos objetivos estratégicos contienen sus respectivos antecedentes, alcances, estrategias, objetivos, indicadores, responsables, recursos, fecha de inicio y de finalización.

Por otra parte, dentro de sus resultados fueron:

La inexistencia de una Planificación Estratégica no le permite a la compañía el desarrollo de un direccionamiento estratégico acorde con las necesidades del entorno, ocasionando con ello una inadecuada gestión financiera, administrativa, comercial, de producción y del talento humano.

- Inexistencia de un Diseño Organizacional de la Compañía, que permita definir claramente las funciones y actividades de cada miembro de la empresa.
- Falta de la definición de la misión, visión, principios y valores de la compañía.
- Ausencia de planes de capacitación para el personal administrativo y accionistas de la compañía, lo cual ha provocado un bajo nivel de productividad y competitividad del servicio, así como retrasos en la toma de decisiones, generando una insatisfacción en los clientes.

Tras el estudio realizado por (Espinosa Bailón, 2014), con el tema **Elaboración de plan estratégico para la compañía de taxi ejecutivo “Loja Turística S.A.” en la ciudad de Loja**, cuyo objetivo fue diseñar e implementar un plan estratégico que permitirá a largo plazo, lograr un mejor desarrollo y desempeño de sus actividades, en la perspectiva de obtener mejores resultados en sus labores diarias y lograr un mayor posicionamiento en el mercado local. De acuerdo al análisis de la matriz de factores internos tuvieron resultados

un valor ponderado de 2.68 lo cual la empresa cuenta con oportunidades que le brinda el medio externo. En cambio, la matriz de factores internos dio como resultado de un valor ponderado total de 2.50, lo que significa que la compañía cuenta con muchas debilidades.

Los 3 proyectos seleccionados se utilizaron como referencias que aportaron para saber que matrices se utilizaron, para ordenarlas y se usaron como referencias al momento de implementar las estrategias en las plantillas dentro de este trabajo de tesis, y también sus fuentes bibliográficas ayudaron en la búsqueda de información para el marco teórico en gran parte a este trabajo de tesis. Algunos conceptos fueron seleccionados para el aporte del trabajo de investigación, ya que fueron de gran importancia y ayuda para desarrollar el marco teórico de este trabajo de titulación.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Historia de la Compañía de Camionetas Mixto "2 de junio".

Figura 1: Imagen de la compañía 2 de junio

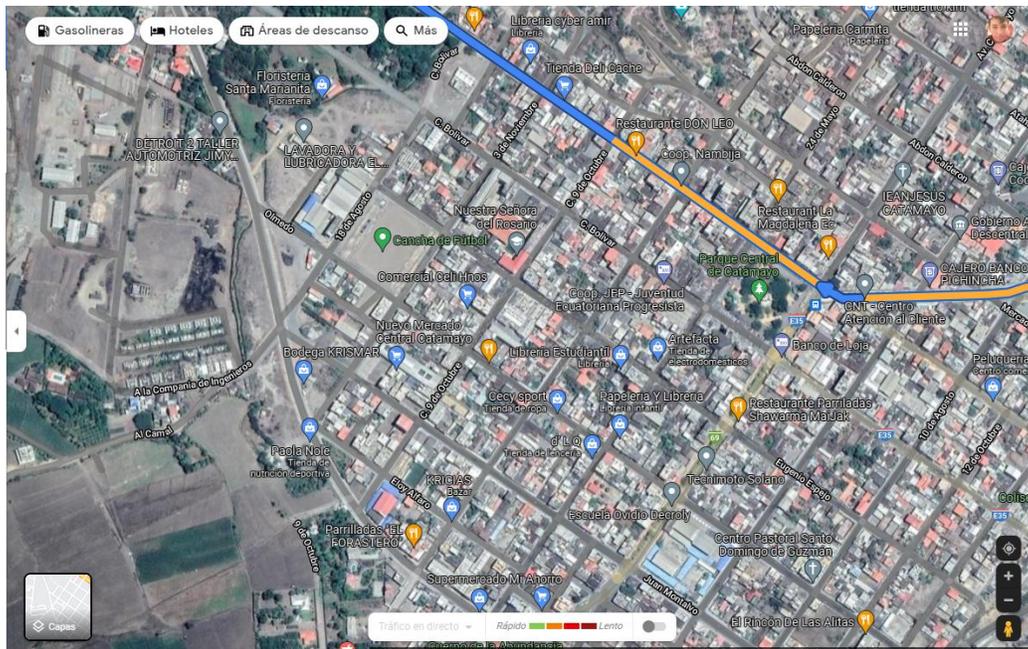


Nota: esta es la ilustración que está en su red social de Facebook y en revistas virtuales de Catamayo. (Junio", 2021)

La Compañía de Transporte Mixto 2 de junio S.A. se conformó en el Cantón Catamayo, Parroquia San José el día 2 de junio del año 2009, con la presencia de 25 socios fundadores, obtuvo la pre aprobación por parte de la ANT el 02 de diciembre del 2010 para que el 23 de marzo del año 2012 luego de cumplir con todas las normas exigidas le otorgue el respectivo permiso de operación, actualmente cuenta con 30 vehículos al servicio de la ciudadanía catamayense en especial de la Parroquia San José. La directiva está conformada por el Sr. Luis Estigual Galván como Gerente y el Sr. Líder Pinta como presidente. (vivacatamayo, 2016).

4.2.1.1. Localización de la Compañía 2 de junio.

Figura 2: Localización de la compañía 2 de junio



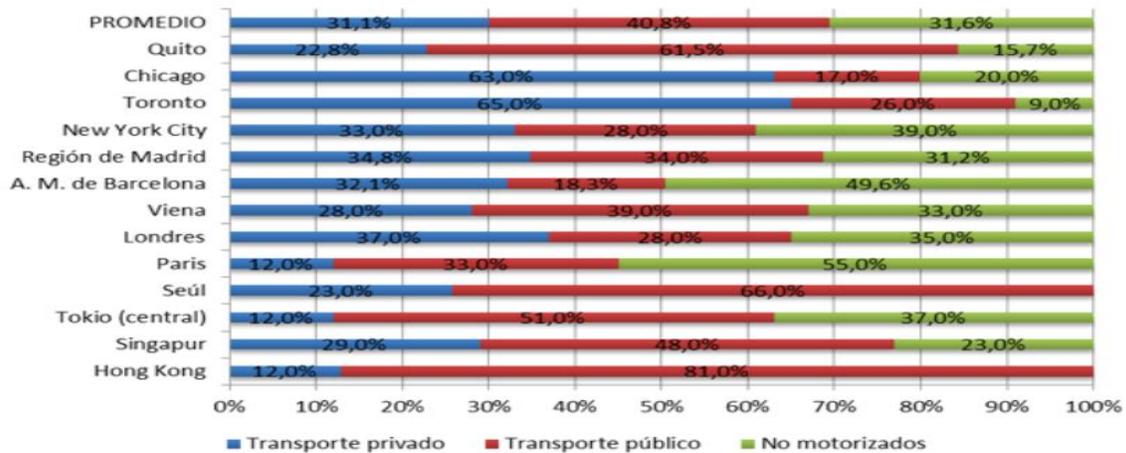
Nota: en la gráfica nos muestra mediante google maps la ubicación de las oficinas de la compañía 2 de junio en el cantón Catamayo.

La empresa de camionetas de doble cabina de compañía mixto 2 de junio del cantón Catamayo está ubicada en las calles **Juan Montalvo entre 9 de octubre y 18 de noviembre 110202 Catamayo, Ecuador.**

4.2.2. Movilidad a Nivel Mundial

El transporte tiene como objetivo principal, ofrecer un servicio, en el cual consiste en trasladar al ser humano de un lugar hacia otro lugar, a cambio de un pago monetario. El transporte se realiza con una herramienta esencial como son los vehículos con motor legalmente constituidos por las principales instituciones que se encargan de los diferentes permisos para el funcionamiento que tienen los vehículos para ofrecer este servicio de transporte. La movilidad del ser humano es uno de los fundamentos más importantes según (Ortega S. F., 2018) manifiesta que la movilidad se compila y se compara los porcentajes de reparto modal, de esta manera obteniendo en promedio un 31.1% de uso del transporte privado, 40.8% para el uso del transporte público y 31.6% para el uso de transporte no motorizados (a pie y bicicleta), destacan París y Barcelona ya que la mitad de la totalidad los viajes que se realizan se los hacen a pie o bicicleta.

Figura 3: Porcentaje del reparto modal de transporte en las grandes ciudades



Nota: la ilustración nos muestra el porcentaje del transporte privado, público y no motorizado en las grandes ciudades del mundo. (Ortega S. F., 2018)

4.2.3. Transporte

Según (Hernández, 2017). El transporte es clave para garantizar la capacidad de las personas para acceder a las oportunidades que ofrece la ciudad. A diferencia de otros medios de transporte, como el automóvil, este es el que menos peso monetario recarga sobre los usuarios, lo que lo convierte en el medio que más desmercantiliza la movilidad.

El transporte es una de los inventos más importantes que los seres humanos han desarrollado, ya que el transporte es uno de los factores principales para el desarrollo económico, social y cultural ya que el transporte nace desde que una persona se sube a un vehículo y se traslada de un lugar a otro lugar.

4.2.3.1. Transporte Internacional.

El transporte internacional ante mi opinión puedo decir que se dividen en dos tipos de transportes internacionales como son el transporte de pasajeros en el cual se dedica en la movilidad humana, el otro transporte sería el transporte de mercaderías o envíos sin mencionar que estos dos transportes son importantes para la economía y el desarrollo de un país. Esta necesidad siempre ha existido, al principio las empresas eran las que efectuaban estos intercambios para llevar el producto al consumidor final, pero con el paso del tiempo y la aparición del comercio electrónico, se consiguió que las empresas de distintos países se pudieran poner a disposición del consumidor final, y así realizar ventas electrónicas. (stocklogistic, 2017).

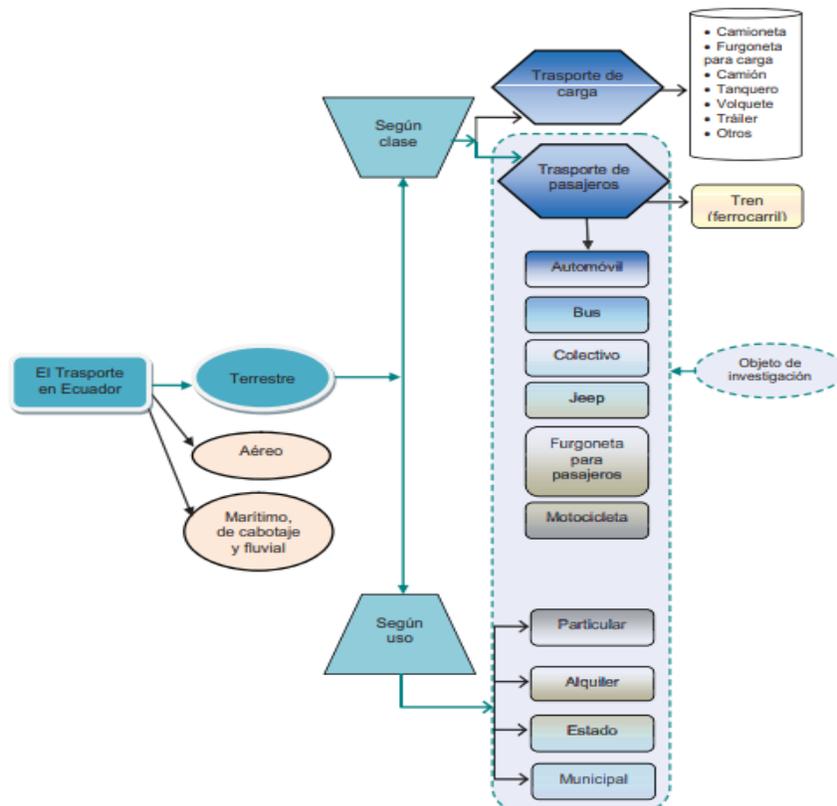
4.2.3.2. Transporte en el Ecuador.

El Ecuador puede ser recorrido mediante el transporte terrestre, marítimo o aéreo. En el transporte de carreteras y caminos del Ecuador se conoce como la Red Vial Nacional, la misma que comprende el conjunto de caminos de propiedad pública sujetos a la

normatividad y marco institucional vigente. Está integrada por la Red Vial Estatal (vías primarias y vías secundarias), la Red Vial Provincial (vías terciarias) y la Red Vial Cantonal (caminos vecinales).

El transporte terrestre de pasajeros en el Ecuador requiere de un análisis desde una perspectiva histórica, puesto que gran parte de su situación actual se deriva de su evolución a través de los años. Además, por razones de cálculos estadísticos, para desarrollar el análisis de regresión es necesario contar con series de información que superen los treinta datos con la finalidad de tener una visión más amplia del comportamiento de las variables a través del tiempo.

Figura 4: Clasificación del transporte en el Ecuador



Nota: en la gráfica muestra los diferentes medios de transporte que existen actualmente en el Ecuador juntamente con su clasificación. (Censos I. N., El transporte terrestre de pasajeros en Ecuador y Quito: perspectiva histórica y situación actual)

Transporte Público

Tenemos que considerar que actualmente vivimos en un mundo globalizado donde una necesidad que tienen los seres humanos son el desplazamiento de un lugar en otro lugar cancelando una pequeña cuota.

Hay que considerar que se vive en un mundo globalizado donde las necesidades de desplazamientos entre distintos territorios cada vez adquieren más importancia. Los lugares de producción se encuentran situados a grandes distancias de los puntos de consumo. Los ciudadanos residen en una localidad, trabajan o estudian en otra y los lugares de ocio y disfrute del tiempo libre pueden estar en otro lugar distinto. El autobús, el tren o el metro se presentan como medios de locomoción que facilitan el transporte alejado del estrés que genera el automóvil.

A la profesionalidad que normalmente envuelve estos servicios se suma la posibilidad real de desconexión de la carretera, desde el primer momento que el usuario hace uso de ellos, mediante una plácida lectura de un libro, proyección de películas, deleite del paisaje, conversación o descanso. Estos factores hacen que la demora e inversión del tiempo empleados para tomar estas líneas de transporte público, se vean fuertemente compensados por el tiempo útil empleado en otros menesteres que no se vuelquen expresamente en una atención y tensión constante hacia la carretera.

La Ley de Transporte y Tránsito manifiesta que El servicio de transporte terrestre público de pasajeros, puede ser de los siguientes tipos:

Transporte Colectivo.

Destinado al traslado colectivo de personas, que pueden tener estructura exclusiva o no y puedan operar sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.

Transporte Masivo.

Destinado al traslado masivo de personas sobre infraestructuras exclusivas a nivel, elevada o subterránea, creada específica y únicamente para el servicio; que operen sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria. (Nacional, REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012).

Transporte Privado

Según (discapnet, s.f.) se llama Transporte privado a los servicios de transporte que pertenecen a empresas privadas, o de cuanta propia, se diferencia del transporte público porque este tiene ya un destino programado, es decir que no está sujeto a rutas donde el usuario puede seleccionar una parte del recorrido, tampoco dispone de horarios, se usa para las necesidades particulares o como actividad de una empresa, un ejemplo de transporte privado son los aviones personales, automóviles, autocares de empresas, autobuses privados, las bicicletas o las motos entre otros, en todos ellos la persona tiene la decisión sobre los horarios la ruta y la velocidad. (cocheconconductor).

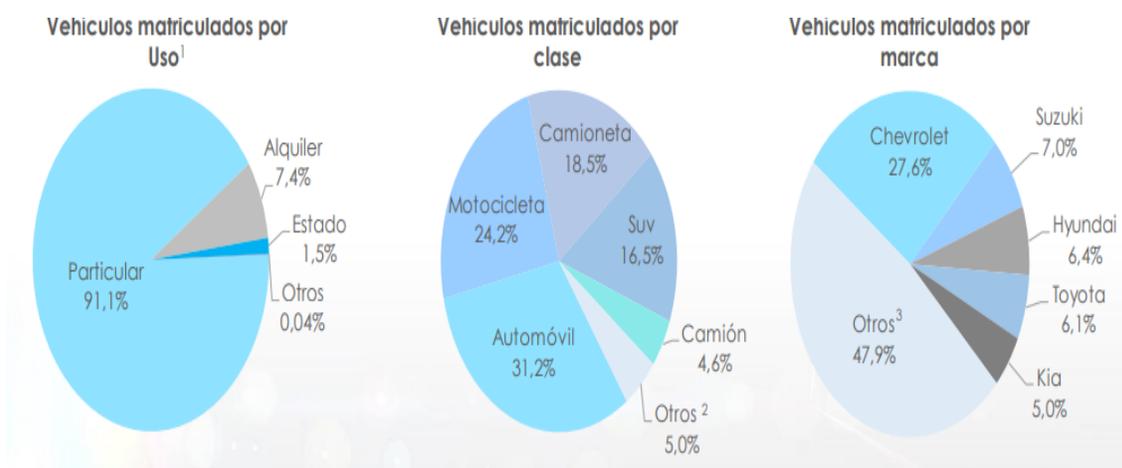
4.2.4. Transporte Mixto

El transporte Mixto es aquel que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación, siempre que no sea servicio de transporte público, mediante el uso de camionetas de doble cabina con capacidad de carga menor de 3.5 toneladas con capacidad máxima de 5 pasajeros incluido conductor. Nos menciona (públicas, 2020), debido al ámbito de operación inter-cantonal, la modalidad de transporte de carga liviana se encuentra bajo competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y la modalidad de transporte de carga mixto debido al ámbito de operaciones interprovinciales se encuentra bajo competencia de la Agencia Nacional de Tránsito.

4.2.5. Vehículos Matriculados por Uso, Clase y Marca años 2018

En el año 2018 se registraron 2.4 millones vehículos matriculados: mayoritariamente de uso particular (91,1%); correspondientes a la clase automóviles (31.2%), y de la marca Chevrolet (27,6%), todo lo menciona (Ecuadorencifras, Anuarios estadísticos de transporte 2018, 2018).

Figura 5: Vehículos matriculados en el Ecuador por uso, clase y marca



Nota: en la ilustración nos muestra los vehículos matriculados en el país para determinar el uso, la clase y la marca. (Censos I. N., ecuadorencifras, 2019)

4.3. Conceptos Investigativos

4.3.1. Agencia Nacional de Tránsito. (ANT)

Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia. (Gob.ec, s.f.).

4.3.2. Camionetas de Doble Cabina

Existen varios tipos de vehículos que según en qué países se pueden considerar camionetas. Aunque en todos ellos, se trata de vehículos, que en principio son utilizados para transportar mercancías u objetos grandes.

Unos de los tipos de camioneta más típicos son las pickups. Son unos vehículos con una zona de carga en la parte trasera en la cual introducir objetos voluminosos. Toda el área de carga suele estar rodeada de una pared y en la parte posterior tienen una zona abatible por la que poder introducir o descargar. Esta zona de carga puede estar cubiertas por lonas o por el mismo material de la carrocería. Según el país pueden existir pickups compactas, medias o grandes, dependiendo de su tamaño.

Otro tipo de camionetas son vehículos mucho más parecidos a los camiones, pero con tamaños menores y por lo tanto con menor capacidad de carga. Pueden ser articuladas o rígidas. Y la zona de carga posterior puede ser plana, sin pared alrededor, con pared alrededor, o directamente con un remolque similar al de los camiones, pero con menores dimensiones. (HelloAuto, s.f.).

4.3.3. Compañía de Camionetas Mixto

Una compañía de camionetas mixtas es la unión de varios socios que su objetivo principal es generar ingresos mediante el servicio de transporte en el cantón Catamayo usando solamente camionetas mixtas de doble cabina, obviamente con su respectiva señalización para poder ejercer el servicio de Transporte dentro del cantón.

4.3.4. Filosofía Empresarial

Según (Echevarría, 1994) expresa que la filosofía empresarial define los valores de la institución tanto de la perspectiva interna como de su relación con el entorno, es

decir que la empresa debe ser congruente con lo que hace y con lo que ofrece a sus clientes.

Existen infinidad de ejemplos sobre la estrecha relación entre la filosofía, las empresas e instituciones de todos los sectores económicos que permiten el desarrollo y avance de un país.

Los futuros profesionistas deberán considerar la importancia de la filosofía empresarial del lugar al que aspiran a ingresar como trabajadores o bien si desean establecerse por su cuenta, deberán crear la filosofía que guíe a su empresa.

4.3.5. Estructura Organizacional

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.

4.3.6. Plan

La palabra plan que quiere decir altitud o nivel que proviene del latín " Planus " y puede traducirse como "plano". Un plan es una serie o de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito de dirigirla a una dirección, el proceso para diseñar un plan se le conoce como planeación o planificación. (ConceptoDefinición, 2021).

Los planes son los ejes principales para tomar una eficiencia en las decisiones que se tomen para la compañía 2 de junio. Para la realización de los planes la empresa realiza juntas con la directiva para tomar las decisiones de la compañía.

4.3.7. Plan Estratégico

Un Plan Estratégico es un conjunto de elementos y/o conceptos que orientan, unifican, integran y dan coherencia a las decisiones que dan rumbo y destino a una organización, departamento o unidad de producción agropecuaria. Se denomina estratégico porque implica un razonamiento del más alto nivel. El término estrategia se deriva del idioma griego y designa el razonamiento que hacía un general para ganar una batalla, razonamiento en función del cual ordenaba, jerarquizaba y organizaba sus decisiones.

El plan estratégico es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. (Galán, 2016).

A lo largo de su desarrollo, el plan estratégico señala las bases para el funcionamiento de la empresa en la línea de una consecución de objetivos futuros, aun desconociendo cuál será el futuro. En otras palabras, definirá qué acciones tendrán que ser llevadas a cabo a nivel empresarial para poder afrontar los retos que vayan apareciendo y finalmente conseguir los objetivos marcados previamente.

4.3.8. Pasos para Desarrollar un Plan Estratégico.

Según (CienciasEmpresas, 2015) en su revista científica nos muestra que existen 10 pasos para desarrollar un plan estratégico, sin embargo, escogeremos solo 7 pasos los más importantes que nos ayuden a desarrollar nuestro plan estratégico para la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo.

4.3.8.1. Diagnostico estratégico.

Según el autor (Vargas, 2019), manifiesta que el primer paso para la formulación de un plan estratégico es la elaboración del diagnóstico. Es el punto de referencia para la construcción de un escenario deseado y posible que esperan los propietarios, los directivos, el grupo social que conforma la empresa u organización y, en general, todos sus grupos de interés.

4.3.8.2. Diagnóstico Externo.

Para plantear planes estratégicos es indispensable conocer el entorno o medio ambiente externo en el que se encuentra la empresa u organización. Es decir que conocer, describir y analizar dichos factores permitirá identificar oportunidades y amenazas que pueden afectar la estabilidad de la empresa u organización.

De acuerdo a (vargas, 2019) la evaluación del medio ambiente externo posibilita la proyección estratégica de la empresa u organización en los próximos años; De esta manera se deben tener en cuenta aspectos como la innovación, la diferenciación, el posicionamiento en el mercado, los factores de producción, la demanda, la oferta, la competencia, los proveedores, las relaciones con el Estado, la situación económica del país y las demás variables externas que afecten la empresa.

4.3.8.2.1. Análisis PEST.

Un Análisis PEST es una matriz que nos permite encontrar los problemas que existen dentro de los factores externos de las empresas,⁵ para describir el entorno en el que se desenvolverá nuestra empresa. Esta técnica consiste en describir el entorno externo a través de factores político-legal, económicos, socio-culturales, tecnológicos. (Parada, 2013)

Factor Político (P): los factores políticos son todas las leyes que el gobierno aprueba que se dé un nuevo aumento en los impuestos, tratados de libre de comercio en este caso al traer más competencia en el país te afecta a ti como empresario en el mercado y cosas de este tipo y son legales.

Antes de realizar cualquier planificación estratégica o incluso lanzar un nuevo producto al mercado, es importante entender cuáles son las fuerzas y debilidades. De esta forma podrán ser consideradas y mejoradas antes que sea demasiado tarde. (Munte, 2019)

Para realizar una buena evaluación de los factores internos solamente es necesario seguir los pasos para la creación de la matriz EFI siendo bastante detallistas y específicos. Los factores político legales establecen las reglas de juego en que se desenvuelven las empresas. También son política monetaria, fiscal, regulación del mercado, actuación de empresas públicas. (Eliazar Santibañez, 2015)

Factor Económico (E): los factores económicos de una empresa incluyen todas las tendencias importantes en la economía que pueden ayudar u obstaculizar a la compañía en el logro de sus objetivos de negocio. Aspectos relacionados con el comportamiento del consumidor, las tasas de empleo, las tasas de interés y la banca y la inflación, así como los indicadores económicos generales son condiciones que deben ser consideradas. El análisis de los factores económicos de una empresa debería ser una parte sustancial en cualquier análisis estratégico que se lleve a cabo. Generalmente se utiliza el análisis PEST, aunque el PESTLE es más completo, ya que tiene en cuenta también aspectos relacionados con la sostenibilidad y preceptos legales. (Chan, 2021).

Factor Socio-cultural (S): son fuerzas del ambiente general externo donde confluyen principalmente los aspectos demográficos y aspectos culturales. Por ejemplo, al momento

de instalar una planta y contratar personal se debe considerar que en el entorno de acción existe un sistema cultural y social que asume determinadas creencias y valores. (Gestiópolis, 2016).

Factor Tecnológico (T): son aquellos relacionados con los avances científicos y tecnológicos, que se expresarán físicamente en la planta, el equipo y los servicios. Pero más que tomar una fotografía de estos la clave está en el movimiento, es decir, en los cambios tecnológicos que se dan con cada vez mayor rapidez. Especial énfasis se debe poner atención en los cambios tecnológicos producidos en los productos y los cambios tecnológicos en los procesos. (Gestiópolis, 2016)

4.3.8.2.2. Matriz Entorno de Factores Externos (MEFE-EFE).

La matriz es una herramienta de diagnóstico que permite realizar un estudio de campo, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir con el crecimiento y expansión de una marca, dentro del instrumento facilita la formulación de diversas estrategias que son capaces de aprovechar las oportunidades y minimizar los peligros externos.

Al dar el primer paso dentro de la matriz EFE, es necesario ampliar nuestra visión de estrategia y aumentar nuestra sensibilidad e intuición sobre el entorno externo, ya que dependiendo de la percepción que posee cada integrante del equipo de trabajo, se puede aprovechar o desaprovechar las oportunidades, teniendo en cuenta que los elementos evaluados son subjetivos, muy similar al de la MEFI o Matriz EFI). (Shum, 2018).

4.3.8.3. Matriz de Perfil Competitivo.

La elaboración de la matriz de perfil competitivo es necesaria para el reconocimiento de posibles amenazas actuales, y así poder anticiparse a situaciones adversas futuras mediante el establecimiento e implementación de planes correctivos orientados a contrarrestar o neutralizar dichos efectos negativos, logrando destacar sobre la competencia.

La matriz de perfil competitivo es una evaluación del entorno externo para la identificación de las empresas competidoras de mayor importancia, enfocando el 7 análisis en sus principales fortalezas y debilidades respecto a la visión estratégica del negocio que se toma como referente (David, 2008). Este análisis forma parte de un ejercicio panorámico para caracterizar la situación del ambiente empresarial del territorio. (Eduardo Andrés Botero Cedeño, 2016)

4.3.8.4. Diagnóstico Interno.

De acuerdo a (Vargas, 2019) nos explica que el diagnóstico interno sintetiza y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en las áreas funcionales de una empresa u organización y también constituye la base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas. Corresponde a la “disposición que produce una organización, como resultado de la interacción entre las personas y de estas con los medios que utilizan para alcanzar sus fines comunes.

4.3.8.4.1. Matriz de Entorno de Factores Internos (EFI).

La matriz EFI, conocida también como MEFI, son las siglas de Matriz de Evaluación de Factores Internos. Una herramienta que permite realizar una auditoría interna y así entender las fortalezas y debilidades de una empresa o de alguna de sus áreas funcionales.

4.3.8.5. Formulación de Estrategias

Una estrategia es el conjunto de acciones que se deben llevar a cabo para alcanzar un objetivo o contribuir al logro de uno o varios objetivos. Es decir, el proceso que se traza para establecer cómo se logrará determinado o determinados objetivos. Dicho de otra forma, la estrategia es el curso de acción que demanda la asignación de una cantidad considerable de recursos (materiales y humanos), que describe cómo se lograrán los objetivos propuestos, que requiere la ejecución de múltiples acciones que deben coordinarse eficientemente y que involucra elementos de reflexión y análisis.

Por consiguiente, para una efectiva formulación de cada tipo de estrategias (FO, FA, DO y DA) se debe cruzar cada factor interno con todos y cada uno de los factores externos según corresponda. (Vargas L. A., 2019)

4.3.8.5.1 Formulación de estrategias F.O.

Se debe establecer con claridad cómo se utilizará la fortaleza para aprovechar la oportunidad con la cual se relaciona o cruza. No obstante, dado que una o varias fortalezas pueden relacionarse con una o varias oportunidades, las estrategias FO pueden surgir del cruce de una o varias fortalezas con una o varias oportunidades. Es indispensable que las estrategias que se formulen a partir de que las cruces sean racionales, lógicas y coherentes. De modo que, si no hay lógica ni coherencia ni racionalidad al cruzar la o las fortalezas con la o las oportunidades, la estrategia no será apropiada y se debe descartar; es decir que no deberá tenerse en cuenta.

4.3.8.5.2. Formulación de estrategias F.A.

Se debe establecer con claridad cómo se utilizará la fortaleza para aprovechar la oportunidad con la cual se relaciona o cruza. No obstante, dado que una o varias fortalezas pueden relacionarse con una o varias amenazas, las estrategias FA pueden surgir del cruce de una o varias fortalezas con una o varias amenazas. Es indispensable que las estrategias

que se formulen a partir de tales cruces sean racionales, lógicas y coherentes. De modo que, si no hay lógica, ni coherencia, ni racionalidad al cruzar la o las fortalezas con la o las amenazas, la estrategia no será apropiada y se debe descartar; es decir que no deberá tenerse en cuenta.

4.3.8.5.3. Formulación de estrategias D.O.

se debe establecer con claridad cómo se disminuirá la debilidad para aprovechar la oportunidad con la cual se relaciona o cruza. No obstante, dado que una o varias debilidades pueden relacionarse con una o varias oportunidades, las estrategias DO pueden surgir del cruce de una o varias debilidades con una o varias oportunidades. Es indispensable que las estrategias que se formulen a partir de tales cruces sean racionales, lógicas y coherentes. De modo que, si no hay lógica ni coherencia ni racionalidad al cruzar la o las debilidades con la o las oportunidades, la estrategia no será apropiada y se debe descartar; es decir que no deberá tenerse en cuenta.

4.3.8.5.4 Formulación de estrategias D.A.

Se debe establecer con claridad cómo se minimizará la debilidad para combatir la amenaza con la cual se relaciona o cruza. No obstante, dado que una o varias debilidades pueden relacionarse con una o varias amenazas, las estrategias DA pueden surgir del cruce de una o varias debilidades con una o varias amenazas. Es indispensable que las estrategias que se formulen a partir de tales cruces sean racionales, lógicas y coherentes. De modo que, si no hay lógica ni coherencia ni racionalidad al cruzar la o las debilidades con la o las amenazas, la estrategia no será apropiada y se debe descartar.

4.3.8.6. El Análisis DOFA-FODA.

El autor (Vargas, 2019, págs. 100-102) nos menciona que la matriz FODA o DOFA es un instrumento creado por Albert S. Humphrey en la década de 1960 en la Universidad de Stanford. Es un instrumento muy valioso para el registro de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas registradas en los diagnósticos externo e interno y las estrategias FO, FA, DO y DA que se formularon. Es decir que, el análisis FODA -o SWOT, como se le conoce en idioma inglés-, que consiste en una evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es una herramienta útil para generar un resumen de una situación estratégica.

4.3.8.6.1. Esquema de la Matriz DOFA-FODA.

Figura 6: Esquema de la matriz DOFA-FODA

De análisis interno De análisis externo	Fortalezas 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____	Debilidades 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____
	Amenazas 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____	Estrategias FO 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____
Oportunidades 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____	Estrategias FA 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____	Estrategias DA 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ "n" _____

Nota: se pretende utilizar el esquema para realizar la matriz DOFA-FODA. (Vargas, 2019).

4.3.8.7. Matriz de Marco Lógico

La metodología del marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y a facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas. (Sánchez, 2007)

Cabe resaltar que el marco lógico es una “ayuda para pensar” y no un sustituto para el análisis creativo, es un instrumento que ayuda a dicho análisis y permite presentar sucintamente diferentes aspectos del proyecto y acompaña como guía, toda la evaluación de un proyecto.

5. Metodología

5.1. Nivel de Investigación

5.1.1. Exploratoria

El objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas. dentro de la investigación exploratoria se tratará de conocer y ampliar los conocimientos necesarios para la realización de este proyecto de investigación, se investigará los factores que ayudaran para la realización de estrategias para el beneficio de la compañía.

5.1.2. Descriptiva

El **método descriptivo** es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en investigaciones científicas que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular.

El método descriptivo orienta al investigador durante el método científico en la búsqueda de las respuestas a preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, sin importar el por qué. (editorial, 2022)

5.2. Métodos

Para la realización de esta investigación se utilizarán los siguientes métodos:

5.2.1. Método Deductivo

Es aquel que parte de una previa selección de sucesos o eventos que se pretender evitar, es por ello que se requiere realizar una investigación sobre los diferentes factores de la compañía como también los problemas que existen internamente como externamente. Permitted salir de la incertidumbre sobre si un riesgo está debidamente controlado donde es importante utilizar este método dentro de esta investigación ya que se implementa un análisis a la información recolectada sobre temas factores internos y externos, normativas, reglamentos, etc., de tal manera que lo obtenido en el estudio ayude a proponer alternativas de solución.

Tras la información obtenida de la compañía 2 de junio interna como externa utilizando técnicas de investigación muy efectivas como fue la entrevista, la observación y las encuestas, determinaron mucha información necesaria para proponer alternativas o estrategias de solución.

5.2.2. Método Inductivo

Ayuda a realizar los aspectos generales que sirvieron para la elaboración de las conclusiones de esta investigación. Este método fue utilizado en la aplicación de la entrevista al presidente, gerente, secretaria de la compañía, donde la técnica de la encuesta fue implementada a los diferentes socios de la compañía para conocer diferentes incógnitas de los factores internos y externos de la organización, misma que servirá para determinar la situación actual de la empresa.

5.3. Técnicas

Dentro de esta investigación se debe identificar las diferentes técnicas para la recolección de la información. Para obtener la siguiente información se utilizó las siguientes técnicas:

5.3.1. Observación Directa

Es una de las técnicas más importantes porque la observación directa permite observar y recolectar datos mediante la vista del investigador a, pero es necesario elaborar una guía previa para determinar lo que realmente se necesita verificar y así poder plantear una alternativa de solución.

La observación directa se utilizó dentro como afuera de la compañía, es decir, el autor del trabajo realizó las debidas observaciones como un empleado más, se observó cómo es la comunicación entre trabajadores, la función de cada empleado como también revisar todos sus reglamentos, deberes de choferes y de los socios de la compañía.

5.3.2. Encuesta

Para el presente estudio se aplicó 30 encuestas a todos los socios activos de la compañía 2 de junio del cantón Catamayo. Una segunda encuesta a 396 personas de las parroquias urbanas y rurales del cantón Catamayo, para determinar el grado de aceptación de esta compañía en estudio, su posicionamiento y los gustos y preferencias que tiene la población en estudio al utilizar un servicio de transporte en el cantón Catamayo; esta información obtenida presente evidenciar y contrastar los objetivos planteados en este plan de estratégico.

5.3.3. Entrevista

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto

si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Se utilizó esta técnica para obtener información de primera a la directiva para obtener información de primera mano, dado que, a través de una guía de preguntas previamente elaboradas, con el propósito de obtener información se aplicó al gerente y presidente de la compañía 2 de junio, lo cual lo sirvió para la obtención de información necesaria para el desarrollo del análisis de la compañía.

5.4. Población

Según (Vera, ecuadorencifras, 2010), muestra cifras del último censo realizado en el cantón Catamayo realizado en el año 2001 arrojando una población de 30.638 habitantes.

Dentro del estudio practico de campo se pretendió utilizar la población económicamente activa de la población que fue de jóvenes de 17 años a personas adultas hasta los 60 años, dándonos un valor de habitantes de es conveniente remitirse a las fuentes estadísticas confiables que permitan transparentar la información para esto se ha tomado en consideración un estudio para la ciudad de Loja cuyo tema es:

“Propuesta de un Plan Estratégico para la compañía de servicio de transporte de Camionetas Mixto “2 de junio” del cantón Catamayo periodo 2021-2022”.

Para esto se ha tomado los datos del último censo poblacional como datos base y publicados en el **INEC en el año 2010**, en el que determinó que la población hace 11 años es de 30.638 habitantes en el cantón Catamayo con una tasa de crecimiento poblacional del 2,5%.

Al ser datos estadísticos del 2010 se los **proyecta para el año 2022**, donde se aplicó la fórmula de la proyección. Se determina que la población proyectada para el año actual, cuyo resultado de la población del año 2022 es de 41.205 habitantes.

Con los 41.205 habitantes del año 2022, se pretendió utilizar la población económicamente activa de la población que fue de jóvenes de 17 años a personas adultas hasta los 60 años luego de los resultados aplicados se obtuvo como resultado aplicar 372 encuestas en las parroquias urbanas que solamente son dos parroquias Catamayo y San José, en cambio las parroquias rurales son el Tambo, el Zambí, San Pedro de la bendita y Guayquichuma.

5.4.1. Proyección de la Población

Nomenclatura:

$$Pf = Po. (1 + r)^n$$

Pf = población final.
Po = población inicial.
1 = constante.
r = tasa de crecimiento.
n = número de años.

$$Pf\ 2010 = Po\ 2010 (1 + 0.025)^{12}$$

$$Pf\ 2010 = Po\ 27.443 (1.025)^{12}$$

$$Pf\ 2010 = Po\ 27.443 (1.344888824)$$

$$Pf\ 2022 = \mathbf{36.907\ habitante}$$

5.4.2. Determinar el Tamaño de la Muestra

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

n = tamaño de la muestra.
N = población universal.
1 = constante.
e² = 5% del margen de error.

$$n = \frac{36.907}{1 + (0.05)^2 \cdot 36.907} = \mathbf{372}$$

Por tanto, para el presente estudio se aplicaron 370 encuestas a los usuarios de la cooperativa 2 de junio de la ciudad de Catamayo, a sus parroquias rurales y urbanas.

6. Resultados

6.1. Diagnóstico Situacional de la Compañía 2 de junio

Dentro del diagnóstico situacional del servicio de transporte público en el cantón Catamayo están los factores más importantes de las compañías y cooperativas que ofrecen el servicio de transporte dentro y fuera del cantón. El transporte es uno de los factores más importantes del cantón Catamayo ya que es determinante para todos los sectores económicos del cantón ya que son medios que utilizan ya sea para que los turistas puedan trasladarse, los agricultores pueden sacar sus productos a vender y los ciudadanos puedan trasladarse o simplemente utilizar el servicio de carga liviana.

6.1.1. Compañías y Cooperativas de Camionetas Mixto de Doble Cabina

El transporte es uno de los factores más importantes del cantón Catamayo ya que es determinante para todos los sectores económicos del cantón Catamayo ya que son medios que utilizan ya sea para que los turistas puedan trasladarse, los agricultores pueden sacar tus productos a vender, los ciudadanos puedan trasladarse o simplemente utilizar el servicio de carga liviana.

En el cantón Catamayo actualmente existen 9 empresas que brindan el servicio de transporte como son:

- Compañía 2 de junio

La compañía 2 de junio fue creada el 2 de junio de 2009 donde cuenta con 30 unidades activas actualmente.

- Cooperativa 29 de abril

La cooperativa 29 de abril fue creada en el año de 1981 contando actualmente con 40 unidades activas.

- Cooperativa 1ro de mayo

La cooperativa 1ro de mayo fue creada con 11 socios en día 09 de febrero de 1996 contando actualmente con 30 socios activos.

- Cooperativa la Vega

Actualmente la cooperativa La Vega cuenta con más 25 unidades activas.

- Cooperativa Valle Hermoso

La cooperativa Valle Hermoso fue creada en el año de 1984 contando con más de 30 unidades activas al servicio de Catamayo.

- Cooperativa Valle Express

La cooperativa Valle Express lleva al servicio del cantón Catamayo aproximadamente 10 años contando con 30 unidades activas.

- Cooperativa Patrona del Cisne

Tubo sus inicios el 27 de septiembre de 1999 contando con 30 unidades activas al servicio del cantón.

- Cooperativa Río Guayabal

La cooperativa cuenta con 30 unidades aproximadamente al servicio del cantón Catamayo.

- Compañía San Pebita

La compañía cuenta con 20 unidades aproximadamente al servicio del cantón Catamayo.

Todas las compañías y cooperativas que laboran actualmente dentro del cantón Catamayo tienen los permisos correspondientes entregados por la Agencia Nacional de Tránsito y del GAD Municipal de Catamayo obteniendo también la respectiva parada vehicular separada en todo el cantón para cada cooperativa y compañía de transporte mixto. Ofrecen los servicios de traslado, compra de medicina como también de comida y el servicio de carga liviana a nivel cantonal provincial e interprovincial, con lo que tiene que ver con los precios anteriormente el servicio más barato costaba \$1,00 sin embargo por el alza del combustible el precio se elevó a \$1,25, por otro lado, el precio de la carrera sube de tal manera recorra el vehículo al culminar el servicio.

Tras la observación del autor del proyecto se menciona que muchos de los socios que pertenecen a las diferentes cooperativas y compañía han actualizado sus unidades ya que por costumbre muchos choferes prefieren cambiar sus unidades sobrepasando los 500.000 km o 700.000 km.

La compañía 2 de junio actualmente cuenta con 30 socios activos, así como la compañía San Pebita por eso motivo los usuarios de la compañía determinaron que muchas de las ocasiones al momento de llamar para utilizar el servicio las unidades pasan ocupadas y no pueden ofrecer el servicio dando un tiempo largo de espera haciendo que los usuarios busquen otro compañía o cooperativa.

La compañía 2 de junio junto a la cooperativa La Vega son las únicas dos empresas de servicio que cuentan con frecuencia de radio, las dos entidades cuentan con sus códigos radiales y ahí mismo con su reglamento para el servicio de radio para evitar problemas y llevar un control con dicho servicio, la compañía 2 de junio y la cooperativa La Vega también

cuentan con tres secretarías que se turnan para recibir las llamadas de los usuarios y dar las carreras a las unidades correspondientes.

La compañía 2 de junio tiene su parada vehicular y la sede en la parroquia San José sin mencionar que es la única compañía en tener su parada vehicular en dicha parroquia, la cooperativa la Vega y la cooperativa Valle Express tienen sus paradas vehiculares en la calle Eugenio Espejo (mercado central de Catamayo) conjuntamente con sus oficinas, las cooperativas 29 de abril, Patrona del Cisne, 1ro de mayo, Río Guayabal y Valle Hermoso tienen sus paradas vehiculares en las calles 24 de mayo, Bolívar, Av. Isidro Ayora, Av. Catamayo (parque central de Catamayo), finalmente la compañía San Pebita tiene su parada vehicular en la parroquia de San Pedro de la Bendita junto con su oficina.

6.1.2. Buses

En la actualidad existen 3 cooperativas de transporte público, 2 para servicio de transporte urbano y 1 para servicio de transporte interprovincial en el cantón Catamayo.

- Transporte Urbano TRANS. URBANO S.A
- Transporte Urbano TRANS. TAMBO
- Cooperativa CATAMAYO EXPRESS

La cooperativa TRANS. TAMBO es una de las cooperativas nuevas del cantón Catamayo ofreciendo sus servicios a la ciudadanía Catamayense y a la gente de la parroquia del Tambo con su tarifa de \$1,00 por pasajero y respetando los pasajes de la tercera edad y estudiantes con el 50%, su única ruta es del tambo a Catamayo y viceversa ofreciendo solo el servicio de traslado.

La cooperativa de Transporte urbano TRANS. URBANO S.A. se fundó para el servicio de la ciudadanía del cantón Catamayo contando con 20 unidades actualmente, la tarifa de activa de la cooperativa es de público general \$0,25 centavos, y para el público de

la tercera edad y estudiantes se resta el 50% de la tarifa general, ofreciendo únicamente el servicio de traslado. Las rutas que tiene la cooperativa de transporte urbano son:

- Centro – Buena Esperanza – Mirador Alto – Centro
- Centro – San José – Centro
- Centro – La Vega – Centro
- Centro – Guayabal- Centro
- Centro – Las Canoas – Trapichillo – Centro
- Centro – Boquerón – Centro
- Centro – Urb. Isabel Arias – Centro
- Centro – Ed. Trabajadores MALCA – San Antonio La Cruz – Centro
- Centro – Av. Isidro Ayora – Guayabal – Judicatura – Centro

La cooperativa Catamayo Express brinda sus servicios al pueblo Catamayense, Loja y a los cantones aledaños con más de 20 unidades desde 1971.

6.1.3. Taxis Ejecutivos

Dentro del cantón Catamayo actualmente cuentan con 3 cooperativas y 1 compañía de taxis que están en el servicio de transporte para dicho cantón, sus unidades lamentablemente no pueden ofrecer el servicio de carga liviana ya que son autos y únicamente ofrecen el servicio de compra de medicina, comida y traslado usando la tarifa normal que rige en Catamayo. A continuación, las siguientes empresas de taxis son:

- Cooperativa Taxis la Toma
- Cooperativa Taxis Aeropuerto de Catamayo
- Compañía de Taxi Convencional Catamayo Unido CATUNIDO C.A.
- Cooperativa de Taxis Camilo Ponce Enríquez

La cooperativa Taxis Aeropuerto de Catamayo son de ámbitos ejecutivos su parada vehicular se encuentra en el aeropuerto de Catamayo a diferencia de las cooperativas Taxis

La Toma y taxis Camilo Ponce Enríquez que sus paradas vehiculares están en las calles del parque central de Catamayo, la compañía de Taxis Convencional Catamayo Unido CATAUNIDO C.A. su parada vehicular se encuentra en la parroquia Trapichillo y donde sus choferes son de género femenino.

6.1.4. Servicio de Delivery

El servicio de Delivery fue un emprendimiento nuevo que facilita las vidas de la ciudadanía del cantón Catamayo, actualmente las empresas de Delivery ofrecen varios servicios como son la compra de comida, compra de medicina y anteriormente ofrecían también el servicio de traslado sin embargo por la nueva renovación dispuesta por el gobierno de la República del Ecuador de que los vehículos a motor a dos ruedas puedan circular máximo una persona ocasionó que el servicio de traslado que ofrecían estas empresas se cancelaran, el cobro de sus servicios son \$1,00 y en el caso de que la carrera sea de parroquias lejanas aumenta el precio a opinión del conductor de la unidad.

Las empresas que ofrecen el servicio de Delivery son:

- D'UNA
- MOTO EXPRESS
- RAPPI EXPRESS

6.2. Resultados de las Encuestas

Tras el desarrollo del proyecto de titulación se tomó en consideración las 396 encuestas dirigidas a los usuarios de la compañía de servicio de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo, también una segunda encuesta a los 30 socios activos actualmente de la compañía sin mencionar que también se utilizaran variables de las

entrevistas realizadas al presidente, gerente y secretaria de la institución. Por consiguiente, se muestra los siguientes resultados:

Encuestas realizadas a los usuarios de la compañía de transporte de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo.

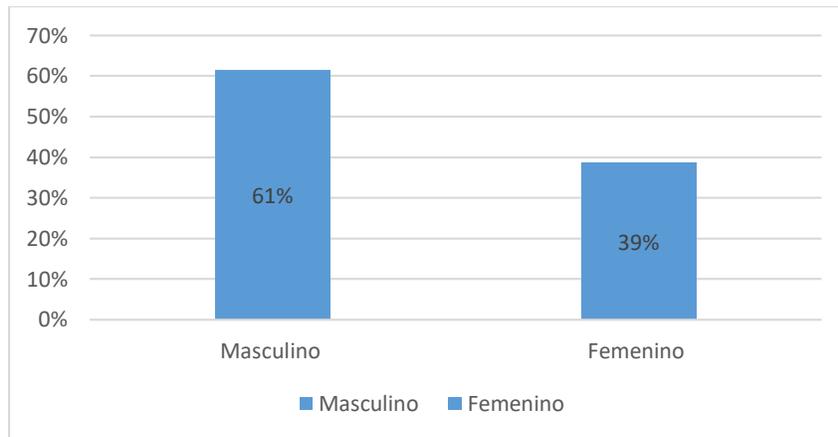
1) Sexo

Tabla 1: Sexo de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	243	61%
Femenino	153	39%
TOTAL	372	100%

Nota: Encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Catamayo.

Figura 7: Sexo de los encuestados



De los 396 usuarios potenciales que representan el 100% de la población encuestada, el 61% son de género masculino y el 39% de los encuestados fueron de género femenino, este resultado nos demuestra también que existe un porcentaje mayor de hombres radicando en el cantón Catamayo y son ellos los que más utilizan el servicio de transporte.

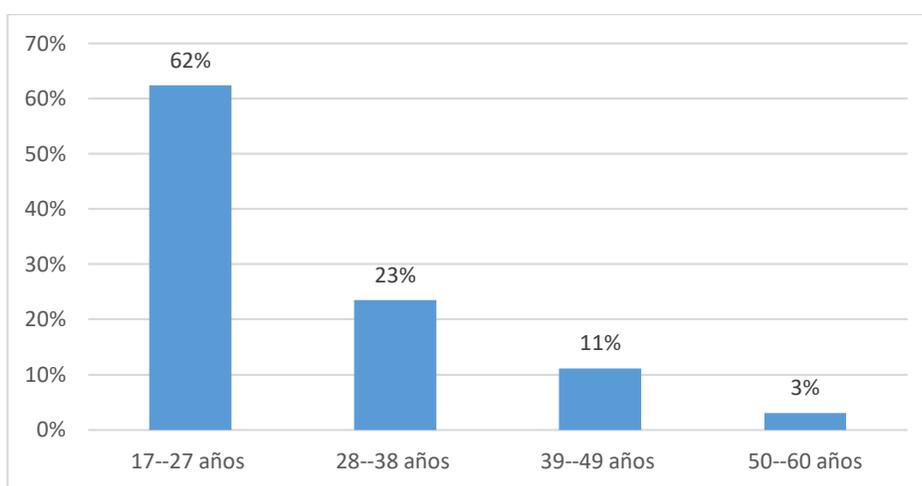
2) Edad

Tabla 2: Edades de los encuestados

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Edad Promedio
17—27 años	247	62%	
28—38 años	93	23%	
39—49 años	44	11%	
50—60 años	12	3%	27,2
TOTAL	372	100%	

Nota: Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Catamayo

Figura 8: Edades de los encuestados



De los 372 usuarios de la compañía 2 de junio lo cual representa el 100% de la población encuestada, 62% se encuentra en la edad de 17-27 años, después el 23% se encuentra en la edad de 28-38 años, seguidamente el 11% pertenece a la edad de 39-49 años y finalmente están los usuarios de 50-60 años de edad con un promedio del 3%. Debemos destacar que la edad promedio de los usuarios que utilizan el transporte mixto en el cantón son jóvenes de 22 años, los jóvenes son una parte esencial para la economía de Catamayo ya que la gente joven son personas que están económicamente activas, en cambio la gente de 28 años en adelante muchos cuenta con sus vehículos propios y no utilizan el transporte mixto.

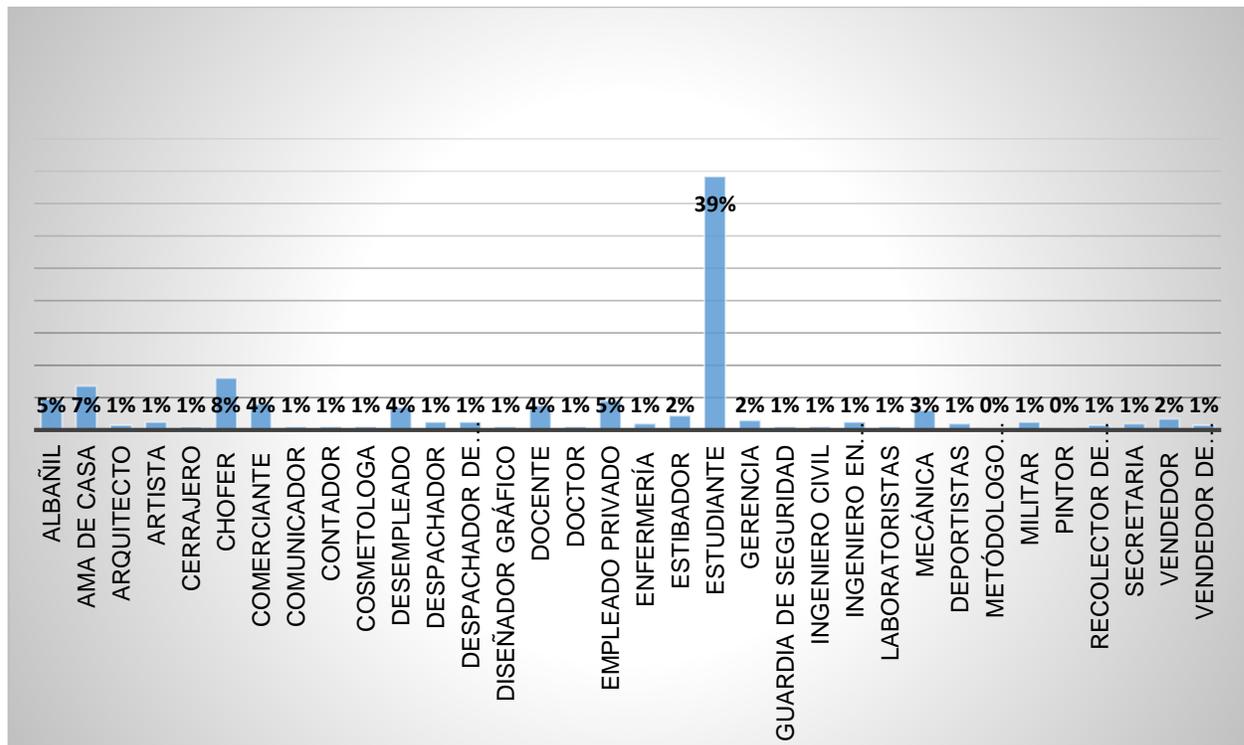
3) Ocupación.

Tabla 3: Ocupación de los encuestados

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Albañil	19	5%
Ama de casa	27	7%
Arquitecto	3	1%
Artista	5	1%
Cerrajero	2	1%
Chofer	32	8%
Comerciante	16	4%
Comunicador	2	1%
Contador	2	1%
Cosmetóloga	2	1%
Desempleado	14	4%
Despachador	5	1%
Despachador de combustible	5	1%
Diseñador gráfico	2	1%
Docente	15	4%
Doctor	2	1%
Empleado privado	18	5%
Enfermería	4	1%
Estibador	9	2%
Estudiante	155	39%
Gerencia	6	2%
Guardia de seguridad	2	1%
Ingeniero civil	2	1%
Ingeniero en telecomunicaciones	5	1%
Laboratoristas	2	1%
Mecánica	12	3%
Deportistas	4	1%
Metodólogo deportivo	1	0%
Militar	5	1%
Pintor	1	0%
Recolector de residuos solidos	3	1%
Secretaria	4	1%
Vendedor	7	2%
Vendedor de licorería	3	1%
TOTAL	372	100%

Nota: Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Catamayo

Figura 9: Ocupación de los encuestados



Al ser una población de 372 encuestados la ocupación de muchos usuarios es muy variada, por lo cual se seleccionó los 3 porcentajes más altos, el 39% de los usuarios son estudiantes, el 8% son choferes finalmente otro porcentaje alto de los encuestados nos dice que con el 7% fueron amas de casa. Los horarios de la mañana y del medio día son los espacios donde las camionetas de transporte mixto generan más ganancias al transportar a los estudiantes a las unidades educativas como también a sus hogares, aunque el costo es bajo ante el costo del servicio, en cambio llenan las unidades y realizan más carreras donde muchas veces generan más de lo habitual cuando laboran en horarios de la tarde y noche.

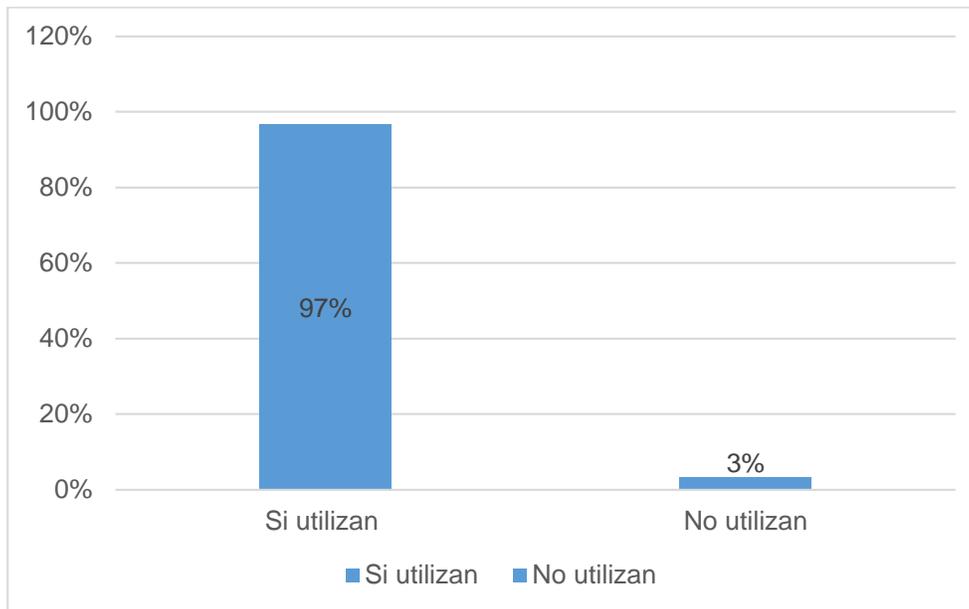
4) ¿Utiliza o a utilizado los servicios de una compañía de transporte de camionetas mixto del cantón Catamayo?

Tabla 4: Encuestados utilizan unidades de compañías y cooperativas de Catamayo

Usuarios utilizan unidades compañías y cooperativas de Catamayo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si utilizan	383	97%
No utilizan	13	3%
TOTAL	372	100%

Nota: Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Catamayo

Figura 10: Encuestados utilizan unidades de compañías y cooperativas de Catamayo



De los 372 encuestados siendo el 100% de nuestra población nos da como resultado que el 97% de los ciudadanos del cantón utilizan el servicio de transporte de las diferentes compañías y cooperativas de Catamayo, en cambio el 3% restante no utilizan unidades de transporte mixto. El 97% de los encuestados son jóvenes y personas adultas que no cuentan con vehículo propio obligándose a optar por los servicios del transporte mixto para llegar a las instituciones educativas como a sus puestos de trabajos o

simplemente para completar con algo que tienen determinado hacer, finalmente el otro 3% cuentan con sus vehículos propios.

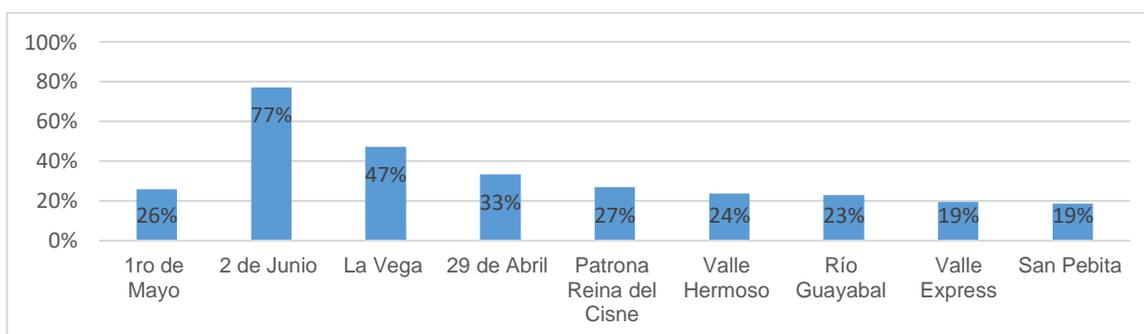
5) ¿Qué compañía o cooperativa de transporte del cantón Catamayo utiliza o ha utilizado?

Tabla 5: Encuestados utilizan o han utilizado compañías o cooperativas de transporte del cantón Catamayo.

Compañías y cooperativas utilizadas en Catamayo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1ro de Mayo	102	26%
2 de junio	305	77%
La Vega	187	47%
29 de abril	132	33%
Patrona Reina del Cisne	106	27%
Valle Hermoso	94	24%
Río Guayabal	91	23%
Valle Express	77	19%
San Pebita	74	19%
372 usuarios		

Nota: Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Catamayo

Figura 11: Encuestados utilizan o han utilizado compañías o cooperativas de transporte del cantón Catamayo.



Son 9 instituciones que ofrecen el transporte mixto en el cantón Catamayo sin mencionar que estas compañías y cooperativas fueron mencionadas por los 396 encuestados. Las empresas San pebita y valle express son utilizadas por el 19% de la población encuestada, la cooperativa Río guayabal y la compañía Valle hermoso tienen el

23% y 24%, la compañía Patrona reina del cisne tiene un 27% conjuntamente con la compañía 26% y las cooperativas 29 de abril tiene el 33% también la cooperativa La Vega con el 47%, finalmente la compañía 2 de junio tiene el mayor porcentaje con el 77% en su utilización en el cantón Catamayo.

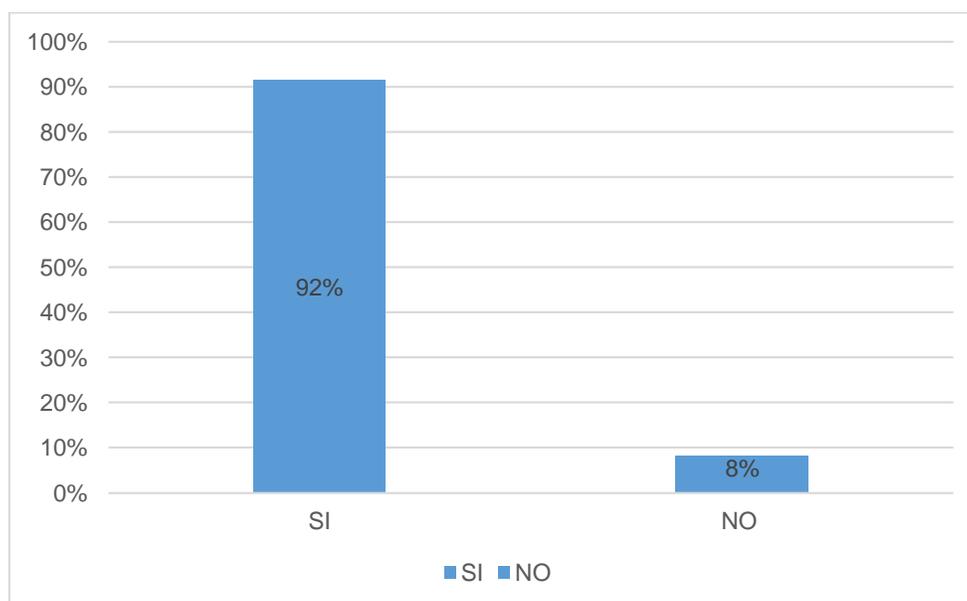
6) ¿Utiliza o a utilizado los servicios de la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo?

Tabla 6: Encuestados utilizan o han utilizado los servicios de la compañía 2 de junio

Los usuarios utilizan los servicios de la compañía 2 de junio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	363	92%
NO	33	8%
TOTAL	372	100%

Nota: Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Catamayo

Figura 12: Encuestados utilizan o han utilizado los servicios de la compañía 2 de junio



De la población encuestada el 92% de los ciudadanos utilizan o han utilizado el servicio que ofrece la compañía de transporte mixto 2 de junio, en cambio solo el 8% de la población no utiliza ni ha utilizado los servicios de dicha compañía. El servicio de radio es

clave para que la mayoría de la ciudadanía utiliza o allá utilizado el servicio de la compañía 2 de junio por que muchas veces al no encontrar unidades o vivir por lugares lejos de la ciudad optan por utilizar el servicio de radio.

7) ¿De los servicios que ofrece la compañía 2 de junio, ¿cuáles utiliza con más frecuencia?

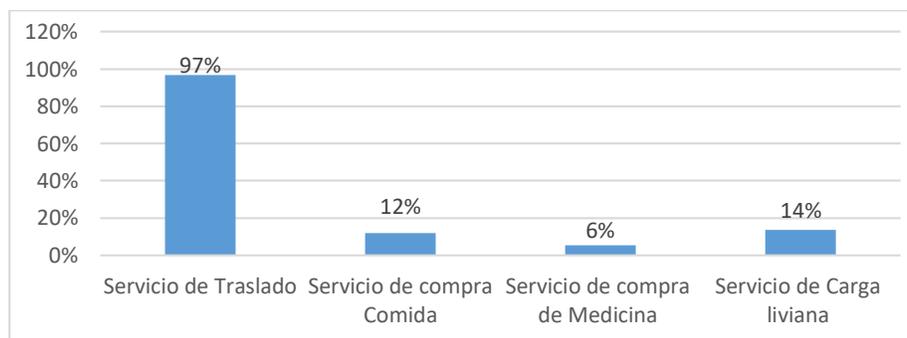
Tabla 7: Servicios que utilizan los usuarios con más frecuencia

Los servicios que brinda la compañía y los usuarios utilizan con más frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Servicio de Traslado	351	97%
Servicio de compra Comida	43	12%
Servicio de compra de Medicina	20	6%
Servicio de Carga liviana	50	14%

363 usuarios que utilizan los servicios de la compañía 2 de junio

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 13: Servicios de utilizan los usuarios con más frecuencia.



La compañía 2 de junio ofrece 4 servicios principales y más requeridos a las necesidades de los ciudadanos del cantón Catamayo, los 363 usuarios que utilizan los servicios de la institución con un 97% utilizan el servicio de traslado, después utilizan el servicio de carga liviana con un 14%, el 12% utilizan el servicio de compra de comida finalmente con un 4% utilizan el servicio de compra de medicina. Tras una observación muy específica del autor se determinó que las unidades de la compañía realizan el servicio de traslado siendo este el principal y el más importante, el servicio de compra de comida y

medicina no se utilizaba muy frecuente, sin embargo, ante la pandemia fue uno del servicio que hizo fundamental, finalmente el servicio de carga liviana es algo importante ya que las unidades son camionetas de doble cabina lo cual hace que facilite a los usuarios a llevar cosas de gran tamaño.

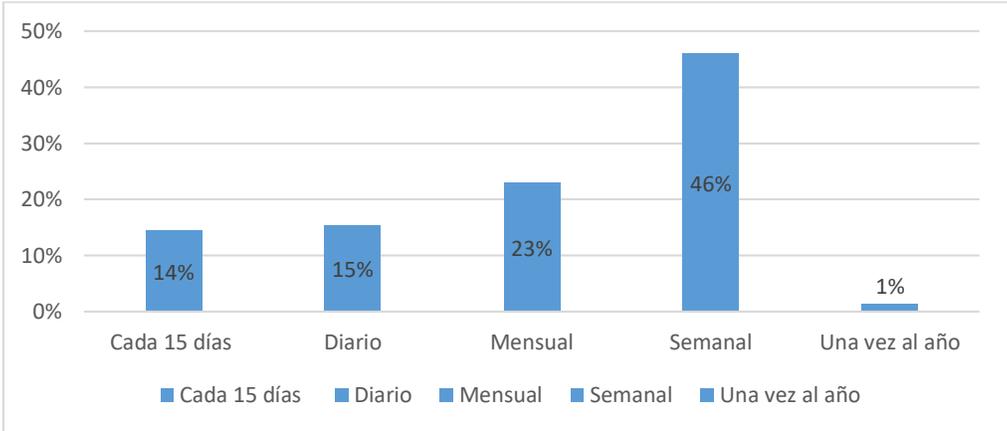
8) ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

Tabla 8: Frecuencia de los usuarios al utilizar los servicios de la compañía 2 de junio

Frecuencia de los usuarios al utilizar los servicios de la compañía 2 de junio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Promedio de la utilización de la compañía 2 de junio
Cada 15 días	52	14%	
Diario	56	15%	
Mensual	83	23%	
Semanal	167	46%	
Una vez al año	5	1%	73,4 semanal
TOTAL	363	100%	

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 14: Frecuencia de los usuarios al utilizar los servicios de la compañía 2 de junio



Los 363 encuestados que utilizan el servicio de la compañía 2 de junio el mayor porcentaje lo ocupan semanalmente con un 46% siendo jóvenes que salen a divertirse o personas que salen a realizar sus compras semanales y personas que realizan ocupaciones que no hacen frecuentemente, otro porcentaje de encuestados utilizan el servicio

mensualmente con un 23% en este porcentaje utilizan personas adultas que usan el servicio para cancelar los gastos mensuales, seguidamente el 15% lo utilizan diario conjuntamente cada 15 días con un 14% son estudiantes que utilizan el servicio para llegar a las instituciones educativas y a sus hogares sin olvidarnos que son muy pocas personas con un 1% lo utilizan una vez al año que serían personas que vienen de viaje.

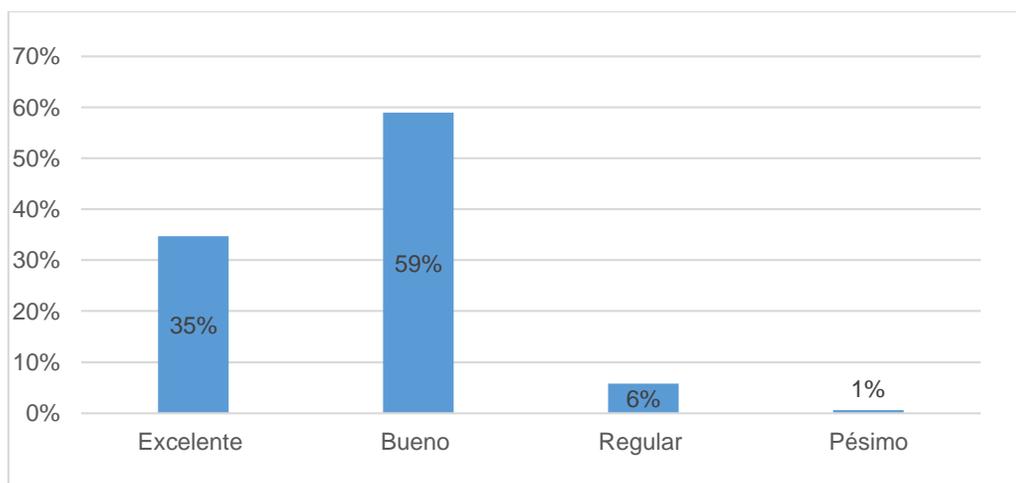
9) Cómo calificaría usted los 13 años de servicio que hasta la actualidad ofrece la compañía de camionetas mixto 2 de junio.

Tabla 9: Calificación de los usuarios al servicio de la compañía 2 de junio

Calificación de los usuarios al servicio de la compañía 2 de junio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	126	35%
Bueno	214	59%
Regular	21	6%
Pésimo	2	1%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 15: Calificación de los usuarios al servicio de la compañía 2 de junio



Hemos preguntado a los usuarios de la compañía como calificarían el servicio brindado por la compañía 2 de junio dando como resultado que el servicio es bueno con un porcentaje del 59%, otro porcentaje califico excelente con un porcentaje de 35%, otro

porcentaje califico con el 6% que el servicio es regular y con el 0% califico pésimo el servicio. Los porcentajes de excelente y bueno son los más altos por motivos que los usuarios se sienten cómodos por las unidades modernas de la compañía 2 de junio, por el tiempo que utilizan para realizar el servicio, el servicio de radio, etc.

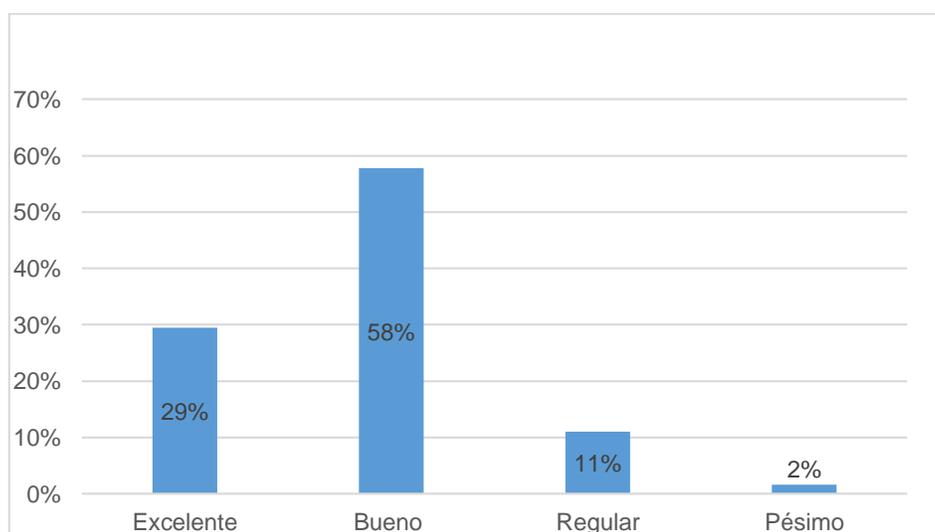
10) ¿Cómo calificaría la atención brindada por los señores conductores de las diferentes camionetas de la compañía 2 de junio?

Tabla 10: Usuarios calificando la atención de los choferes de la compañía 2 de junio

Atención de los choferes de la compañía	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	107	29%
Bueno	210	58%
Regular	40	11%
Pésimo	6	2%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 16: Usuarios calificando la atención de los choferes de la compañía 2 de junio



Los encuestados han calificado la atención de los choferes al utilizar los servicios brindados por la compañía 2 de junio pues sus resultados fueron que el 58% calificaron que

la atención fue bueno seguidamente excelente con el 29%, con el 11% la atención fue regular y con el 2% fue pésimo. El cambio de choferes muchas veces afecta la atención al cliente por algunos choferes son jóvenes nuevos que muchos no han laborado en el transporte mixto, sin embargo, en la compañía 2 de junio los choferes de los socios reciben unas pequeñas indicaciones por parte de las secretarias lo cual por esta razón las calificaciones de los usuarios son excelente y buena ante la atención de los choferes.

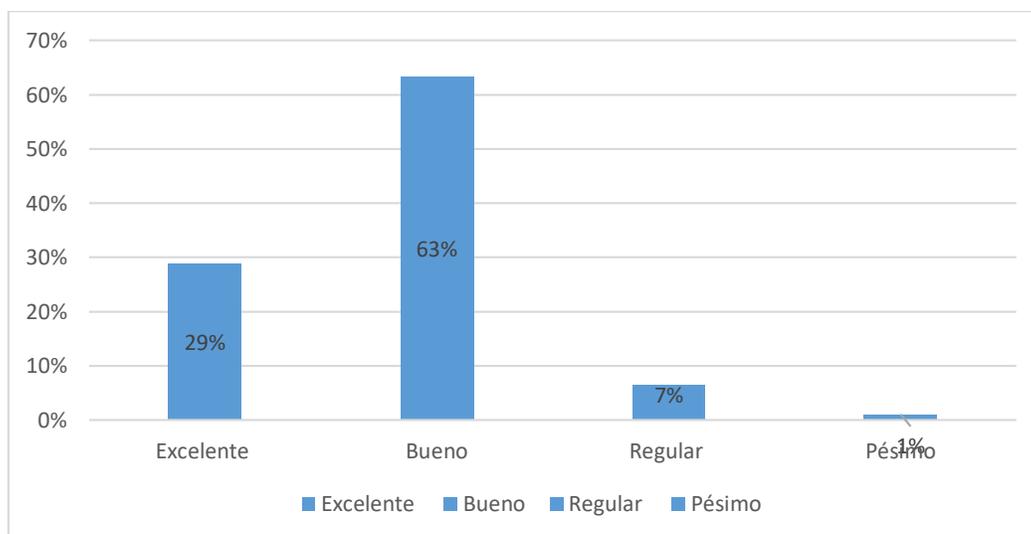
11) ¿Al momento de requerir el servicio de una camioneta mixto de la compañía 2 de junio por llamada telefónica, cómo calificaría este servicio?

Tabla 11: Calificación de los usuarios al servicio de radio de la compañía 2 de junio

Calificación de los usuarios al servicio de radio de la compañía	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	105	29%
Bueno	230	63%
Regular	24	7%
Pésimo	4	1%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio.

Figura 17: Calificación de los usuarios al servicio de radio de la compañía 2 de junio



Otro factor importante es conocer como califican los usuarios el servicio de radio de la compañía 2 de junio dándonos como resultado que la mayoría califica bueno el servicio con un 63%, el 29% de los encuestados menciona que el servicio de radio es excelente, con el 7% el servicio es regular, finalmente con el 1% el servicio es pésimo. En el cantón Catamayo actualmente existe una compañía y una cooperativa con sistema de radio teniendo una gran ventaja ante las demás cooperativas de transporte mixto, se debe mencionar que al ser llamadas constantes las 24 horas muchas veces las confusiones ante las secretarias y los choferes son relevantes perjudicando al usuario.

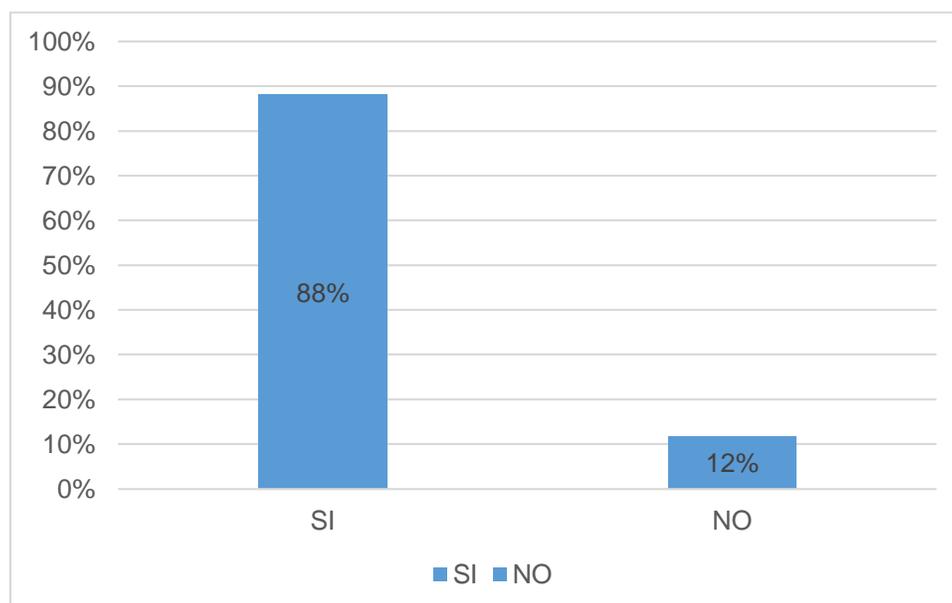
12) Considera usted que el precio de las carreras que ofrecen las unidades de la compañía 2 de junio está conforme para su estado económico.

Tabla 12: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio con los precios de las carreras

Conformidad de los usuarios en el precio de las carreras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	320	88%
NO	43	12%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 18: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio con los precios de las carreras



La mayoría de los encuestados con un 88% piensan que los precios de las carreras están de acuerdo a la economía de los usuarios de la compañía, sin embargo, el 12% piensa todo lo contrario que no están de acuerdo con el precio de las carreras. Los ciudadanos del cantón Catamayo entienden el problema económico que sufre el país y consideran que gastar 25 centavos mas no les afectarían a ellos, en cambio también una pequeña parte que piensan que elevar el precio del servicio si les afectaría al bolsillo de este pequeño porcentaje.

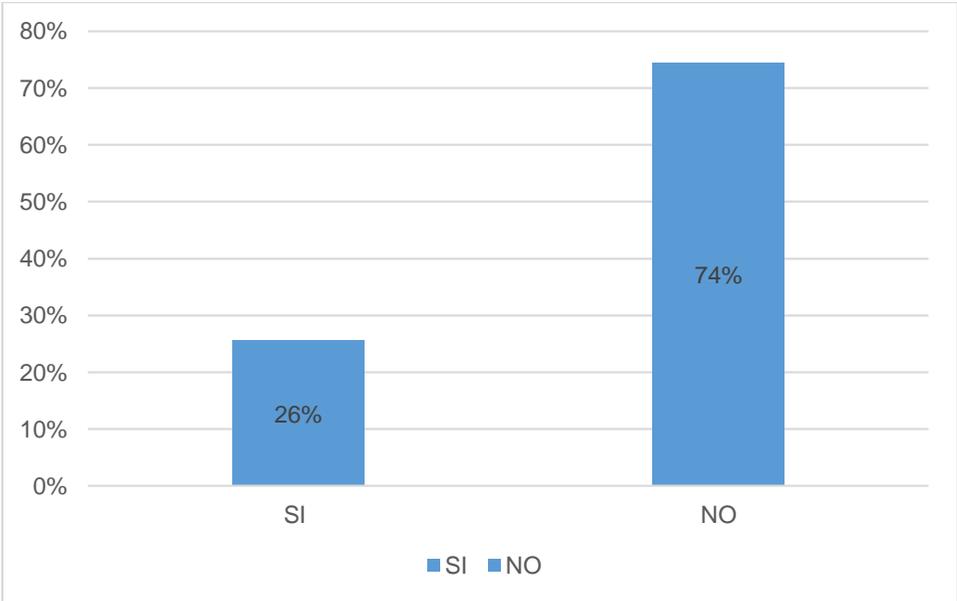
13) Estaría de acuerdo que los precios de las carreras de la compañía 2 de junio se eleven, ya sea por motivos de factores políticos o económicos.

Tabla 13: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio al elevar los precios de la carrera

Conformidad de los usuarios al elevar los precios de las carreras	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	93	26%
NO	270	74%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 19: Conformidad de los usuarios de la compañía 2 de junio al elevar los precios de la carrera



Las 363 personas que utilizan el servicio de la compañía 2 de junio nos manifestaron que el 74% no estuvieran conformes si se levaran los precios de las carreras en cambio el porcentaje más bajo del 26% si están conformes.

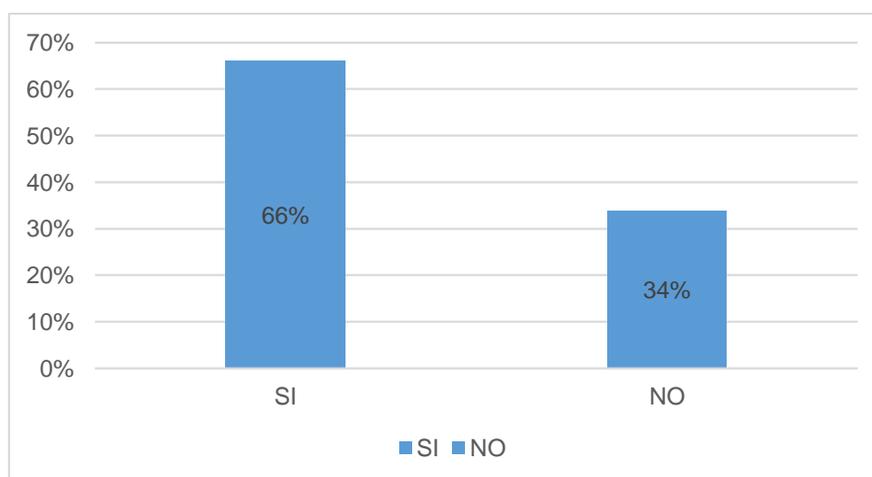
14) Utiliza o a utilizados los servicios del transporte ilegal (taxis piratas).

Tabla 14: Usuarios también han utilizado el transporte ilegal (taxis piratas)

Utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	240	66%
NO	123	34%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 20: Usuarios también han utilizado el transporte ilegal (taxis piratas)



Los 363 usuarios al utilizar la compañía 2 de junio nos han mencionado que la mayoría de los encuestados con un 66% han utilizado el servicio de transporte ilegal (taxis

piratas) y el otro porcentaje que es el 34% no lo utilizan el transporte ilegal. Por la crisis económica que pasa nuestro país muchos de los ciudadanos se endeudan para adquirir automóviles y así ofrecer sus servicios de transporte ilegal y muchos manifiestan que laboran en sus vehículos para generar la deuda del vehículo adquirido, se debe mencionar que una pequeña población de taxis piratas los dueños de estos autos son oficiales de policía que brindan su servicio en el mismo cantón.

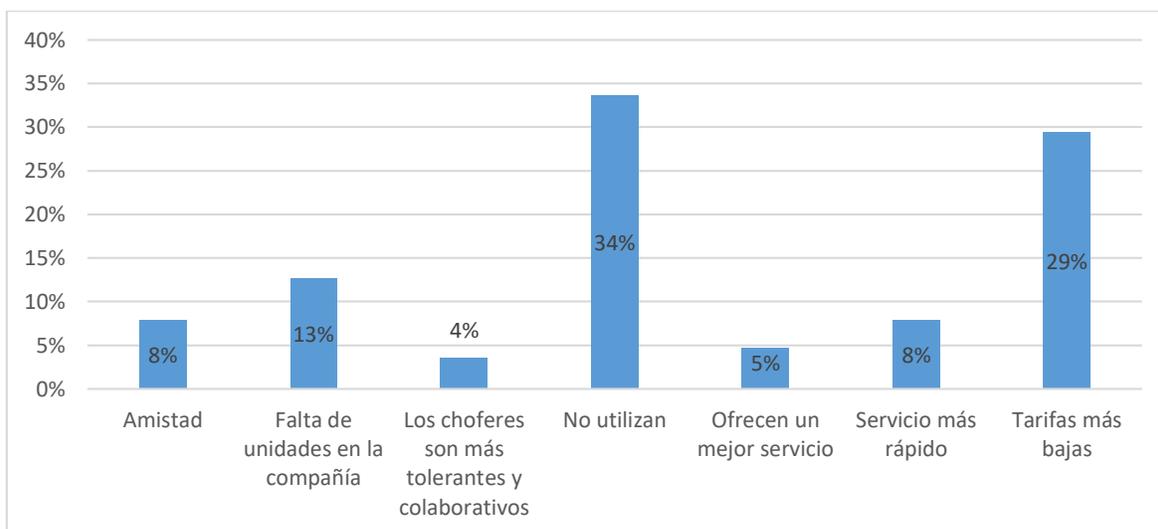
15) Porque utiliza o a utilizado los servicios de transporte ilegal (taxis piratas)

Tabla 15: Porque utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)

Porqué utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Amistad	29	8%
Falta de unidades en la compañía	46	13%
Los choferes son más tolerantes y colaborativos	13	4%
No utilizan	122	34%
Ofrecen un mejor servicio	17	5%
Servicio más rápido	29	8%
Tarifas más bajas	107	29%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 21: Porqué utilizan el transporte ilegal (taxis piratas)



En la siguiente ilustración se determinó que el porcentaje más alto con 34% no utilizan los servicios de transporte ilegal, después de ello el 29% nos menciona que los taxis piratas ofrecen tarifas más bajas que las unidades de camionetas mixto, el 13% nos menciona que utilizan el transporte ilegal por falta de unidades en la institución, el 8% está en que los usuarios son amigos de los piratas y que ofrecen un servicio más rápido, el 5% está en que ofrecen un mejor servicio los choferes son más tolerantes y colaborativos, finalmente el 3% los choferes son más tolerantes y colaborativos.

16) ¿Cómo se enteró de la existencia de la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

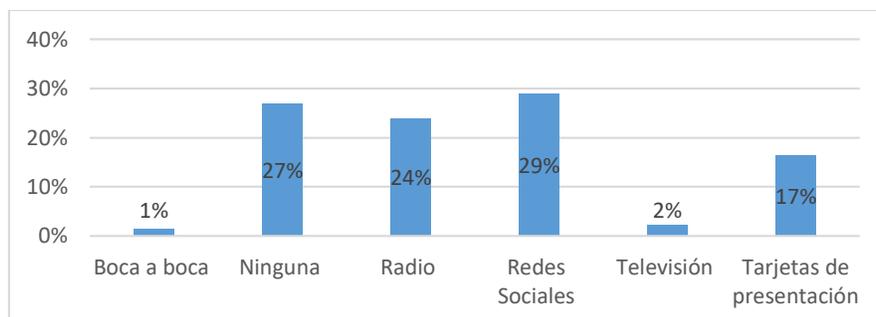
Tabla 16: Publicidad de la compañía 2 de junio

Publicidad de la compañía 2 de junio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Boca a boca	5	1%
Ninguna	98	27%
Radio	87	24%
Redes Sociales	105	29%
Televisión	8	2%
Tarjetas de presentación	60	17%

TOTAL	363	100%
--------------	------------	-------------

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 22: Publicidad de la compañía 2 de junio



Otro factor importante es saber en qué medio han visto y escuchado la publicidad de la compañía 2 de junio el 29% de los usuarios han visto la publicidad en redes sociales, el 27% no han visto ni escuchado publicidad de la institución en cambio el 24% lo han escuchado en radio, después el 17% lo han visto en las tarjetas de presentación que los choferes entregan a los usuarios, por último, el 2% han usado una publicidad boca a boca y el 1% lo han visto en televisión. Es considerable revisar la publicidad de la compañía ya que es muy grande el porcentaje de los ciudadanos que no han visto la publicidad de la compañía 2 de junio, se ha revisado la publicidad en redes sociales donde solo cuentan con una cuenta de Facebook, pero con información desactualizada, han utilizado las tarjetas de presentación so único medio de publicidad que actualmente están utilizando.

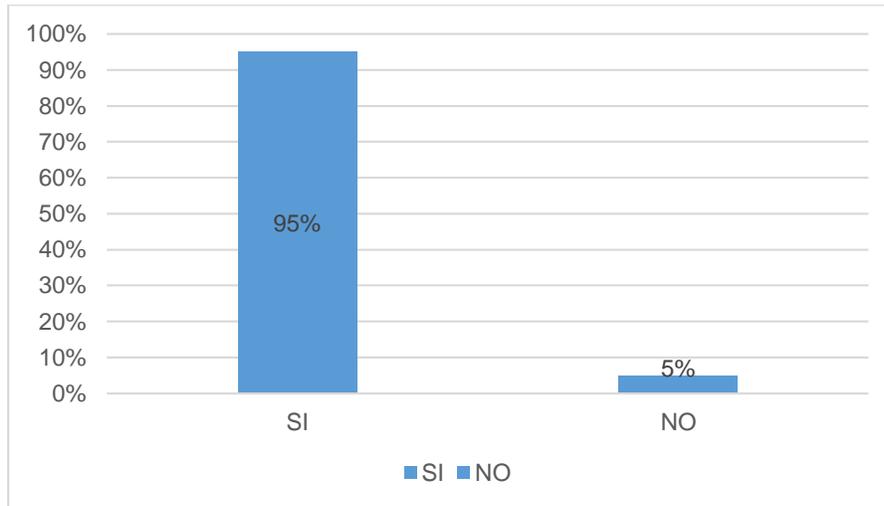
17) ¿Recomendaría el servicio de la compañía de camionetas mixto de junio a sus conocidos?

Tabla 17: Usuarios recomendarían utilizar los servicios de la compañía 2 de junio

Recomendarían los servicios de la compañía 2 de junio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	345	95%
NO	18	5%
TOTAL	363	100%

Nota: Encuesta realizada a los usuarios de la compañía 2 de junio

Figura 23: Usuarios recomendarían utilizar los servicios de la compañía 2 de junio



Finalmente, los 363 usuarios que utilizan el servicio de la compañía 2 de junio el 95% recomendarían la compañía, en cambio el otro 5% no la recomendarían.

Encuesta realizada a los 30 socios activos actualmente de la compañía de transporte de camionetas mixto 2 de junio.

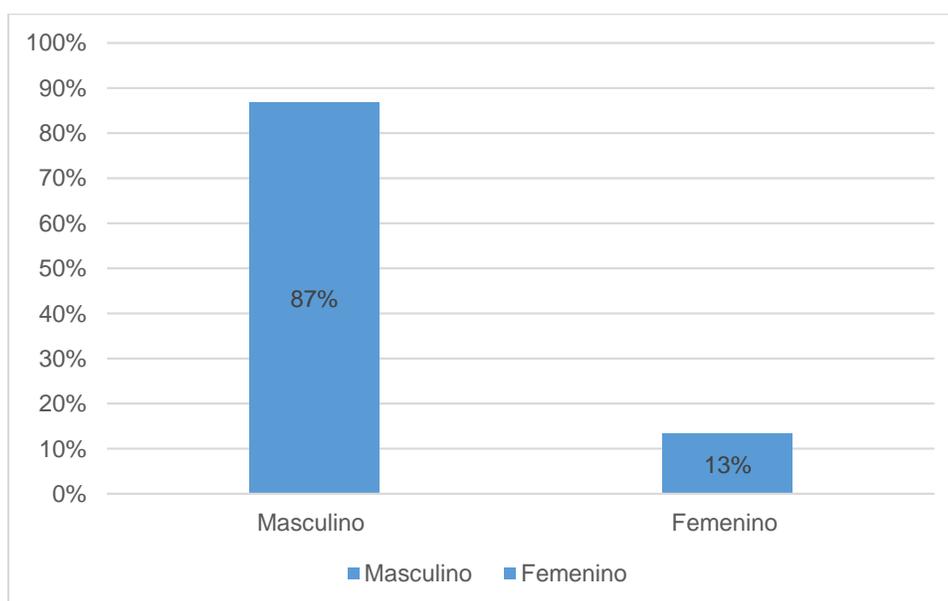
1) Sexo.

Tabla 18: Género de los socios de la compañía 2 de junio

Género de los socios de la compañía 2 de junio	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	26	87%
Femenino	4	13%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 24: Género de los socios de la compañía 2 de junio



Tras la encuesta realizadas a los 30 socios activos de la compañía 2 de junio determinamos que el 87% de los socios son género masculino y el 13% restante son de género femenino. Al inicio de la compañía contaban únicamente con socios de género masculino, actualmente ahora cuentan con mujeres que favorecerán en las decisiones de la compañía.

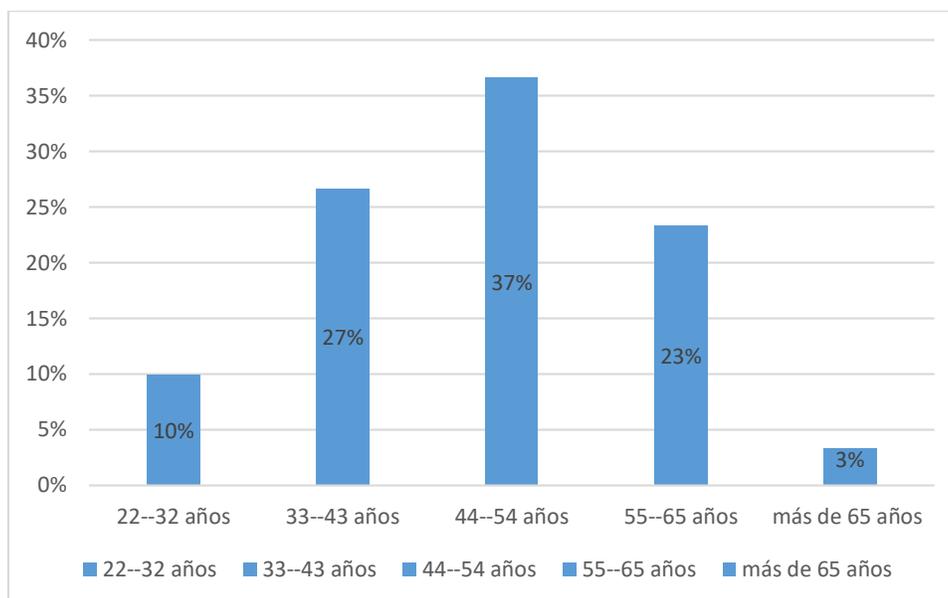
2) Edad.

Tabla 19: Edad actual de los socios de la compañía 2 de junio

Edad actual de los socios	Frecuencia	Porcentaje	Promedio Edad
22--32 años	3	10%	
33--43 años	8	27%	
44--54 años	11	37%	
55--65 años	7	23%	
más de 65 años	1	3%	48 años
TOTAL	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 25: Edad actual de los socios de la compañía 2 de junio



De la población encuestada podemos determinar que el 37% los socios tienen una edad promedio de 44-54 años, el 27% pertenece a las edades de 33-43 años conjuntamente con el 23% con edades de 55-65 años finalmente el 10% están en las edades 22-32 años y el 3% están los socios que tienen más de 65 años. La compañía cuenta con socios que sobrepasan los 40 años lo que en mi opinión puede afectar en las decisiones que pueden favorecer a la compañía, sin embargo, también existen jóvenes y socios de 30 años lo cual se pretende que ellos aporten bastante para sacar adelante la compañía 2 de junio.

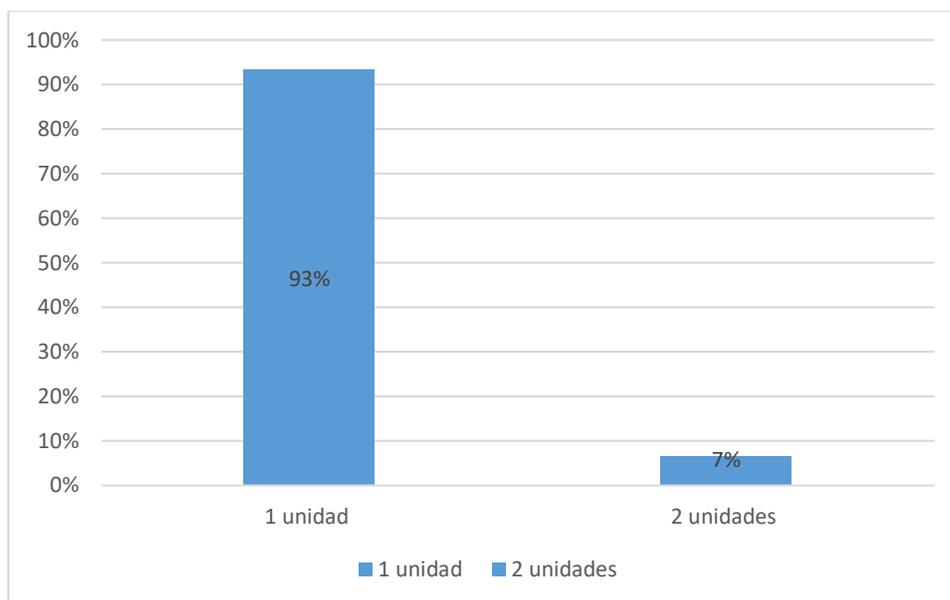
3) ¿Indique con cuantas unidades cuenta actualmente dentro de la compañía?

Tabla 20: Cantidad de unidades por socios de la compañía 2 de junio

Números de unidades por socio dentro de la compañía 2 de junio	Frecuencia	Porcentaje
1 unidad	28	93%
2 unidades	2	7%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 26: Cantidad de unidades por socios de la compañía 2 de junio



Al ser una compañía de transporte mistos los socios pueden ingresar varias unidades por lo cual pude determinar que el 93% de los socios tienen 1 sola unidad activa en la compañía, en cambio, el 7% tienen actualmente 2 unidades. Al ser una compañía los socios pueden ingresar tantas unidades quieran a diferencia de las cooperativas que solamente pueden ingresar una sola unidad.

4) ¿Cómo calificaría usted los 13 años de servicio que hasta la actualidad ofrece al Catamayo la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

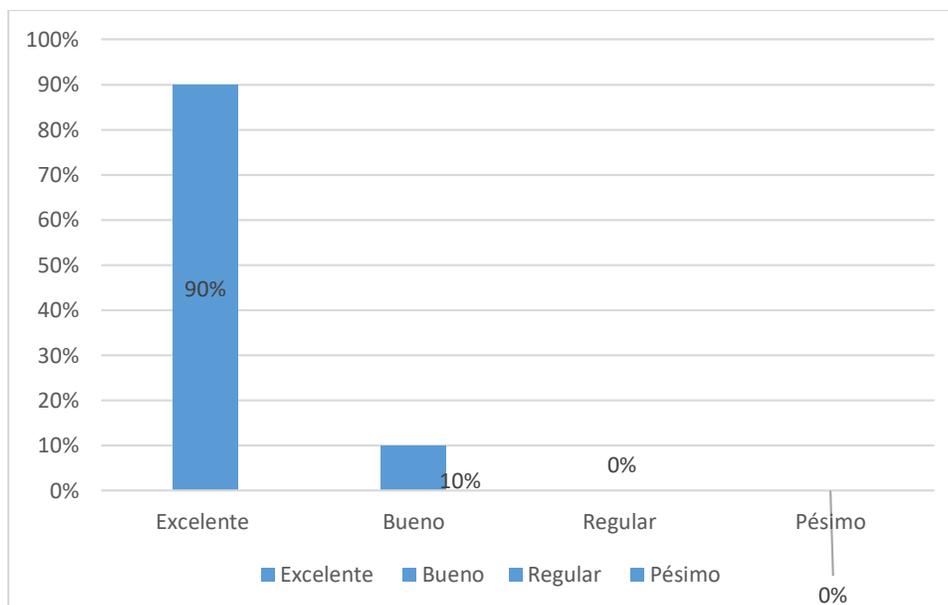
Tabla 21: Calificación de los socios al servicio brindado al cantón Catamayo durante 13 años

Calificación de los socios al servicio brindado durante 13 años a Catamayo	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	90%
Bueno	3	10%
Regular	0	0%
Pésimo	0	0%

TOTAL	30	100%
--------------	-----------	-------------

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 27: Calificación de los socios al servicio brindado al cantón Catamayo durante 13 años



Tras los 13 años de servicio brindado al cantón Catamayo por la compañía 2 de junio los socios determinan que el servicio brindado es excelente con el 90% y el 10% piensa que el servicio es bueno. Los 30 socios ya sean nuevos y antiguos creen que los 13 años que han estado al servicio del cantón manifiestan que la compañía 2 de junio ha servido con excelente y buen servicio a los ciudadanos de dicho cantón.

5) ¿Cómo calificaría la conducta de los choferes dentro de la compañía 2 de junio?

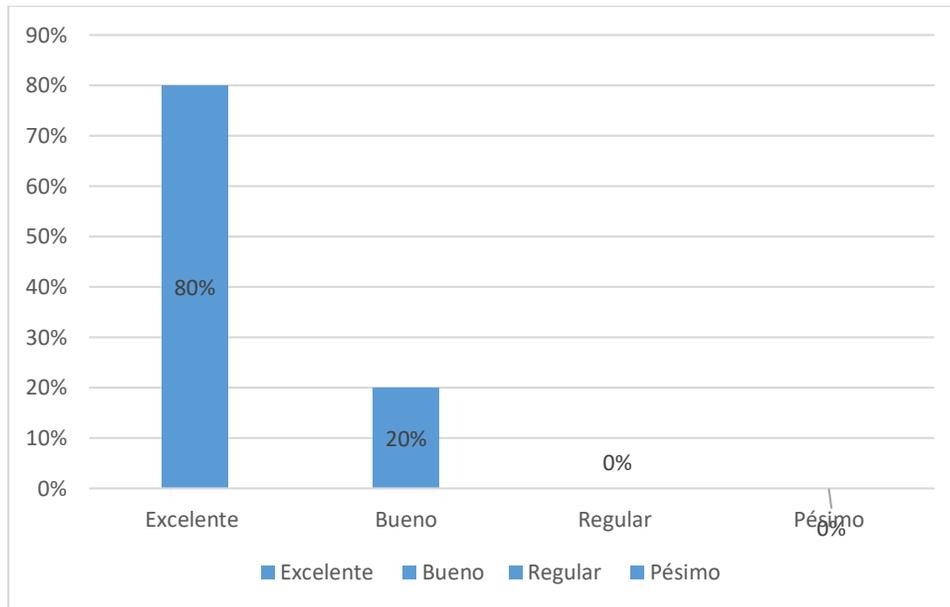
Tabla 22: Calificación de los socios a la atención de los choferes de la compañía 2 de junio

Calificando la atención de los choferes por parte de los socios de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	80%
Bueno	6	20%
Regular	0	0%

Pésimo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 28: Calificación de los socios a la atención de los choferes de la compañía 2 de junio



Otra gran incógnita es saber cómo piensan los socios tras observar cómo es la atención de los choferes de las diferentes unidades de la compañía y su resultado fue de que el 80% piensa que la atención de los choferes es excelente y el otro 20% piensan que la atención es buena. El autor buscaba saber la opinión de los socios ante la atención y la conducta de los choferes manifestando que los choferes tienen una excelente y buena atención, a diferencia de un porcentaje de los usuarios que piensan que hay choferes de la compañía que ofrecen un pésimo servicio.

6) ¿Ha tenido algún inconveniente con alguna persona que labore dentro de la compañía?

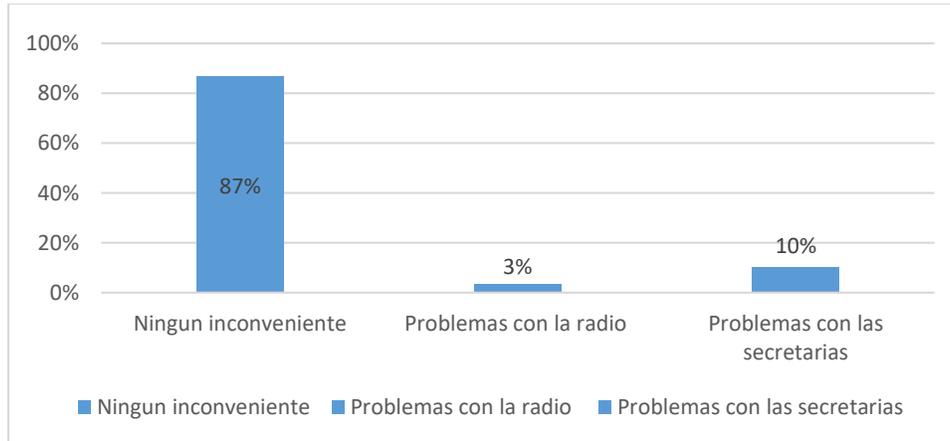
Tabla 23: Inconvenientes que existe entre los choferes y la compañía 2 de junio

Inconvenientes con los choferes compañía	Frecuencia	Porcentaje
Ningún inconveniente	26	87%

Problemas con la radio	1	3%
Problemas con las secretarias	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 29: Inconvenientes que existe entre los choferes y la compañía 2 de junio



Tras las observaciones que han encontrado los socios con sus choferes determinaron que el 87% de los choferes no han tenido ningún inconveniente dentro de la compañía, en cambio, un 10% han tenido problemas con la radio y otro 3% han tenido problemas con las secretarias. Dentro del ambiente interno de la compañía un gran porcentaje de los socios expresan que no existe ningún inconveniente, sin embargo dos porcentajes pequeños manifiestan que los choferes tienen problemas con las indicaciones y problemas técnicos con la radio, y el otro problemas son los convenientes de los choferes y secretarias ya que muchas veces las secretarias confunden la información, los choferes se expresan bruscamente con las secretarias y otros problemas que existen dentro de la compañía.

7) ¿Cuáles son los inconvenientes que ha observado dentro de la compañía?

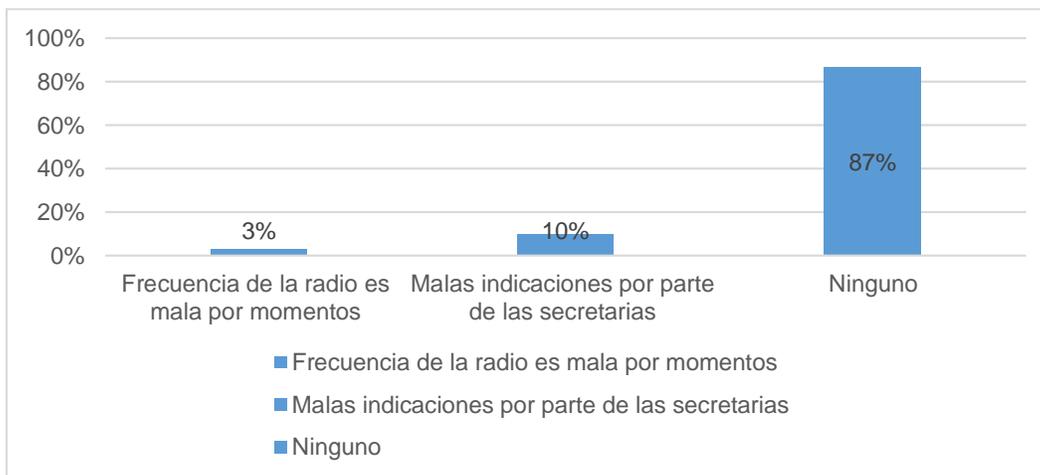
Tabla 24: Inconvenientes más específicos de los choferes dentro de la compañía

Inconvenientes más específicos	Frecuencia	Porcentaje
--------------------------------	------------	------------

Frecuencia de la radio es mala por momentos	1	3%
Malas indicaciones por parte de las secretarias	3	10%
Ninguno	26	87%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuestas realizadas a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 30: Inconvenientes más específicos de los choferes dentro de la compañía



Pedimos detallar más esos inconvenientes con los choferes de las diferentes unidades de la compañía, como mencionamos en la ilustración 23 anterior el 87% no tenían ningún inconveniente, 10% nos manifestaron que los problemas con la radio son por motivos de la mala frecuencia de la radio de la compañía por los diferentes sectores del cantón, finalmente el 3% el problema con las secretarias de la compañía es por motivos de las malas direcciones e indicaciones por parte de las secretarias.

8) Está de acuerdo con que se los capacite a los choferes y empleados de la compañía 2 de junio.

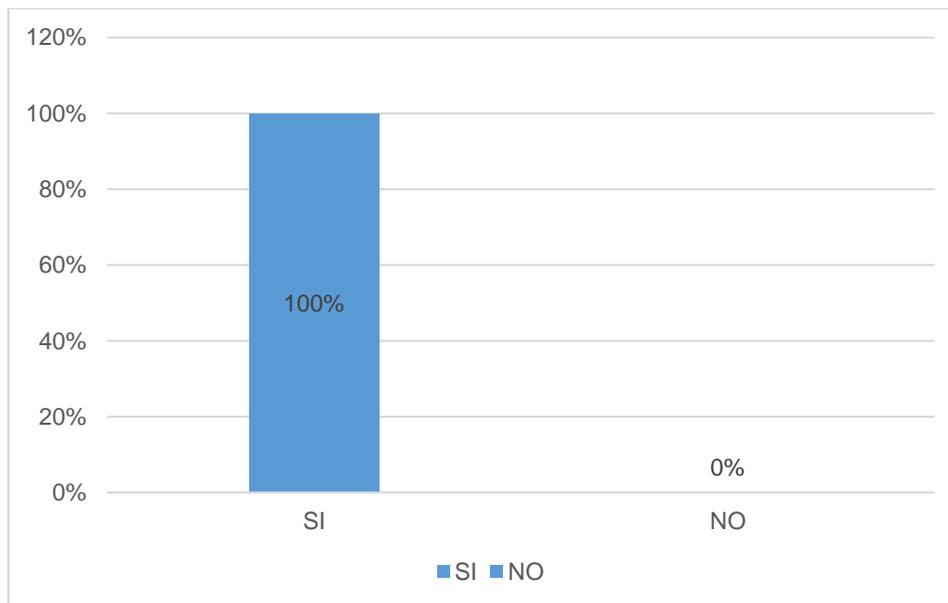
Tabla 25: Los socios están de acuerdo con que se capacite a los choferes de la compañía 2 de junio

De acuerdo con que se capacite a los choferes de la compañía 2 de junio	Frecuencia	Porcentaje
---	------------	------------

SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuestas realizadas a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 31: Los socios están de acuerdo con que se capacite a los choferes de la compañía 2 de junio



Se les pregunto al 100% de los encuestados si es que estarían de acuerdo en que la compañía 2 de junio capacite a los choferes y el 100% de los encuestados determinaron que si quieren que se capacite a los choferes. Las capacitaciones tienen que ser de atención al cliente, capacitaciones en mantenimiento de vehículos ya que sería algo esencial para los choferes y socios de la compañía, finalmente capacitar a todos los que pertenecen a la compañía en motivación ya que por el momento es una necesidad que tiene la compañía 2 de junio.

9) ¿La compañía 2 de junio cuenta con visión, misión y valores empresariales?

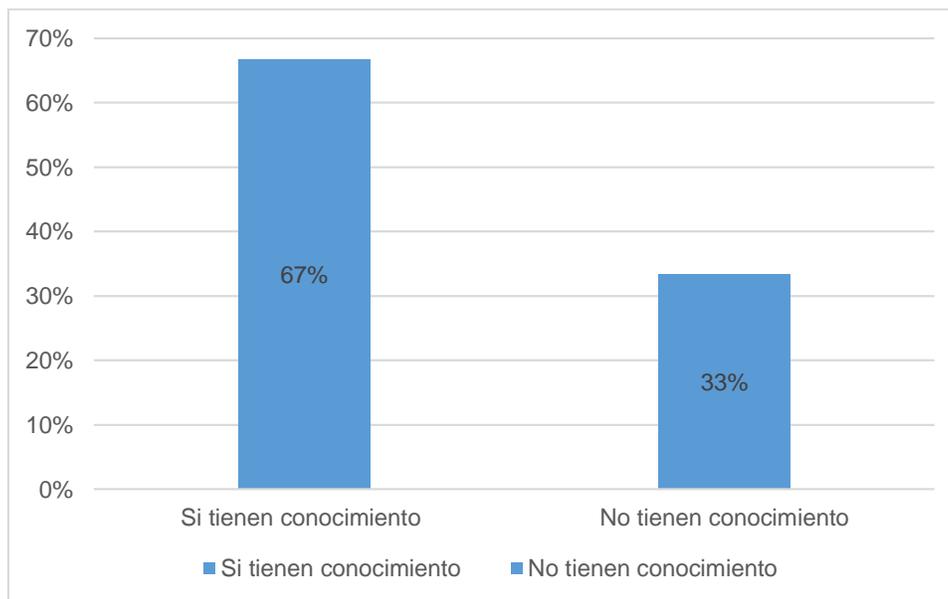
Tabla 26: Conocimiento de la misión, visión y los valores empresariales de la compañía 2 de junio

Tienen conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
---	------------	------------

Si tienen conocimiento	20	67%
No tienen conocimiento	10	33%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuestas realizadas a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 32: Conocimiento de la misión, visión y los valores empresariales de la compañía 2 de junio



De los 30 socios activos el 67% de los encuestados determinaron que, si tienen conocimiento de la misión, visión y objetivos de la compañía, sin embargo, el otro 33% no tienen conocimiento de la filosofía empresarial. La compañía actualmente se encuentra en la deriva ya que no cuenta con una visión, misión, valores empresariales y lo más importante objetivos definidos, tras la investigación realizada por el autor se define que la compañía no cuenta con dicha filosofía empresarial dejando a la mayoría de socios con 67% que están mintiendo en esta pregunta.

10) ¿Tiene conocimiento de la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio?

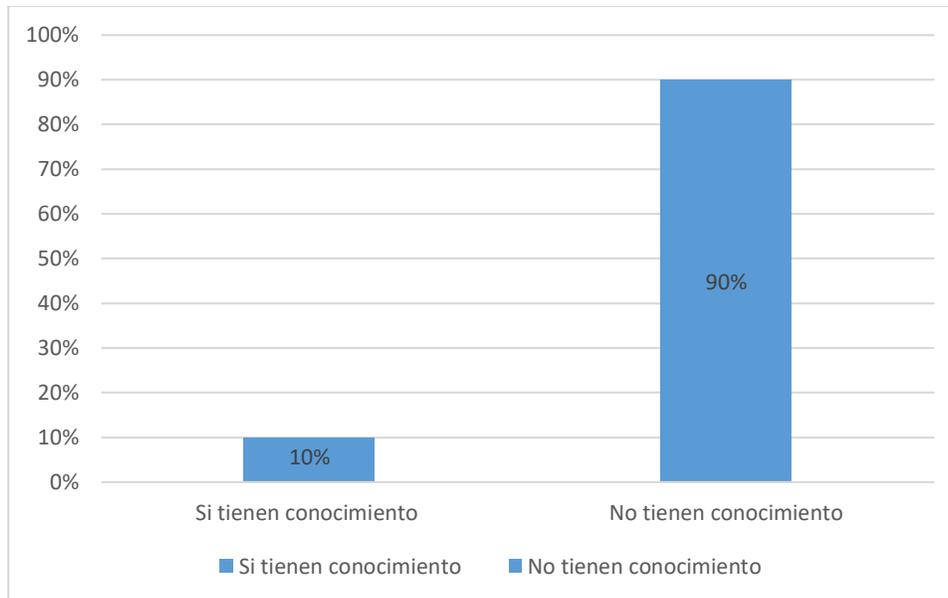
Tabla 27: Conocimiento de los socios sobre la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio

Tienen conocimiento de un organigrama estructural	Frecuencia	Porcentaje
---	------------	------------

Si tienen conocimiento	3	10%
No tienen conocimiento	27	90%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 33: Conocimiento de los socios sobre la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio



El 90% de la población encuestada manifestaron que no tienen conocimiento de un organigrama estructural, en cambio, el 10% de los encuestados si tienen conocimiento de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio. Al momento de constituir la compañía se diseñó un organigrama estructural que después se perdió en algunos años y el 10% de socios si tienen conocimiento ya que son ellos los que diseñaron el organigrama estructural y el resto de los socios no tienen conocimiento ya que únicamente la compañía cuenta solamente con el reglamento interno.

11) ¿Cómo calificaría la comunicación que existe dentro de la compañía 2 de junio?

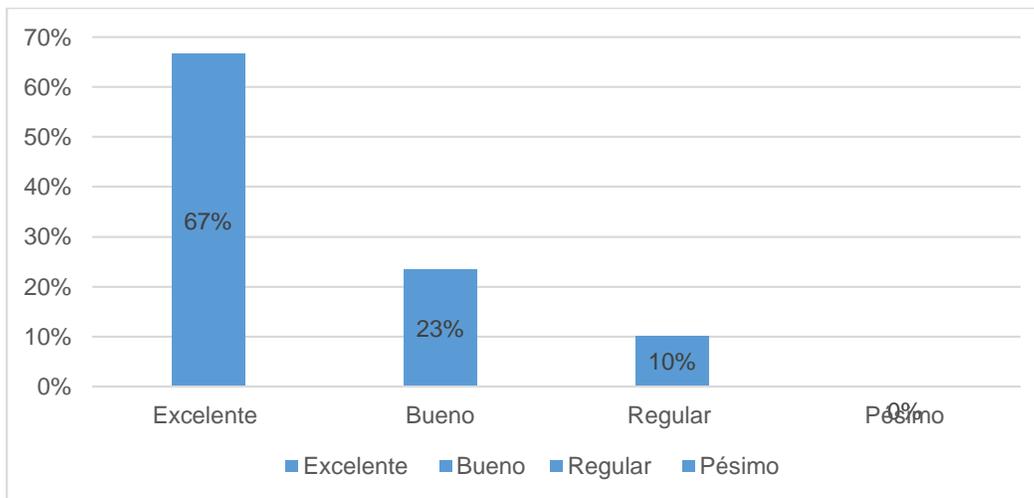
Tabla 28: Calificación de los socios ante la comunicación dentro de la compañía 2 de junio

Calificación de los socios ante la comunicación dentro de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
---	------------	------------

Excelente	20	67%
Bueno	7	23%
Regular	3	10%
Pésimo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 34: Calificación de los socios ante la comunicación dentro de la compañía 2 de junio



Un factor muy importante dentro de una empresa es la comunicación por lo tanto los encuestados manifestaron que, si existe una excelente comunicación dentro de la compañía con un porcentaje del 67%, el 23% también manifestaron que la comunicación es buena, en cambio un 10% de los socios declararon que su comunicación es regular. Tras la observación del autor manifiesta que la comunicación es el problema que afecta actualmente a la compañía, la falta de reuniones, los malos entendidos entre socios, secretarías y socios, las diferencias entre opiniones entre los que conforman la compañía 2 de junio, estos son puntos importantes que afectan al tomar decisiones para la organización.

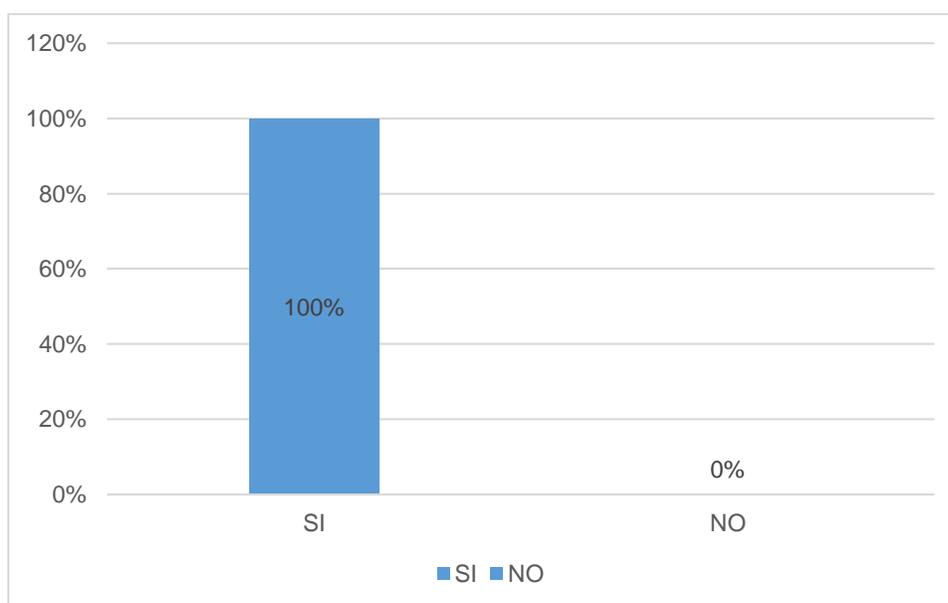
12) ¿Está conforme con las medidas que toma la directiva de la compañía por incumplir el reglamento interno de la compañía?

Tabla 29: Socios están conformes con las sanciones tomadas con la directiva de la compañía 2 de junio

Socios están conformes con las sanciones tomadas con la directiva de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 35: Socios están conformes con las sanciones tomadas con la directiva de la compañía 2 de junio



Esta incógnita resultado de la observación del autor del trabajo de titulación donde los socios encuestados de la compañía determinaron que el 100% están conformes con las sanciones que toma la directiva al incumplir el reglamento interno de la compañía. Se debe rescatar que una estrategia diseñada por la directiva de la compañía es el sistema de sanciones ante el incumplimiento del reglamento interno por parte de cualquier persona que conforme la compañía, los socios están conformes por que el sistema maneja un control excepcional para llevar el manejo de cada empleado de la organización.

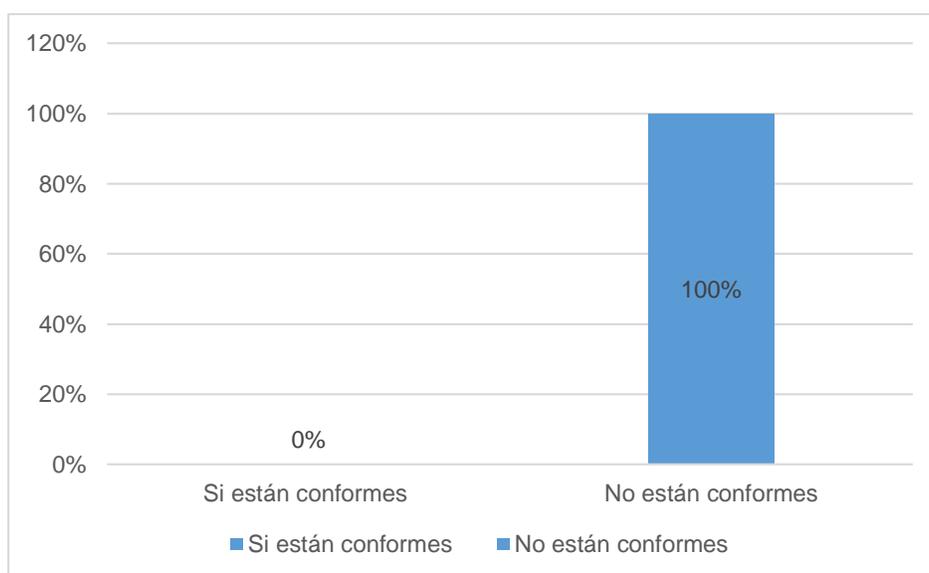
13) ¿Está conforme con el servicio del transporte ilegal (taxis piratas)?

Tabla 30: Conformidad de los socios de la compañía 2 de junio respecto al transporte ilegal (taxis piratas)

Conformidad de los socios respecto al transporte ilegal (taxis piratas)	Frecuencia	Porcentaje
Si están conformes	0	0%
No están conformes	30	100%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 36: Conformidad de los socios de la compañía 2 de junio respecto al transporte ilegal (taxis piratas)



El 100% de los encuestados manifestaron que no están conformes con el transporte ilegal (taxis piratas) en el cantón Catamayo. Invertir en la compra del puesto más la compra de la unidad para ingresar a la compañía 2 de junio es un costo realmente elevado, y pensar que para realizar transporte informal solo se necesita un vehículo realmente es una situación inconforme, además los precios del transporte ilegal son bajos a diferencia del servicio de transporte mixto provoca un desequilibrio en el mercado del servicio del transporte provocando problemas económicos para los socios de la compañía 2 de junio.

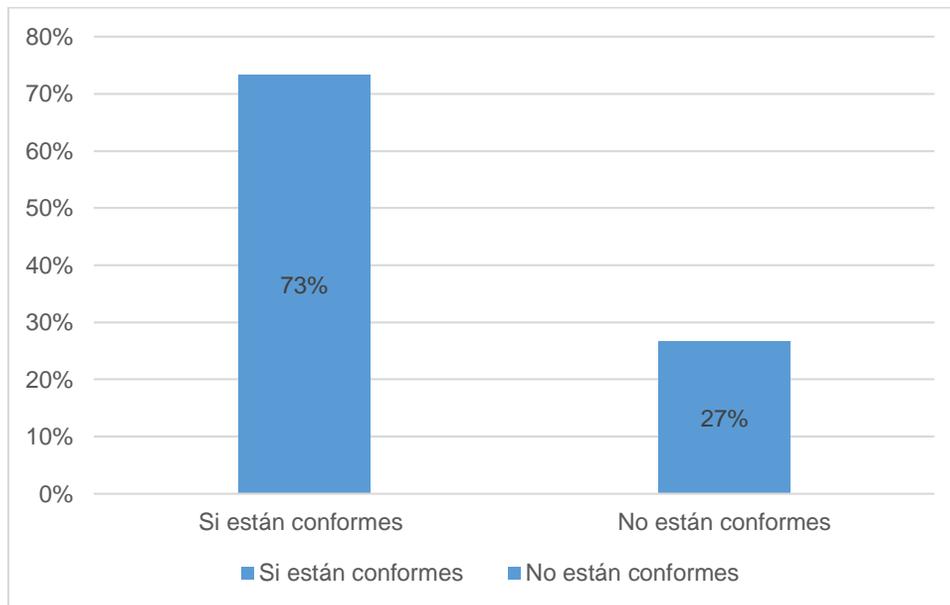
14) ¿Está de acuerdo usted en el precio de las carreras actualmente?

Tabla 31: Conformidad de los socios con respecto al precio del servicio de la compañía 2 de junio

Conformidad de los socios con respecto al precio del servicio de la compañía 2 de junio	Frecuencia	Porcentaje
Si están conformes	22	73%
No están conformes	8	27%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 37: Conformidad de los socios con respecto al precio del servicio de la compañía 2 de junio



Los socios encuestados determinaron que el 73% si están conformes con el precio actual de los servicios que ofrece la compañía, en cambio el 27% restante manifiestan que no están conformes. Se concuerda con los socios de estar conformes con los precios del servicio ya que, ante los problemas económicos, políticos, de seguridad y transporte informal que sufre el país ya que se tiene en consideración que si se eleva los precios el servicio se puede ver afectado ya que la mayoría de los usuarios estarán en la obligación de utilizar el transporte ilegal o el servicio de bus público.

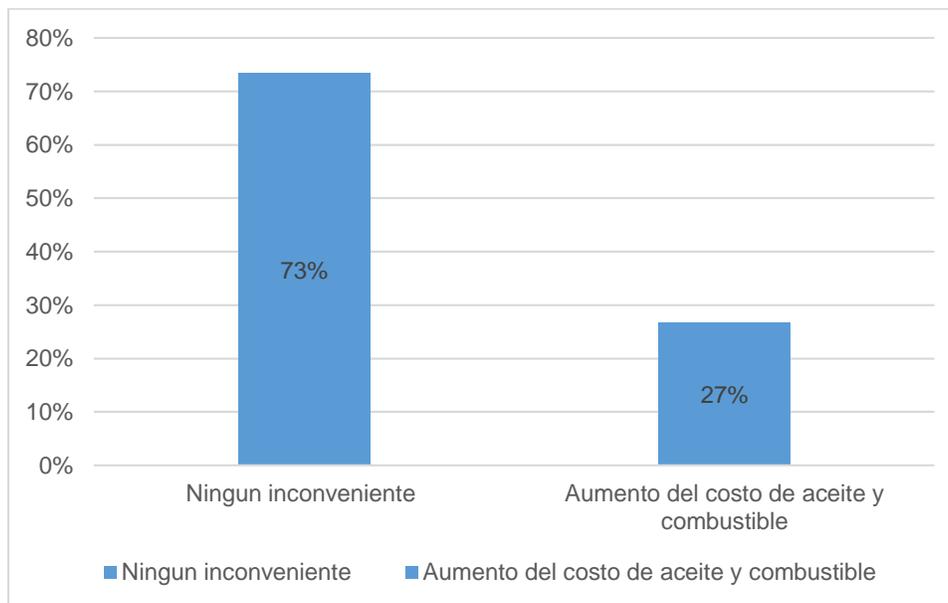
15) ¿Qué opiniones tiene si es que se aumenta el precio del servicio?

Tabla 32: Opiniones de los socios con elevar el precio del servicio

Inconveniente con elevar el precio del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Ningún inconveniente	22	73%
Aumento del costo de aceite y combustible	8	27%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuestas realizadas a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 38: Opiniones de los socios con elevar el precio del servicio



El 73% de los socios encuestados de la compañía 2 de junio determinaron que no tuvieran ningún inconveniente si se designe subir los precios del servicio, en cambio el 27% restantes de los socios de la compañía mencionaron que al momento de subir los precios también aumentarían el costo del aceite y combustible. Por parte de los socios no habría ningún inconveniente en elevar el precio de los pasajes sin embargo el riesgo es muy grande ya que podrían hacer que los usuarios utilicen el transporte ilegal, también puede suceder de que si se eleva el precio del servicio de transporte se eleven conjuntamente los precios de aceite y repuestos de las unidades.

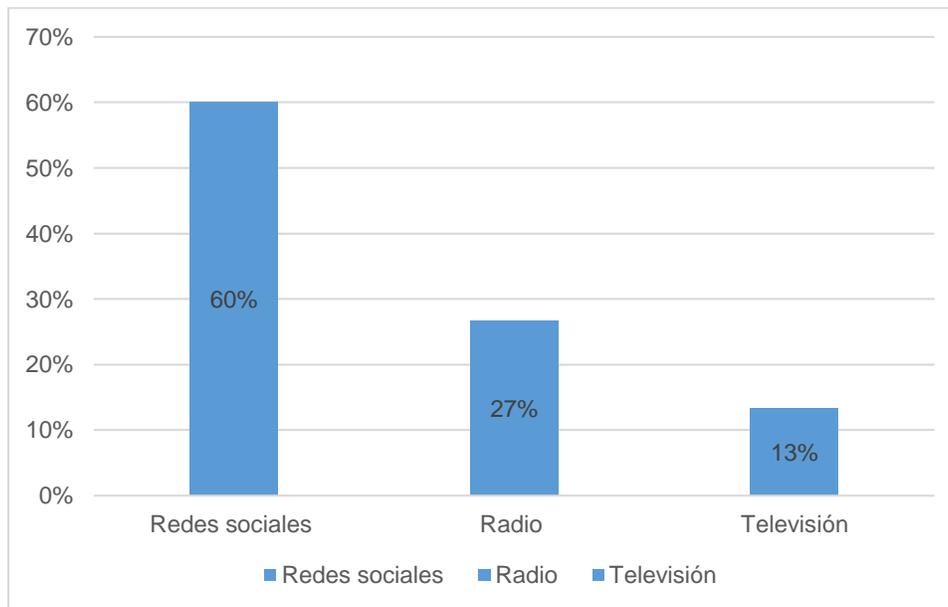
16) ¿Dónde ha observado o escuchado una publicidad de la compañía 2 de junio?

Tabla 33: Dónde han escuchado la publicidad de la compañía los socios

Donde han escuchado la publicidad de la compañía los socios	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	18	60%
Radio	8	27%
Televisión	4	13%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta realizada a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 39: Dónde han escuchado la publicidad de la compañía los socios



El 60% de los socios mencionaron que la compañía realiza publicidad en redes sociales, el 27% de los socios han escuchado publicidad en la radio del cantón Catamayo y el 13% restante mencionaron a ver visto publicidad de la compañía en la televisión. La última actualización de la red socia de la compañía fue hace 3 años dándonos a conocer los escasos de publicidad en redes sociales, en la radio y en la televisión se diseñó espacios

publicitarios que se realizó hace más de 5 años donde nos da a conocer que la compañía no cuenta con publicidad actualmente.

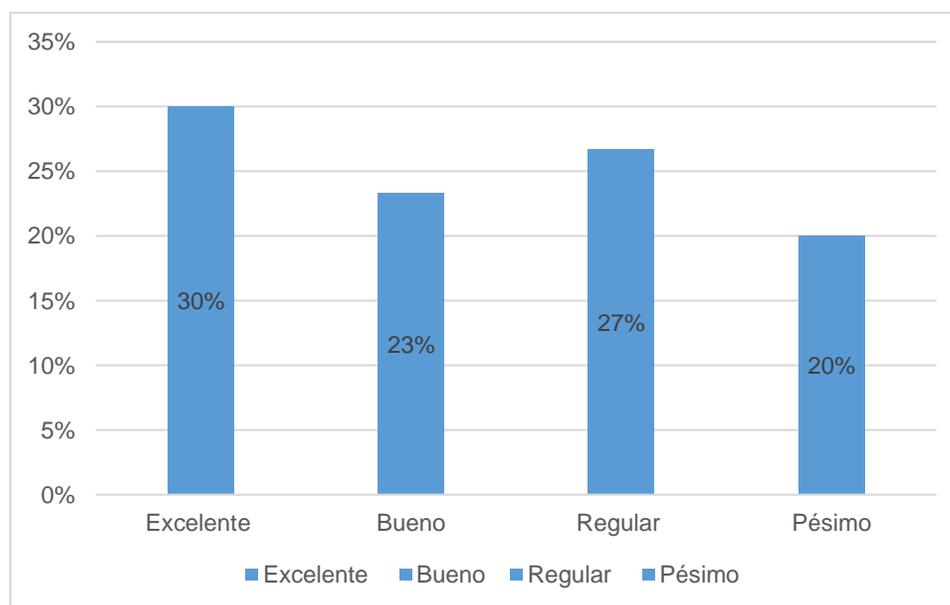
17) ¿Cómo calificaría la publicidad que actualmente lleva la compañía?

Tabla 34: Socios calificando la publicidad de la compañía

Socios calificando la publicidad de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	30%
Bueno	7	23%
Regular	8	27%
Pésimo	6	20%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuestas realizadas a los socios de la compañía 2 de junio.

Figura 40: Socios calificando la publicidad de la compañía



Un 30% de los socios mencionaron que la publicidad que lleva la compañía 2 de junio es excelente, otro porcentaje de los socios mencionaron que la publicidad de la compañía es buena con un 27% finalmente el 43% de los socios mencionaron que la publicidad que lleva la compañía 2 de junio es regular y pésima.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA AL GERENTE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO

1.) ¿Qué tiempo tiene usted gerenciando la compañía?

El socio Marco Castillo asumió las riendas gerenciales desde el año 2017 desde ese año los demás socios siguen confiando de su servicio dejando la compañía en sus manos en estos 6 años.

2.) Puede hablarme sobre la atención al cliente que ofrece a la ciudad de Catamayo.

Desde el 2009 la directiva de la compañía 2 de junio manifiestan que la atención que ofrecen los choferes, secretarias, socios y la directiva han sido de primera lo demuestran con la mejor atención en la radio, la mejor atención de los choferes y socios y la estupenda gestión de la directiva de la compañía 2 de junio.

3.) ¿Cuáles son los horarios que labora la compañía?

La compañía 2 de junio labora las 24 horas contando con el servicio de 3 secretarias que se turnan para atender la radio en las 3 jornadas matutina, vespertina y nocturna.

4.) ¿Nos puede mencionar con cuántos empleados cuenta la compañía?

La compañía 2 de junio cuentan actualmente con 3 secretarias donde se turnan para satisfacer el sistema de radio que se maneja las 24 horas, la primera secretaria labora en jornada matutina, la segunda secretaria labora en jornada vespertina y la tercera secretaria labora en jornada nocturna. Se debe mencionar que la compañía también cuenta con dos socios que ofrecen su servicio de comisarios.

5.) ¿Cuáles son las funciones de los empleados?

Las secretarias laboran en 3 turnos 8 horas cada secretaria, las secretarias se encargan de recibir las llamadas para el servicio y después nos comunica por radio a las unidades para dar las carreras, también se responsabilizan de realizar oficios. Los comisarios se encargan de supervisar que los choferes cumplan con las normas establecidas en el reglamento interno de la compañía.

6.) ¿Existen conflictos dentro de la compañía?

El gerente manifiesta que solamente hay conflictos entre las secretarias y los choferes por motivos que muchas veces a las secretarias se les olvida el nombre o la dirección de la carrera perjudicando a los choferes.

7.) ¿La empresa cuenta con una visión?

La compañía 2 de junio actualmente no cuenta con una visión definida.

8.) ¿La empresa cuenta con una misión?

La compañía 2 de junio actualmente no cuenta con una misión definida.

9.) ¿La empresa cuenta con valores empresariales?

La compañía 2 de junio actualmente no cuenta con valores empresariales definidos.

10.) ¿La empresa cuenta con algún tipo de organigrama?

Actualmente la compañía 2 de junio no cuentan con ningún tipo de organigrama o manual que ayuden al progreso de la organización.

11.) ¿Cuál es el precio del servicio?

Conjuntamente con el presidente de compañías y cooperativas se determinó que el precio de la carrera corta es \$1,25 de ahí en adelante cada compañía y cooperativa determinara los demás precios cuando son de carrera largas.

¿Están conformes los socios con el precio actual del servicio?

De lo que yo se muchos de los socios actualmente están conformes.

12.) ¿Cuáles son las consecuencias que padece la compañía ante el aumento del precio del combustible?

Muchos de los repuestos, aceites y cosas para el mantenimiento elevaron los precios y eso nos perjudica bastante a nosotros.

13.) ¿Qué medios utiliza actualmente para la publicidad de la compañía?

Al inicio la compañía 2 de junio inicio con tarjetas de presentación que actualmente también la siguen utilizando, implementaron sketch publicitario que fueron transmitidos en televisión y radio del cantón sin embargo por el momento no se ha utilizado ningún medio televisivo y radial, la compañía se actualizo e utilizaron las redes sociales donde por el momento se ha desactualizado ya que no se ha utilizado las redes sociales.

14.) ¿Qué estrategias publicitarias ha utilizado últimamente? ¿Qué resultado ha obtenido?

Han desarrollado sorteos donde premian a sus clientes más fieles, anteriormente utilizaron también la página de Facebook donde están en planes de implementar más páginas de redes sociales para nuestra publicidad.

15.) ¿Utiliza las redes sociales como medio para ofertar su producto? (Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter)?

La compañía 2 de junio implemento hace algunos años la red social de Facebook para ofrecer sus servicios de transporte para el cantón de Catamayo.

16.) ¿Tiene una persona que se encarga del área de marketing, y cuenta con un presupuesto para realizar actividades?

La compañía 2 de junio no cuenta con una persona que maneje el área de marketing, únicamente la publicidad la maneja las secretarias de la compañía, el secretario y la directiva.

17.) ¿Cuentan con un departamento financiero?

La compañía 2 de junio no cuenta con un departamento financiero, únicamente utilizan temporalmente el servicio de una contadora.

18.) ¿Tienen algún convenio con una entidad financiera, mecánica o negocios de venta de repuestos?

La organización de transporte mixto no cuenta con convenios con entidades financiera ni mucho menos mecánicas ni negocios de venta de repuestos, sin embargo, estos convenios están en consideración realizar estos convenios en algunos años.

19.) ¿La compañía cuenta con Cajas económicas para ayudar económicamente a los socios?

La compañía 2 de junio no cuentan con una caja financiera, sin embargo, la idea se manifestó a los socios y están en consideración de crearla para la organización.

20.) Cree usted que al implementar el Plan estratégico se logrará mejorar el ambiente interno, externo y el posicionamiento de la compañía.

Ante la presentación de la idea del plan estratégico los socios y de la directiva tendrán en consideración la implantación del plan estratégico.

6.3. Análisis Externo

6.3.1. Análisis PEST

El análisis PEST es una herramienta que ayuda a la investigación para definir un entorno de una empresa, se analiza una serie de factores de lo cual son Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos y Legal. Esta herramienta es de gran utilidad para determinar el ambiente externo y también ayuda a entender el crecimiento o declive de un mercado, los conflictos y diferentes retos que se pueden presentar.

6.3.1.1. Factores Político.

Dentro de los factores políticos abarcan las acciones, procesos políticos y leyes donde el gobierno interviene en la economía del país las cuales estas pueden ser de grávame, políticas fiscales, aranceles, clima político, etc.

6.3.1.1.1. Inestabilidad Política del País.

(Gobierno, 2022) el ministro Francisco Jiménez afirmó *“Tenemos la obligación de apostar por el diálogo y venimos a generar una nueva forma de hacer política con claridad, transparencia, democracia; sin dejarnos arrastrar a un escenario que desdiga del mandato que recibimos en las urnas”*.

En nuestro país la corrupción ha creado una barrera para la atracción de inversiones nacionales e internacionales, muchos de los empresarios manifiestan que los impuestos elevados provocan que muchas empresas fracasen y ecuatorianos pierdan sus ahorros y se incrementen sus gastos.

El ministro de gobierno afirma que el gobierno de Guillermo Lasso tiene varios puntos rojos que pueden afectar el desarrollo de las organizaciones u otros actores que aportan al bienestar económico del país. La Asamblea Nacional y muchos políticos piensan que la inestabilidad del país no se lo combate con el dialogo, se lo combate con inversiones, emprendimientos y trabajo.

6.3.1.1.2. Reducción del Arancel para el CKD.

El Consejo Sectorial Económico y Productivo busca fortalecer la actividad mediante las ventajas tributarias que ofrece la Ley de Fomento Productivo para nuevas inversiones, así como otros acuerdos institucionales. La idea es bajar tarifas y fomentar la competitividad.

Ante las decisiones que fomento el gobierno de modificar algunos aranceles (Ekos, 2018), nos menciona que en el primer cuatrimestre de este año, la participación de autos importados llegó al 71%, cuando en el mismo periodo de 2017 era del 65,1%. Mientras que la participación de vehículos ensamblados en el país decreció del 34,9% al 29% en igual lapso, de acuerdo con la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (Aeade). Una de las causas eran los tributos por la importación de las partes para ensamblar los vehículos equivalentes al 15% en aranceles, lo que encarecía los precios de los autos.

La reducción de aranceles es una gran oportunidad para los socios de la compañía 2 de junio como de otros choferes que ofrecen el servicio de transporte ya que, con la

reducción del arancel para la CKD, los dueños del transporte pueden comprar repuestos en menor costo y generar más ingresos para sus familias.

6.3.1.1.3. Modificaciones a la Ley de Tránsito.

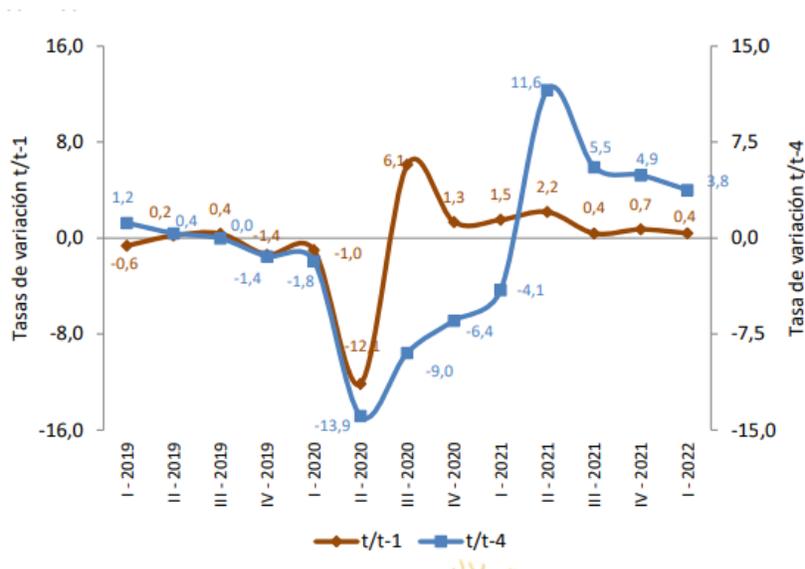
(Transito, www.ant.gov.ec, s.f.) el 10 de agosto de 2021 se publicó el quinto suplemento Nro. 512 en el Registro Oficial, la Ley Orgánica reformativa a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial la nueva ley de tránsito destacando los beneficios que les trae la nueva ley para los transportistas a nivel nacional.

Algunos de estos beneficios son las remisiones de intereses y recargo, la recuperación de puntos, los incentivos, los grupos prioritarios, beneficios de los conductores profesionales, etc.

6.3.1.2. Factor Económico.

6.3.1.2.1. PIB del Ecuador.

Figura 41: PIB del Ecuador



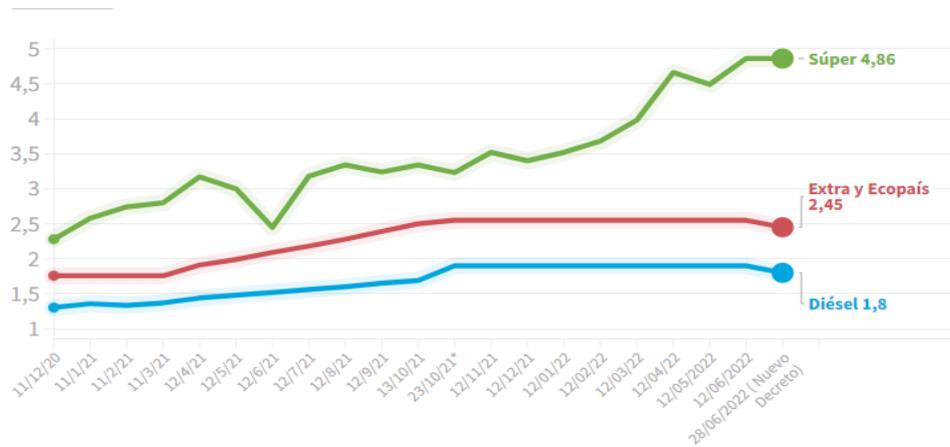
Nota: la gráfica representa el PIB del Ecuador en los últimos 4 años. (Ecuador B. C., bce.fin.ec, 2022)

La economía ecuatoriana creció 3,8% durante el primer trimestre de 2022 en comparación con el último periodo del 2021 como nos muestra en la gráfica presentada por el Banco Central del Ecuador, donde nos refleja que el último punto más alto fue en el segundo trimestre del año 2021. En este año en términos interanuales el porcentaje 3,8% fue impulsado por la variación positiva de los componentes del Producto Interno Bruto (PIB) que según (Ecuador B. C., www.bce.fin.ec, 2022) menciona que los resultados del primer trimestre de 2022 consideran los efectos del conflicto geopolítico entre Rusia Y Ucrania, reflejando la reducción de ciertas exportaciones no petroleras. A nivel de industrias, 12 de los 18 sectores reportaron un desempeño positivo. Las principales actividades que reflejaron un mayor crecimiento interanual fueron:

- Acuicultura y pesca de camarón en 28,5%.
- Alojamiento y servicios de comida en 8,6%.
- Suministro de electricidad y agua en 8,4%.
- Comercio en 7,0%.
- Transporte en 6,5%.

6.2.1.2.2. Aumento del Precio del Combustible.

Figura 42: Aumento del combustible en Ecuador



Nota: en el grafico representa el aumento de los combustibles de la súper, extra-eco país y diésel en los 3 últimos años. (Ecuador B. C., Reporte del Sector Petrolero, 2021)

El precio de combustible se incrementó el 11 de enero del 2021 y continuó elevándose hasta el 28 de junio del 2022 tras el decreto firmado por el gobierno de la república del Ecuador y los diferentes grupos manifestantes del país, durante el tiempo que se elevó el precio del combustible todos los socios de la compañía se sentían amenazados ya que sus costos se incrementaron ya sean en la tanqueada del vehículo como también los otros costos de mantenimiento que obligatoriamente necesitan las unidades para ofrecer el servicio a la ciudadanía de Catamayo.

6.2.1.2.3. Tasas de Intereses de Créditos Bancarios.

Figura 43: Tasas de intereses del mes de julio 2022

Tasas de Interés			
Julio 2022 ¹			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas*	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	7,31	Productivo Corporativo	8,86
Productivo Empresarial	9,22	Productivo Empresarial	9,89
Productivo PYMES	9,90	Productivo PYMES	11,26
Consumo	15,89	Consumo	16,77
Educativo	8,72	Educativo	9,50
Educativo Social	5,49	Educativo Social	7,50
Vivienda de Interés Público	4,99	Vivienda de Interés Público	4,99
Vivienda de Interés Social	4,99	Vivienda de Interés Social	4,99
Inmobiliario	9,14	Inmobiliario	10,40
Microcrédito Minorista	19,32	Microcrédito Minorista	28,23
Microcrédito de Acumulación Simple	20,05	Microcrédito de Acumulación Simple	24,89
Microcrédito de Acumulación Ampliada	19,57	Microcrédito de Acumulación Ampliada	22,05
Inversión Pública	8,20	Inversión Pública	9,33

Nota: tasas de interés activa vigentes en julio del 2022. (Banco Central del Ecuador, s.f.)

El confinamiento y las medidas de restricción tras el COVID-19 han sido factores detonantes de la crisis económica provocando una nueva caída en marzo 2022 provocando que las agencias financieras realicen un gran esfuerzo continuo por mejorar el acceso a préstamos, dando paso a una nueva metodología de tasas de interés, que rige en el país desde enero de 2022, también abonando a una reducción del costo de financiamiento. Muchos de los socios de las diferentes compañías y cooperativas están endeudados con los créditos de consumo aprovechando la tasa de interés del segmento de consumo bajó de 17,3% a casi 16% entre mayo de 2021 y marzo de 2022, pero hay instituciones financieras que incluso ofrecen estos préstamos a tasas preferenciales de entre el 12 y 14%. para la compra de los vehículos o la compra del puesto para ingresar a cualquier compañía o cooperativa que existen actualmente dentro del cantón Catamayo.

6.2.1.2.4. Sueldos y Salarios del Porcentaje de los Choferes del Cantón Catamayo.

El 13 de diciembre del 2021 el presidente de la república del Ecuador dispuso un incremento de \$25,00 dólares americanos en el salario básico unificado de tal forma que actualmente SBU del 2022 es de 425\$ dólares americanos. Dentro de la compañía de camionetas de transporte mixto 2 de junio los choferes de las diferentes unidades ganan el 30% de lo que ellos mismo generen el día. Este porcentaje nace de una forma empírica ya que no existe esta forma de remuneración en ningún código de trabajo ni en el reglamento de la Agencia Nacional de Tránsito sin olvidar que para laborar en la compañía 2 de junio se debe ingresar una carpeta con sus respectivos documentos donde las secretarias archivarán los documentos recibidos, los choferes tienen la obligación de presentar la licencia tipo C, según (Transito, correosdelecuador.gob.ec, 2012) la licencia tipo C tienen dos aspectos importantes:

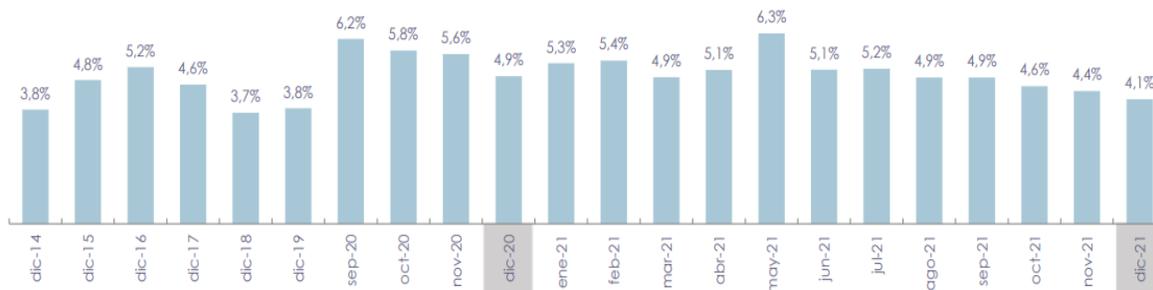
- Para vehículos de 4 ruedas o más diseñados para el transporte comercial o del estado con una capacidad máxima de 26 asientos incluido el conductor de la unidad y los vehículos comprendidos en el tipo B.
- Para vehículos de 4 ruedas o más diseñados para el transporte comercial o del estado con una capacidad de carga de hasta 3,5 Toneladas.

6.3.1.3. Factor Social

6.2.1.3.1. Desempleo en Ecuador.

Actualmente el Ecuador es un país con altos índices de desempleo, siendo esto una realidad muy preocupante por la ciudadanía y siendo este motivo el que genera en el país los altos índices de migración, y esto limita la capacidad del crecimiento económico global.

Figura 44: Desempleo en Ecuador



Nota: grafico de las estadísticas de desempleo en el Ecuador desde 2014 hasta 2021. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022)

El desempleo es uno de los factores más importantes que debe enfrentar el gobierno de turno, especialmente en los años 2020 y 2021 ya que la pandemia de la Covid-19 los índices de desempleo aumentaron por motivos de que la ciudadanía tuvo que encerrarse en sus hogares y las empresas tuvieron grandes pérdidas inclusive llegando a que algunos emprendimientos tuvieran que declararse en quiebra dando como resultado el despido de todos empleados elevando los índices de desempleo en el país.

El desempleo es un factor muy importante que se toma en cuenta en la compañía 2 de junio ya que son muchos los socios que se vieron afectados por el desempleo aferrándose al riesgo de asumir un emprendimiento que genere ingresos para sus familias, sin mencionar que la mayoría de los socios tienen choferes fomentando el empleo en el país, sin mencionar que cuando aumenta los índices de desempleo también aumentan los índices de pobreza en el Ecuador. Debemos mencionar que muchos ciudadanos al quedar desempleados utilizan la oportunidad de convertirse en chofer profesional y ejercer esta oportunidad de generar ingresos ofreciendo su servicio de chofer en la compañía 2 de junio.

6.2.1.3.2. Índice de Desarrollo Humano

Figura 45: Índice de Desarrollo Humano

Ecuador - Índice de Desarrollo Humano		
Fecha	IDH	Ranking IDH
2019	0,759	86°
2018	0,762	84°
2017	0,760	85°
2016	0,758	84°
2015	0,764	79°
2014	0,756	82°
2013	0,754	83°
2012	0,751	81°
2011	0,732	89°
2010	0,726	89°
2009	0,719	92°
2008	0,717	90°
2007	0,710	92°
2006	0,701	91°

Nota: en la gráfica nos muestra el índice desarrollo humano de los últimos años.
(Datosmacro, s.f.)

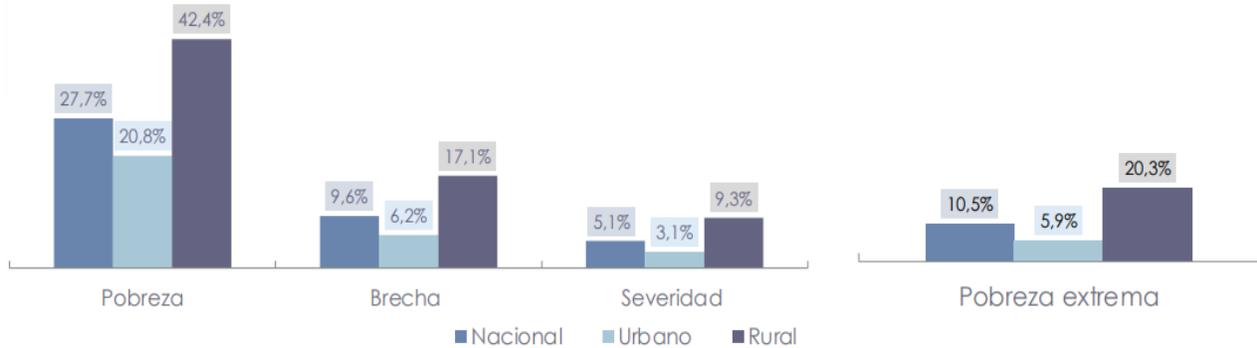
El IDH es un importante indicador del desarrollo humano que elabora cada año Naciones Unidas. Se trata de un indicador que, a diferencia de los que se utilizaban anteriormente que medían el desarrollo económico de un país, analiza la salud, la educación y los ingresos.

El país pasó de la posición 85, en el índice de 2019, a la casilla 86 en el de 2020, entre 189 naciones. El IDH es una medición compuesta de la longevidad, el nivel de vida y la educación, y ofrece otro enfoque a las evaluaciones puramente económicas del progreso de las naciones.

El IDH de Ecuador en 2020, que se elabora con datos de 2019, fue de 0.759, lo que mantiene al país en la categoría de desarrollo humano alto. Entre 1990 y 2019, el IDH de Ecuador aumentó de 0.648 a 0.759, un incremento del 17.1%.

6.2.1.3.3. Pobreza en el Ecuador.

Figura 46: Pobreza en el Ecuador



Nota: pobreza en el Ecuador a nivel nacional, urbano y rural.

(Censos I. N., 2021) Para diciembre de 2021, la pobreza a nivel nacional se ubicó en 27,7% y la pobreza extrema en 10,5%. En el área urbana la pobreza llegó al 20,8% y la pobreza extrema a 5,9%. Finalmente, en el área rural la pobreza alcanzó el 42,4% y la pobreza extrema el 20,3%. se considera a una persona pobre por ingresos si percibe un ingreso familiar per cápita menor a USD 85,60 mensuales y pobreza extrema si percibe de USD 48,24.

6.2.1.3.4. Inseguridad en el País.

Según (Estado, s.f.) nos dan cifras de la inseguridad en el país con los robos a nivel nacional, la Fiscalía General del Estado nos mencionan seis actividades antidelicuenciales que enfrentan los ciudadanos del país como son: robo a personas, robo a domicilios, robo de vehículos, robo a motos, robos a unidades económicas y robo de bienes, accesorios y auto partes de vehículos.

Las cifras de 2019 al 2021 han existido 68.910 robos a personas, en los robos a domicilio hubieron 24.193, en los robos a vehículos a nivel nacional existieron 15.427, en cambio los robos de motos tuvieron una cantidad de 21.243, el robo a unidades económicas

fue de un total de 13.159 y finalmente el robo de bienes, accesorios y autopartes de vehículos fue de 21.661.

El robo de los vehículos se ha realizado cuando una persona o grupo de personas, mediante amenazas, violencia o uso de la fuerza, sustraiga totalmente un carro propio o de trabajo, sea en un lugar público o privado, considerando como carros: camiones, automóviles, cabezales, tanqueros, tráileres, buses, camionetas, retroexcavadoras, tractores, equipos camineros, (excepto motocicletas, cuadrones y vehículos no terrestres).

6.3.1.4. Factor tecnológico.

6.3.1.4.1. Camionetas de doble cabina.

(Ambacar , 2021) nos menciona que las camionetas doble cabina son ideales para tener una conducción en la ciudad o en el campo, ofreciendo un aspecto robusto, elegante, y de gran poder que te permiten trabajar y brillar en todo momento, con un espacio y una carga ideal de hasta una tonelada con todo tipo de trabajo.

Tener una camioneta doble cabina te permite llegar a todos los rincones del país, con toda la comodidad necesaria para que los 5 pasajeros puedan viajar tranquilos y seguros, disfrutando todos los aspectos del viaje. En el trabajo te permite realizar jornadas largas de trabajo, gracias a su excelente capacidad de carga, te ayuda a transportar carga en el interior de la camioneta en caso de necesitarlo.

Existen muchos modelos de las diferentes marcas de camionetas doble cabina para todos los gustos en versiones a gasolina o diésel 4x2 y 4x4, para realizar trabajos de carga, para ofrecer un servicio o simplemente para disfrutar los viajes con su familia, todo esto acompañados de gran seguridad con carrocerías galvanizadas, centro de gravedad mejorado, barras de protección, control de estabilidad, asistente de pendientes, el sistema de ahorro de combustible, control de tracción y mucho más.

6.2.1.4.2. Sistema de radio para el servicio del transporte.

(Motorola solutions, s.f.) Una red sin contratiempos y confiable que conecta instantáneamente a las personas que importan cuando importan, con información y comunicación en tiempo real, toda su cadena se vincula como un equipo para responder rápidamente a las órdenes y las necesidades específicas del cliente. No importa donde trabajen, lo que hagan o qué dispositivo usen. Órdenes recibidas y procesadas rápido. Entregas que respetan los horarios. Clientes satisfechos.

La información en tiempo real fluye eficientemente a través de sus almacenes, depósitos y vehículos, de manera que todos puedan responder rápidamente a las órdenes y cumplir con los requisitos de entrega específicos del cliente. Con comunicaciones de voz y datos seguras y confiables, el personal tiene el conocimiento que necesita para trabajar de manera más eficiente, mientras tiene el conocimiento que necesita para mejorar los procesos y reaccionar a cada condición de cambio.

El servicio de radio también es un aspecto tecnológico ya que este sistema de radio ha sido un factor muy importante que ha beneficiado los ingresos de cada socio de la compañía además es una ventaja que tiene la institución ante las demás compañías y cooperativas del cantón ya que son muchas instituciones que ofrecen el servicio de transporte no cuentan con el servicio de radio.

6.3.2. Matriz Evaluación Externa

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS				
FACTORES EXTERNOS	FUENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES				
Reducción del arancel para el CKD	F. político	0,04	3	0,12
Modificaciones a la ley de tránsito	F. político	0,06	3	0,18
El crecimiento del PIB	F. económico	0,07	3	0,21
Camionetas de doble cabina	F. tecnológico	0,11	4	0,44
Sistema de radio para el servicio de transporte	F. tecnológico	0,09	4	0,36
Pago de los Choferes de la compañía	F. económico	0,08	4	0,32
SUBTOTAL		0,45		1,63
AMENAZAS				
Inestabilidad política del país	F. político	0,08	2	0,16
Aumento del precio del combustible	F. económico	0,11	1	0,11
Tasas de intereses de créditos bancarios	F. económico	0,1	2	0,2
Índice de desarrollo humano	F. social	0,08	2	0,16
Pobreza en el Ecuador	F. social	0,04	2	0,08
Desempleo en el País	F. social	0,05	3	0,15
Inseguridad en el País	F. social	0,09	1	0,09
SUBTOTAL		0,55		0,95
TOTAL		1		2,58

La matriz de evaluación de factores externos de la compañía 2 de junio nos arroja un resultado subtotal ponderado en las oportunidades de 1,63 con seis factores en los ámbitos políticos económicos y tecnológicos, en cambio el subtotal de total ponderado de las amenazas es de 0,95 un valor menor a las oportunidades con siete factores en los ámbitos políticos, económico, y social sumando los subtotales de las oportunidades y amenazas dándonos un resultado total ponderado de 2,58.

Las oportunidades tienen más peso que las amenazas por motivos que algunos de los factores favorecen y aventajan el ámbito del transporte mixto dentro del cantón Catamayo, la Reducción del arancel para el CKD favorecen a los socios en la compra de repuestos de vehículos en precios bajos por la reducción de aranceles, la compra de nuevas

camionetas de doble cabina con nuevos sistemas que ayudaran a la economía de los socios como por ejemplo, el sistema de ahorro de combustible, más fuerza en el motor, nuevos seguros para los vehículos, etc. Actualmente solo dos empresas de transporte cuentan con frecuencia de radio como son la compañía 2 de junio y la cooperativa La vega. Todas las compañías y cooperativas del cantón tienen una parada vehicular ubicada en todo el cantón.

Las desventajas más preocupantes que actualmente están afectando a la compañía 2 de junio son la inestabilidad política del país como son la corrupción por parte de los gobernantes del país, los malos mandatos que designan la asamblea, la mala administración y distribución de bienes del país. La inseguridad del país es el factor que más afecta al ambiente del transporte, a lo largo del país las bandas antisociales gobiernan la seguridad de Ecuador donde ellos deciden quien vive y quien muere, en el transporte los bandidos se enfocan en robar a los choferes, roban las unidades de las compañías y cooperativas y la llamada vacunación.

6.4. Matriz de Perfil Competitivo

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO DE LAS COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE CAMIONETAS MIXTO																					
Factores de Éxito	Clave de	de	Peso	2 de junio		29 de abril		1ro de mayo		Valle hermoso		Río guayabal		La vega		Patrona del Cisne		Valle Express		San pebita	
				Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.	Cali.	Pun.
Atención al cliente			14%	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56	4	0,56
Sistema de radio			13%	4	0,52	1	0,13	1	0,13	1	0,13	1	0,13	4	0,52	1	0,13	1	0,13	1	0,13
Vehículos actualizados			12%	4	0,48	3	0,36	2	0,24	3	0,36	4	0,48	4	0,48	2	0,24	3	0,36	3	0,36
Publicidad de las compañías cooperativas		de las compañías y	11%	2	0,22	2	0,22	2	0,22	2	0,22	3	0,33	4	0,44	2	0,22	2	0,22	1	0,11
Uniformes de las compañías cooperativas		de las compañías y	9%	3	0,27	3	0,27	4	0,36	3	0,27	3	0,27	4	0,36	4	0,36	3	0,27	2	0,18
Parada vehicular			11%	4	0,44	3	0,33	3	0,33	3	0,33	3	0,33	4	0,44	3	0,33	4	0,44	2	0,22
Cantidad de socios activos			5%	3	0,15	4	0,2	4	0,2	3	0,15	3	0,15	3	0,15	4	0,2	3	0,15	2	0,1
Clima colaborativo dentro de las compañías y cooperativas			7%	3	0,21	3	0,21	3	0,21	4	0,28	3	0,21	2	0,14	4	0,28	3	0,21	2	0,14
Competitividad de los precios			8%	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32	4	0,32
Retención de los empleados (choferes)			10%	4	0,4	3	0,3	3	0,3	4	0,4	3	0,3	2	0,2	3	0,3	3	0,3	4	0,4
SUBTOTAL			100%		3,57		2,9		2,87		3,02		3,08		3,61		2,94		2,96		2,52
TOTAL			27,47																		

Para la realización de la Matriz de Perfil Competitivo se cogió a las 9 compañías y cooperativas que actualmente ofrecen el servicio en el cantón Catamayo, se identificó 9 factores que la compañía 2 de junio se enfrenta con las demás compañías y cooperativas de camionetas mixto de doble cabina. Los factores con más con calificación de 4 fueron la atención al cliente y se colocó 4 a todas empresas de servicio de transporte ya que todos ofrecen los mismos servicios con eficiencia. La compañía 2 de junio y la cooperativa La vega estas dos empresas únicamente ofrecen el servicio de radio lo cual es una fortaleza por lo tanto se calificó con 4, la para vehicular de la compañía 2 de junio es la única ubicada en la parroquia San José teniendo una gran ventaja ya que dicha parroquia es una de las más grande del cantón Catamayo. La cooperativa La vega es una de las empresas de transporte más puntuadas siguiendo con la compañía 2 de junio y la cooperativa Valle Hermoso.

6.5. Factores Internos

6.5.1. Unidades modernas de la compañía 2 de junio

Un gran porcentaje de los vehículos de la compañía de transporte mixto 2 de junio no sobre pasan los 7 años de servicios de la comunidad por motivos que la compañía al ser fundada en el año 2009 los socios ingresaron con camionetas de doble cabina del mismo año inclusive con unidades de año 2010, tras ese tiempo ocurrido el cambio de socios y la venta de unidades antiguas para la implementación de nuevas unidades de diferentes marcas como son Chevrolet, Toyota, Jeep, y camionetas chinas donde se debe mencionar que la compra de camionetas de estos últimos años vienen con beneficios para los socios de la compañía como por ejemplo, el ahorrador de combustible, el sistema anti derrape, cabinas más amplias y con un sistema eléctrico actualizado favoreciendo la comodidad del chofer como de sus ocupantes.

6.5.2. Ubicación de la parada vehicular

Actualmente la compañía 2 de junio ofrece sus servicios a la comunidad de Catamayo en su parada vehicular ubicada en la parroquia San José siendo esta parroquia una de las más grande del cantón, su ubicación está a mano derecha y a dos cuadras de la iglesia de San José) siendo la única compañía y cooperativa que tiene su para vehicular en dicha parroquia.

Sus oficinas se encuentran en la parroquia San José atrás de la UPC de la policía nacional de la parroquia de San José, arrendado una pequeña oficina donde ofrecen el servicio de radio a los clientes, también donde las unidades realizan la recarga de sus radios (Motorola) y realizan su respectiva desinfección de las unidades para la salud de sus clientes.

6.5.3. La compañía labora las 24 horas

La compañía 2 de junio labora con la frecuencia de radio las 24 horas y para ello la compañía tiene a su disposición tres secretarias donde se turnan para laborar, la primera secretaria labora en la mañana, la segunda secretaria labora en la tarde y finalmente la tercera secretaria labora toda la noche, las tres secretarias se turnan las tres jornadas para recibir las llamadas de los usuarios y otorgar la carrera la carrera al respectivo vehículo, la mayoría de los socios de la compañía 2 de junio tienen dos choferes, el primero labora en la mañana y el segundo labora toda la noche y todos están al servicio de Catamayo.

6.5.4. Atención al cliente

Se puso como fortaleza la atención al cliente a las respuestas en las encuestas de los usuarios que han utilizado el servicio de la compañía 2 de junio, la comodidad de las unidades, la bioseguridad de los vehículos conjuntamente con la limpieza interna y externa del vehículo, atención del chofer y la rapidez del servicio son los aspectos que los usuarios definieron como importantes para determinar que la compañía tiene una excelente

atención al cliente. Todos los servicios que brinda la compañía 2 de junio son atendidos las 24 horas para satisfacer las necesidades o urgencias que necesiten los usuarios de la compañía.

6.5.5. Falta de Unidades para satisfacer la demanda

La compañía 2 de junio al tener una excelente atención al cliente y de laborar las 24 horas existe un inconveniente dentro de las encuestas donde manifestaron los usuarios que al momento de llamar a la radio de la compañía y de planificar la carrera las unidades muchas veces las unidades se demoran más de lo indicado por las secretarias de la compañía inclusive las unidades no llegan al lugar de destino, esto sucede porque a veces las secretarias no anotan bien la ubicación de la carrera perjudicando a las unidades que tienen el turno de la carrera por no tener un registro de carreras y llevar un orden.

6.5.6. No tienen una filosofía empresarial definida

La filosofía corporativa es la trasposición de la misión, visión y valores de una compañía en la cultura organizacional de la misma. La filosofía empresarial sirve como brújula moral para los equipos de una organización. Incluso en ausencia de líderes y supervisores, funciona como una guía para acciones triviales y desafiantes. Una filosofía empresarial puede definir implícitamente qué relaciones se desean y cuáles no, incluso en términos de inversores. Esto puede evitar perfiles no deseados y atraer los que son ideales.

Actualmente la compañía 2 de junio no cuenta con la filosofía empresarial definida provocando que la empresa no tenga rumbo ni identidad peor menos que no puedan definir ni cumplir sus objetivos.

6.5.7. No cuentan con una estructura organizacional

La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos, por lo tanto, toda empresa conforme a la forma de operar debe planificar todo el proceso de sus tareas laborales y definir los puestos y responsabilidades de todas las personas que integran la organización. Sin embargo, esa falta de una organización definida puede traer serios problemas ya que dentro de la compañía tienen empleados y realiza procesos que implican a distintas áreas, lo que determinaría la necesidad de un organigrama más o menos complejo. La falta de organización, de un engranaje que funcione de forma fluida y eficiente, es el principal problema derivado de la ausencia de organigrama o de un mal diseño, quizá desfasado.

6.5.8 No cuentan con Publicidad

La compañía 2 de junio actualmente cuenta con una publicidad muy escasa ya que únicamente tienen una página web en la red social de Facebook lo cual su estado ha sido muy descuidado y tarjetas de presentación con el número de la compañía son estos medios las únicas estrategias de publicidad implementadas por la compañía 2 de junio. La falta de publicidad da como consecuencia la fuga de usuarios a la competencia, además la compañía no podría posicionarse en el mercado del servicio de transporte. El éxito tras el crecimiento de tu empresa dependerá no solo del tiempo que inviertas en ella, ni del capital con el que cuentes, ni de los productos o servicios que ofrecen. La mejor forma de generar interés es hacer que las personas se enteren de lo que la compañía ofrece a los usuarios.

6.5.9. No cuentan con Estrategias Financieras

La compañía 2 de junio únicamente cuentan con los servicios temporales de una contadora, lo cual los descuidos en ámbito financiero por parte de los socios y de la directiva son constantes, por lo cual la innovación para la empresa y realizar estrategias que ayuden a

mejorar la compañía para que en algunos años la organización puedan brindar beneficios para los socios, choferes y secretarias.

6.5.10. Matriz de Factores Internos

Factores Internos	Fuente	Ponderación	Calificación	R. Ponderado	Total
Fortalezas					
Frecuencia de radio	Diagnóstico situacional	0,15	4	0,6	
Unidades modernas	Diagnóstico situacional	0,1	3	0,3	
Ubicación de la parada vehicular	Diagnóstico situacional	0,14	4	0,56	
Laboran las 24 horas	Entrevista	0,08	3	0,24	
Atención al cliente	Encuestas	0,11	3	0,33	
Subtotal		0,58		2,03	
Debilidades					
Falta de Unidades para satisfacer la demanda	Encuestas	0,09	2	0,18	
No tienen una filosofía empresarial definida	Entrevista	0,07	1	0,07	
No cuentan con una estructura organizacional	Entrevista	0,06	1	0,06	
No cuentan con publicidad	Diagnóstico situacional	0,09	2	0,18	
No cuentan con estrategias financieras	Diagnóstico situacional	0,11	3	0,33	
Subtotal		0,42		1,24	
TOTAL		1		3,27	

La matriz de evaluación de factores internos de la compañía 2 de junio nos arroja un resultado subtotal ponderado en las fortalezas de 2,03 encontrados en el diagnostico situacional, en la entrevista y en las encuestas desarrolladas a los usuarios y en la entrevista a la directiva de la compañía, en cambio el subtotal del ponderado de las debilidades es de 1,24 un valor mucho menor a las fortalezas con factores encontrados en las encuestas, en

las entrevistas y en el diagnóstico situacional, sumando los subtotales de las oportunidades y amenazas dándonos un resultado total ponderado de 3,27.

La fortaleza tiene una gran ventaja ya que tiene el valor ponderado más alto que las debilidades, los factores más importantes que están dentro de la compañía es la ventaja del sistema de radio, donde únicamente solo la compañía 2 de junio y la cooperativa La Vega cuentan con este sistema provocando que la mayoría de los socios laboren las 24 horas. Las unidades modernas y la ubicación de la parada vehicular también son claves para el rendimiento de la compañía 2 de junio ya que los beneficios de las camionetas modernas vienen con sistemas para ahorrar gastos, donde también la parada vehicular es la única que se encuentra en la parroquia de San José, la más grande del cantón Catamayo.

6.6. Análisis DOFA-FODA

El análisis DOFA-FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. Para la realización de la matriz FODA se utilizará las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se implementaron en las matrices de factores internos y externos.

6.7. Matriz DOFA-FODA

<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de radio - Unidades modernas - Ubicación de la parada vehicular Laboran las 24 horas - Atención al cliente 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de Unidades para satisfacer la demanda - No tienen una filosofía empresarial definida - No cuentan con una estructura organizacional - Falta de publicidad
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción del arancel para el CKD. - Modificaciones a la Ley de Tránsito. - El crecimiento del PIB. - Camionetas de doble cabina. - Sistema de radio para el servicio de transporte. - Porcentaje del sueldo de los choferes en Catamayo. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de software, programas y aplicaciones que permitan mejorar el servicio de transporte. - Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de atención al cliente, mecánica general, marketing, etc. 	<p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer una Estructura Organizacional a la compañía 2 de junio. - Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad política del país. - Aumento del precio del combustible. - Tasas de intereses de créditos bancarios. - Índice de desarrollo humano. - Inseguridad en el país. - Pobreza en el Ecuador. - Desempleo en el Ecuador. 	<p style="text-align: center;">Estrategia FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía. 	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón. - Realizar convenios con instituciones financieras, locales de venta de repuestos de vehículos y mecánicas.

6.7.1 Definición de Estrategias

Estrategias FO *Explorar*

- Muchos de los conflictos que existen actualmente entre los choferes y las secretarias de la compañía son por motivos de información errónea, cuando las secretarias les informan a los choferes para que realicen el servicio a veces las direcciones y los nombres de los usuarios son erróneas, o a veces se quedan sin

tiempo de registrar los datos y demás situaciones que afectan el servicio, por lo cual se pretende sugerir la implementación de un registro de carreras con el nombre y la ubicación del usuario conjuntamente con el número de la unidad al utilizar el servicio de la radio, lo cual servirá también como base de datos para compañía 2 de junio lo cual facilitara mejor el servicio, donde también se lo puede utilizar para alguna rifa, concurso o sorteo que la compañía quiera realizar para agradecer a sus usuarios.

- Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio la iniciativa de capacitar a todos los empleados, socios y choferes de la compañía, según la observación y en las encuestas realizadas a los socios, se debe capacitar en diferentes ámbitos como es en atención al cliente, cursos y charlas de mecánica general, marketing, etc.

Estrategia DO *Buscar*

- Se pretende proponer una estructura organizacional para la compañía 2 de junio, para poder erradicar muchos de los problemas, como el solapamiento de tareas, dobles mandos, tiempos muertos, tareas duplicadas o sin realizar, etc.

Estrategia FA *Confrontar*

- Ante la delincuencia que actualmente enfrenta los ciudadanos del cantón Catamayo el riesgo de robos cada vez es más frecuente, para prevenir la inseguridad se sugiere implementar un botón de auxilio para la protección de los choferes conjuntamente con eso también implementar un sistema de rastreo a las unidades de la compañía 2 de junio.

Estrategias DA *Extraer*

- Muchos de los usuarios han mencionado que muchas veces no se encuentran unidades en la parada vehicular o también a veces no hay unidades disponibles en la radio, la causa de la demanda insatisfecha es que la compañía cuenta con 25

socios activos actualmente a diferencia de las demás cooperativas que tienen más de 40 socios activos, para ellos se sugiere realizar los trámites correspondientes en la Agencia Nacional de Tránsito para realizar un aumento de cupos para ingresar nuevas unidades como socios.

- Se sugiere realizar estrategias publicitarias en todos los medios de comunicación que actualmente están activos en el cantón Catamayo e utilizar las redes sociales ya que la tendencia en la actualidad es el manejo y el uso de las redes sociales y las páginas web, también implementar rifas o sorteos a los usuarios más fieles de la compañía 2 de junio.

7. Discusión

De igual manera, una vez concluido con los resultados que se relacionan con la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo, se procede a presentar la propuesta estratégica que ayude a mejorar el posicionamiento de la empresa de servicio puntualizando los objetivos estratégicos que permita una mejor participación en el mercado y un mejoramiento en el aspecto interno de la compañía.

PROPUESTA DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LA COMPAÑÍA DE CAMIONETAS MIXTO DE DOBLE CABINA 2 DE JUNIO DEL CANTÓN CATAMAYO

Antecedentes

La compañía de camionetas mixto de doble cabina 2 de junio es una empresa que ofrece al cantón Catamayo y demás cantones varios servicios con un excelente servicio de calidad y altura, como el servicio de compra de medicina, alimento, traslado y el servicio de carga liviana.

La compañía 2 de junio abrió sus puertas al mercado catamayenses en el año 2009, que hasta la actualidad los usuarios del cantón Catamayo determino que dicha compañía

lidera en el transporte dentro del cantón, con las expectativas de crecer y de ser reconocida en varios rincones del país con calidad y estupendo servicio. La compañía 2 de junio actualmente no cuenta con una filosofía empresarial definida, únicamente contando con un reglamento interno para llevar un control dentro de la compañía.

Determinación de los Objetivos

Objetivos estratégicos

Estos objetivos precisan la forma en que la compañía va a lograr mejorar su entorno interno como también su posicionamiento en el mercado mediante objetivos corporativos y organizacionales.

General

Mejorar su ambiente interno y posicionamiento en el mercado mediante uso de una propuesta estratégica.

Específicos

- ❖ Crear un registro de carreras con la información del usuario al utilizar el servicio de radio.
- ❖ Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de atención al cliente, mecánica general, marketing, etc.
- ❖ Proponer una estructura organizacional a la compañía 2 de junio.
- ❖ Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.
- ❖ Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía.

- ❖ Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón.

Objetivo estratégico #1

- Implementación de programas y aplicaciones que permitan mejorar el servicio de transporte a los usuarios de la compañía 2 de junio.

Problema

En base en las encuestas y la observación realizada a la compañía se pudo constatar que muchas veces los problemas entre las secretarias y los choferes de la compañía son muy constantes, este problema nace muchas veces al momento de recibir las llamadas de los usuarios las secretarias se olvidan la información o se confunden, perjudicando a los choferes en formas de enviar a las unidades a lugares erróneos provocando pérdida de tiempo y costos para las unidades.

Meta

Se pretende lograr con este objetivo estratégico reducir los conflictos que existen dentro de la compañía, mejorar el servicio de radio para evitar direcciones erróneas, una mejor atención a los usuarios, como también la creación de una base de datos para la compañía que podrá servir para realizar estrategias de marketing.

Tácticas

- Implementar un programa de llamadas rápidas para facilitar el servicio de la radio.
- Implementar una aplicación que guardara automáticamente la información de los usuarios a la base de datos de la compañía.
- Implementar el software de call center y la aplicación para guardar la información de los usuarios y se genere una base de datos para la compañía durante un año.

Actividades

- Programar el software de call center.
- Programar la aplicación estadística que genere bases de datos de la compañía.
- Recibir la llamada del usuario utilizando el software de call center.
- Utilizar los datos de los usuarios para proporcionar la información a los choferes de las unidades.
- Toda la información de los choferes, las unidades y de la compañía serán incorporados en la aplicación para la seguridad y la confianza de los usuarios.
- El chofer deberá comunicar a la radio de haber culminado el servicio.

Responsable

- Las secretarias de la compañía.
- Los directivos de la compañía.
- Los choferes de las unidades.

Tiempo

12 meses

Costo

DESCRIPCIÓN	COSTO	TIEMPO	TOTAL
Software de Call Center (dialfire)	\$35,00	12 Meses	\$420,00
Aplicación estadística para realizar Base de datos automáticamente (SPSS)	\$1709,44	12 Meses	\$1709,44
TOTAL	\$42,50	1 año	\$2.129,44

Estrategia N# 1

Implementación de programas y aplicaciones que permitan mejorar el servicio de transporte a los usuarios de la compañía 2 de junio.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsables	Tiempo	Costo
1	En base a las encuestas y la observación realizada a la compañía se pudo constatar que muchas veces los problemas entre las secretarias y los choferes de la compañía son muy constantes, este problema nace muchas veces al momento de recibir las llamadas de los usuarios las secretarias se olvidan la información o se confunden, perjudicando a los choferes en formas de enviándolos a lugares erróneos provocando que los costos de mantenimiento de las unidades aumenten.	Se pretende lograr con este objetivo estratégico reducir los conflictos que existen dentro de la compañía, mejorar el servicio de radio para evitar direcciones erróneas, una mejor atención a los usuarios, como también la creación de una base de datos para la compañía que podrá servir para realizar estrategias de marketing.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la llamada del usuario. • Anotar en la agenda el nombre y la ubicación exacta del usuario. • Comunicar al chofer de la unidad el nombre y la ubicación exacta del usuario. • El chofer deberá comunicar a la radio de haber culminado el servicio. • Después de culminar el turno, la secretaria tiene que pasar toda la información de los usuarios a la base de datos de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cada secretaria llevara una agenda para anotar el nombre del usuario, la ubicación donde se va a realizar el servicio y el número de la unidad que realizara la carrera. • Las carreras serán otorgadas por la secretaria de turno con el orden de los números que le corresponden a cada unidad. • Después de finalizar el turno de cada secretaria la información del registro tendrá que ser registrada en una basa de datos en la computadora de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las secretarias de la compañía. • Los directivos de la compañía <p>Resultados esperados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una base de datos de usuarios para la compañía. • Reducir los conflictos entre los empleados y choferes. • Reducir el tiempo del servicio. 	12 meses 1 mayo del 2023-31 de abril del 2024.	\$ 2129,4
TOTAL							\$2129,4

Objetivo Estratégico # 2

- Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de Atención al Cliente, Mantenimiento Vehicular y motivación.

Problema

Una pequeña parte de la población encuestada manifestaron que utilizan el servicio de transporte ilegal por motivos que la atención es mejor a diferencia de las cooperativas y compañías que ofrecen su servicio en el cantón Catamayo, sin mencionar que mediante la observación se determinó que mucho de los choferes de la compañía 2 de junio no tienen conocimiento sobre mecánica perjudicando el tiempo y el costo de sus labores, finalmente la compañía 2 de junio ha descuidado su publicidad en redes sociales y medios de comunicación en el cantón.

Meta

Se pretende lograr con este objetivo estratégico un mejor servicio en atención al cliente, recuperar a los usuarios que la compañía perdió por un mal servicio, tratar de ser más eficientes al momento de reparar la unidad, ahorrar tiempo y recursos, finalmente poder implementar estrategias de marketing que ayuden atraer nuevos usuarios.

Tácticas

- Se ofrecerá 3 cursos importantes como es atención al cliente, mecánica general y marketing.
- Los cursos serán pagados con la cuota de todos los socios de la compañía.
- Se tratará de buscar cursos gratis por parte del gobierno o entidades privadas para el beneficios y apoyo que conforman la compañía.

Actividades

- Reunir a todos los socios, choferes y empleados en forma virtual o presencial para que reciban los cursos planeados.
- Poner en práctica todo lo aprendido de los cursos establecidos.
- Hacer seguimiento a las personas que recibieron los cursos para buscar los resultados anhelados.

Responsable

- Directiva de la compañía 2 de junio.

Tiempo

- 4 meses

Costo

DESCRIPCIÓN	COSTO	AÑO	CUOTA POR SOCIO	TOTAL
Capacitación de Atención al Cliente (Centro de desarrollo profesional ICEL)	\$150,00	1 vez	\$15,00	\$450,00
Capacitación en Mantenimiento Vehicular (Ingeniero Automotriz de la localidad)	\$250,00	1 vez	\$8,33	\$250,00
Capacitación en Motivación (UTN.BA Centro de e-learning)	\$82,00	2 veces	\$10,93	\$328,00
TOTAL				\$1.028,00

Estrategia #2

Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de atención al cliente, Mantenimiento vehicular y Motivación.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable	Tiempo	Costo
2	Una pequeña parte de la población encuestada manifestaron que utilizan el servicio de transporte ilegal por motivos que la atención es mejor a diferencia de las cooperativas y compañías que ofrecen su servicio en el cantón Catamayo, sin mencionar que mediante la observación se determinó que mucho de los choferes de la compañía 2 de junio no tienen conocimiento sobre mecánica perjudicando el tiempo y el costo de sus labores, finalmente la compañía 2 de junio ha descuidado su publicidad en redes sociales y medios de comunicación en el cantón.	Se pretende lograr con este objetivo un mejor servicio en atención al cliente, recuperar a los usuarios que la compañía perdió por un mal servicio, tratar de ser más eficientes al momento de reparar la unidad, ahorrar tiempo y recursos, finalmente poder implementar estrategias de marketing que ayuden atraer nuevos usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Reunir a todos los socios, choferes y empleados en forma virtual o presencial para que reciban los cursos planeados. Poner en práctica todo lo aprendido de los cursos establecidos. Hacer seguimiento a las personas que recibieron los cursos para buscar los resultados anhelados. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofrecerá 3 cursos importantes como es atención al cliente, mecánica general y marketing. Los cursos serán pagados con la cuota de todos los socios de la compañía Se tratará de buscar cursos gratis por parte del gobierno o entidades privadas para el beneficios y apoyo de los conforman la compañía. 	Directiva de la compañía 2 de junio.	-Atención cliente (Agosto de 2023). -M. vehicular (octubre de 2023). -Motivación (enero y febrero de 2024).	\$ 1028,0
TOTAL							\$1028,0

Objetivo estratégico # 3

- Proponer una estructura organizacional a la compañía 2 de junio.

Problema

En la entrevista realizada a la directiva de la compañía 2 de junio dio como resultado que la empresa no cuenta con una filosofía empresarial definida mucho menos una estructura organizacional definida, por ese motivo existe varios desacuerdos entre los empleados, también mucho tiempo perdido como también recursos y muchas veces ocasiona que la directiva tome malas decisiones para la compañía.

Meta

Se pretende con este objetivo estratégico realizar una estructura organizacional que será propuesta para la compañía 2 de junio, y así poder erradicar los problemas que existen entre los directivos, socios y empleados de la compañía como también poder utilizar el tiempo y los recursos al máximo.

Tácticas

- Realizar un organigrama estructural para compañía 2 de junio.
- Realizar un organigrama de funciones para la compañía 2 de junio.
- Realizar un manual de funciones para la compañía 2 de junio.

Actividades

- Realizar el organigrama estructural y de funciones con base a los puestos determinados en el reglamento interno de la compañía.
- Proponer la estructura organizacional a la compañía 2 de junio.
- Publicar el organigrama estructural y funcional en el reglamento interno de la compañía 2 de junio.

- Realizar un manual de funciones de los diferentes puestos laborales que actualmente cuenta la compañía 2 de junio.

Responsable

- El autor del proyecto de titulación y la directiva de la compañía 2 de junio.

Tiempo

- 2 meses

Costo

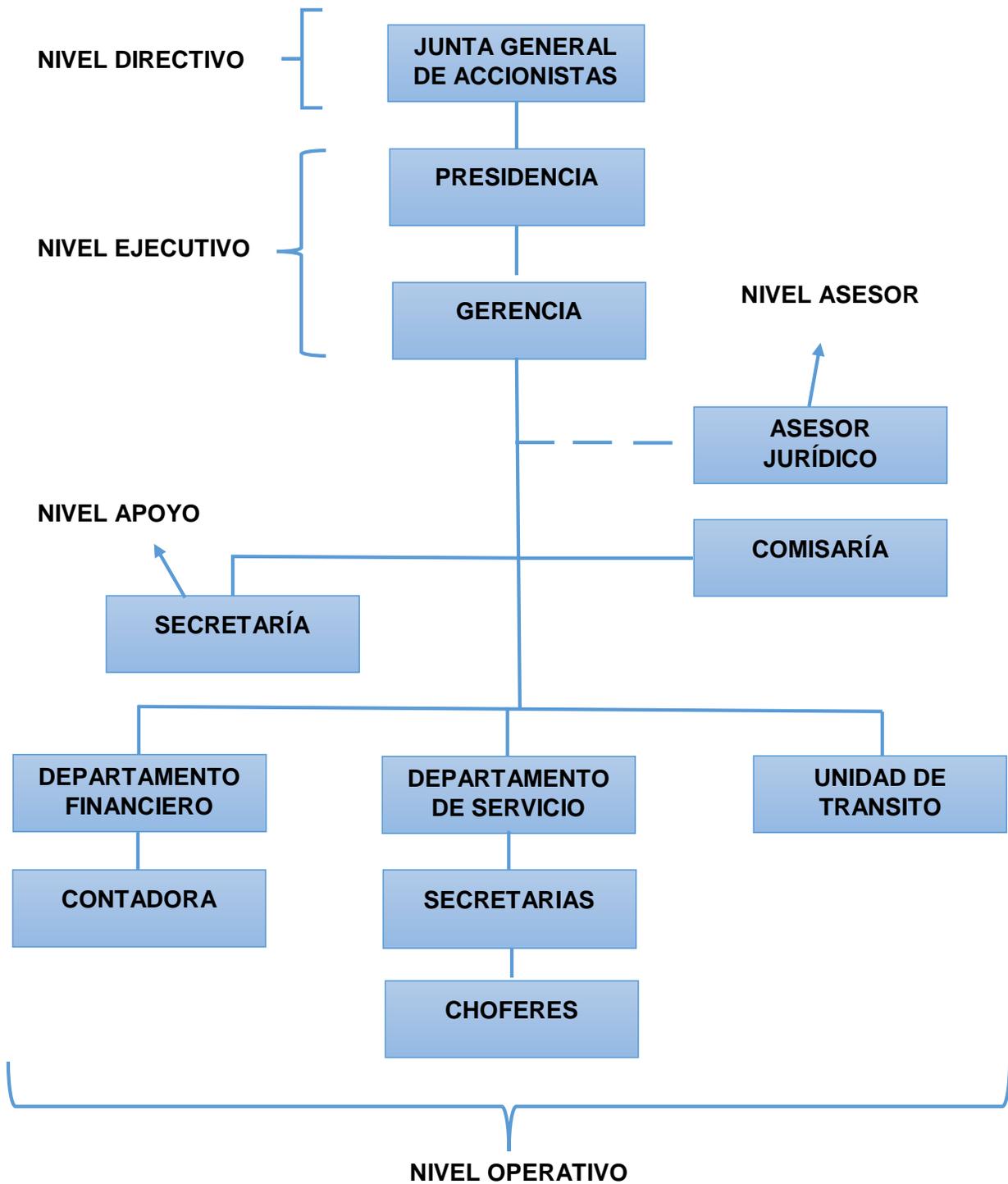
Descripción	Costo
Gastos de la reunión de la presentación de la estructura	50
Paquete de hojas a cuadros	0,75
Esfero de color azul	0,35
Esfero de color negro	0,35
Juego de reglas	1
Caja de marcadores	1,25
Impresión de los organigramas en el reglamento interno, e impreso para los 30 socios	75
TOTAL	128,7

Estrategia #3

Proponer una estructura organizacional a la compañía 2 de junio.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable	Tiempo	Costo
3	En la entrevista realizada a la directiva de la compañía 2 de junio dio como resultado que la empresa no cuenta con una filosofía empresarial definida mucho menos una estructura organizacional definida, por ese motivo existe varios desacuerdos entre los empleados, también mucho tiempo perdido como también recursos y muchas veces ocasiona que la directiva tome malas decisiones para la compañía.	Se pretende con este objetivo estratégico realizar una estructura organizacional que será propuesta para la compañía 2 de junio, y así poder erradicar los problemas que existen entre los directivos, socios y empleados de la compañía como también poder utilizar el tiempo y los recursos al máximo.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el organigrama estructural y de funciones con base a los puestos determinados en el reglamento interno de la compañía. Proponer la estructura organizacional a la compañía 2 de junio. Publicar el organigrama estructural y funcional en el reglamento interno de la compañía 2 de junio. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un organigrama estructural para la compañía 2 de junio. Realizar un organigrama de funciones para la compañía 2 de junio 	El autor del proyecto y la directiva de la compañía.	2 meses marzo y abril del 2023.	\$128.70
TOTAL							\$128.70

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO



Fuente: El Autor

Elaboración: Alejandro Sebastian Bravo Merizalde

MANUAL DE FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO

Identificación del Puesto

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA
Junta General de Accionistas	

CARGO DE JEFE INMEDIATO	N° TITULARES	SOLICITA REPORTES Y REPORTA A

DERECHOS

- a. Ejercer sin limitación de ninguna clase los derechos inherentes a la calidad de accionista, previstos en la Ley de Compañías Art 207 y en el estatuto de la Sociedad.
- b. Participar de las utilidades que reporta la Compañía al final de cada ejercicio económico, en proporción al capital pagado que represente y sólo en el caso de que la Junta General resuelva repartir las utilidades.
- c. Participar en la distribución del patrimonio social en el caso de liquidación de la Compañía, en proporción al capital pagado que represente. Art.207 numeral 3 de la Ley de Compañías.
- d. Intervenir con voz y voto en las sesiones de Junta General y de Compañía y en las sesiones de Trabajo. En las sesiones de Junta General y de Trabajo se tendrá derecho a un voto de acuerdo al valor pagado de su acción; Art., 207 numeral 4.
- e. Integrar los órganos de administración o de fiscalización de Compañía si fuesen elegidos en la forma prescrita por la Ley Art. 207 numeral 5 y el Estatuto Social.
- f. Gozar el derecho preferente para la suscripción de acciones en el caso de aumento de capital, previsto en la Ley de Compañías Art. 207 numeral 6.
- g. Impugnar las resoluciones de la Junta General y demás organismos de la Compañía, en los casos y forma establecidos en la Ley, Art. 215 y 216. No podrá ejercer derecho el accionista que estuviere en mora en el pago de sus aportes.
- h. Al tenor del Art. 213 de la Ley de Compañías que prescribe: petición de convocatorias a Junta General, acudir ante los administradores de la Compañía, solicitando se convoque a Junta General en el caso de que, transcurridos tres meses después de la finalización en cada ejercicio económico, no se hayan presentado a la Junta el Balance Anual y el Estado de Pérdidas y Ganancias o cuando la Junta no haya deliberado sobre la distribución de utilidades.
- i. El o los accionistas que representen por lo menos el 25% del capital suscrito, tienen derecho a solicitar por escrito a los administradores de la Compañía que convoquen a Junta General, para tratar los asuntos que indiquen en s petición. Si transcurridos quince días contados desde la fecha de presentación de la petición no se realizará la convocatoria, podrán recurrir a la Superintendencia de Compañías, para que sea está la que convoque la sesión.

- j. Los accionistas no podrán ser obligados a aumentar su capital social. Salvo que exista una resolución contraria de la Junta General Art. 217 de la Ley de Compañías.
- k. Los accionistas no están obligados a pagar a la Compañía la parte del capital por ellos suscrito, en la forma y plazo establecidos en el Contrato Social o en las resoluciones de Junta General, bajo prevenciones de ser requerido el pago de la conformidad a lo dispuesto en el Art. 219 numerales 1,2,3 y de la Ley de Compañías.
- l. Los accionistas tendrán derecho a todos los beneficios sociales tales como: Mortuoria, ayudas Médicas y de Accidentes de Tránsito y otros que se crearen siempre y cuando **se encuentren al día en sus obligaciones económicas.**
- m. Se permite al accionista o a los accionistas ejercer el derecho constitucional a la defensa (Art. 76, numeral 7 literal a, de la Constitución vigente), e impugnar ante la Junta General en pleno, las resoluciones o multas impuestas por el Directorio. Para este efecto, el accionista impugnante deberá estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con la Compañía; y presentar por escrito y fundamentado tal impugnación, dentro del término de tres días contados desde la notificación con la resolución del Directorio o imposición de una sanción o multa, impugnación que será conocida en la Junta General inmediatamente y que deberá ratificar o rectificar la sanción.

FUNCIONES

- a. Integrar los Órganos de Administración y Control de la Compañía.
- b. Respeto, consideraciones y completa armonía con los miembros del Directorio, comisarios, empleados y trabajadores y compañeros accionistas, así como son los colaboradores(choferes) en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- c. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de trabajo, lealtad, colaboración en el orden laboral, moral y disciplinario en general en la Compañía.
- d. Ejecutar las comisiones, trabajo que le confíen con honradez, buena voluntad y responsabilidad para la Compañía.
- e. Cumplir con los estatutos, Reglamentos e Instructivos internos de la Compañía.
- f. Asistir puntualmente a las Juntas Generales y sesiones de Trabajo, sean estas ordinarias o extraordinarias.
- g. Disponer de los medios electrónicos (taxímetro, equipo AVL) que los organismos de regulación dispusieren para prestar el servicio de transporte mixto.
- h. Efectuar el mantenimiento de los medios electrónicos únicamente en talleres autorizados para mantener el óptimo estado de funcionamiento.
- i. Cumplir con las disposiciones emanadas en el Código de Trabajo, Ley de Seguridad y Título Habilitante en vigencia.
- j. Disponer de una unidad en perfecto estado de funcionamiento, aseo y presentación; cuando por motivos de cumplimientos de vida útil o mecánicos del vehículo, efectuar su reposición lo más pronto posible o máximo los plazos que estableciere el órgano de control y regulación.
- k. Informar y entregar la documentación correspondiente a la comisión de vigilancia cuando se contrate un conductor para que proceda al registro el órgano de control y regulación.
- l. Entregar anualmente y, cada vez que la administración así lo requiera, copia de sus documentos personales, así como de la licencia de conducir y matrícula del vehículo autorizado en el título habilitante correspondiente.
- m. Los accionistas, previo a su ingreso a la compañía deberán acompañar los siguientes requisitos de ley
 1. Copia fotostática a colores de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes.
 2. Copia fotostática de la matrícula del vehículo que acredite su propiedad o su carta de compra venta debidamente legalizada.

3. Fotocopia a color y legible de la licencia del chofer profesional o del chofer que va a manejar el vehículo.
 4. Permitir la revisión de sus antecedentes penales en el sistema computarizado que implementa el Gobierno Nacional (antes récord policial).
- n.** Depositar las cuotas ordinarias fijadas y acordadas por la Junta General de Accionistas, como plazo máximo hasta el cinco de cada mes.
 - o.** En caso de contratar conductores, se debe verificar que tengan la capacidad legal y técnica para el trabajo.
 - p.** Instruir a su chofer de lo todo lo que se espera de el en la Compañía.

PROHIBICIONES

- a.** Incumplir con las disposiciones y normas emanadas en las leyes, ordenanzas, resoluciones y directivas que regulan el transporte mixto.
- b.** Incumplir los turnos arbitrariamente o las tarifas establecidas por la entidad de control y regulación.
- c.** Efectuar acciones o procedimientos que perjudican al buen nombre de la compañía.
- d.** Enajenar la unidad sin efectuar las transferencias de su acción.
- e.** Contratar conductores que no tengan la capacidad legal y técnica para el desempeño del trabajo y no gocen de la confianza de la compañía.
- f.** Desarrollar con las unidades actividades contrarias a las autorizadas en el Título habilitante.
- g.** Conducir la unidad en estado etílico, mal presentado.
- h.** Agredir de palabra u obra a los accionistas y/o a los empleados(as).
- i.** Acosar sentimental o sexualmente a las o los empleados (as) o trabajadores (as) de la compañía.

Identificación del Puesto

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA
Presidente	Área administrativa

CARGO DE JEFE INMEDIATO	N° TITULARES	SOLICITA REPORTES Y REPORTA A
Junta General de Accionistas	Gerente General, secretario	Gerente General, Secretario Junta General de Accionistas

FUNCIONES

El presidente de la Compañía será elegido en la forma prevista en el Estatuto Social y durara en su cargo el periodo de dos años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- a.** Será solidario junto Gerente General, en todos los asuntos legales, judiciales y extrajudiciales a la Compañía y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actos, convenios y contratos.
- b.** Convocar y presidir las sesiones de trabajo, en la forma que se determina en el presente Reglamento Interno.
- c.** Firmar conjuntamente con el secretario las actas de las sesiones de: Trabajo, Directorio y de Juntas Generales.
- d.** Elaborar y presentar el informe del ejercicio anual a la Junta General de accionistas.

Identificación del Puesto

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA
Gerente General	Área administrativa

CARGO DE JEFE INMEDIATO	N° TITULARES	SOLICITA REPORTES Y REPORTA A
Junta General de Accionistas	Secretario, Secretarias, comisarios	Secretario, Secretarias, Comisarios Presidente, Junta General de Accionistas

FUNCIONES

El gerente general de la compañía será elegido de la forma prevista en el Estatuto Social y durará en su cargo el periodo de cinco años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- a.** Representar de forma legal, judicial y extrajudicial la compañía suscribir a nombre de ella, junto con el presidente todo tipo de actos, convenios y contratos.
- b.** Deberá asistir a todas las sesiones del Directorio y sesiones de Trabajo de la Compañía, en las que tendrá voz, pero no voto.
- c.** Ejecutará finalmente todas las resoluciones de la Junta General de accionistas, las que adopten en la sesión de Trabajo y en las sesiones del Directorio.
- d.** El incumplimiento de esta obligación, a más de lo previsto en la Ley de compañías y en el Estatuto Social, será causa suficiente para su remoción por parte de la Junta General.
- e.** Deberá cumplir con las obligaciones económicas que la compañía, mantenga con empleados (as), trabajadores (as), organismos estatales de servicio público y seguridad social, organismos de regulación y control, bancos.
- f.** Informar al Directorio su gestión económica cuando se reúnan en sesiones ordinarias y a los accionistas, durante el desarrollo de las Sesiones de Trabajo ordinarias o en Junta General.

Identificación del Puesto

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA
Secretario	Área Apoyo

CARGO DE JEFE INMEDIATO	N° TITULARES	SOLICITA REPORTES Y REPORTA A
Presidente, Gerente General	Socios, choferes de la compañía	Socios y Choferes de la Compañía Presidente, Gerente General

FUNCIONES

El secretario de la compañía será elegido en la forma prevista en el Estatuto Social y durara en su cargo el periodo de dos años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- a.** El secretario actuara como tal, en las sesiones de Junta General de accionistas, en las sesiones de Trabajo y en las sesiones de Directorio.
- b.** Elaborar el orden del día tanto como en las sesiones de Trabajo, Junta General y de Directorio de la compañía en coordinación con el presidente y Gerente General.
- c.** Antes de iniciar cualquier sesión deberán constatar el quorum e informar sobre él, al señor presidente
- d.** Llevará bajo su responsabilidad los libros de las actas de tales sesiones.
- e.** Se encargará del archivo de las correspondencias de la Compañía en coordinación con el personal administrativo.
- f.** Firmará todos los documentos que el ejercicio de sus funciones le corresponda.
- g.** Llevar un registro de todos los accionistas de la Compañía.
- h.** Notificara a los accionistas para las sesiones, tanto de Trabajo como de Junta General o Directorio a través de los mecanismos previstos en el estatuto social y/o en este reglamento.
- i.** Informar al gerente sobre las resoluciones de sanciones adoptadas en las juntas de directivo o juntas generales.
- j.** Otras situaciones que el presidente o la Junta General de accionistas le encomiende
- k.** Además, cumplirá todas las funciones establecidas en el manual de funciones de la compañía.
- l.** En todos los casos de ausencia el secretario titular, se designará un secretario ad-hoc, que será nombrado entre los accionistas presentes.

Identificación del Puesto

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DEPENDENCIA
Comisario	Área Apoyo

CARGO DE JEFE INMEDIATO	N° TITULARES	SOLICITA REPORTES Y REPORTA A
Presidente, Gerente General	Socios y choferes de la compañía	Socios y Choferes de la Compañía Secretario, Gerente General

FUNCIONES

Los comisarios, accionistas o no, nombrados en el contrato de constitución de la Compañía o conforme a lo dispuesto en el artículo 279 de la ley de compañías, tienen derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la Compañía.

Objetivo estratégico #4

- Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.

Problema

Una parte de la población determino en las encuestas que muchas veces no hay unidades suficientes para el servicio, este motivo de que la parada vehicular ubicada en la parroquia San José solo tiene la capacidad para 3 vehículos.

Meta

Se pretende obtener de ese objetivo estratégico es poder satisfacer con la demanda del servicio de transporte en la parroquia San José donde está ubicada la parada vehicular de la compañía 2 de junio.

Tácticas

- Realizar un proyecto para realizar la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José.
- Realizar una reunión la directiva de la compañía 2 de junio conjuntamente con el GAD municipal de Catamayo para presentar el proyecto para la ampliación de la parada vehicular.

Actividades

- Realizar una sesión general con los socios de la compañía, y manifestar el objetivo estratégico #4.
- Buscar un especialista para realizar el proyecto de la ampliación de la parada vehicular.

- En el caso de ser aceptado el proyecto por el GAD municipal realizar inmediatamente la ampliación de la parada vehicular.

Responsable

- La directiva y los socios de la compañía.

Tiempo

- 9 meses

Costo

Descripción	Costo
Proyecto	550
Impresión	3
Pintura	15
Brochas	5
Hojas informativas	1
TOTAL	574,00

Estrategia #4

Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable	Tiempo	Costo
4	Una parte de la población determino en las encuestas que muchas veces no hay unidades suficientes para el servicio, este motivo de que la parada vehicular ubicada en la parroquia San José solo tiene la capacidad para 3 vehículos.	Se pretende obtener de ese objetivo estratégico es poder satisfacer con la demanda del servicio de transporte en la parroquia San José donde está ubicada la parada vehicular de la compañía 2 de junio.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una sesión general con los socios de la compañía, y manifestar el objetivo estratégico #4. Buscar un especialista para realizar el proyecto de la ampliación de la parada vehicular. En el caso de ser aceptado el proyecto por el GAD municipal realizar inmediatamente la ampliación de la parada vehicular. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un proyecto para realizar la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José. Realizar una reunión la directiva de la compañía 2 de junio conjuntamente con el GAD municipal de Catamayo para presentar el proyecto para la ampliación de la parada vehicular. 	La directiva y los socios de la compañía. Resultados esperados Como resultado se pretende implementar más unidades para mejorar el servicio y satisfacer la demanda del servicio de radio	9 meses 1 de mayo del 2023 hasta el 29 de febrero del 2024.	\$574,00
TOTAL							\$574,00

Objetivo estratégico #5

- Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía.

Problema

Actualmente los índices de robo de vehículos han crecido en estos últimos años según lo menciona la fiscalía general del Estado que se refleja en el ambiente externo del proyecto de titulación, dentro del cantón se ha suscitado varios robos de camionetas mixto de doble cabina que se dedican al servicio de transporte, dejando a muchos ciudadanos sin su fuente de trabajo y con problemas económicos.

Meta

Lo que se trata de buscar con este objetivo estratégico es que los choferes y los socios de las unidades de la compañía puedan laborar con tranquilidad sin ninguna preocupación, y en el caso de que exista un robo de un vehículo se pueda rastrear y recuperar la unidad.

Tácticas

- Proponer en junta extraordinaria el objetivo estratégico #5.
- Realizar el trámite con la policía nacional para implementar el botón de auxilio para los choferes.
- Cotizar precios para la implementación el sistema de rastreo.
- Cada socio llevara el monitoreo de sus unidades.

Actividades

- Implementar el sistema de rastreo satelital con dispositivo SATRACK que actualmente utiliza los vehículos del ejército ecuatoriano.

- Implementar el botón de auxilio con el sistema de rastreo a las unidades de la compañía.
- Capacitaciones para saber el funcionamiento del botón de auxilio y el sistema de rastreo.

Responsable

- La directiva de la compañía y los socios de la compañía 2 de junio.

Tiempo

- 4 meses

Costo

Descripción	Costo
Botón Auxilio (costo gratuito)	0
Dispositivos AVL (30 unidades)	\$9.072,56
Instalación del Sistema de rastreo	\$150.00\$
TOTAL	\$9.222,56

Estrategia #5

Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable	Tiempo	Costo
5	Actualmente los índices de robo de vehículos han crecido en estos últimos años según lo menciona la fiscalía general del Estado que se refleja en el ambiente externo del proyecto de titulación, dentro del cantón se ha suscitado varios robos de camionetas mixto de doble cabina que se dedican al servicio de transporte, dejando a muchos ciudadanos sin su fuente de trabajo y con problemas económicos.	Lo que se trata de buscar con este objetivo es que los choferes y los socios de las unidades de la compañía puedan laborar con tranquilidad sin ninguna preocupación, y en el caso de que exista un robo de un vehículo se pueda rastrear y recuperar la unidad.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar el botón de auxilio con el sistema de rastreo a las unidades de la compañía. Capacitaciones para saber el funcionamiento del botón de auxilio y el sistema de rastreo. 	<ul style="list-style-type: none"> Proponer en junta extraordinaria el objetivo estratégico #5. Realizar el trámite con la policía nacional para implementar el botón de auxilio para los choferes. Cotizar precios para la implementación del sistema de rastreo. Cada socio llevara el monitoreo de sus unidades. 	La directiva y los socios de la compañía. resultados esperados En los resultados esperados se pretende sobre guardar la seguridad de los choferes y usuarios como también cuidar las unidades de los socios	4 meses desde el 1 de junio-31 de septiembre de 2023	\$9,222.56
TOTAL							\$9,222.56

Objetivo Estratégico #6

- Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón.

Problema

La compañía 2 de junio actualmente cuenta con una red social Facebook siendo el único medio digital que utilizan para realizar publicidad, sin embargo, la red social no se ha publicado en varios meses. En el año 2021 se declaró realizar rifas y sorteos para premiar a los usuarios de la compañía causando una gran aceptación por los usuarios, en cambio en el 2022 no se han realizado rifas ni sorteos, finalmente la compañía también cuenta con tarjetas de presentación que cada unidad se encarga de distribuir.

Meta

Lo que se busca alcanzar de este objetivo estratégico es atraer más usuarios, hacer que regresen a utilizar los servicios usuarios que cambiaron su preferencia por otra cooperativa, hacer explotar las redes sociales con eventos, sorteos o comunicados especiales por parte de la compañía, dar a conocer que la mejor opción en servicio de transporte es la compañía 2 de junio.

Tácticas

- Realizar sketches publicitarios y transmitirlos en los medios de comunicación del cantón Catamayo.
- Realizar rifas y sorteos para premiar a los usuarios de la compañía.
- Para los premios de las rifas puede ser de una base de \$200
- Actualizar la página de Facebook de la compañía 2 de junio con todo lo más importante de la actualidad.

- Abrir más páginas de redes sociales como por ejemplo Instagram, tik tok, etc.

Actividades

- Organizarse conjuntamente con los socios de la compañía para realizar videos publicitarios con todas las actividades que realizan para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía del cantón.
- Utilizar la base de datos de la estrategia #1 para realizar los sorteos.
- Publicar diariamente todas las actividades que constantemente realiza la compañía 2 de junio en sus redes sociales.

Responsable

- La directiva y las secretarias de la compañía 2 de junio.

Tiempo

- 1 año

Costo

La compañía busca realizar un sketch publicitario y que se transmita en varios medios de comunicación ya sean televisivos, radiales y revistas virtuales por lo cual se buscó los medios más populares que los ciudadanos de Catamayo utilizan para informarse como son por parte de la televisión es el canal de multicanal, en la radio es el boquerón 93.7 FM y finalmente en revistas virtuales es la página de RevistaVirtual de Catamayo.

- MULTICANAL tras la investigación realizada por el autor el video comercial de 30 segundos tiene un costo de 250\$ conjuntamente con la publicación de 3 veces al día en la mañana, medio día y noche en la semana.
- El costo de publicar la publicidad de la compañía 2 de junio en la radio boquerón es de aproximadamente 85\$ a la semana reproduciéndolo en cada pausa publicitaria.

- La revista virtual de Catamayo llamada “RevistaVirtualCatamayo” es una de las más vistas por la ciudadanía, donde un espacio publicitario de dicha revista tiene un costo de 70\$ por un tiempo de un mes.
- La base de datos que se desarrollara en la compañía sirvió para implementar sorteos ya sea una vez al mes o el tiempo que decida la directiva, los sorteos serán únicamente para los usuarios de la compañía destacando fechas importantes como podría ser aniversario de la compañía, navidad, fin de año, etc.
- Se propone a la compañía 2 de junio que los sorteos se desarrollen una vez al mes por un año, y que se pueda sortear un pollo ornado.

DESCRIPCION	TIEMPO	COSTO
Publicidad en Medios de Comunicación		
Espacio publicitario en televisión	12 meses	\$3,000.00
Espacio publicitario en la radio	12 meses	\$1,020.00
Espacio publicitario en revista virtual	12 meses	\$840.00
SUBTOTAL		\$4,860.00
Publicidad en Sorteos		
Premios del Sorteos	12 meses	\$180.00
SUBTOTAL		\$180.00
TOTAL		\$5,040.00

Estrategia #6

Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable y resultados	Tiempo	Costo
6	La compañía 2 de junio actualmente cuenta con una red social Facebook siendo el único medio digital que utilizan para realizar publicidad, sin embargo, la red social no se ha publicado en varios meses. En el año 2021 se declaró realizar rifas y sorteos para premiar a los usuarios de la compañía causando una gran aceptación por los usuarios, en cambio en el 2022 no se han realizado rifas ni sorteos, finalmente la compañía también cuenta con tarjetas de presentación que cada unidad se encarga de distribuir.	Lo que se busca alcanzar de este objetivo es atraer más usuarios, hacer que regresen a utilizar los servicios usuarios que cambiaron su preferencia por otra cooperativa, hacer explotar las redes sociales con eventos, sorteos o comunicados especiales por parte de la compañía, dar a conocer que la mejor opción en servicio de transporte es la compañía 2 de junio.	<ul style="list-style-type: none"> Organizarse conjuntamente con los socios de la compañía para realizar videos publicitarios con todas las actividades que realizan para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía del cantón. Utilizar la base de datos de la estrategia #1 para realizar los sorteos. Publicar diariamente todas las actividades que constantemente realiza la compañía 2 de junio en sus redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar sketches publicitarios y transmitirlos en los medios de comunicación del cantón Catamayo. Realizar rifas y sorteos para premiar a los usuarios de la compañía. Para los premios de las rifas puede ser de una base de \$200 Actualizar la página de Facebook de la compañía 2 de junio con todo lo más importante de la actualidad. Abrir más páginas de redes sociales como por ejemplo Instagram, tik tok, etc. 	La directiva y las secretarias de la compañía. resultados esperados Dentro de los resultados esperados se pretende recuperar y atraer usuarios para la compañía.	12 meses Inicia del 1 de abril del 2023-31 de marzo del 2024.	\$5,040
TOTAL							\$5,040

Estrategia #7

- Realizar convenios con Instituciones Financieras, Locales de venta de repuestos y mecánicas del cantón Catamayo.

Problema

La Agencia Nacional de Transito obliga a que las unidades al cumplir el tiempo de funcionamiento de las unidades cambien por unidades actuales que sean del año, sin embargo el costo de unidad es un problema que afecta económicamente a los socios ya que ante la crisis del país es muy difícil conseguir el dinero para conseguir una unidad nueva, además se debe mencionar que la única forma de conseguir el dinero sería de realizar créditos financieros que en parte son tramites complicados y también difíciles de realizar. Además, se debe mencionar que algunas unidades laboran las 24 horas los cuales el mantenimiento se realiza en menos tiempo que las demás unidades que solo laboran 6 a 8 horas por tal motivo realizan el doble de costo reflejando que actualmente los aceites, llantas pastillas y de más repuestos donde estos costos siguen elevándose.

Meta

Se pretende conseguir con esta estrategia buscar fuentes de financiamiento en instituciones financieras del cantón Catamayo para los socios de la compañía 2 de junio puedan realizar y facilitar créditos bancarios para dos partes importantes compra de nuevas unidades y en caso de accidentes créditos para reparar o comprar repuestos. El convenio con los locales de venta de repuestos se tratará de conseguir que los socios puedan adquirir repuestos en menor precio, finalmente con las mecánicas se busca de conseguir que se reparen las unidades con menor precio.

Tácticas

- Realizar los convenios en instituciones financieras donde la mayoría de los socios estén afiliados.
- Buscar locales de venta de repuestos que ofrezcan repuestos originales para proponer esta séptima estrategia.
- Proponer el convenio con una mecánica que este bien capacitada y equipada con equipos y herramientas necesarias para el mantenimiento y reparamiento de los vehículos.

Actividades

- Proponer la estrategia #7 en reunión general a los socios de la compañía.
- Encontrar un especialista que realice los convenios con las diferentes organizaciones.
- Realizar una búsqueda de todos los locales financieros, locas de venta de repuestos y mecánicas dentro del cantón Catamayo.

Responsable

- Directiva de la compañía.

Tiempo

- 6 meses.

Costo

Descripción	Costo
Pago del especialista (convenios)	\$120,00
Gastos de la directiva (combustible, carreras, etc.)	\$20,00
TOTAL	\$140,00

Estrategia #7

Realizar convenios con Instituciones Financieras, Locales de venta de repuestos y mecánicas del cantón Catamayo.

N°	Problema	Meta	Actividades	Tácticas	Responsable	Tiempo	Costo
7	La Agencia Nacional de Transito obliga a que las unidades al cumplir el tiempo de funcionamiento de las unidades cambien por unidades actuales que sean del año, sin embargo el costo de unidad es un problema que afecta económicamente a los socios ya que ante la crisis del país es muy difícil conseguir el dinero para conseguir una unidad nueva, además se debe mencionar que la única forma de conseguir el dinero sería de realizar créditos financieros que en parte son tramites complicados y también difíciles de realizar. Además, se debe mencionar que algunas unidades laboran las 24 horas los cuales el mantenimiento se realiza en menos tiempo que las demás unidades que solo laboran 6 a 8 horas por tal motivo realizan el doble de costo reflejando que actualmente los aceites, llantas pastillas y de más repuestos donde estos costos siguen elevándose.	Se pretende conseguir con esta estrategia buscar fuentes de financiamiento en instituciones financieras del cantón Catamayo para los socios de la compañía 2 de junio puedan realizar y facilitar créditos bancarios para dos partes importantes compra de nuevas unidades y en caso de accidentes créditos para reparar o comprar repuestos. El convenio con los locales de venta de repuestos se tratará de conseguir que los socios puedan adquirir repuestos en menor precio, finalmente con las mecánicas se busca conseguir que se reparen las unidades con menor precio.	<ul style="list-style-type: none"> Proponer la estrategia #7 en reunión general a los socios de la compañía. Encontrar un especialista que realice los convenios con las diferentes organizaciones. Realizar una búsqueda de todos los locales financieros, locas de venta de repuestos y mecánicas dentro del cantón Catamayo. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los convenios en instituciones financieras donde la mayoría de los socios estén afiliados. Buscar locales de venta de repuestos que ofrezcan repuestos originales para proponer esta séptima estrategia. Proponer el convenio con una mecánica que este bien capacitada y equipada con equipos y herramientas necesarias para el mantenimiento y reparamiento de los vehículos. 	La directiva de la compañía. Resultados Esperados Fuentes de financiamiento precios bajos en repuesto de vehículo, y precio bajo en mecánica.	6 meses Agosto de 2023-enero 2024	\$140,00
TOTAL							\$140,0

COSTO TOTAL DE LA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO

N° OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	COSTO
1	Implementación de programas y aplicaciones que permitan mejorar el servicio de transporte a los usuarios de la compañía 2 de junio.	12 Meses mayo 2023-abril 2024	\$2.129,40
2	Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de Atención al Cliente, Mantenimiento Vehicular y Motivación.	A. Cliente (agosto 2023) M. Vehicular (octubre 2023) Motivación(enero y febrero 2024)	\$1.028,00
3	Proponer una estructura organizacional a la compañía 2 de junio.	2 meses abril y mayo 2023	\$128,70
4	Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.	9 meses mayo 2023-enero 2024	\$574,00
5	Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía.	4 meses junio-septiembre 2023	\$9.222,56
6	Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón.	12 Meses mayo 2023-Mayo 2024	\$5.040,40
7	Realizar convenios con Instituciones Financieras, Locales de venta de repuestos y mecánicas del cantón Catamayo.	6 meses agosto 2023-enero 2024	\$140,00
TOTAL			\$18.263,06

- Plantado el costo total del Plan Estratégico para la compañía de camionetas mixto de doble cabina 2 de junio de la ciudad de Catamayo es de \$18,263.06 dólares.
- Las 6 estrategias plantadas en el plan estratégico se comenzarán aplicar desde el mes de marzo de 2023 hasta al primer trimestre del 2024.

ACTIVIDADES/MESES	2023									2024			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS													
Implementación de programas y aplicaciones que permitan mejorar el servicio de transporte a los usuarios de la compañía 2 de junio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Proponer a la directiva de la compañía 2 de junio desarrollar capacitaciones en el ámbito de atención al cliente, mecánica general, marketing, etc.					X		X			X	X		
Proponer una estructura organizacional a la compañía 2 de junio.	X	X											
Proponer la ampliación de la parada vehicular en la parroquia San José de la compañía 2 de junio.		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Implementar un botón de auxilio conjuntamente con un sistema de rastreo a las unidades de la compañía.			X	X	X	X							
Proponer estrategias publicitarias para atraer más usuarios utilizando las redes sociales y medios de comunicación del cantón.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

<p>Realizar convenios con Instituciones Financieras, Locales de venta de repuestos y mecánicas del cantón Catamayo.</p>					X	X	X	X	X	X			
---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--

8. Conclusiones

- 1) Concluido el análisis del entorno general PEST, se procedió a realizar la matriz de factores externos (MEFE), en la cual se obtuvo un valor ponderado de 2.58 puntos valor que está por encima de valor estándar, donde se determina que la compañía se encuentra confrontando las amenazas del entorno y aprovechando las oportunidades.
- 2) El análisis de la compañía 2 de junio, se realizó mediante la aplicación de las encuestas y entrevistas, concluyendo con la matriz de factores internos (MEFI) que tuvo como resultado un valor ponderado de 2.65, dando a conocer así que la empresa se encuentra fuerte.
- 3) El diagnostico situacional de la compañía 2 de junio muestra que existen 9 cooperativas y compañías de transporte mixto al servicio del cantón Catamayo ofreciendo los mismos servicios a diferencia de las cooperativas de taxis, buses rurales e interprovinciales y delivery.
- 4) Se pretendió realizar 6 estrategias que fortalecen y mejoran los ambientes internos y externos de la compañía 2 de junio, con una inversión total de \$18,472.70, que se pretende favorecer después de un tiempo a la compañía.

9. Recomendaciones

- 1) Utilizar las estrategias planteadas en la propuesta del plan estratégico, ya que permitirán un mayor fortalecimiento del ambiente interno y un mejor posicionamiento en el mercado de servicios de transporte.
- 2) Impulsar las estrategias publicitarias para lograr un mayor conocimiento del mismo y por ende tenga una mejor acogida en el mercado de servicios de transporte.

- 3) Impulsar la estrategia de implementar botones de auxilio y el sistema de rastreo para sobre guardar la seguridad de los choferes y la protección de las unidades.
- 4) Implementar la propuesta de incrementar en su reglamento interno de la compañía el organigrama estructural como también el organigrama de funciones que fueron diseñados por el autor del trabajo de titulación.
- 5) Se recomienda a la compañía 2 de junio mantener el espíritu del buen trabajo enfocado a la satisfacción de sus usuarios mediante los servicios que ofrece.

10. Bibliografía

- Alvarado Martínez, T. E. (2001). METODOLOGIA PARA ELABORAR UN PLAN ESTRATEGICO Y REDISEÑO ORGANIZACIONAL. *Revista Mexicana de Agronegocios*.
- Ambacar . (21 de Enero de 2021). *www.ambacar.ec*. Obtenido de *www.ambacar.ec*: <https://www.ambacar.ec/noticias/beneficios-camioneta-doble-cabina-wingle>
- Andalucía, F. (2007). El transporte público. *Facua*.
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *contenido.bce.fin.ec*. Obtenido de *contenido.bce.fin.ec*: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- CanalPDA. (2016). *eleconomista.es. Editorial Ecoprensa, S.A.* . Obtenido de *eleconomista.es*.
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires.
- Censos, I. N. (Octubre de 2019). *ecuadorencifras*. Obtenido de *ecuadorencifras*: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2018/2018_ANET_PPT.pdf
- Censos, I. N. (Diciembre de 2021). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de *www.ecuadorencifras.gob.ec*: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2021/Diciembre-2021/202112_PobrezayDesigualdad.pdf
- Censos, I. N. (s.f.). El transporte terrestre de pasajeros en Ecuador y Quito: perspectiva histórica y situación actual. *INEC* .

Chan, S. (19 de Abril de 2021). *retos-operaciones-logistica.eae.es*. Obtenido de retos-operaciones-logistica.eae.es: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/factores-economicos-de-una-empresa-que-deben-tenerse-en-cuenta/>

CienciasEmpresas, 3. (2015). 10 pasos para desarrollar un plan estratégico y un business model canvas. *3ciencias* .

cifras, E. (2008). EL TRASPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EN ECUADOR Y QUITO: PERSPECTIVA HISTÓRICA Y SITUACIÓN ACTUAL. *INEC*.

cocheconductor. (s.f.). Transporte privado. *cocheconductor.com*.

ConceptoDefinición. (18 de Marzo de 2021). *conceptodefinition.de*. Obtenido de conceptodefinition.de: <https://conceptodefinition.de/plan/>.

Datosmacro. (s.f.). *datosmacro.expansion.com*. Obtenido de datosmacro.expansion.com: <https://datosmacro.expansion.com/idh>

Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*.

Delgado, J. F. (27 de Julio de 2017). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/amenazas-de-una-empresa.html>

discapnet. (s.f.). *discapnet.es*. Obtenido de discapnet.es: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/accesibilidad/transporte-accesible/la-vida-es-movimiento/transporte-privado/normas>

Echevarría, G. (1994). *Introducción a la economía de la empresa*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Ecuador, B. C. (31 de Marzo de 2020). *bce.fin.ec*. Obtenido de bce.fin.ec: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1359-la-economia-ecuatoriana-crecio-01-en-2019>

Ecuador, B. C. (2021). Reporte del Sector Petrolero. *Banco Central del Ecuador*.

Ecuador, B. C. (30 de Junio de 2022). *bce.fin.ec*. Obtenido de bce.fin.ec: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1514-ecuador-registro-un-crecimiento-interanual-de-3-8-en-el-primer-trimestre-de-2022#:~:text=Boletines%20de%20prensa-,Ecuador%20registr%C3%B3%20un%20crecimiento%20interanual%20de%203%2C8%2>

Ecuador, B. C. (30 de Junio de 2022). *www.bce.fin.ec*. Obtenido de www.bce.fin.ec: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1514-ecuador-registro-un-crecimiento-interanual-de-3-8-en-el-primer-trimestre-de-2022>

Ecuador, C. O. (2021). *camaraofespanola.org*. Obtenido de camaraofespanola.org: <https://www.camaraofespanola.org/transporte-de-ecuador/#:~:text=El%20Ecuador%20puede%20ser%20recorrido,transporte%20terrestre%2C%20mar%C3%ADtimo%20o%20a%C3%A9reo.&text=El%20conjunto%20de%20carreteras%20y,normatividad%20y%20marco%20institucional%20vigente.>

- Ecuadorencifras. (2018). Anuario de Estadísticas de Transporte 2018-Octubre 2019. *INEC TRANSPORTE*.
- Ecuadorencifras. (2018). Anuarios estadísticos de transporte 2018. *Inec Transporte*.
- Ecuadorencifras. (2018). Matriculación por Provincias . *INEC TRANSPORTE*.
- editorial, E. (Agosto de 2022). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>
- Ekos. (23 de Noviembre de 2018). *ekosnegocios.com*. Obtenido de ekosnegocios.com: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/los-aranceles-para-la-importacion-de-autopartes-se-reduciran-hasta-2023>
- Eliazar Santibañez, D. M. (24 de Marzo de 2015). *es.slideshare.net*. Obtenido de es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net/zuanyseguradechavez/factores-politicos>
- Ernesto Baena, J. J. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Scientia et Technica*, 64.
- Espinosa Bailón, E. G. (2014). Elaboración de plan estratégico para la compañía de taxi ejecutivo Loja Turística s.a. en la ciudad de Loja, periodo 2015-2019. *Tesis de Grado*.
- Estado, F. G. (s.f.). *www.fiscalia.gob.ec*. Obtenido de www.fiscalia.gob.ec: <file:///C:/Users/Sebastian%20Bravo/Downloads/Cifras-de-robos-corte08dedic2021.pdf>
- Galán, J. S. (30 de Junio de 2016). *economipedia.com*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Gestiópolis. (31 de Octubre de 2016). *esan.edu.pe*. Obtenido de esan.edu.pe: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/el-macroentorno-y-su-influencia-en-las-empresas/>
- Gob.ec. (s.f.). *Trámites y Servicios de Institucionales* . Obtenido de Trámites y Servicios de Institucionales: <https://www.gob.ec/ant>
- Gobierno, M. d. (01 de Abril de 2022). *ministeriodegobierno.gob.ec*. Obtenido de ministeriodegobierno.gob.ec: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/ministro-gobierno-pais-estabilidad-politica/>
- Gomez, P. G. (2012). *Dirección*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Gomez, P. G. (2012). *Dirección*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Gómez, P. G. (2012). *Dirección*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Gonzáles, A. N. (s.f.). *elblogsalmon.com*. Obtenido de elblogsalmon.com: <https://www.elblogsalmon.com/management/matriz-probabilidad-impacto-crisis-covid>
- HelloAuto. (s.f.). *helloauto.com*. Obtenido de helloauto.com: <https://helloauto.com/glosario/camioneta>

- Hernández, D. (2017). Transporte público, bienestar y desigualdad: cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. *a CEPAL N° 122*.
- INEC. (25 de Noviembre de 2001). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de *ecuadorencifras.gob.ec*: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Loja/Fasciculo_Catamayo.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (22 de Febrero de 2022). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de *ecuadorencifras.gob.ec*: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Enero-2022/202201_Boletin_empleo.pdf
- Junio", C. d. (01 de Junio de 2021). *facebook.com*. Obtenido de *facebook.com*: <https://www.facebook.com/2dejuniotm/photos/a.114406106652739/521364509290228/>
- Kelly J. Estrada-Realpe, R. E.-Q.-Q.-C. (2017). El plan de marketing y su importancia para el posicionamiento de las empresas. *Polo del conocimiento*.
- LUCIANO, h. (20 de 10 de 2016). *ELEMENTOS O PASOS PARA REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL*. *prezi.com*.
- Ludeña Yaguache, S. T. (2016). *Plan estrategico para la compañía de taxis "taxaromaz s.a" de la ciudad de Zamora*. Loja: Loja.
- Martín, J. (15 de Mayo de 2017). *Estudia tu entorno con un PEST-EL*. Obtenido de CEREM: <https://www.cerem.ec/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- Martínez Lobatón, J. I. (2006). La Matriz de Ansoff, ¿sigue vigente cuarenta años después? *Contabilidad y Negocios*, 41-44.
- matrizfoda. (s.f.). *matrizfoda.com*. Obtenido de *matrizfoda.com*: <https://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Mon, M. L. (s.f.). *LA MATRIZ (MPC)*.
- Motorola solutions. (s.f.). *www.motorolasolutions.com*. Obtenido de *www.motorolasolutions.com*: https://www.motorolasolutions.com/content/dam/msi/docs/LACR_ESP_Redifining_Logistics.pdf
- Muente, G. (19 de Abril de 2019). *rockcontent.com*. Obtenido de *rockcontent.com*: <https://rockcontent.com/es/blog/matriz-efi/>
- multicanalcatamayo. (27 de Abril de 2013). *multicanalcatamayo.com*. Obtenido de *multicanalcatamayo.com*: <https://www.multicanalcatamayo.com/video-cooperativa-de-camionetas-29-de-abril-se-apresta-a-celebrar-su-aniversario/>
- Nacional, A. (2011). REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. *Lexis*.
- Nacional, A. (2012). REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. *LEXIS*.

- Nicuesa, M. (7 de Febrero de 2019). *psicologia-online.com*. Obtenido de *psicologia-online.com*: <https://www.psicologia-online.com/fortalezas-y-debilidades-de-una-empresa-con-ejemplos-4385.html>
- Ortega, S. F. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Espacios*.
- Ortega, S. F. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Espacios* , 5-6.
- Parada, P. (10 de Febrero de 2013). *pascualparada.com*. Obtenido de *pascualparada.com*: <https://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>
- Pedro López, S. F. (2015). *Metodología en la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España: Departament de Sociologia. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ponce Talancón, H. (2007). La matriz foda. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 115-116.
- Ponce Talancón, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas . *organizaciones*, 114-115.
- Ponce Talancón, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*.
- Porter, M. E. (1991). *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Argentina : Editorial Rei.
- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. En M. E. Porte, *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*.
- públicas, M. d. (2020). Protocolo de operación de servicio de transporte de carga liviana y mixto durante la semaforización . *Transporte y obras públicas* .
- Quiroa, M. (06 de Septiembre de 2020). *Análisis externo de una empresa*. Obtenido de Economipedia: *Economipedia.com*
- Quiroa, M. (09 de Julio de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de *economipedia.com*: <https://economipedia.com/definiciones/factores-externos-de-una-empresa.html>
- Quiroa, M. (07 de Junio de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de *Economipedia.com*: <https://economipedia.com/definiciones/factores-internos-de-una-empresa.html>
- RAMOS REYES WASHINGTON DAVID, P. S. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL* . Guayaquil-Ecuador: Ediciones Grupo Compás.
- REYES, L. A. (Diciembre de 2015). "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS LOJA NORTE LOJANORTH S.A., DE LA CIUDAD DE LOJA". *Tesis previa a la obtención del Grado de Ingeniero en Administración de Empresas*. Loja , Loja , Ecuador : UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- Rosenzweig, K. &. (1974). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*.

- SALGADO, J. G. (s.f.). En J. G. SALGADO, *ANÁLISIS SITUACIONAL*.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*.
- Sanjúan, L. D. (2011). La observción. *Textos de apoyo didácticos* .
- Santoyo, A. R. (2007). *FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA*. Guanajato-Mexico: Eumed.
- Seco, M. (20 de Septiembre de 2017). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/como-identificar-oportunidades-de-negocio.html>
- Shum, Y. M. (18 de Junio de 2018). *yiminshum.com*. Obtenido de yiminshum.com: <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>
- stocklogistic. (11 de Agosto de 2017). *stocklogistic.com*. Obtenido de stocklogistic.com: <https://www.stocklogistic.com/transporte-internacional/>
- Transito, A. N. (25 de Junio de 2012). *correosdeecuador.gob.ec*. Obtenido de correosdeecuador.gob.ec: <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE.pdf>
- Transito, A. N. (20 de Octubre de 2021). *www.gob.ec*. Obtenido de www.gob.ec: <https://www.gob.ec/ant/tramites/renovacion-permiso-operacion-operadoras-transporte-carga-pesada>
- Transito, A. N. (s.f.). *www.ant.gob.ec*. Obtenido de www.ant.gob.ec: <https://www.ant.gob.ec/placas-diferenciadas/>
- UNADE, U. (24 de Junio de 2021). *unade.edu.mx*. Obtenido de unade.edu.mx: <https://unade.edu.mx/matriz-de-ansoff/>
- Vargas, L. A. (2019). *Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos*. Bogotá, D.C.: Sello Editorial UNAD.
- Vargas, L. A. (2019). Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos. En L. A. Vargas, *Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos* (págs. 42-43). Bogotá, D.C.: Sello Editorial UNAD.
- vargas, L. A. (2019). Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos . En L. A. vargas, *Fundamentos para la elaboración de planes estratégicos* (págs. 26-27). Bogotá, D.C.: Sello Editorial UNAD.
- Vera, D. (2010). *ecuadorencifras*. Obtenido de ecuadorencifras: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/loja.pdf>
- Vera, D. (<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/loja.pdf>). *ecuadorencifras*. Obtenido de ecuadorencifras.

Vivacatamayo. (05 de Mayo de 2011). *vivacatamayo.org*. Obtenido de *vivacatamayo.org*:
<https://vivacatamayo.org/bodas-de-cristal-de-la-cooperativa-de-camionetas-primero-de-mayo-de-catamayo/>

vivacatamayo. (11 de Enero de 2016). *vivacatamayo.org*. Obtenido de *vivacatamayo.org*:
<https://vivacatamayo.org/la-compania-de-transporte-mixto-2-de-junio-s-a/>

Vivacatamayo. (16 de Junio de 2017). *vivacatamayo.org*. Obtenido de *vivacatamayo.org*:
<https://vivacatamayo.org/transporte-urbano-trans-urbacat-s-a/>

Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de *economipedia.com*:
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

Yi Min Shum . (23 de Octubre de 2017). *yiminshum.com*. Obtenido de *yiminshum.com*:
<https://yiminshum.com/matriz-impacto-cruzado-marca-personal-dofa/>

11. Anexos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN CATAMAYO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Borrador de la Encuesta a los Ciudadanos del Cantón Catamayo

1) Sexo

Masculino ()

Femenino ()

2) Edad

10-20 ()

21-30 ()

- 31-40 ()
- 41-50 ()
- + de 50 ()

3) Ocupación

4) ¿Utiliza o a utilizado los servicios de una compañía de transporte de camionetas mixto del cantón Catamayo?

- Si ()
- No ()

5) ¿Qué compañía o cooperativa del cantón Catamayo utiliza o ha utilizado?

- 1ro de Mayo ()
- 2 de Junio ()
- La Vega ()
- 29 de Abril ()
- Patrona Reina del Cisne ()
- Valle Hermoso ()
- Río Guayabal ()
- San Pebita ()
- Valle Express

6) ¿Utiliza o a utilizado los servicios de la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo?

- Si ()
- No ()

7) ¿De los servicios que ofrece la compañía 2 de junio, ¿cuáles utiliza con más frecuencia?

- Servicio de traslado ()
- Servicio de compra de comida ()
- Servicio de compra de medicina ()
- Servicio de carga liviana ()

8) ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

- Diario ()

Semanal ()

Cada 15 días ()

Mensual ()

9) Cómo calificaría usted los 13 años de servicio que hasta la actualidad ofrece la compañía de camionetas mixto 2 de junio.

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

10) ¿Cómo calificaría la atención brindada por los señores conductores de las diferentes camionetas de la compañía 2 de junio?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

11) ¿Al momento de requerir el servicio de una camioneta mixto de la compañía 2 de junio por llamada telefónica, cómo calificaría este servicio?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

12) Que factor considera usted que es el más importante en los servicios prestados por la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo

El servicio al cliente por parte de los señores choferes ()

La Limpieza y la bioseguridad de sus unidades ()

El servicio de llamadas telefónicas de la compañía ()

El diseño y su publicidad de la compañía ()

13) Considera usted que el precio de las carreras que ofrecen las unidades de la compañía 2 de junio está conforme para su estado económico.

Si ()

No ()

14) Estaría de acuerdo que los precios de las carreras de la compañía 2 de junio se eleven, ya sea por motivos de factores políticos o económicos.

Si ()

No ()

15) Utiliza o a utilizados los servicios del transporte ilegal (taxis piratas)

Si ()

No ()

16) Porque utiliza o a utilizado los servicios de transporte ilegal (taxis piratas)

Precios bajos a la tarifa normal ()

Vehículos cómodos ()

Mejor atención al cliente ()

Ninguna ()

Otra _____

17) Como se enteró de la existencia de la compañía de camionetas mixto 2 de junio.

Boca a boca (se informó con ayuda de un amigo) ()

Publicidad de la compañía (redes sociales, televisión, radio, periódico, por las calcomanías en las unidades de la compañía). ()

Otras _____

18) ¿Actualmente en que medios de comunicación usted ha observado y escuchado una publicidad de la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, etc.) ()

Televisión ()

Radio ()

Periódico ()

Tarjetas de presentación ()

Otras _____

19) ¿Le gustaría que la compañía de camionetas mixto 2 de junio premie a sus clientes?

Si ()

No ()

20) ¿Recomendaría el servicio de la compañía de camionetas mixto de junio a sus conocidos?

Si ()

No ()

21) ¿Considera usted que la empresa de compañía de camionetas mixto 2 de junio es seria, rápida, honesta y segura?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 1: Encuesta dirigida a los socios de la compañía.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Borrador de la Encuesta a los Socios Activos de la Compañía 2 de junio

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. Indique su edad actual

3. ¿Indique con cuantas unidades cuenta actualmente dentro de la compañía?

4. ¿Cómo calificaría usted los 13 años de servicio que hasta la actualidad ofrece al Catamayo la compañía de camionetas mixto 2 de junio?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

5. ¿Cómo calificaría la conducta de los choferes dentro de la compañía 2 de junio?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

6. Ha tenido algún inconveniente con alguna persona que labore dentro de la compañía

7. Califique los diferentes factores al servicio de la radio de la compañía

Factores	Pésimo	Bueno	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Mensualidad de la radio				
Atención de las secretarías de la compañía en las notificaciones por la radio				
Número de carreras que da la radio				
Reglamento que solo está enfocado en el servicio de la radio				

8. ¿Está conforme con la conducta de los choferes de las unidades de la compañía?

Si ()

No ()

9. ¿Estaría de acuerdo en que la compañía capacite a los choferes de las unidades en la atención al cliente?

Si ()

No ()

10. ¿La compañía 2 de junio cuenta con visión, misión y valores empresariales?

Si ()

No ()

No tiene conocimiento ()

11. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un organigrama estructural de la compañía 2 de junio?

Si ()

No ()

No tiene conocimiento ()

12. ¿Conoce los objetivos de la compañía 2 de junio?

Si ()

No ()

No tiene conocimiento ()

13. ¿Cómo calificaría la comunicación que existe dentro de la compañía 2 de junio?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

14. ¿Está conforme con las medidas que toma la directiva de la compañía por incumplir el reglamento interno de la compañía?

Si ()

No ()

15. En el caso de estar inconforme con las declaradas por la directiva de la compañía. Indique ¿cuáles son esas inconformidades?

16. ¿Sus ingresos está siendo perjudicado tras el servicio del transporte ilegal (taxis piratas)?

Si ()

No ()

17. Estaría de acuerdo que la directiva tome medidas contra el transporte ilegal (taxis piratas).

Si ()

No ()

18. ¿Está de acuerdo usted en el precio de las carreras actualmente? Indique si está de acuerdo, en otro caso argumente porque no está de acuerdo

Indique _____

19. ¿Cómo calificaría la publicidad que actualmente lleva la compañía?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Pésimo ()

20. ¿En qué medios de comunicación ha visto y escuchado la publicidad de la compañía 2 de junio?

Redes sociales (Facebook, Instagram, tik tok, etc.) ()

Televisión ()

Radio ()

Periódico ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Modelo de entrevista al Gerente General de la compañía 2 de junio.

ENTREVISTA A LA DIRECTIVA DE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Borrador de la Entrevista al Gerente General de la Compañía 2 de junio

Muy buenos días el Sr. Gerente General de la compañía de camionetas mixto 2 de junio del cantón Catamayo, me permito dirigirme a usted con el formalismo respeto para poder formularle las siguientes preguntas de la entrevista que me permitirán a mi recolectar información valiosa para sustentar mi propuesta de plan estratégico.

- 1.) **¿Qué tiempo tiene usted gerenciando la compañía?**
- 2.) **Puede hablarme sobre la atención al cliente que ofrece a la ciudad de Catamayo.**
- 3.) **¿Qué tiempo labora la compañía?**
- 4.) **¿Nos puede mencionar con cuántos empleados cuenta la compañía?**
- 5.) **¿Cuáles son las funciones de los empleados?**
- 6.) **¿Existen conflictos dentro de la compañía?**
- 7.) **¿La empresa cuenta con una visión?**
- 8.) **¿La empresa cuenta con una misión?**
- 9.) **¿La empresa cuenta con valores empresariales?**
- 10.) **¿La empresa cuenta con algún tipo de organigrama?**
- 11.) **¿Cuál es el precio del servicio?**

- 12.) ¿Están conformes con el precio del servicio que ofrece la compañía?
- 13.) ¿Están conformes los socios con el precio actual del servicio?
- 14.) ¿Cuáles son las consecuencias que padece la compañía ante el aumento del precio del combustible?
- 15.) ¿Qué medios utiliza actualmente para la publicidad de la compañía?
- 16.) ¿Qué estrategias publicitarias ha utilizado últimamente? ¿Qué resultado ha obtenido?
- 17.) ¿Utiliza las redes sociales como medio para ofertar su producto? (Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter)?
- 18.) ¿Cuáles cree usted que son las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta su empresa? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que se evidencian dentro de su empresa?
- 19.) ¿Tiene una persona que se encarga del área de marketing, y cuenta con un presupuesto para realizar actividades?
- 20.) Cree usted que al implementar el Plan de Marketing se logrará mejorar el posicionamiento de la compañía.

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Anexo 1: Herramientas tecnológicas

Formulario sin título

Preguntas Respuestas Configuración



Universidad Nacional de Loja

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para desarrollar un proyecto de carácter académico denominado "Propuesta de un Plan Estratégico para la compañía de servicio de transporte de Camionetas Mixto "2 de junio" del cantón Catamayo periodo 2021-2022".
Agradecemos su colaboración.

SEXO *

Masculino

Femenino

Lucid

+ Nuevo

Inicio

- Documentos
- Plantillas
- Plantillas educa...
- Integraciones

¡Bienvenido, ALEJANDRO SEBASTIAN!

Buscar documentos

Recientes Marcado con estrellas Recomendadas

- Organigrama de ...
Abierto hace 14 horas
- Matriz de Alto...
Abierto hace un día
- MAPA MENTAL...
Abierto hace 24 días
- Diagrama de...
Abierto hace 3 meses
- TRABAJO GRU...
Abierto hace un...

Todos los documentos recientes

¿Qué deseas hacer?

- HOW TO MAKE CUSTOM LINES**
Personalizar las líneas
[Ver video](#)
- USING SWIMLANES & CONTAINERS IN LUCIDCHART**
Carriles y contenedores
[Ver video](#)
- COMMENTING ON A DOCUMENT IN LUCIDCHART**
Comentar en Lucidchart
[Ver video](#)

matrices de la planeación estratégica - Microsoft Excel (Modo seguro)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS				
FACTORES EXTERNOS	FUENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	R.TOTAL
OPORTUNIDADES				
Reducción del arancel para el CKD	F. político	0.04	3	0.12
Modificaciones a la ley de tránsito	F. político	0.06	3	0.18
El crecimiento del PIB	F. económico	0.07	3	0.21
Camionetas de doble cabina	F. tecnológico	0.11	4	0.44
Sistema de radio para el servicio de transporte de la compañía	F. tecnológico	0.09	4	0.36
Pago de los Chofleres de la compañía	F. económico	0.08	4	0.32
SUBTOTAL		0.45		1.63
AMENAZAS				
Inestabilidad política del país	F. político	0.08	2	0.16
Aumento del precio del combustible	F. económico	0.11	1	0.11
Tasas de intereses de créditos bancarios	F. económico	0.1	2	0.2
Índice de desarrollo humano	F. social	0.08	2	0.16
Pobreza en el Ecuador	F. social	0.04	2	0.08
Desempleo en el País	F. social	0.05	3	0.15
Inseguridad en el País	F. social	0.09	1	0.09
SUBTOTAL		0.55		0.95
TOTAL		1		2.58

“COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO 2 DE JUNIO” S.A.

REGLAMENTO INTERNO

**“COMPANIA DE TRANSPORTE MIXTO 2 DE JUNIO” S.A.
REGLAMENTO INTERNO**

LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LAS “COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO 2 DE JUNIO” S.A.

CONSIDERANDO:

QUE: De conformidad a las disposiciones de la Ley de Compañías y el Estatuto Social, la Junta General, de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad y por tanto tiene facultades para tomar las resoluciones que más convenga a los intereses de la compañía.

QUE: En el reglamento interno de la Compañía que fue aprobado el 22 de junio del 2012, y en el cual en la disposición transitoria **TERCERA** dice: “el presente reglamento deberá ser reformado cada DOS AÑOS, o a petición de la Junta General de Accionistas, en cualquier fecha”.

QUE: Es de imperiosa necesidad la estructuración de un Reglamento Interno que permita cumplir y ejecutar las disposiciones constantes en la Ley de Tránsito y Transporte y Seguridad Vial, Ordenanzas Municipales, Reglamento en vigencia para el Servicio del Transporte Mixto, así como las normas estatutarias, resoluciones de la junta General de accionistas y demás órganos de Administración y Control de la Compañía para de esta manera, permitir el normal funcionamiento y desarrollo de las actividades de la sociedad.

RESUELVE

Poner en consideración de la Junta General de Accionistas el presente Reglamento Interno de la “Compañía de transporte mixto 2 de junio” S.A. para su Aprobación y puesta en vigencia.

CAPÍTULO I

DE LOS ACCIONISTAS

ARTÍCULO PRIMERO: Son accionistas todas las personas naturales o jurídicas que como tales consten en el libro de acciones y accionistas de la Compañía, como lo prescribe el Art.178 de la Ley de Compañías que expresa, la calidad y derechos del accionista.

Se consideran accionistas fundadores, a todos aquellos que constan en la escritura de la Compañía.

Se consideran nuevos accionistas, a las personas naturales o jurídicas que adquieran una o más acciones dentro de la Compañía, los mismos que al adquirir la acción con todos los derechos y obligaciones vienen a constituirse en un accionista que sustituye al accionista cedente; por lo tanto, estará en igualdad de derechos y obligaciones que los demás accionistas.

Las transferencias de acciones no tendrán limitación alguna y se efectuarán en la forma determinada en la Ley de Compañías y en el Estatuto Social, según establece el Art. 191 de la Ley de Compañías la libre negociación de acciones y derecho a negociar las mismas libremente no admite limitaciones.

El accionista podrá transferir libremente sus acciones en cualquier tiempo; no así las implementaciones tecnológicas recibidas por la Compañía a través de comodato, para lo cual deberá notificar al directorio de la misma por escrito y efectuar la entrega física de todas ellas.

En caso de la transferencia de la acción de un accionista, el Directorio de la compañía y el cedente, conjuntamente, deberán aclarar al nuevo accionista (cesionario) la forma como se ha efectuado la transferencia, por lo que el nuevo accionista automáticamente contraerá las obligaciones del cedente. (Esto es, cumplir y estar al día con todas las alcúotas, beneficios sociales y otros de autogestión).

Se consideran también accionistas a las personas jurídicas como lo establece el Art. 192 de la Ley de Compañías. La propia Compañía como persona jurídica puede adquirir sus propias acciones por decisión unánime de la Junta General para retirarlas temporal o definitivamente de circulación.

El Accionista que ingrese a la Compañía en calidad de cesionario de las acciones, deberá cancelar a favor de la Compañía la cantidad de UN MIL QUINIENTOS DOLARES por concepto de ingreso y al contado.

Si el cesionario de las Acciones fuera un socio activo de la Compañía se le concederá cancelar la tercera parte al momento de la transferencia y el saldo restante en un plazo de seis meses dividido en dos pagos.

ARTÍCULO SEGUNDO: DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS ACCIONISTAS. –

Son derechos, obligaciones y prohibiciones de los accionistas, aquello que la Ley o el contrato social señalan como tales y, de manera particular, los siguientes:

SON DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS. –

- n. Ejercer sin limitación de ninguna clase los derechos inherentes a la calidad de accionista, previstos en la Ley de Compañías Art 207 y en el estatuto de la Sociedad.
- o. Participar de las utilidades que reporta la Compañía al final de cada ejercicio económico, en proporción al capital pagado que represente y sólo en el caso de que la Junta General resuelva repartir las utilidades.
- p. Participar en la distribución del patrimonio social en el caso de liquidación de la Compañía, en proporción al capital pagado que represente. Art.207 numeral 3 de la Ley de Compañías.
- q. Intervenir con voz y voto en las sesiones de Junta General y de Compañía y en las sesiones de Trabajo. En las sesiones de Junta General y de Trabajo se tendrá derecho a un voto de acuerdo al valor pagado de su acción; Art., 207 numeral 4.
- r. Integrar los órganos de administración o de fiscalización de Compañía si fuesen elegidos en la forma prescrita por la Ley Art. 207 numeral 5 y el Estatuto Social.
- s. Gozar el derecho preferente para la suscripción de acciones en el caso de aumento de capital, previsto en la Ley de Compañías Art. 207 numeral 6.
- t. Impugnar las resoluciones de la Junta General y demás organismos de la Compañía, en los casos y forma establecidos en la Ley, Art. 215 y 216. No podrá ejercer derecho el accionista que estuviere en mora en el pago de sus aportes.
- u. Al tenor del Art. 213 de la Ley de Compañías que prescribe: petición de convocatorias a Junta General, acudir ante los administradores de la Compañía, solicitando se convoque a Junta General en el caso de que, transcurridos tres meses después de la finalización en cada ejercicio económico, no se hayan presentado a la Junta el Balance Anual y el Estado de Pérdidas y Ganancias o cuando la Junta no haya deliberado sobre la distribución de utilidades.
- v. El o los accionistas que representen por lo menos el 25% del capital suscrito, tienen derecho a solicitar por escrito a los administradores de la Compañía que convoquen a Junta General, para tratar los asuntos que indiquen en s petición. Si transcurridos quince días contados desde la fecha de presentación de la petición no se realizará la convocatoria, podrán recurrir a la Superintendencia de Compañías, para que sea está la que convoque la sesión.

- w. Los accionistas no podrán ser obligados a aumentar su capital social. Salvo que exista una resolución contraria de la Junta General Art. 217 de la Ley de Compañías.
- x. Los accionistas no están obligados a pagar a la Compañía la parte del capital por ellos suscrito, en la forma y plazo establecidos en el Contrato Social o en las resoluciones de Junta General, bajo prevenciones de ser requerido el pago de la conformidad a lo dispuesto en el Art. 219 numerales 1,2,3 y de la Ley de Compañías.
- y. Los accionistas tendrán derecho a todos los beneficios sociales tales como: Mortuoria, ayudas Médicas y de Accidentes de Tránsito y otros que se crearen siempre y cuando **se encuentren al día en sus obligaciones económicas.**
- z. Se permite al accionista o a los accionistas ejercer el derecho constitucional a la defensa (Art. 76, numeral 7 literal a, de la Constitución vigente), e impugnar ante la Junta General en pleno, las resoluciones o multas impuestas por el Directorio. Para este efecto, el accionista impugnante deberá estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con la Compañía; y presentar por escrito y fundamentado tal impugnación, dentro del término de tres días contados desde la notificación con la resolución del Directorio o imposición de a sanción o multa, impugnación que será conocida en la Junta General inmediatamente y que deberá ratificar o rectificar la sanción.

SON OBLIGACIONES DE LOS ACCIONISTAS:

- q. Respetar y cumplir con lo establecido en los Estatutos, Reglamentos e Instructivos de la Compañía.
- r. Integrar los Órganos de Administración y Control de la Compañía.
- s. Respeto, consideraciones y completa armonía con los miembros del Directorio, comisarios, empleados y trabajadores y compañeros accionistas, así como con los colaboradores(choferes) en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- t. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de trabajo, lealtad, colaboración en el orden laboral, moral y disciplinario en general en la Compañía.
- u. Ejecutar las comisiones, trabajo que le confíen con honradez, buena voluntad y responsabilidad para la Compañía.
- v. Cumplir con los estatutos, Reglamentos e Instructivos internos de la Compañía.
- w. Asistir puntualmente a las Juntas Generales y sesiones de Trabajo, sean estas ordinarias o extraordinarias.
- x. Disponer de los medios electrónicos (taxímetro, equipo AVL) que los organismos de regulación dispusieren para prestar el servicio de transporte mixto.
- y. Efectuar el mantenimiento de los medios electrónicos únicamente en talleres autorizados para mantener el óptimo estado de funcionamiento.

- z.** Cumplir con las disposiciones emanadas en el Código de Trabajo, Ley de Seguridad y Título Habilitante en vigencia.
- aa.** Disponer de una unidad en perfecto estado de funcionamiento, aseo y presentación; cuando por motivos de cumplimientos de vida útil o mecánicos del vehículo, efectuar su reposición lo más pronto posible o máximo los plazos que estableciere el órgano de control y regulación.
- bb.** Informar y entregar la documentación correspondiente a la comisión de vigilancia cuando se contrate un conductor para que proceda al registro el órgano de control y regulación.
- cc.** Entregar anualmente y, cada vez que la administración así lo requiera, copia de sus documentos personales, así como de la licencia de conducir y matrícula del vehículo autorizado en el título habilitante correspondiente.
- dd.** Los accionistas, previo a su ingreso a la compañía deberán acompañar los siguientes requisitos de ley
 - 5. Copia fotostática a colores de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes.
 - 6. Copia fotostática de la matrícula del vehículo que acredite su propiedad o su carta de compra venta debidamente legalizada.
 - 7. Fotocopia a color y legible de la licencia del chofer profesional o del chofer que va a manejar el vehículo.
 - 8. Permitir la revisión de sus antecedentes penales en el sistema computarizado que implementa el Gobierno Nacional (antes récord policial).
- ee.** Depositar las cuotas ordinarias fijadas y acordadas por la Junta General de Accionistas, como plazo máximo hasta el cinco de cada mes.
- ff.** En caso de contratar conductores, se debe verificar que tengan la capacidad legal y técnica para el trabajo.
- gg.** Instruir a su chofer de lo todo lo que se espera de el en la Compañía.

SON PROHIBICIONES DE LOS ACCIONISTAS:

- j.** Incumplir con las disposiciones y normas emanadas en las leyes, ordenanzas, resoluciones y directivas que regulan el transporte mixto.
- k.** Incumplir los turnos arbitrariamente o las tarifas establecidas por la entidad de control y regulación.
- l.** Efectuar acciones o procedimientos que perjudican al buen nombre de la compañía.
- m.** Enajenar la unidad sin efectuar las transferencias de su acción.
- n.** Contratar conductores que no tengan la capacidad legal y técnica para el desempeño del trabajo y no gocen de la confianza de la compañía.
- o.** Desarrollar con las unidades actividades contrarias a las autorizadas en el Título habilitante.

- p.** Conducir la unidad en estado ético, mal presentado.
- q.** Agredir de palabra u obra a los accionistas y/o a los empleados(as).
- r.** Acosar sentimental o sexualmente a las o los empleados (as) o trabajadores (as) de la compañía.

CAPÍTULO II DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACION DE LA COMPAÑÍA

ARTÍCULO TERCERO: DEL GOBIERNO DE LA COMPAÑÍA Y LAS SESIONES DE TRABAJO. –

El gobierno de la compañía lo ejercerá la Junta General de Accionista, y su administración estará a cargo del Directorio, nombrado por la misma en elecciones internas en las que se designarán:

- Presidente de la Compañía
- Gerente General de la Compañía,
- Secretario
- Comisario principal y comisario suplente.

Cada uno de ellos con los deberes y atribuciones que La Ley de Compañía, el Estatuto Social y el presente Reglamento Interno les asigne.

En el presente Reglamento Interno se crean y regulan las sesiones de trabajo de accionistas, como un organismo de operativo fundamental, las cuales se confirmarán y tendrán los deberes y atribuciones y se refugiarán por las normas que se establecen más adelante.

ARTÍCULO CUARTO: DE LA JUNTA GENERAL. –

La junta General de accionistas es el máximo organismo de la Compañía y sus resoluciones son de carácter obligatorio para todos los accionistas, hayan o no concurrido a la sesión o haya o no votado favor de la resolución, la decisión se tomará por votación con mayoría simple.

Regulará los valores sugeridos por el Directorio para el gasto corriente, gasto de inversión, así como los fondos de autogestión.

Además, es de competencia de la Junta General todo lo dispuesto en el Art. 231 de la Ley de Compañías.

ARTÍCULO QUINTO: DEL DIRECTORIO. –

El Directorio se reunirá de manera ordinaria el último martes de cada mes y cuando la situación lo amerite de manera extraordinaria, en las formas previstas en dicho estatuto.

A más de los deberes y obligaciones en él establecidos, tendrá los siguientes:

- a.** Cuando amerite, fijar y someter a la aprobación de los accionistas reunidos en sesión de trabajo, los valores de cuotas mensuales de los accionistas, cuotas de reingresos, multas, beneficios de accidentes, beneficio mortuario, cuotas de autogestión, de utilización de las instalaciones actuales o futuras de propiedad de la compañía, para accionistas o terceros. Estos valores podrán ser

reformados en cualquier tiempo por los accionistas reunidos en sesión de Junta General o de trabajo, a propuesta del Directorio.

- b.** Imponer las sanciones y multas previstas en el presente Reglamento Interno.
Solo la Junta General de accionistas o estos reunidos en sesión de trabajo, podrán reconsiderarlas, en cuyo evento, de ser la resolución favorable al accionista, se la tendrá como no impuesta y si la sanción ha sido monetaria se devolverá sin importe.
- c.** Elaborar, proponer, en cualquier tiempo, la modificación del impuesto anual de la Compañía y someterlo a la aprobación de la Junta General de accionistas o Reunión de Trabajo.
- d.** Proponer la Junta General los planes de contingencia, turnos de trabajo de las unidades a fin de dar cumplimiento a las cláusulas establecidas en el Título Habilitante emitido por el organismo de control y regulación.
- e.** Conocer, resolver y sancionar en primera instancia, las faltas e infracciones de los conductores en general.
- f.** Comisionar a sus miembros o a cualquier accionista de la Compañía, la ejecución de diligencias inherentes a las actividades propias de la Compañía. El cumplimiento de las comisiones será obligatorio.
- g.** Asistir a reuniones convocadas por los organismos de representación o de control y regulación.
- h.** Sugerir a la Junta General los valores a recaudarse por concepto de fondos de autogestión.
- i.** Elaborar y poner en conocimiento de la Junta General, los instructivos que creyere convenientes para una correcta aplicación del presente reglamento así aquellos que mejoren el nivel administrativo y operativo de la compañía; y,
- j.** En general tendrá todas aquellas atribuciones que no sean privativas de la Junta General de accionistas.

ARTÍCULO SEXTO: DEL PRESIDENTE. –

El presidente de la Compañía será elegido en la forma prevista en el Estatuto Social y durara en su cargo el periodo de dos años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- e.** Será solidario junto Gerente General, en todos los asuntos legales, judiciales y extrajudiciales a la Compañía y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actos, convenios y contratos.
- f.** Convocar y presidir las sesiones de trabajo, en la forma que se determina en el presente Reglamento Interno.
- g.** Firmar conjuntamente con el secretario las actas de las sesiones de: Trabajo, Directorio y de Juntas Generales.
- h.** Elaborar y presentar el informe del ejercicio anual a la Junta General de accionistas.

ARTÍCULO SEPTIMO: DEL GERENTE GENERAL. –

El gerente general de la compañía será elegido de la forma prevista en el Estatuto Social y durará en su cargo el periodo de cinco años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- g.** Representar de forma legal, judicial y extrajudicial la compañía suscribir a nombre de ella, junto con el presidente todo tipo de actos, convenios y contratos.
- h.** Deberá asistir a todas las sesiones del Directorio y sesiones de Trabajo de la Compañía, en las que tendrá voz, pero no voto.

- i. Ejecutará finalmente todas las resoluciones de la Junta General de accionistas, las que adopten en la sesión de Trabajo y en las sesiones del Directorio.
- j. El incumplimiento de esta obligación, a más de lo previsto en la Ley de compañías y en el Estatuto Social, será causa suficiente para su remoción por parte de la Junta General.
- k. Deberá cumplir con las obligaciones económicas que la compañía, mantenga con empleados (as), trabajadores (as), organismos estatales de servicio público y seguridad social, organismos de regulación y control, bancos.
- l. Informar al Directorio su gestión económica cuando se reúnan en sesiones ordinarias y a los accionistas, durante el desarrollo de las Sesiones de Trabajo ordinarias o en Junta General.

ARTÍCULO OCTAVO: DEL SECRETARIO. –

El secretario de la compañía será elegido en la forma prevista en el Estatuto Social y durara en su cargo el periodo de dos años, sus deberes y atribuciones están determinados en el Estatuto Social, pero a más de ellos deberá:

- m. El secretario actuara como tal, en las sesiones de Junta General de accionistas, en las sesiones de Trabajo y en las sesiones de Directorio.
- n. Elaborar el orden del día tanto como en las sesiones de Trabajo, Junta General y de Directorio de la compañía en coordinación con el Presidente y Gerente General.
- o. Antes de iniciar cualquier sesión deberán constatar el quorum e informar sobre él, al señor Presidente
- p. Llevará bajo su responsabilidad los libros de las actas de tales sesiones.
- q. Se encargará del archivo de las correspondencias de la Compañía en coordinación con el personal administrativo.
- r. Firmará todos los documentos que el ejercicio de sus funciones le corresponda.
- s. Llevar un registro de todos los accionistas de la Compañía.
- t. Notificara a los accionistas para las sesiones, tanto de Trabajo como de Junta General o Directorio a través de los mecanismos previstos en el estatuto social y/o en este reglamento.
- u. Informar al gerente sobre las resoluciones de sanciones adoptadas en las juntas de directivo o juntas generales.
- v. Otras situaciones que el Presidente o la Junta General de accionistas le encomiende
- w. Además, cumplirá todas las funciones establecidas en el manual de funciones de la compañía.
- x. En todos los casos de ausencia el secretario titular, se designará un secretario ad-hoc, que será nombrado entre los accionistas presentes.

ARTÍCULO NOVENO: DEL COMISARIO O LOS COMISARIOS. –

Los comisarios, accionistas o no, nombrados en el contrato de constitución de la Compañía o conforme a lo dispuesto en el artículo 279 de la ley de compañías, tienen derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la Compañía.

CAPÍTULO III

DE LAS SESIONES DE TRABAJO

ARTICULO DECIMO: LAS SESIONES DE TRABAJO. Mediante el presente Reglamento Interno, se establecen las sesiones de trabajo, como un organismo más de administración de la compañía, las cuales serán ordinarias o extraordinarias.

Las Ordinarias se llevarán a efecto dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía, o por lo menos el ultimo martes de marzo. Las extraordinarias, en cualquier tiempo previa convocatoria realizada por el Presidente o el Gerente General.

La asistencia de los accionistas a las sesiones de trabajo será obligatoria, bajo prevenciones de las sanciones que se establecen en este Reglamento.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: CONVOCATORIAS. -

Las sesiones de trabajo serán convocadas mediante comunicación escrita que se entregara a los accionistas o por carteles que se fijarán en las oficinas de la Compañía, sin perjuicio de que se pueda informar mediante, mensajes de texto o emails. En la convocatoria deberá establecerse el lugar, día y hora de inicio de la sesión, así como el orden del día a tratarse. Si algún accionista desea tratar algún punto adicional propondrá en el momento que se de lectura al orden del día para que se la incluya.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: QUORUM DE INSTALACION Y DECISORIO.

- a. El secretario o, a falta de éste, cualquier administrador de la compañía o, en su falta, el delegado de la Superintendencia de Compañías y Valores, comenzará a formar la lista de asistentes al iniciar la hora para la que fue convocada la reunión y dejará constancia de que se ha completado el quórum de instalación en el momento en que ello ocurra. Transcurrida media hora desde aquella que fue señalada en la convocatoria, sin que se haya obtenido el quórum, la junta se tendrá por no realizada y el secretario o quien hiciere sus veces, dejará constancia escrita del particular.
- b. Para que se instale una sesión de trabajo deberán concurrir a ella por lo menos el cincuenta por ciento mas uno de los accionistas.
- c. De no existir ese quorum, se realizará una segunda convocatoria en la que se hará constar que la junta se celebrará con el número de socios o accionistas que concurren.
- d. Cada accionista tendrá un voto, sin consideración al capital representado por cada uno de ellos.
- e. La resolución se adoptará lo mayoría simple de votos de los presentes y estas obligaran a todos los accionistas, hayan o no votado a favor de la resolución.
- f. Los accionistas que no concurren o que nombraren un delegado para cada sesión serán sancionados con una multa económica de hasta el máximo del 5% del salario básico unificado. Si el accionista llegara después de haberse instalado la sesión se considerará como atraso y se impondrá una multa hasta un máximo del 1.5% del salario básico unificado, por cada oportunidad.

ARTICULO DECIMO TERCERO: DIRECCION Y ACTAS. –

Presidirá las sesiones de trabajo, el Presidente de la Compañía y actuará como secretario quien ostente tal calidad en la Compañía. De cada sesión se dejará constancia en actas, las que llevarán las firmas del Presidente, el secretario, o el accionista que haya sido elegido como secretario Ad-hoc por los asistentes al inicio de la sesión. Las actas serán Aprobadas al final de la misma sesión y serán llevadas a mano o en

computador y se conformará con ellas un libro o un archivo especial, el mismo que será foliado y rubricado por el Secretario titular de la Compañía.

ARTICULO DECIMO CUARTO: JUSTIFICACION DE INASISTENCIA. –

La inasistencia a las sesiones de trabajo, únicamente se justificará por enfermedad, calamidad doméstica o caso fortuito, debidamente comprobadas y documentadas.

La justificación se presentará por escrito dirigida al Presidente de la Compañía dentro del término de cuarenta y ocho horas subsiguientes a la sesión, debiendo resolver el Directorio acerca de la misma en la siguiente reunión posterior a la sesión de trabajo.

Se faculta a los accionistas nombrar un delegado a las sesiones de trabajo para lo cual deberán emitir un oficio haciendo conocer y presentando el poder general o especial al Presidente en el que conste el nombre y número de cédula del representante.

**CAPITULO V
DE LOS DEBATES**

ARTICULO DECIMO QUINTO: NORMAS DE CONDUCTA Y PROCEDIMIENTOS EN LAS SESIONES DE TRABAJO.

–

En la sesión de Junta General de accionistas y en la sesión de trabajo, se respetarán las siguientes normas.

Toda sesión se iniciará con la constatación del quórum reglamentario y continuará con la lectura del orden del día, el mismo que debe ser aprobado por los asistentes.

Las actas de las Sesiones de Trabajo, Directorio y de Junta General de accionistas deberán ser redactadas por el secretario respectivo, transcribiendo lo tratado lo más fiel que le sea posible. Las resoluciones habidas en aquella sesión serán expresadas con claridad y precisión, aprobada la misma con o sin modificaciones será inmediatamente suscrita por el Presidente y Secretario.

Cuando la Junta General, El directorio o las Sesiones de trabajo designen comisiones para actividades específicas, estos accionistas una vez cumplida su misión deberán presentar por escrito el informe respectivo al organismo que les nombro.

El accionista que desee hacer uso de la palabra en las reuniones, la solicitará a la presidencia y, una vez concedida, hará uso de ella poniéndose de pie, dirigiéndose a la mesa directiva y por un lapso máximo de cinco minutos. Cada accionista no podrá intervenir en la misma sesión y sobre el mismo punto en más de dos ocasiones.

Cuando uno o más miembros de la Junta o Sesión solicitaren la palabra, el presidente se la concederá de acuerdo al orden solicitado.

El Presidente podrá intervenir en los debates con total libertad.

Cuando el Presidente juzgare que un asunto ha sido discutido suficientemente, previo anuncio, dará por terminadas las deliberaciones y someterá el asunto a votación.

Si un accionista, en el desarrollo de los debates, faltare a cualquier norma legal, estatutaria o reglamentaria, se expresare en términos ofensivos o descomedidos o desviare la discusión del asunto principal, será llamado a punto de orden por el Presidente. Cualquier accionista podrá solicitar a la presidencia dicho llamado de atención.

Ningún accionista podrá retirarse o abandonar la sala sin autorización de la presidencia, de hacerlo estará sujeto a la sanción económica de hasta un 1,5% del salario básico unificado.

Mientras un accionista este en uso de la palabra, nadie podrá interrumpirlo a no ser que lo haga el Presidente para llamarle a punto de orden o para hacer las observaciones que considere pertinentes.

Las sesiones o juntas deben realizarse en completo orden cordura y disciplina, serán sancionados con una multa económica del 1,5% del salario básico unificado los accionistas que interrumpan el normal desarrollo de la sesión, la misma que será impuesta en ese mismo momento por el presidente y que será inapelable.

Ningún accionista podrá ingresar a las sesiones, sean estas ordinarias o extraordinarias, en estado de embriaguez, de ser así, aquel deberá abandonar la sala de no hacerlo, será sancionado, en ese mismo momento por el presidente con el 6% del salario básico unificado y aquella decisión será, igualmente, inapelable.

Cualquier accionista puede solicitar la palabra por haber sido aludido de manera lesiva a su dignidad en la sesión o junta, debiendo concedérsele de manera inmediata la palabra, por una sola vez y por el lapso máximo de 3 minutos para que replique.

Todo accionista tiene derecho para presentar mociones sobre cualquier asunto en discusión, lo que podrá hacerlo de manera verbal o por escrito. De tener apoyo una moción, se la someterá a discusión y a votación. Mientras se está discutiendo una moción no podrán aceptarse intervenciones que no estén relacionadas con el tema.

- Mientras se delibera sobre una moción, no se puede proponer otra, sino en los siguientes casos.
- Sobre una cuestión de modificación de la moción.
- Sobre una cuestión previa.
- Sobre una cuestión de orden.
- Sobre una cuestión sustitutiva.
- Para que suspenda la discusión; y, para que el asunto se encomiende a una comisión.

Estas mociones tendrán prioridad sobre el asunto principal que se conoce, previa calificación de la presidencia.

No se podrá volver a presentarse una moción que fuere denegada, salvo que lo consintieren las dos terceras partes de los accionistas presentes en la sesión.

La lectura de cualquier documento que deba ser conocido en la sesión o la junta se la efectuara a través de la secretaria.

Cuando el sentido de una moción lo permita, cualquiera de los accionistas podrá solicitar se discuta y se apruebe por partes la misma, lo que requerirá el consentimiento de la mayoría de los asistentes.

CAPITULO VI

DE LAS ELECCIONES DE LOS ADMINISTRADORES

ARTICULO DECIMO SEXTO: La Junta General de accionistas reunidos en pleno, en asamblea ordinaria o extraordinaria como el máximo organismo de la Compañía y de conformidad con la Ley y el Estatuto Social, es el único órgano facultado para proceder a designar o cesar en sus funciones al Directorio o a cualquier integrante de los órganos de administración de la misma y que a continuación se detalla, así como para aceptar la renuncia que se presente para el efecto por ausencia definitiva o enfermedad grave debidamente comprobada.

1. Presidente
2. Gerente General
3. Secretario
4. Comisario Principal y suplente

ARTICULO DECIMO SEPTIMO: Para proceder a las designaciones previstas en el artículo anterior, en forma expresa, exclusiva y obligatoria, el presidente de la Compañía que este en sus funciones o su subrogante, convocará a Junta General de Accionistas, la misma que deberá llevarse a efecto máximo hasta el último día hábil del mes de abril, cada dos años.

De no haber el quórum necesario para que la sesión se instale en primera convocatoria, dentro de las cuarenta y ocho horas subsiguientes, realizará una segunda convocatoria para que la sesión se celebre respetando los plazos previstos en la Ley del Estatuto Social y con el número de accionistas que a ella asistan.

La omisión de esta obligación, será causa de remoción del administrador infractor.

ARTICULO DECIMO OCTAVO: REQUISITOS PARA SER ADMINISTRADOR. –

De conformidad con la Ley y el Estatuto Social, para ser administrador o comisario de la compañía se requiere ser accionista, para poder ser elegido a ocupar cualquier cargo administrativo, de fiscalización, o vocalía será necesario que se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas frente a la Compañía. Un apoderado o representante de accionista a la Junta, No podrá ser elegido para ningún cargo administrativo de la Compañía.

Para este efecto y con la finalidad de que los accionistas se igualen en sus obligaciones, el Gerente General, durante todo el tiempo mantendrá en las oficinas la lista de deudores y durante el desarrollo de la misma, pondrá a disposición de los accionistas un listado con los saldos deudores de cada uno.

ARTICULO DECIMO NOVENO: REELECCIÓN. -

Los miembros de los organismos administrativos o de fiscalización, podrán ser reelegidos en sus cargos para los períodos que se establecen en el Estado Social, reelección que podrá efectuarse respetando las normas estatutarias y las del presente reglamento.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: FORMA DE LAS ELECCIONES. -

La elección de todos los administradores de la Compañía, se lo realizarán mediante votación nominal y de forma individual.

Al comisario principal y suplente, en cada ocasión se le elegirá en forma individual y tendrá total independencia de la administración, como lo dispones la Ley de Compañías en su Art. 274 y en el Estado Social vigente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: DIRECCIÓN DEL PROCESO ELECTORAL. –

Para la dirección del proceso eleccionario se procederá de manera nominal a designar.

- a. Un comité electoral, el que estará conformado por un Presidente dos vocales principales uno de los cuales actuará como secretario.
- b. Ninguno de los participantes debe ser parte del comité electoral que está por cesar en sus funciones.
- c. Serán encargados de convocar, y realizar un proceso electoral transparente y en armonía, así mismo proclamar y posesionar a los nuevos miembros del directorio electos.
- d. Sus resoluciones se adoptarán por mayoría de votos.
- e. De lo actuado se dejará constancia en un acta suscrita por los miembros del Comité electoral y el secretario.
- f. Los miembros del Comité electoral no podrán ser candidatos a ninguna dignidad que se elija en la Compañía.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: VOTO DE LOS ACCIONISTAS. –

Concluida a lo establecido en el Art. 157 de la Ley de Compañías y en el Estatuto Social, los accionistas tienen derecho a voto, en proporción al valor pagado de sus acciones y las resoluciones en las sesiones de trabajo y Junta General de Accionistas, se tomarán con el voto favorable de la mayoría del capital pagado concurrente a la sesión.

En tal virtud y para efectos de la votación, de conformidad a lo que conste en el libro de acciones y accionistas de la Compañía, el Gerente General el día de la elección, pondrá a disposición del comité electoral un listado de los accionistas, con el número de acciones de cada uno de ellos, la proporción del valor pagado de las mismas y la proporción que representan dentro del capital pagado de la Compañía.

Las acciones que, por cualquier circunstancia, se encuentra a nombre de la Compañía, no concederán derecho a esta ni a ninguno de sus administradores a votar en ninguna sesión, ni en las elecciones de la Compañía.

ARTÍCULO VIGESIMO TERCERO: PROCLAMACIÓN DE RESULTADOS. –

Concluida la votación, se concederá un receso hasta que el comité electoral este en posibilidad de proclamar resultados.

Reinstalada la sesión el comité electoral informará a los accionistas sobre los resultados electorales y declarará ganadores.

Dichos resultados deberán ser consignados en un acta, la misma que debe ser suscrita por el Presidente y Secretario del comité electoral.

De inmediato el Presidente del Comité electoral tomará juramento a los elegidos y entenderá los nombramientos que, de acuerdo con la Ley, deben inscribirse en el Registro Mercantil del Cantón Catamayo.

ARTÍCULO VIGECIMO CUARTO: OBLIGACION FUNDAMENTAL DE LOS FUNCIONARIOS CESANTES. –

Dentro de los treinta días posteriores y fiscalizadores cesantes, dentro de los plazos que establece la Ley de Compañías y cumpliendo con sus obligaciones, presentarán a consideración de la Junta General de accionistas sus informes, balance y estado de situación económica financiera en la que dejan a la Compañía, para lo que expresamente los nuevos administradores deberán convocar a Junta General de Accionistas, la falta de presentación de informes y estados financieros dará lugar para que la Compañía inicie las acciones administrativas o legales correspondientes, a través de los funcionarios respectivos.

ARTÍCULO VIGECIMO QUINTO: NORMAS A CUMPLIR. –

Los accionistas deberán cumplir con todas las disposiciones de la Ley de Compañías, de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, su reglamento general; Ley de Seguridad Social, Ordenanzas y resoluciones emitidas por entes de control (Agencia Nacional de Tránsito y Agencia de matriculación vehicular del Municipio de Catamayo); estipulaciones constantes en contrato de comodatos (kit de Seguridad ANT) y del Estatuto Social, de este Reglamento y las resoluciones que dentro de sus atribuciones adopten la Junta General, las sesiones de trabajo y el Directorio.

CAPÍTULO VII DEL MOVIMIENTO ECONÓMICO

ARTÍCULO VIGECIMO SEXTO: MOVIMIENTO ECONÓMICO. –

El movimiento económico de la Compañía tendrá como base el presupuesto anual, el mismo que será aprobado por la Junta General luego de su formulación por parte del Directorio. El presupuesto se formulará dentro de los treinta días subsiguientes a la posesión de sus cargos, con la finalidad de que la Junta General de accionistas pueda aprobarlo. El Directorio podrá presenta, en cualquier tiempo, la o las propuestas que considere necesarias para modificar el presupuesto vigente.

ARTÍCULO VIGECIMO SEPTIMO: DE LOS INGRESO DE LA COMPAÑÍA. –

El rubro de ingresos de la Compañía, estará integrado por las alícuotas proporcionadas por los accionistas en reconociendo a los servicios que presta la compañía a su favor y se clasifican en:

a. Aportes Ordinarios:

De aporte semanal o mensual destinado al funcionamiento administrativo y operativo de la compañía (gasto corriente), se clasifican como frecuencia, mensualidad, y aportes AFUT.

b. Aportes Extraordinarios:

Destinados a beneficios sociales de los accionistas mediante contribuciones económicas solidarias cuando se requieran en casos de: enfermedad de tránsito o por fallecimiento del accionista o algún familiar.

c. Fondos de autogestión:

Destinados al beneficio de los accionistas, empleados y trabajadores de la compañía mediante aporte semanal o mensual por parte de los accionistas para el agasajo del día del patrono, agasajo navideño de la compañía.

Los que ocasionaren como sanciones económicas a los accionistas por el incumplimiento a lo establecido en el presente reglamento

ARTÍCULO VIGECIMO OCTAVO: DEPÓSITO DE INGRESOS. –

Todo ingreso que se produzca en la Compañía, será depositado en las cuentas de la mismas en un plazo no mayor a 48 horas de efectuado el Arqueo de caja. El Gerente General será el responsable que se lleve el control de los ingresos, mediante la utilización facturas o formularios impresos prenumerados autorizados con la firma del responsable del cobro y del socio que cancele, en los cuáles se hará constar el origen del ingreso y su valor, documento que será el respaldo para la contabilización respectiva.

ARTÍCULO VIGECIMO NOVENO: PRESUPUESTO DE GASTOS. –

El presupuesto de gastos se lo clasificará en corriente y de inversiones. En el corriente se considerará las remuneraciones del Gerente General, (hasta un máximo del 50% del Salario Básico Unificado en vigencia por tratarse de un trabajo a tiempo parcial), Contador, empleados y trabajadores de acuerdo a las regulaciones establecidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, aportes al IEES, las bonificaciones de responsabilidad para el Presidente, Gerente y Secretario exoneración de la cuota mensual; para todos los miembros del Directorio el 12% del salario básico unificado para refrigerios de la Junta Directiva, limpieza, consumo de luz, agua, teléfono, etc. y otros imprevistos, los egresos se los efectuará también mediante formularios impresos y prenumerados, en los que constará el detalle y el valor del mismo, los gastos menores hasta la suma de \$10.00 se los cancelará en efectivo con la correspondiente factura y el comprobante de caja chica, debiendo anualmente establecer el monto del mismo. Este fondo será manejado por tesorería y su reposición se realizará inmediatamente después de que se agote, previo arqueo que realizará el Gerente General, conjuntamente con el responsable de tesorería.

Los miembros del directorio que asistan a reuniones de organismos de representación o de control y regulación en la ciudad, se los otorgará una bonificación de hasta 3% del SBU y cuando se requiera presencia de los accionistas se nombrará en estricto orden la lista y no ocasionarán tal bonificación.

En las inversiones se considerará: Bienes inmuebles y muebles (la reposición mobiliario y equipos de oficina), Inversiones Bancarias y actividades encaminadas al cumplimiento del objeto social.

ARTÍCULO TRIGESIMO: DISPOSICIÓN DE FONDOS. –

El Gerente General, por sí sólo, podrá realizar todos los egresos de las obligaciones económicas contratadas por la compañía y, conjuntamente, con el Presidente hasta por valores que no sobrepasen DOS SALARIOS BÁSICOS UNIFICADOS en vigencia por cada transacción, sin que pueda subdividírselas. Para egresos superiores a los antes indicados se requerirá autorización del Directorio, el que tendrá facultad para autorizar egresos hasta por un monto de **CUATRO SALARIOS BÁSICOS UNIFICADOS**, para egresos mayores será necesaria la autorización de los accionistas reunidos en Sesión de Trabajo o en Junta General.

La contravención a esta disposición sea sancionada con la destitución en el cargo del infractor, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que sean pertinentes.

ARTÍCULO TRIGESIMO PRIMERO: GASTOS DE COMISIONADOS. –

Para todo trámite que realice cualquier comisionado de la Compañía fuera de la provincia del Loja, se le reconocerá el transporte, y un viático de hasta 15% del salario básico unificado. El transporte y hospedaje de ser necesario. Tales gastos el comisionado lo justificara con los tickets y facturas correspondientes.

ARTÍCULO TRIGESIMO SEGUNDO: CAUSIÓN A GERENTE ADMINISTRADOR.

Es obligación del Gerente General, mensualmente informar al directorio de los ingresos y gastos de la Compañía, los que mantendrán conformidad con el estado bancario. El Gerente General y el Contador, presentarán balances semestrales, a fin de mantener informados a los accionistas sobre la situación económica de la Compañía, al finalizar cada período estatutario se realizará una auditoría financiera de la sociedad, para lo cual la Junta General nombrará una comisión, la misma que de considerar necesario cuando no exista claridad en la cuenta, se encargará de contratar a un auditor para dicho efecto.

ARTÍCULO TRIGESIMO TERCERO: CAUCIÓN A GERENTE GENERAL. –

El Gerente General, será caucionado mediante el valor de su acción real, a través de cualquier instrumento que el Directorio así o decida oportunamente.

ARTÍCULO TRIGESIMO CUARTO: PROHIBICIÓN PARA SER ADMINISTRADOR. –

Cuando uno o varios de los administradores o fiscalizadores de la Compañía llámense: Presidente, Gerente General, vocales principales o suplentes, fueren encontrados culpables judicialmente, previo informe de auditoría, de distracción o apropiación indebida de fondos de la Compañía, estos, **DE POR VIDA**, quedarán inhabilitados para volver a ejercer cargos administrativos o de fiscalización dentro de esta sociedad, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

CAPÍTULO VIII

DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO TRIGESIMO QUINTO: SANCIONES GENERALES. –

Para lograr un estricto cumplimiento de las obligaciones de los accionistas y que incurran en las prohibiciones establecidas tanto en la Ley, como en el Estatuto Social y este Reglamento, se establecen las siguientes sanciones, las mismas que se aplicarán de conformidad con la gravedad de la infracción cometida.

- a.** Amonestación escrita.
- b.** Multas económicas.
 - ✓ El 1.5% del salario básico unificado.
 - ✓ EL 3% del salario básico unificado
 - ✓ El 5% del salario básico unificado.
 - ✓ El 6% del salario básico unificado.
 - ✓ Dos remuneraciones básicas en caso de conducir la unidad en estado etílico
 - ✓ Seis remuneraciones básicas unificadas.
 - ✓ Reposición 100% de las multas ocasionadas hacia la Compañía por negligencia de los accionistas.
 - ✓ Otras especificadas en el presente reglamento.

ARTÍCULO TRIGESIMO SEXTO: SANCIONES ESPECIALES. -

Los accionistas serán sancionados por el Directorio, en cada ocasión en la que personalmente o en la que a través de la unidad a su cargo cometieran las infracciones siguientes:

Las unidades que no observaren el cumplimiento de obligaciones, así como incurrieren en las prohibiciones estipuladas, serán sancionada con el valor de hasta el 1,5% del Salario Básico Unificado.

Por no botar la basura que se recogiera en la unidad a su cargo en los lugares destinados para ello, serán sancionados con el valor de hasta el 1,5% del Salario Básico Unificado.

Por incumplir con los turnos de trabajo, serán sancionados con el valor de hasta el 3% del salario básico unificado.

Los accionistas que efectúen actividades de transporte ilegal en cualquiera de sus modalidades incluidos aquello que realicen el cambio de unidad o cambien de color a la unidad saliente, serán objeto de una sanción de dos salarios básico unificados.

Por la agresión física y verbal a cualquier accionista o administrador, el Directorio impondrá una sanción económica de hasta seis (6) salarios unificados.

El accionista que realice denuncias infundadas o falte a la verdad será sancionado con el doble de multa que ocasione la denuncia.

Al accionista que, hasta el último día hábil del mes de noviembre, que no se encontrará al día con el cumplimiento de sus obligaciones económicas no se le entregará el Agasajo Navideño.

Los accionistas de la Compañía están obligados a cubrir todos los valores ocasionados en contra de la compañía, por la inobservancia a las disposiciones legales emitidas por los Organismos de Control y Regulación (IEES, SENATEL, ANT, entre otros)

SI EL DIRECTORIO de la Compañía comprobaré que un accionista tiene una actitud disociadora o contraria a las normas del buen vivir, quedará facultado para disponer que el representante legal de la Compañía inicie los trámites legales, así como la inhabilitación de aquel en el título habilitantes de acuerdo a la falta cometida.

Se faculta al directorio para que conozca y en su caso sancione, cualquier irregularidad que se produzca en el trabajo o en actos oficiales de la Compañía y que no esté expresamente prevista en el presente Reglamento.

A más de las sanciones previstas en este reglamento, los accionistas de la Compañía, en todo o demás están sujetos a las sanciones previstas en las diferentes ordenanzas municipales vigentes y existentes al respecto. En caso de que el accionista inobservaré las normas constantes en la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y otras conexas a la actividad; al igual que regulaciones y disposiciones constantes en el Título Habilitante o del Contrato de Concesión de Frecuencia; que traigan como consecuencia la imposición de multas en contra de la Compañía, estas serán asumidas en su totalidad por el infractor.

ARTÍCULO TRIGESIMO SEPTIMO: PROCEDIMIENTO DE JUZGAMIENTO Y SANCION. –

Una vez que se conozca por parte del Directorio de la Compañía, a través de cualquier medio, el incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones previstas en este Reglamento por parte de cualquiera de los accionistas, la Comisión de Vigilancia, procederá a notificar al presunto infractor haciéndole conocer de la infracción imputada, de las normas aplicarse y de las obligaciones asistirá la sesión convocada para ser escuchado sobre el particular en igualdad de condiciones; y, en general, para que ejerza su derecho constitucional a la defensa, estando incluso facultando para comparecer con la asistencia de un profesional del Derecho.

La sesión que se convoque para el juzgamiento respectivo, se cumplirá hasta el último martes de cada mes luego de que el supuesto infractor comparecerá y en ella podrá presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistido y replicar los argumentos de la imputación: presentar pruebas de descargo y contradecir las que se presente en su contra, al concluir la intervención del supuesto infractor, el Directorio deliberará y dictara resolución respectiva, la que deberá cumplirse inmediatamente, en caso de que el o los infractores no asistieran a la sesión de juzgamientos se considera la aceptación de las faltas cometidas.

Salvo el caso de que, al término de dos días, aquella sea apelda ante la Junta General de Accionistas, la que por el mérito de lo actuado resolverá lo que considere apropiado, lo cual causara ejecutoria.

CAPITULO IX

DE LOS BENEFICIOS SOCIALES

ARTICULO TRIGESIMO OCTAVO: AYUDA MEDICA. -

La compañía proporcionará un beneficio social por ayuda médica por concepto de gastos médicos ocasionados por sus accionistas:

Hasta el 0.59% por cada uno de sus accionistas a favor de quien esté pasando esta calamidad por imposibilidad de trabajar por un tiempo mayor a ocho días; hospitalización de una semana o intervención quirúrgica se le efectuó en una casa de salud privada hasta un 0.89% del salario básico unificado.

Cuando un accionista se le detectare una enfermedad catastrófica o terminal se le otorgará un beneficio de hasta dos salarios básicos para lo cual se cubrirá con el 50% del fondo de contingencia de la compañía y el 50% se prorrateará a sus accionistas

Quien requiera de este beneficio deberá efectuar una solicitud por escrito acompañado de certificado médico y copia de las facturas de los gastos ocasionados.

ARTÍCULO TRIGESINO NOVENO: ACCIDENTES DE TRÁNSITO. –

La compañía establece a favor de los accionistas un beneficio social, con la finalidad de ayudar a sus accionistas a cubrir los gastos que se ocasionen, por accidentes de tránsito u otro en las unidades de trabajo siempre y cuando se hayan reportado en los tiempos establecidos, hasta un máximo de dos veces al año, el fondo de accidentes cubrirá los siguientes riesgos:

- Choque o vuelco
- Incendio total
- Robo total

Para este tipo de siniestros se otorgará como ayuda: con aportes de los socios el 20% del total de gasto cuando llegue hasta la cantidad de 6 salarios básicos unificados; y superiores a 6 salarios básicos unificados se otorgará como ayuda máxima la cantidad de 2 salarios básicos unificados, que se financiará: El 50% de aportes de los accionistas y el 50% con el fondo de Contingencias de la Compañía.

Producido el siniestro, el accionista o su representante, está obligada a comunicar inmediatamente del particular a los comisarios, los que a su vez informara a los miembros del directorio, en caso de la ausencia de estos por motivos de fuerza mayor; un mínimo de dos accionistas, comprobarán la veracidad de los hechos. Los accionistas deberán socorrer al siniestro con un máximo de seis unidades salvo que el Presidente, Gerente o Principal de la Comisión de Vigilancia dispusieran lo contrario.

En caso de accidentes de tránsito en los cuales el conductor accionista o su chofer, no fuera el causante y quien ocasionare (infractor), llegare a un acuerdo económico; se entregará el 20% de la ayuda sobre la diferencia entre el valor total del daño y el valor que cubre el causante; y, cuando la unidad se encuentre asegurada se cubrirá el 30% del valor del deducible.

En un plazo máximo de 48 horas de producido el siniestro, el accionista deberá dar a conocer la novedad por escrito y adjuntar los justificativos de los gastos previo al reinicio de labores por parte de la unidad siniestrada. Una vez que el Directorio compruebe la veracidad del siniestro (Informe de los Comisarios) y el monto de los gastos (facturas debidamente autorizadas por el S.R.I), dispondrá desembolso correspondiente.

Para efectos del cumplimiento de esta norma, el monto del accidente deberá superar el 50% de un salario básico unificado

Si es menos del 15% del salario básico unificado la responsabilidad de la reparación de los daños será íntegramente del accionista:

- Haber solicitado la asistencia de al menos un directivo o dos accionistas que testificaran lo ocurrido.
- Que el conductor disponga de la licencia profesional este debidamente registrado en la compañía (Conforme lo establecido en el Instructivo respectivo),
- No encontrarse al momento del accidente en estado etílico o bajo los efectos de sustancias psicotrópicas.
- Que el accidente no se haya producido por negligencia comprobada de su parte,

- Haber comunicado por escrito o mediante vía telefónica en caso de haber ocurrido el accidente fuera de la ciudad.

ARTICULO CUADRAGESIMO: MORTUORIA. –

La Compañía establece a favor de todos los accionistas un beneficio social de mortuoria, siempre y cuando al momento de su fallecimiento se encuentre al día en sus obligaciones institucionales, el fondo mortuario será de:

- El equivalente a dos salarios básicos unificados en vigencia; por lo cual, tendrá derecho al fondo mortuario, el o la cónyuge sobreviviente y los descendientes o ascendentes del accionista fallecido, representándose en todo caso los órdenes de sucesión establecidos en el Código Civil.
- Cuando se produzca el fallecimiento del cónyuge o hijos del accionista se establece la ayuda de un salario básico unificado en vigencia.

Para el caso de Empleados de la Compañía se considerará un valor del 50% de los casos establecidos.

Suscitados este tipo de acontecimientos se enviará una ofrenda floral y para en caso de accionistas se publicará además una nota de condolencia en uno de los diarios de la ciudad y el acompañamiento de los socios con sus unidades al sepelio, en el número que el Directorio decida en cada 50% se prorratará con cuotas extraordinarias de los accionistas

ARTICULO CUADRAGESIMO PRIMERO. –

Cuando falleciere un accionista, los herederos del fallecido podrán pedir a la compañía que se haga constar en el libro de acciones y accionistas la transmisión de las acciones a su favor, tal cual lo provee el inciso segundo del Art.190 de la Ley de Compañías.

ARTICULO FINAL:

Bajo las responsabilidades civiles y penales que corresponden y sanción de destitución, los administradores de la Compañía deberán respetar los fondos de asistencia social (ahorros, mortuario, de accidentes, medica) de agasajos y gastos corrientes de la forma establecida en la presente oportunidad.

Este beneficio social será financiado con el 50% del Fondo de Contingencia y el otro reglamento, fondos que ninguna manera podrán ser a finalidad distinta de la prevista en el Reglamento. Los accionistas, reunidos en Sesión de Trabajo o Junta General o Sesión de Trabajo, cuando así lo consideren pertinentemente, por mayoría simple, podrán establecer cuotas extraordinarias, lo que se hará extensivas y obligatorias para todos.

DISPOSICIÓN GENERAL

La compañía solemnizara su aniversario el dos de junio de cada año, mediante la realización de un acto especial y en el mes de diciembre desarrollara un programa de Navidad. Para este efecto el Directorio programara los actos especiales, los que serán puestos en conocimientos de los accionistas en una Sesión de Trabajo o en una Junta General de Accionistas para su probación dentro del presupuesto anual.

APROBACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente Reglamento Interno, fue discutido y aprobado, en una sesión de Junta General de Accionistas, celebrada el día _____ fecha la que se encuentra vigente.

Lo certifican:

GUIDO CALDERON C

PRESIDENTE

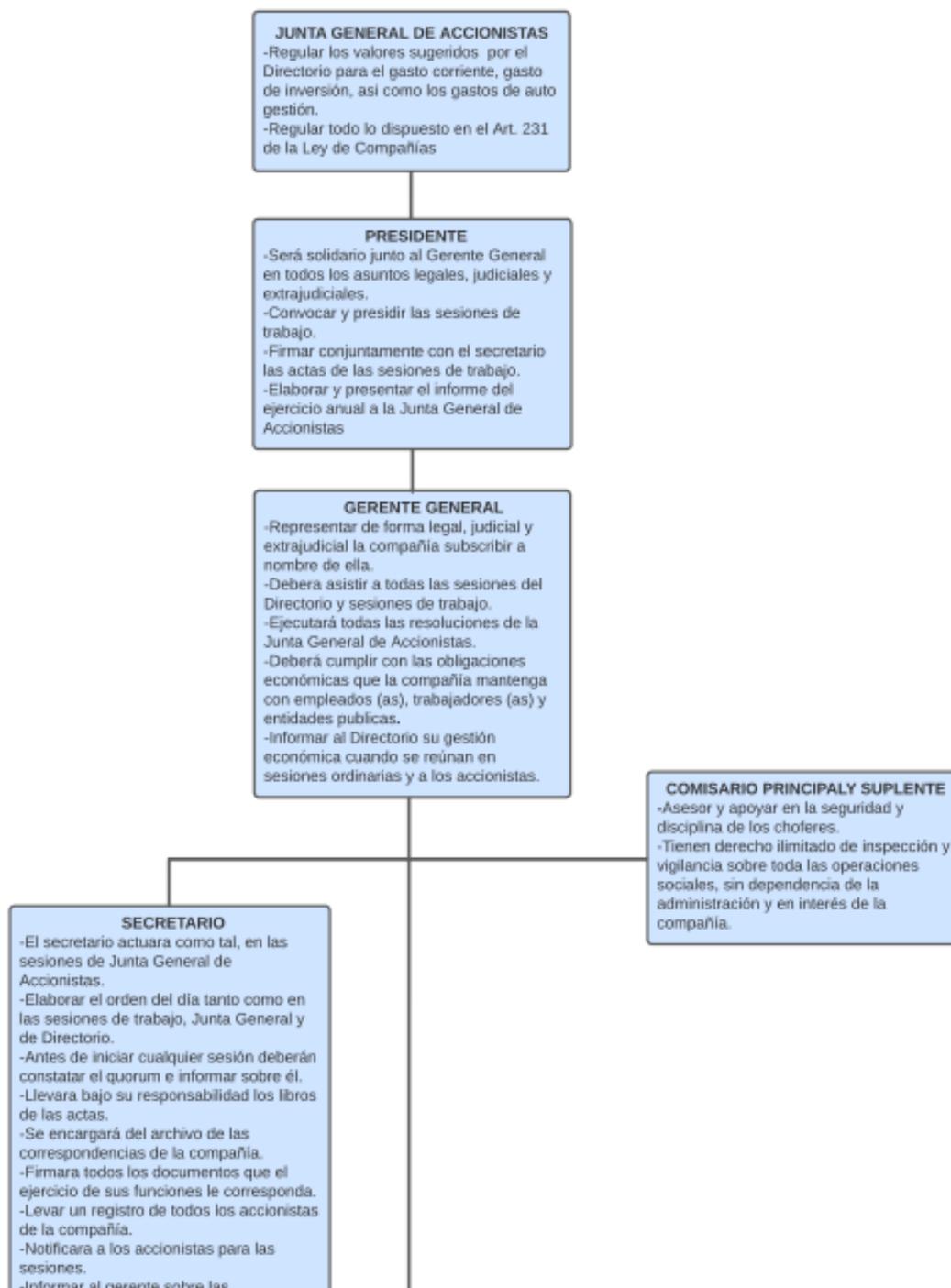
SECRETARIO

FRANGIL BAZARAN B

GERENTE GENERAL

Anexo 2: Propuesta del organigrama de funciones

ORGANIGRAMA DE FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA 2 DE JUNIO



Anexo 3: Preforma del Software de Call Center Dialfire

Además de estos precios por minuto ofrecemos los siguientes paquetes:

Paquetes disponibles

	Paga sobre la marcha	Básico	Avanzado	Profesional	Empresa
Cuota mensual *** <small>(por usuario)</small>	ninguna	\$15.00	\$20.00	\$25.00	\$35.00
plataforma dialfire	\$0.004	✓	✓	✓	✓
Marcación predictiva	\$0.001	\$0.001	✓	✓	✓
Grabación de voz	\$0.001	\$0.001	✓	✓	✓
Combinación de llamadas entrantes	\$0.005	\$0.004	\$0.003	✓	✓
Campañas personalizables	\$0.002	\$0.002	\$0.002	✓	✓
Guion de campaña	\$0.002	\$0.002	\$0.002	\$0.002	✓

Anexo 4: Preforma de la Aplicación de Estadística SPSS

IBM SPSS Statistics

Checkout Configuration Summary

Plazo de facturación: Por adelantado Plazo de suscripción: 12 meses renovación automática

D1QWVLL	IBM SPSS Statistics Subscription	IBM SPSS STATS CLOUD BASE AU PER MONTH	1	1.146,36 €
D1QWVLL	IBM SPSS Statistics Subscription	IBM SPSS STATS CLOUD CUSTOM TABLES AD STATS AU PER MONTH	30	27.442,80 €
Por adelantado Total Price				28.589,16 €

Anexo 5: Preforma de la Capacitación de Atención al Cliente

The screenshot shows a web page for a course registration. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'CENTRO de DESARROLLO PROFESIONAL' and links for 'INICIO', 'NOSOTROS', 'CURSOS VIRTUALES', 'IN HOUSE', 'ACCEDE AL AULA VIRTUAL', and 'CONTACTO'. A green notification bar at the top states: 'ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO' se ha añadido a tu carrito. A button labeled 'Ver carrito' is next to it. Below this, there is a checkbox for '¿Tienes un cupón? Haz clic aquí para introducir tu código'. The main content is divided into two sections: 'Ya casi obtienes tu curso' and 'Tu orden'. The 'Ya casi obtienes tu curso' section contains a form with fields for 'Nombre', 'Apellidos', 'Nombre de la empresa (opcional)', 'País/Región' (a dropdown menu currently showing 'Ecuador'), 'Dirección de la calle', and 'Número de la casa y nombre de la calle'. A blue button with a phone icon and the text 'Nosotros Te llamamos' is located on the left. The 'Tu orden' section features a table with the following data:

Producto	Subtotal
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO x 1	S/ 150,00
Subtotal	S/ 150,00
Total	S/ 150,00

Below the table, there is a section for payment methods, showing logos for 'Tarjeta de crédito/débito' (VISA, AMEX) and a note: 'Paga con tu tarjeta de crédito/débito a través de Cuiqi'. A WhatsApp icon is visible in the bottom right corner.

Anexo 6: Preforma para la Capacitación de Marketing

The screenshot shows an email interface with a sidebar on the left containing 'Redactar', 'Recibidos 116', 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Borradores 1', 'Más', and 'Etiquetas +'. The main content area displays an email from 'Hola Alejandro' with the following text:

Hola Alejandro,
A continuación te brindamos la información solicitada sobre **Marketing de Servicios Profesionales** desde www.cursoprofesionales.com.ar

- Fecha de inicio: 30/11/2022.
- Duración: 4 Semanas
- Modalidad: A distancia
- Costo para Argentina: ARS 11048
- Costo para Otros países: US\$ 82

Si quieres conocer los objetivos y el temario del curso [ingresa aquí](#).

Pasos de Inscripción:

1. Completa el siguiente [Formulario de Inscripción](#) o haz clic en el botón "Inscripción" que figura en el [temario del curso](#).
2. Al enviar el formulario nuestro sistema te guiará por el proceso de registro, inscripción y pago del curso.

Si tienes dudas o consultas [haz clic aquí](#), una de nuestras representantes se comunicará contigo.

Formas de pago.

Desde Argentina:

- Con Mercado Pago: abona con tarjeta débito o crédito en 3 o 6 cuotas sin interés. **Conocé las condiciones de financiación.** Tu pago se acreditará aproximadamente en 24 hs hábiles. Una vez que esto ocurra recibirás un correo electrónico confirmando la recepción de la misma.
- En efectivo abona a través de:
 - Mercado pago
 - Rapipago
 - Pago fácil
 - Link

Ten en cuenta que el pago se acreditará dentro de las 48 y 72hs hábiles.

Atentamente,
Cursos de Capacitación Profesionales

At the bottom of the email, there is a notification bar that reads: 'Habilita las notificaciones de escritorio para Gmail. Aceptar No, gracias X'.

Anexo 7: Preforma de la Aplicación de Rastreo GPS de la Empresa SATRACK

4 / 6 | 100% + | [Iconos]

Pago inicial

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
30	Unidad en Venta	\$ 100.00	\$ 3000.00
30	Instalación de unidad	\$ 26.00	\$ 780.00
		Valor	\$ 3780.00
		Iva	\$ 453.60
		Valor Total	\$ 4233.60

Accesorios

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
1	Kit de apertura remota de puerta	\$ 14.00	\$ 14.00
1	Instalación Kit de apertura remota de puerta	\$ 0.00	\$ 0.00
		Valor	\$ 14.00
		Iva	\$ 1.68
		Valor Total	\$ 15.68

Pago mensual

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
30	Plan Plan monitoreo estándar	\$ 13.05	\$ 391.50
		Valor	\$ 391.50
		Iva	\$ 46.98
		Valor Total	\$ 438.48

Comentarios

Unidad GPS en Venta (garantía 1 año) 3G - 4G
El apagado remoto (solo autos de encendido con llave)
Los precios incluyen: dispositivo GPS, accesorio apertura y cierre de puerta con instalación
La instalación incluye Quito y Guayaquil, otras ciudades aplica valor de desplazamiento.
Pago a través de depósito bancario, débito automático y tarjetas de crédito.

Escuadra

Anexo 8: Certificación de la traducción del abstract



Juan Pablo Ordóñez Salazar
CELTA-Certified English Teacher,
traductor e intérprete.

Certificación de traducción al idioma inglés

Juan Pablo Ordóñez Salazar.

CELTA-certified English Teacher, traductor e intérprete.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés, del Resumen de Tesis titulado: PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CAMIONETAS MIXTO "2 DE JUNIO" DEL CANTÓN CATAMAYO PERIODO 2021-2022", de autoría de estudiante Alejandro Sebastián Bravo Merizalde, con número de cedula 1105062681, Egresado de la facultad Jurídica Social y Administrativa, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo al interesado, hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 2 de marzo del 2023

**JUAN
PABLO
ORDOÑEZ
SALAZAR**

Firmado
digitalmente por
JUAN PABLO
ORDOÑEZ SALAZAR
Fecha: 2023.04.02
20:01:03 -05'00'

Juan Pablo Ordóñez Salazar

DNI: 110360109-0

Código de perito: 12298374

CELTA - CERTIFIED ENGLISH TEACHER, TRADUCTOR E INTÉRPRETE