REPÚBLICA DEL ECUADOR

ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnóloga Superior en Administración.

AUTORA: Patricia Estefania Grefa Tapuy

DIRECTORA: Mg. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña

.

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

ING. BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUAÑA., MG.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Trabajo de Integración Curricular denominado**: ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.,** de autoría de la señorita: PATRICIA ESTEFANIA GREFA TAPUY, con CC. 150090191-1estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 2 de diciembre 2022

Firmado electrónicamente por:
BETTY ALEXANDRA
JARAMILLO
TITUANA

Mg. Betty Jaramillo Tituaña

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACION /TIC)

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 8 de febrero 2022

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular denominado**: ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL,** presentado por PATRICIA ESTEFANIA GREFA TAPUY estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Firmado electrónicamente por:
CHRISTIAN ANDRES CASTRO VITERI

Econ. Christian Andrés Castro Viteri

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
ROXANA ELIZABETH LEON LARA

Mgtr. Roxana Elizabeth León Lara

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
DIANA SAMANDA QUILUMBA SHIGUANGO

Ing. Diana Samanda Quilumba Shiguango

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, PATRICIA ESTEFANIA GREFA TAPUY, declaro ser la autora del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: **ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.,** y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:

PATRICIA ESTEFANIA GREFA TAPUY
CÉDULA: 150090191-1

FECHA: Tena**,** 8 de febrero 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, PATRICIA ESTEFANIA GREFA TAPUY , declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.**, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagió o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 8 de febrero 2023 firma el autor.

AUTOR: Patricia Estefania Grefa Tapuy
FIRMA:
CÉDULA: 150090191-1
DIRECCIÓN: Av. del chofer y pasohurco "Barrio Vista Hermosa"
CORREO ELECTRÓNICO: patricia.grefa@est.itstena.edu.ec
TELÉFONO: 062-310-942 CELULAR**:** 0982456694
DATOS COMPLEMENTARIOS
DIRECTOR: MSc. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña
TRIBUNAL DEL GRADO:
Econ. Christian Andrés Castro Viteri (Presidente).
Mgtr. Roxana Elizabeth León Lara (Miembro). Ing.
Diana Samanda Quilumba Shiguango (Miembro).

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedico a mis padres y familia por la paciencia y comprensión, sobre a todo a Dios por darme mucha sabiduría en todo el proceso de mis estudios y poder culminar con mi carrera profesional, a mis amigos por la confianza y consejos para poder realizar este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente de Dios y a mis padres, Celivia y Patricio, por todo el esfuerzo posible que hicieron para poder lograr este propósito que es muy importante para mí, a mis hermanos; Giscela, Carla, Jorge quienes me brindaron su apoyo y motivación.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL DIRECTOR……..……ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR iii
AUTORÍA iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
A. TÍTULO 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA 4
2.3. Importancia 4
2.1. Preguntas Significativas 5
C. OBJETIVOS 7
3.1. Objetivo General 7
3.2. Objetivos Específicos 7
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS 8
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 10
5.1. Análisis situacional 11
5.1.1. Importancia del análisis situacional 11
5.1.2. Análisis FODA 11
5.1.3. Administración estratégica 12
5.1.4. Gestión administrativa 13
5.2. Departamentalización 14
5.2.1. Tipos de departamentalización 14
5.3. Marco Legal 18
Ley de Compañías, 2011 20
5.4.Marco Conceptual 24
F. METODOLOGÍA 25

6.2. Ubicación del Área de estudio 25
6.2.1 Población 27
6.3. Tipo de investigación / estudio 28
6.4.Metodología para cada objetivo 30
G. RESULTADOS 35
A. Introducción 52
B. Antecedentes 52
C. Objetivos 53
D. Misión 57
E. Visión 57
F. Diseño de la estructura organizacional para la Compañía de taxis "ENLACVANTRAVEL" 57
H. CONCLUSIONES 69
I. RECOMENDACIONES 71
J. BIBLIOGRAFÍA 72

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz de asignaturas integradoras 8
Cuadro 2. Niveles jerárquicos de una empresa 15
Cuadro 3. Matriz FODA 35
Cuadro 4: Perfil de cargo del Gerente General 62
Cuadro 5: Perfil de cargo del Presidente 63
Cuadro 6: Perfil de cargo del Secretario General 64
Cuadro 7: Perfil de cargo del Asesor Contable 65
Cuadro 8: Plan de Acción 66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquización de las variables..... 10
Figura 2. Esquema de matriz FODA 31

INDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Localidad de estudio 26
Ilustración 2. Ubicación satelital de la localidad de estudio.....26
Ilustración 3. Ubicación de la parada de taxis de la Compañía Enlacvantravel.. 27

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conoce si tiene estructura organizacional 37
Gráfico 2: Información relevante para la toma de decisiones 38
Gráfico 3: Implementación de una estructura organizacional 39
Gráfico 4: Relación de comunicación entre socios y administrativo 40
Gráfico 5: Filosofía empresarial de la compañía 41
Gráfico 6: Funciones administrativas 44
Gráfico 7: Implementación de una estructura en la compañía 45
Cuadro 8: Comunicación entre directivos y socios 46
Gráfico 9: Libertad de expresión 47
Gráfico 10: Suficiente apertura de escuchar propuestas 48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Socios o Accionistas de la Compañía 27
Tablas 2. Conoce si tiene estructura organizacional 37
Tabla 3: Información relevante para la toma de decisiones 38
Tabla 4: Implementación de una estructura organizacional 39
Tabla 5: Relación de comunicación entre socios y administrativo 40
Tabla 6: Filosofía empresarial de compañía 41
Tabla 7: Funciones administrativas 44
Tabla 8: Implementación de una estructura en la compañía 45
Tabla 9: Comunicación entre directivos y socios 46
Tabla 10: Libertad de expresión 47
Tabla 11: Suficiente apertura de escuchar propuestas 48

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud al Gerente de la Compañía 75
Anexo 2. Nómina de socios de la compañía 76
Anexo 3. Cuestionario de la encuesta para los socios de la compañía 77
Anexo 4. Cuestionario de la encuesta para los directivos de la compañía 79
Anexo 5. Fotografias 81

A. TÍTULO

ANÁLISIS SITUACIONAL A LA COMPAÑÍA DE TAXI SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A. "ENLACVANTRAVEL" DE LA CIUDAD DE TENA, PARA EL DISEÑO DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

RESUMEN

La investigación se basa en un análisis situacional en la Compañía de Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" la ciudad de Tena, Provincia de Napo, con el fin de fortalecer el sistema administrativo de la compañía, el diagnóstico situacional empleó el análisis FODA, además se encuestó a los socios de la compañía para obtener información de la situación administrativa de la compañía, donde el 100% de socios encuestados, manifestaron que no cuentan con una estructura organizacional, por ello la propuesta de diseñar una estructura organizacional, donde el 77% de socios están en total acuerdo, al contar con una estructura se podrá tomar decisiones adecuadas. En cuanto a directivos el 100% no conoce en su totalidad las funciones de su cargo, por ende, el desarrollo del presente trabajo con el diseño del organigrama estructural. La investigación se basó en la metodología de investigación analítica sintética, permitiendo establecer los procesos que se encuentran ligados a la gestión administrativa de la compañía. La búsqueda de información de este estudio se apoyó en la investigación de campo y la investigación bibliográfica – documental, con ayuda de herramientas de investigación como la encuesta y la entrevista, asimismo se utilizó el método estadístico para describir.

Palabras clave: Gestión, administración, análisis, compañía, diagnostico.

ABSTRACT

The current investigation is based on a situational analysis in the Taxi Company "Service de Enlace Terrestre S. A "ENLACVANTRAVEL" the city of Tena, Napo Province, in order to strengthen the administrative system of the company, the situational diagnosis used the SWOT analysis, also surveyed the partners of the company to obtain information on the administrative situation of the company, where 100% of partners surveyed, said they do not have an organizational structure, hence the proposal to design an organizational structure, where 77% of partners are in full agreement, to have a structure will be able to make appropriate decisions. As for managers, 100% do not fully understand the functions of their position, hence the development of this work with the design of the structural organization chart. The research was based on the synthetic analytical research methodology, allowing to establish the processes that are linked to the administrative management of the company. The search for information in this study was supported by field research and bibliographic-documentary research, with the help of research tools such as the survey and the interview, and the statistical method was used to describe.

Key words: Management, administration, analysis, company, diagnosis.

Reviewed by

Firmado electrónicamente por:
CARMEN BEATRIZ GUTIERREZ HERAS

Lcda. Carmen Gutierrez Heras, Mg

Languages Center Coordinator – IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1. Necesidad

El diseño de una estructura organizacional efectivamente tiene la necesidad de aportar a las actividades y funciones de una empresa mediante un organigrama, que facilite los niveles jerárquicos a la organización y estén definidos en la gestión administrativa con eficiencia y eficacia (Koontz et al., 2012).

2.2. Actualidad

En la Actualidad según, Hernández (2014), las organizaciones en todas las empresas "cumplen con la función de proponer una estructura organizacional para que los miembros de la empresa cumplan con sus funciones y responsabilidades de manera eficiente y así cumplir con los procedimientos y objetivos planteados a corto y mediano plazo" (p. 24). Es por ello que este proceso produce cambios administrativos y de comunicación para el bienestar de los socios de la compañía.

2.3. Importancia

La desorganización de una estructura organizacional en la compañía de Taxi “ENLACVANTRAVEL” limita en el ámbito laboral a los miembros de la empresa a que realicen una adecuada gestión administrativa, como consecuencia de esto se nota la falta de metas, objetivos y toma de decisiones que motiven a superar este tipo de problemas existentes para mejorar la infraestructura y todos los factores negativos para mejorar el servicio que ofrece la empresa. Así, teniendo en cuenta que tener un organigrama bien estructurado pueda mejorar la comunicación y el ambiente laboral entre socios y directivos.

2.1. Preguntas Significativas

¿A qué medida la estructura organizacional aporta a los objetivos y la toma de decisiones de los socios y directivos de la compañía de taxis servicio de enlace terrestre “ENLACVANTRAVEL”?

2.2. Procedimientos

El trabajo de investigación se realizó utilizando herramientas administrativas y técnicas de recopilación de información para alcanzar los objetivos, misión y visión de la compañía y de la misma manera se empleó fuentes bibliográficas, libros, revistas que tienen relación con la investigación, de la misma manera se realizó el acercamiento directo todo el personal de la compañía (socios y directivos) para fomentar los problemas existentes y las diferencias dentro del entorno laboral y social con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos para el bienestar de la compañía.

2.3. Presentación del problema profesional a responder.

Mediante la investigación interna de la compañía de taxis "ENLACVANTRAVEL" se expone la falta de coordinación, desorden y mal funcionamiento de las actividades, ocasionando problemas laborales con mucha frecuencia, debido a que no está formado de manera jerárquica el organigrama estructural los miembros de la compañía desconocen las funciones que deben realizar dentro de ello, por motivos de toma de decisiones y liderazgo en el cual se debe aplicar en la empresa.

2.4. Delimitación

Temporalmente, la investigación tubo un lapso de seis meses, desde mayo de 2022 a noviembre del año 2022.

En lo que al espacio físico se refiere, el trabajo investigativo a realizar se efectuó en las instalaciones de la compañía de Taxi "ENLACVANTRAVEL" del cantón Tena, Calle Galo Plaza y Rubén Lerson, cantón Tena, provincia de Napo.

Las unidades de observación, dentro de la ejecución del trabajo de titulación se involucraron a los siguientes sujetos:

- Personal administrativo de la Compañía de Taxi "ENLACVANTRAVEL" del cantón Tena.
- Socios de la Compañía de Taxi "ENLACVANTRAVEL" del cantón Tena.

Beneficiarios

La propuesta va directamente para los directivos y socios de la compañía de Taxi "ENLACVANTRAVEL", ya que no desempeñan con una estructura organizacional para la toma de decisiones.

C. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Realizar un análisis situacional a la compañía de taxi servicio de enlace terrestre S.A. "ENLACVANTRAVEL" de la ciudad de Tena, para el diseño de un organigrama estructural.

3.2. Objetivos Específicos

- Emplear un análisis situacional para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

- Catalogar información para el diseño de un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

- Diseñar un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Administración.

Cuadro 1. Matriz de asignaturas integradoras.

Sub línea de investigación	Asignatura	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta	Resultados de Aprendizaje
Aseguramiento de la calidad de las empresas públicas y privadas.	Metodología de Investigación	X		Formula la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.
	Investigación de Mercado	X		Identifica al contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa.

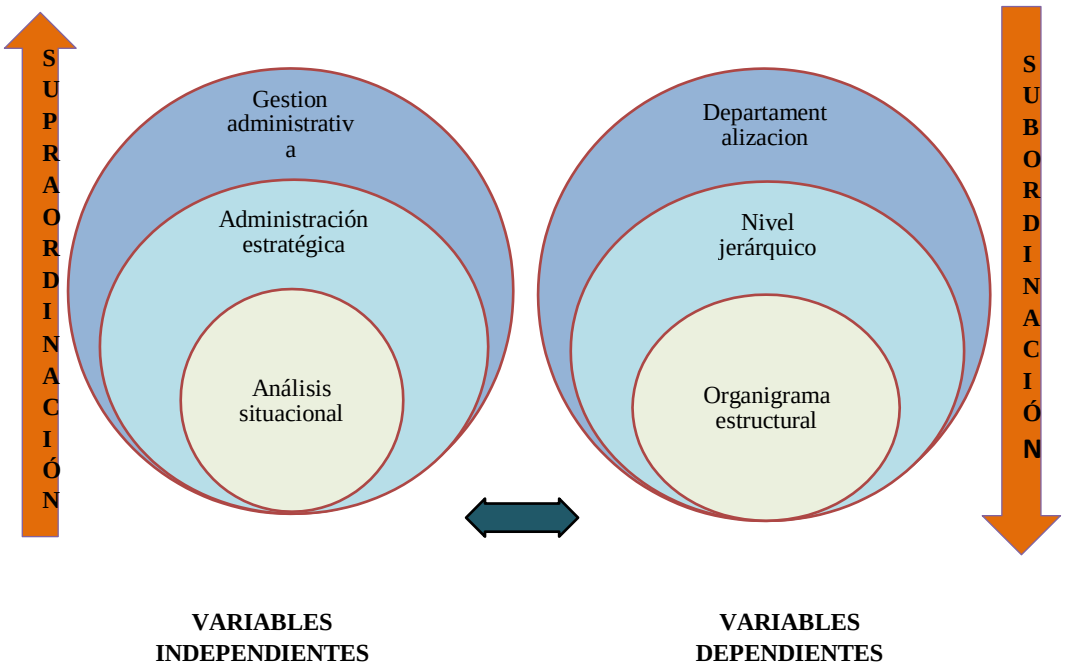
	Planificación estratégica		X	Diseña la estructura de la organización mediante el análisis de los factores del entorno empresarial que influyen en la formulación de estrategias.
	Fundamentos Administrativos	X		Aplica el proceso de planificación, organización, dirección y control en las distintas etapas para el buen funcionamiento de la empresa e institución.
	Métodos Estadísticos		**X**	Designa métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.

Fuente: Malla curricular, Carrera TSADM_TSTT (2022)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La caracterización de las variables de investigación que conforman el estudio de la investigación influyen en las conductas o las opiniones de las personas, no suele generarse de forma aislado en la cual se realizará la conceptualización teórica de las variables con base a su concepción universal o general, por tanto, el desarrollo de la fundamentación Teórica se desarrolla a la jerarquización de variables que se presenta a continuación:

Figura 1. Jerarquización de las variables.



5.1. Análisis situacional

Todas las empresas en un sistema globalizado, requieren implementar un régimen de planificación que incluya en todas sus actividades, la formulación, ejecución, control y evaluación de los planes operativos de cada año que deben contar cada uno de los departamentos de la empresa (Pérez & Ponce, 2013, pág. 36). De otra manera el análisis situacional es el estudio del ambiente en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, considerando los factores internos y externos, los cuales influyen de acuerdo a como se proyecta la empresa.

5.1.1. Importancia del análisis situacional

Las importancias del análisis situacional se fundamentan en los siguientes aspectos:

- Dirige los procesos futuros de las empresas, desde la planificación estratégica.
- Recopila información sobre el ambiente interno y externo de la empresa para su análisis.
- Establece un cuadro de la situación actual de la organización, permitiendo realizar un diagnóstico preciso para posteriormente tomar decisiones y controlar las debilidades, enfrentar amenazas y aprovechar las oportunidades haciendo uso de las fortalezas de la organización.
- Muestra la relación existente entre la organización y los clientes, proveedores, intermediarios y la competencia.

5.1.2. Análisis FODA

Este análisis se encarga de emplear los principales puntos del estudio del contexto e identifica a los que ofrecen oportunidades y a los que representan amenazas para el desarrollo de la organización, además identifica si la población no está satisfecha, esto representa una oportunidad

ya que no se ha explotado en su totalidad el potencial de los productos (Pérez & Ponce, 2013, pág. 36). A continuación, los componentes del análisis situacional:

- **Fortalezas:** capacidades especiales con las que cuenta la empresa, lo que permite tener una posición privilegiada frente a la competencia.
- **Oportunidades:** Factores que resultan positivos, favorables y explotables, y que se deben descubrir en el ambiente que actúa la empresa.
- **Debilidades:** Factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia de la organización, como por ejemplo falta de recursos, falta de habilidades, actividades negativas.
- **Amenazas:** situaciones que proviene del entorno y estas pueden llegar a atentar contra la estabilidad de la organización.

5.1.3. Administración estratégica

Es definido como un proceso que se encarga de la evaluación, definición, y planteamiento de estrategias de un negocio u organización, En otras palabras, la administración estratégica se faculta de definir las metas, objetivos a corto y largo plazo, la visión y misión, estrategias a implementar (Torres, 2014, pág. 32).

De acuerdo al autor Torres (2014), se establecen 5 tareas de la administración estratégica.

- ✓ Desarrollar visión y misión estratégica de la organización
- ✓ Determinar objetivos
- ✓ Crear una estrategia para el logo de objetivos
- ✓ Poner en práctica y ejecutar la estrategia
- ✓ Evaluar el desempeño de los nuevos desarrollos y tomar medidas correctivas.

5.1.4. Gestión administrativa

Es una disciplina que se relaciona con la administración empresarial. Este ámbito está relacionado con la organización, el control y la dirección del negocio o proyecto en general. Del mismo modo, se basa en la planificación de la totalidad de los recursos existentes (humanos, financieros, tecnológicos, materiales) (Esneca, 2021).

5.1.5. Importancia

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma(University Arizona State, 2020).

5.1.6. Elementos o Funciones

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro elementos o funciones principales:

- ✓ **Planificación:** Consiste en diseñar metas y objetivos, así como establecer los recursos necesarios y las actividades que se tienen que realizar en un determinado período de tiempo.
- ✓ **Organización:** se elabora una estructura que se encargue de distribuir los recursos humanos y económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Para esto se tiene que determinar las áreas dentro de la organización, agruparse las tareas

según los puestos de trabajo y seleccionar a los trabajadores mejores para el puesto.

- ✓ **Dirección:** Consiste en incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida y eficaz con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante.
- ✓ **Control:** Consiste en verificar que las tareas diarias avanzan de forma adecuada, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados.

La medición de los resultados obtenidos en comparación con los resultados planificados va a ser lo que permitirá encaminar los mecanismos de control para una mejora continua (Deusto, 2021).

5.2. Departamentalización

Esta actividad consiste en separar y agrupar las funciones de una organización de acuerdo a las actividades que realiza la empresa y a su tamaño, por medio de la división del trabajo donde las diversas tareas se comisionan de la forma más lógica y se agrupan todas las actividades similares, permitiendo así la especialización(Borbor, 2013, pág. 33). Con cada departamento se designa un área, división o segmento sobre el cual un jefe de administración es el encargado de controlar el desempeño de las actividades.

5.2.1. Tipos de departamentalización

- **Departamentalización funcional:** común en empresas industriales, agrupa actividades analógicas.
- **Departamentalización por producto:** se realiza en base a un producto o grupo de productos relacionados.

- **Departamentalización geográfica:** define por gráfico y cuadro según el territorio donde se desarrolla la empresa.
- **Departamentalización por clientes:** Aplica a empresas comerciales como almacenes.
- **Departamentalización por secuencia:** empresas que trabajan sin interrupción los tres turnos para controlar cada uno de los turnos.

5.2.2. Nivel Jerárquico

La implementación de las estrategias de una empresa se apoya en la jerarquización de los cargos, para ello se debe considerar los deberes y responsabilidades de cada uno de los cargos de acuerdo al nivel que ocupan en la estructura jerárquica de la organización (Melara, Marlon, 2021, pág. 1). A continuación, se describe los tres niveles jerárquicos de una empresa.

Cuadro 2. Niveles jerárquicos de una empresa.

Niveles	Descripción
Alta dirección o nivel corporativo	Este nivel está compuesto por el presidente, altos directivos y corporativos, estos cargos ocupan la cima de la jerarquía para la toma de decisiones.
Dirección media o gerentes de negocios	En este nivel se encuentra el director, se encargan de traducir las declaraciones y objetivos de la dirección y del nivel corporativo en estrategias concretas.
Dirección de nivel operacional gerentes funcionales	Son los responsables de las funciones y operaciones específicas de negocios, así como, recursos humanos, compras, desarrollo de productos y servicio al cliente.

Fuente: Melara, Marlon,(2021)

5.2.3. Organigrama Estructural

El organigrama estructural 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 (Brume, 2019).

5.2.4. Tipos de estructuras

Como señaló Peter F. Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración, "una estructura organizativa pobre hace imposible el buen trabajo, no importa lo buenas que son las personas". Por tal motivo se han formado cinco tipos principales de modelos organizacionales:

5.2.4.1. Estructura funcional: Es la más común, basada en la habilidad de cada persona, ideal para empresas con un mediano o un alto número de trabajadores. Esta estructura divide la organización por funciones según la especialización de trabajo, por lo que suele segmentarse en recursos humanos, contabilidad, departamento técnico, área de prensa, etc. Además, se establece una cadena de mando en cada área, con una jerarquía visible. Una de las ventajas es la capacidad de supervisión de cada área. La desventaja viene a ser la subordinación notoria y la dificultad entre cada área para comunicarse.

5.2.4.2. Estructura lineal: Es el modelo común de las pequeñas y medianas empresas. En este caso la línea de autoridad es más clara, pues se trata de un alto directivo (gerente o dueño) que controla y supervisa varios niveles organizacionales.

5.2.4.3. Estructura divisional: Divide a la compañía en departamentos funcionales, mejor llamados divisiones o unidades, con una cadena de mando única. Dichas divisiones están orientadas por productos, grupos de clientes o mercados (ya

sean nacionales o en otros países). Es una estructura ideal para empresas con más de una sede en el país y con presencia internacional.

5.2.4.4. Estructura por proyecto: Es aquella enfocada a un proyecto, proceso u objetivo en específico dentro de la organización. Se nombra a un gerente de proyecto y a los equipos encargados según roles y metas. Con esta estructura jerárquica, se crea una subestructura temporal en la compañía (Esan, 2018).

5.2.5. Beneficios

Los beneficios que se destacan son:

- ✓ Permite analizar de manera ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización representada.
- ✓ Nos brinda información esencial del funcionamiento de la empresa para coordinar distintos aspectos del negocio y proyectos que se quieran llevar a cabo.
- ✓ Ayuda a definir mejor los objetivos generales y concretos en cada departamento.
- ✓ Divide y reparte las tareas entre los distintos empleados de más grandes y generales a más pequeñas y específicas (Centeno, 2022).

5.2.6. Tipos de organigramas

Este tipo de organigrama se basa en la disposición gráfica clara. Se divide en:

- **Vertical:** el más utilizado, el cual expresa las jerarquías desde lo más alto hasta lo más bajo.
- **Horizontal:** jerarquías de izquierda a derecha.
- **Mixtos:** aquel donde se utilizan las jerarquías vertical y horizontal.
- **De bloque:** representación de bloques que conforman un gráfico con forma de pirámide.
- **Circulares:** aquel donde el directorio supremo se encuentra en el centro y a su alrededor las otras autoridades de manera decreciente (Grudemi, 2022).

5.3. Marco Legal

La CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR en el año 2008 tiene la finalidad de garantizar una nueva forma de conciencia ciudadana y respetando la sociedad en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y las colectividades, en el Capítulo sexto, Sección primera, indica: "Se reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunidades, cooperativas, empresariales públicas o privada, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas". (Art. 319). Estableciendo que todas las organizaciones constituidas en el Ecuador garanticen una igualdad de derecho, en bienestar de todos los habitantes en progreso de sus ciudades, sin perjuicio de ellos y la naturaleza, el estado promoverá su desarrollo en bienestar del Ecuador tanto nacional como internacional.

Además, también menciona: "…La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social…". (Art. 320). Las organizaciones en el Ecuador deben regirse a los principios y normas que buscan un bienestar de la economía social, valorar el trabajo, calidad de producto o servicio ofrecido por estas organizaciones. También el trabajo es una de las formas que garantiza la Constitución, Capítulo sexto, Sección tercera, donde establece:

El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Art. 325).

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Toda persona tendrá derecho a desarrolla sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Art. 326, numeral 5).

Uno de los principales derechos que garantiza la Constitución del Ecuador es la de que todos los habitantes tengan el derecho a tener un trabajo digno con el puedan

subsistir, trabajo que debe estar enmarcado dentro del bienestar personal, salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, pudiéndose organizar libre y espontáneamente sin la autorización de alguna otra persona. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados también tienen la competencia de lo que al tránsito se refiere pudiendo planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público según la Constitución del Ecuador (2008), Capítulo cuarto, establece:

Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicios de otras que determine la ley: Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal. (Art. 264, literal 6).

Reglamento de La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2012

Establece que las compañías o cooperativas de transporte terrestre público de pasajeros que para su constitución debe existir un informe técnico y un estudio de factibilidad y que todo el procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados y aprobado por el directorio de la Agencia Nacional de Tránsito ANT. También que en caso de las compañías deben constituirse exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

La conformación de las operadoras de taxi y su proceso de regularización, en lo que concierne a tramites y permisos de operación debían seguirse y cumpliendo los requisitos que se establece tanto por la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADS en el ámbito de su competencia, siendo éstas quienes autoricen la prestación de este servicio de transporte terrestre público y comercial concediendo a una persona jurídica los contratos de operación cumpliendo las disposiciones, en el Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2012), Capítulo octavo, Sección primera, que indica:

Es la facultad que otorga el Estado a una persona natural o jurídica, que cumpla con los requisitos legales, para satisfacer la necesidad de movilización de personas o

bienes dentro del ámbito de actividades comerciales exclusivas, mediante el uso de sus propios vehículos matriculados a nombre de la persona natural o jurídica que preste el servicio. La autoridad competente que deberá entregar este título habilitante es aquella responsable del ámbito en el que se vaya a realizar la operación. (Art. 68).

Ley de Compañías, 2011

El Gobierno Ecuatoriano con la finalidad de normalizar las empresas que se constituyen en el territorio nacional creo la Ley de Compañía con sus modificaciones al 2013, que define las funciones y la estructuración interna de la compañía, Ley de Compañía (2013), Sección 6ª, indica: "La compañía anónima es una sociedad, cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por aportaciones de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones." (Art. 143). Además, la Ley de compañía describe las principales funciones de cada uno de los miembros de la compañía, pero un extracto simple de labores comunes y principales que deben realizar según los artículos, 200, 201,205, 207, 230, 244, 251, 254, 261, 263, 271, 272, 274, 279, 280, 287. Artículos que mencionan detallada los principales funcionarios para su constitución, obligaciones y prohibiciones.

Reglamento interno de la compañía de carga liviana servicios de enlace terrestre S.A ENLACVANTRAVEL.

La Junta General de accionistas de la compañía de Transporte de carga liviana ENLACVANTRAVEL, en uso de sus atribuciones legales resuelve dictar el presente reglamento interno.

Art. 1.- La compañía de Transporte de carga liviana Servicios de Enlace Terrestre S.A ENLACVANTRAVEL, en su accionar se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Compañías, Estatutos y el presente Reglamento Interno.

Art. 2.- Son accionistas de la Compañía de Transporte de carga liviana ENLACVANTRAVEL S.A las personas que hayan suscrito la escritura pública de constitución jurídica de la sociedad; y, aquellas que posteriormente hubieran sido aceptadas como tales luego de realizar el respectivo traspaso de Acciones y Accionistas de la Compañía.

Art. 3.- Para tener la calidad de accionistas de la Compañía se requiere además de los requisitos prescritos en la Ley de Compañías, cumplir con lo siguiente:

a) Ser propietario de un vehículo motorizado camioneta o camión conforme lo establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial y su Reglamento de Aplicación.
b) Presentar solicitud de ingreso.
c) Suscribir y pagar el valor de las acciones cuyos costos serán fijados por la Junta General de Accionistas, pudiendo ser revisado de acuerdo a las circunstancias siempre en beneficio de la Compañía.
d) Pagar la cuota de ingreso no reembolsable de MIL DÓLARES ($1000.00) para el accionista entrante, en favor de la Compañía.
e) Donar una obra sobre temas a fines a administración de empresas, transporte terrestre, tránsito o seguridad vial, para la formación de la biblioteca de la Compañía.
f) No haber sido expulsado, ni excluido de otras operadoras de transporte.
g) No pertenecer, a la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, o FAE en servicio activo, ni ser empleado del sector público.
h) En caso de la renovación de la unidad de accionistas deberán cambiar su unidad por otra que se adecue a las exigencias de la Ley de Tránsito a la fecha de ingreso. Se establece como vida útil de un vehículo el tiempo dispuesto por la ley para el efecto, luego de lo cual deberá renovar la unidad.
i) Para el incremento del capital y accionistas se dará preferencia a los accionistas o familiares de los mismos.

Art. 4.- La solicitud de ingreso a la compañía será presentada por escrito, firmada por el aspirante, acompañada de documentos tanto personales como del automotor, dos certificados de honorabilidad de preferencia de accionistas de la compañía; la misma estará dirigida al Presidente de la Compañía quien pondrá en conocimiento del Director, siendo ellos quienes deban tomar la decisión de aceptar o negar el ingreso en un lapso no mayor a 8 días, siempre y cuando exista el cupo para la habilitación del vehículo o la posibilidad cierta del incremento de cupo a favor de la operadora.

Art. 5.- Son derechos y obligaciones de los accionistas a más de los determinados en la Ley de Compañías y en el Estatuto, los siguientes:

a) Pagar puntualmente sus obligaciones con la Compañía.

b) Cumplir con el Permiso de Operación especialmente con el objeto social, acatando las disposiciones emitidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Agencia Provincial de Tránsito de Napo y el GAD Municipal de Tena.

c) Acatar las disposiciones provenientes del organismo de control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Junta General de Accionistas y Directivos de la Compañía.

d) Lealtad absoluta a la Compañía.

e) Pagar cumplidamente todos los aportes convenidos y multas por deportes, sesiones o parada en los primeros cinco días de cada mes, caso contrario no podrá participar en actividad y será considerado como falta de respeto y consideración a los dirigentes y accionistas bajo el principio de todos para uno y uno para todos. Gozar de todos los beneficios que la Compañía otorgue a sus accionistas.

f) El accionista que no se encuentra al día con sus obligaciones con la Compañía no tiene ni voz, ni voto para dirigirse ante la asamblea.

Art. 6.- Los accionistas que hayan sido separados de la Compañía serán liquidados en todas sus aportaciones, pero el puesto de trabajo quedará a disposición de la Compañía, pudiendo ceder a la persona interesada que cumpla con los requisitos establecidos. En caso de fallecimiento del accionista; se aplicará el Código Civil libro tercero sucesiones, los herederos tendrán los mismos derechos y obligaciones para con la Compañía.

Art. 7.- Todos los accionistas están obligados a mantener en óptimas condiciones de servicio el vehículo de su propiedad, principalmente la parte mecánica, seguridad, buena presencia y aseo a fin de garantizar el servicio a sus usuarios.

Art. 8.- El accionista que conduzca su vehículo propio está obligado a observar conducta ejemplar en todo momento.

Art. 9.- Se faculta al propietario de la unidad de servicio para que pueda contratar un chofer profesional bajo los siguientes parámetros.

- El accionista dueño del automotor, si no va a conducir personalmente su unidad, está obligado a contratar un chofer profesional y legalizar el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales, así como afiliar a su chofer al IESS.
- Presentar a Gerencia de la Compañía, carpeta del aspirante, la misma que deberá contener documentos personales y licencia de chofer profesional con antelación de por lo menos 15 días antes de ser aprobado o negado conforme a lo establece éste Reglamento.
- El accionista debe pedir por escrito la aprobación del chofer para su unidad.
- Ante inconvenientes con cualquier accionista este conductor será separado definitivamente de la institución previo a un llamado de atención.

5.4. Marco Conceptual

Administración: Proceso que se basa en la planeación, organización, dirección, y control de los recursos humanos en una empresa, así como los recursos técnicos y financieros.

Comunicación: Proceso por el cual una persona tiene la habilidad de poder compartir sus pensamientos, creencias y tener información clara y fluida.

Departamentalización: Es el acto de organizar las actividades y tareas similares en una misma área, en una organización se la establece dependiendo de la función o actividad que realice, para evitar la departamentalización excesiva.

Eficacia: Capacidad de alcanzar el objetivo que se desea a través de una acción específica, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

Eficiencia: Capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad, en el menor tiempo posible y con el uso mínimo de los recursos para así incrementar los ingresos.

Gestión: Trámites que se realizan para la consecución o cumplimiento de actividades o proyectos para el logro de un fin con el único propósito de que lo gestionado sea beneficioso para los socios.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una organización, permite tener una idea de cómo está conformada una organización.

Organización: Método diseñado para lograr metas y ciertos objetivos con el apoyo de las mismas personas, estos pueden estar vinculados con factores que desempeñan funciones concretas.

Proceso: Conjunto de actividades planificadas que se llevan a cabo en un tiempo predeterminado para lograr un objetivo.

Responsabilidad: Obligaciones y decisiones al momento de realizar algo, o algún compromiso que se asume.

F. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la investigación se realizaron varios procesos de investigación que facilitaron obtener información a fin de cumplir con los objetivos planteados y que nos permitirán adquirir resultados válidos y de conveniencia dentro del cual se consideraron los recursos y la gestión tecnológica.

6.1. Materiales y Equipos

Los materiales que se utilizaron para el desarrollo de la investigación son:

6.1.1. Equipo

- Computadora de escritorio marca Desktop-Windows 10 Pro
- Impresora marca Epsonl3150

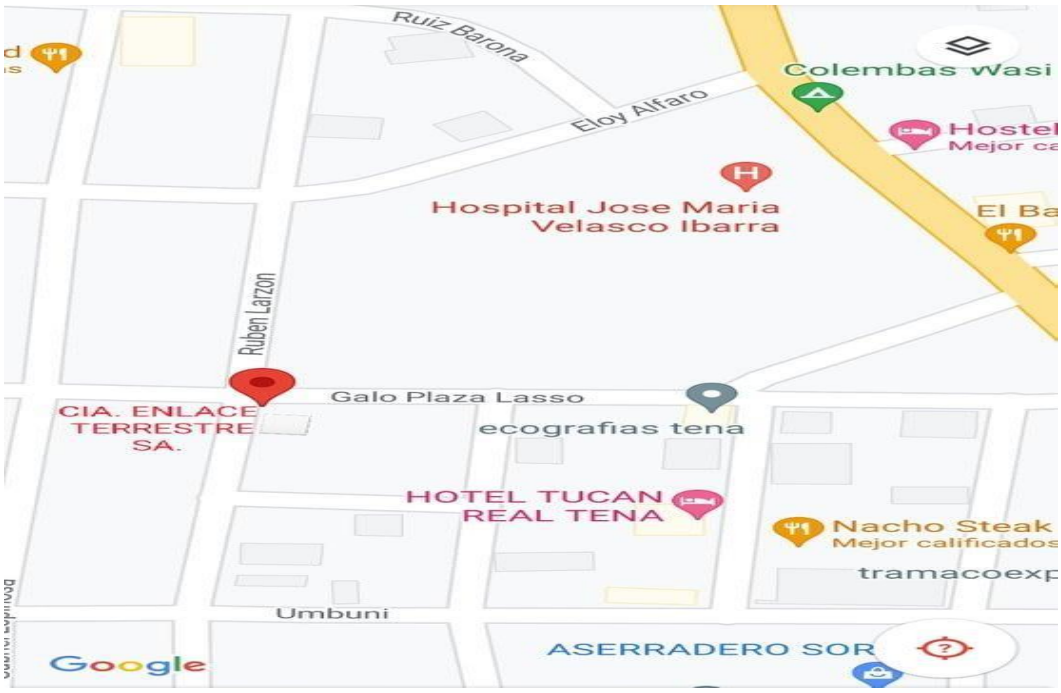
6.1.2. Suministros de Oficina

- Esferos
- Resmas de papel bond
- Carpetas
- Anillados
- Flash Memory 8GB
- Grapadora
- Libros

6.2. Ubicación del Área de estudio.

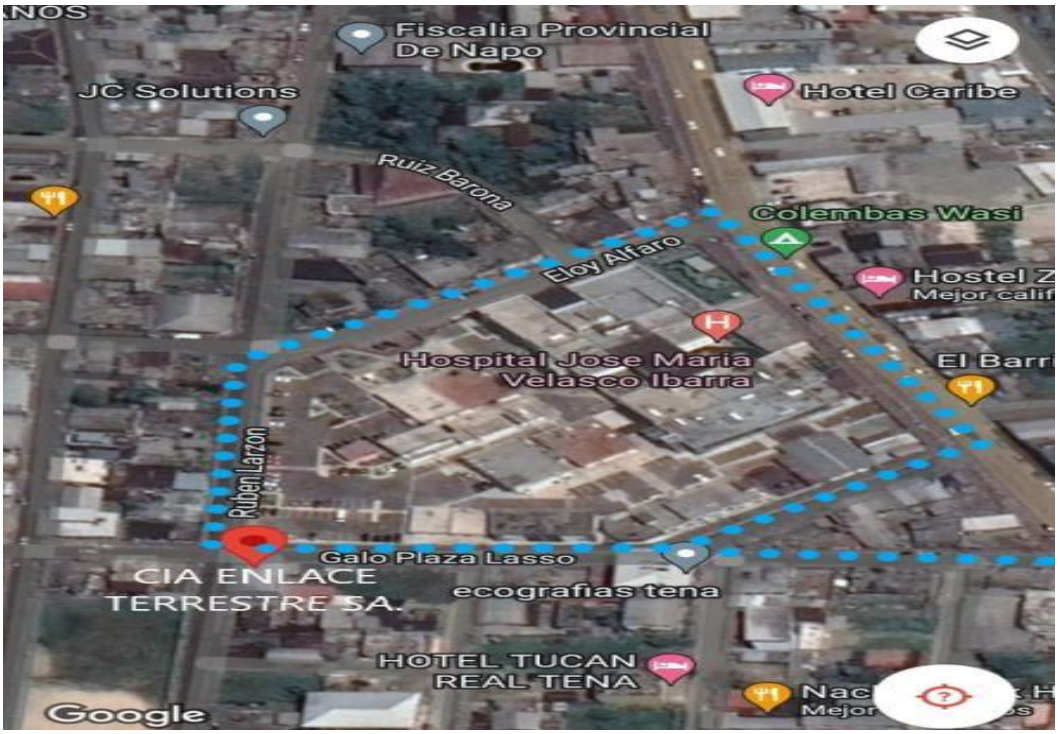
El estudio investigativo se realizó en la ciudad de Tena provincia de Napo, en las calles Rubén Lerson y galo Plaza con la finalidad de crear una estructura organizacional para la Compañía de taxi llamada Servicios de enlace terrestre "ENLACVANTRAVEL" donde se ha venido trabajando en el tiempo establecido con los socios y directivos de la empresa.

Ilustración 1. Localidad de estudio



Fuente: Google Maps (2022)

Ilustración 2. Ubicación satelital de la localidad de estudio



Fuente: Google Maps (2022)

Ilustración 3. Ubicación de la parada de taxis de la Compañía Enlacvantravel

6.2.1 Población

De acuerdo a los datos de la Compañía se ha trabajado para este estudio de investigación con el número total de socios y de ello poder generar resultados.

Tabla 1. Socios o Accionistas de la Compañía

Población	Número
Presidente	1
Gerente = Representante legal	1
Secretaria	1
Comisario	1
Comisiones sociales	1
Socios	11
TOTAL	**16**

Fuente: Compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A " Enlacvantravel" (2021)

6.3. Tipo de investigación / estudio

6.3.1. Investigación Descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, encuestas, casos exploratorios, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existe entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, exponen y resumen la información de forma cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.(Universidad San Martin de Porres, 2020)

Este estudio permite analizar e interpretar toda la información que se obtuvo a través de los socios de la Compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL".

6.3.2. Investigación de Campo

Es la recopilación de datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Es estar en el lugar de los hechos y participan, observan, generalmente entrevistan a algunas personas. (Monje, 2011)

Para realizar esta investigación se consideró a los socios de la Compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL", ubicada en la

parroquia Tena y a usuarios que utilizan este medio para movilizarse, facilitando toda la información necesaria para la elaboración de la propuesta**.**

6.3.3. Investigación Aplicada

Tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento especifico según el objeto de estudio donde comparte la investigación básica, analítica y de campo.

Se utiliza este tipo de investigación porque se permite la resolución de problemas y a partir de la inexistencia de un diseño organizacional para la Compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL", toda la fundamentación teórica y legal, permitió buscar soluciones.

6.3.4. Método Inductivo

Consiste en el razonamiento en la que pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales, su base consiste en estudiar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a una conclusión que puedan permitir derivar de ello fundamentos de una teoría (Rodriguez Andrés, 2017)

6.3.5. Método deductivo

Se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad, mediante el uso de argumentos que consiste de ir en lo general a lo particular utilizando la lógica para llegar a conclusiones. (Cortez & Eill, 2017)

6.4. Metodología para cada objetivo

6.4.1. Objetivo 1: Emplear un análisis situacional para la Compañía de Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

En cumplimiento al objetivo, para el análisis situacional de la compañía de Taxi Servicio Enlace Terrestre S.A, se tuvo un acercamiento con el gerente de la compañía por medio de una solicitud para realizar el estudio en la compañía de taxis, (Ver anexo 1), con el fin de tener la aprobación para realizar un análisis situacional dentro de la compañía, para lo cual se realizó el siguiente proceso:

Determinación de la muestra: Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplica la fórmula de Fisher & Navarro (1997), para una población finita:

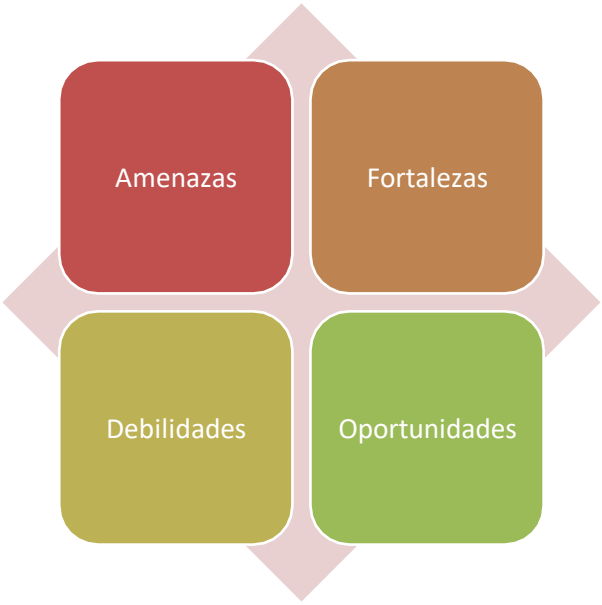
$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Sin embargo, la compañía solo cuenta con 15 socios como consta en la nómina de socios, (Ver anexo 2), siendo este un número pequeño y considerando que al dirigirnos a una población pequeña es preferible tomar en cuenta a la totalidad de la población para obtener datos más fidedignos y en vista que el resultado del cálculo de la muestra será el mismo no se procede a realizar dicho cálculo (Fuentelsaz, 2014).

Encuesta: Para la aplicación de encuestas se diseñó un cuestionario de cinco preguntas las mismas que son de tipo cerradas, (Ver anexo 3), este es un método de investigación para recopilar información acerca de la compañía.

Análisis FODA: Mediante esta herramienta analítica se diagnosticó los factores internos y externos de la compañía.

Figura 2. Esquema de matriz FODA.



El análisis situacional de la compañía de Taxi Servicio Enlace Terrestre S.A, se basan en las siguientes metodologías:

- Deductivo
- Inductivo
- Analítico
- Estadístico

Puesto que la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta a los socios, será sujeta al análisis cuantitativo y cualitativo mediante representaciones gráficas.

6.4.2. Objetivo 2: Catalogar información para el diseño de un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Para catalogar la información necesaria del diseño del organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A., en primera instancia se recurrió a la investigación bibliográfica de los fundamentos teóricos que integran el tema de estudio con el propósito de conocer el procedimiento a seguir para el diseño de la estructura organizacional y de esta manera no presentar errores en el desarrollo de la misma, fundamentos teóricos que se encuentran en el literal E del presente estudio.

Encuesta: Como herramienta de investigación se utilizó la encuesta, esta constó de 5 preguntas de selección múltiple, como se muestra en el cuestionario, (Ver anexo 4), dirigida a los directivos de la compañía de taxis, quienes entregaron informacion valiosa para conocer lals necesidades de la compañía en cuanto a su gestion administrativa.

Las metodologías que permitieron realizar la catalogación de información para el diseño de la estructura organizacional son la siguientes,

- Científico
- Inductivo
- Analítico
- Estadístico

Debido a que la información obtenida mediante el método científico permitió adquirir conocimiento acerca de la teoría del tema en estudio, el cual es validado desde un punto de vista de la ciencia. Además, mediante la aplicación de la entrevista a los directivos, se pudo realizar un análisis analítico en relación a la gestión administrativa.

6.4.3. Diseñar un organigrama estructural para la Compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Las metodologías en las que se basa en diseño de la estructura organizacional para la Compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre son:

Exploratoria: El propósito principal de este método es explorar el problema y su entorno, mismo que se realizó mediante las encuestas y entrevistas aplicadas a los socios y dirigentes de la compañía de taxis.

Documental o Bibliográfica: A través de este tipo de metodología, para el desarrollo del presente objetivo se permitió recabar información de varios autores y estudios realizados en años anteriores, de los cuales se pudo organizar, interpretar y analizar el objeto en estudio.

Contenido del diseño de la estructura organizacional

- **Datos de identificación**:

Contiene información relacionada a la empresa, lo que hará posible identificar unívocamente a la empresa.

- **Razón social:**

Denominación que tiene la empresa, la cual está relacionada al SRI, por medio de esta razón social se identificará a la empresa antes otras entidades para trámites pertinentes.

- **Logotipo:**

Es la representación gráfica de la empresa, este debe ser único ya que con el logotipo se da a conocer la empresa.

- **Misión:**

Descripción del motivo y razón de creación de la empresa, se propone objetivos que se cumplen en el presente.

- **Visión:**

Se propone las metas y objetivos que serán logrados en un futuro.

- **Valores:**

Conjunto de principios éticos y profesionales que rigen la empresa.

- **Políticas:**

Normas establecidas, que permiten pautas y criterios en la consecución de objetivos de la empresa.

- **Objetivos:**

Procedimientos concretos para lograr los resultados que la empresa espera.

- **Descripción de la empresa:**

Contiene una pequeña introducción de la empresa, en lo que se refiere a productos o servicios.

- **Análisis de los ambientes:**

Análisis estratégico, incluye los factores internos y externos de afectan al desempeño de la empresa.

- **Matriz FODA:** Herramienta diseñada para analizar la situación de un negocio, incluyendo las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

- **Estructura organizacional:**

Sistema jerárquico para ordenar las funciones de los colaboradores de la empresa.

- **Descripción de los puestos de trabajo:**

Es el resumen de las responsabilidades, actividades, calificaciones, habilidades y competencias de los empleados de la empresa.

G. RESULTADOS

7. Objetivo 1.-Emplear un análisis situacional para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Para obtener información detallada y exacta se realizó una encuesta cualitativa con 5 preguntas dirigidas a los socios de la compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, también se realizó un análisis FODA que posibilitó conocer y evaluar las condiciones de funcionamiento de la compañía en estudio, analizando sus características internas (Debilidad y Fortalezas) y su situación externa (Amenaza y Oportunidades), A continuación se presentan los siguientes resultados:

7.1. Análisis FODA

Análisis FODA de la situación actual de la estructura Administrativa de la Compañía Enlace Terrestre SA. ENLACVANTRAVEL.

Cuadro 3. Matriz FODA

ANÁLISIS INTERNO	
Fortalezas	**Debilidades**
• Experiencia del personal • Disponibilidad para recibir capacitaciones • Unidades propias • Unidades nuevas de acorde al reglamento de la ANT.	• Ausencia de una estructura organizacional • Insuficientes capacitaciones a los socios • No existe toma de decisiones por parte de los socios

• Choferes profesionales con licencia tipo “C” o superior.	• Falta de coordinación de competencias y responsabilidades. • Carencia de trabajo en equipo

ANÁLISIS EXTERNO

Oportunidades	Amenazas
• Satisfacción de los clientes con el servicio • Expansión demográfica de los habitantes del cantón. • Facilidad de créditos en instituciones financieras. • Utilización de los vehículos para crear nuevos mercados.	• Ingreso de posibles competidores • Inseguridad • Aumento del precio de combustible • Altos costos de repuestos para mantenimiento vehicular. • Segmento de clientes más exigentes y menos sensibles al precio.

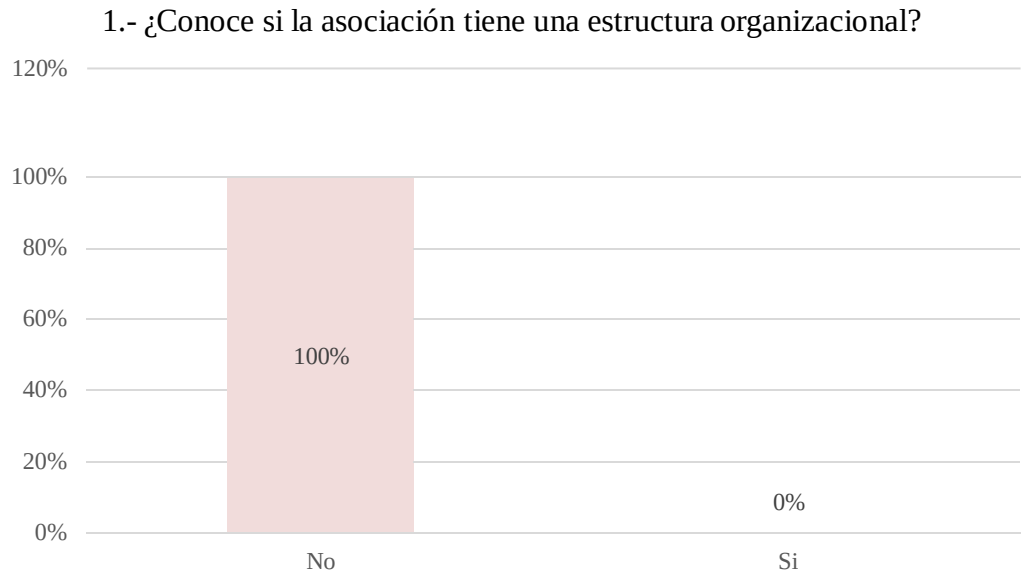
7.2. Tabulación de encuestas.

1. **¿Conoce si la asociación tiene una estructura organizacional?**

Tablas 2.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	13	100%
Total	**13**	**100%**

Gráfico 1:



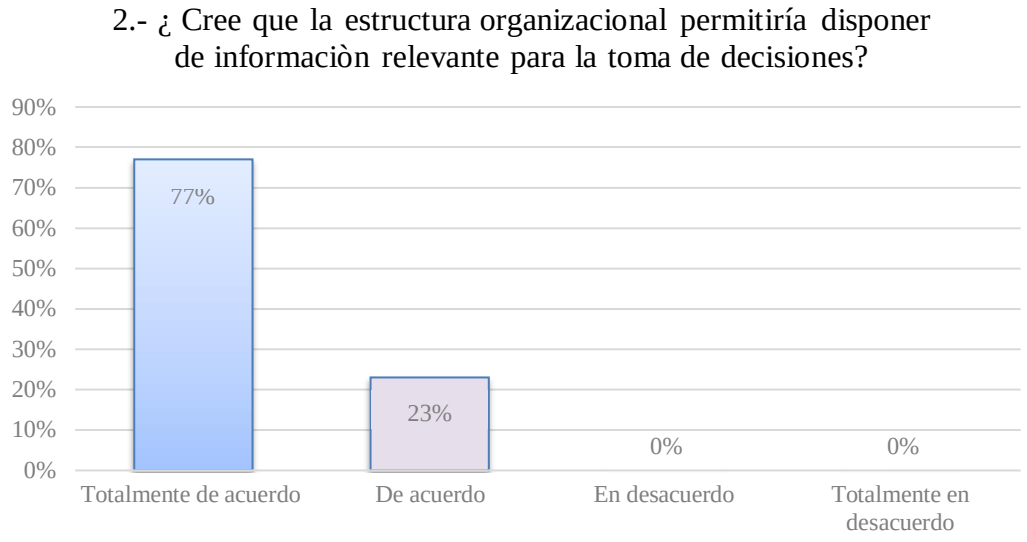
Interpretación: En el Gráfico 1, se observa que el 100% de socios encuestados, siendo 13 en total mencionan que, no conocen si la asociación cuenta con una estructura organizacional esta respuesta trasciende en el hecho que no están al tanto de las obligaciones y funciones que cada uno desempeña en el ámbito laboral, por lo mismo la compañía se ve inversa en problemas para cumplir sus objetivos como empresa.

2. **¿ Cree que la estructura organizacional permitiría disponer de informaciòn relevante para la toma de decisiones?**

Tabla 3:

Opciones	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	10	77%
De acuerdo	3	23%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**13**	**100%**

Gráfico 2:



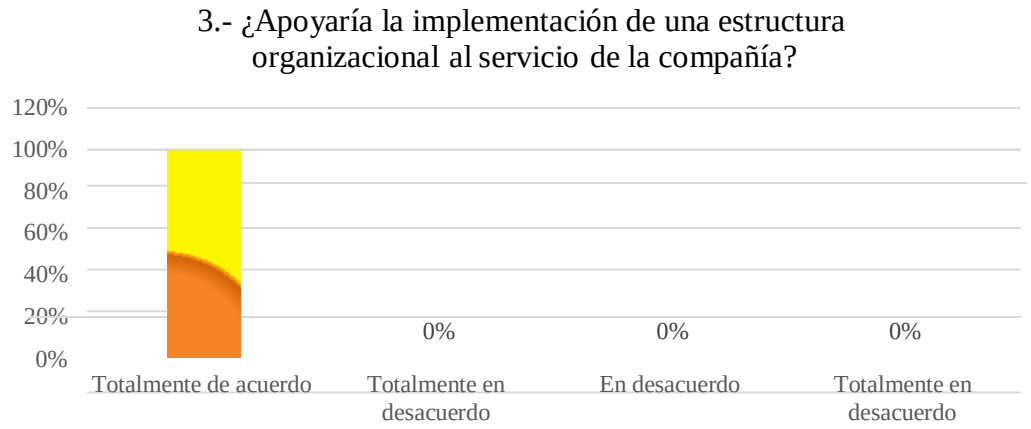
Interpretación. –De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas se puede observar en el Gráfico 2, que el 23 % de los socios están de acuerdo y el 77% están totalmente de acuerdo y que corroboran que una estructura organizacional es fundamental para la organización en el cual se permitiría disponer de información, opiniones y estrategias de mejora continua para su ambiente laboral.

3. **¿Apoyaría la implementación de una estructura organizacional al servicio de la compañía?**

Tabla 4:

Opciones	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	13	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**13**	**100%**

Gráfico 3:



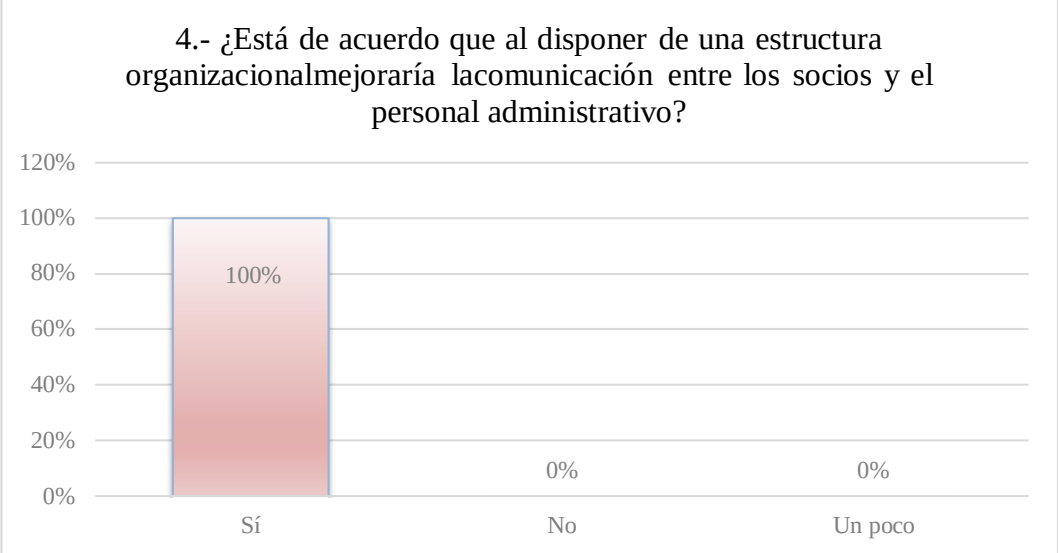
Interpretación. – En el Gráfico 3 se puede observar que el 100% que corresponde a los 13 socios encuestados de la compañía de taxi Enlacvantravel, respondió que están totalmente de acuerdo que, si apoyarían a la implementación de una estructura organizacional, pues este es la clave para mejorar la comunicación entre socios y directivos y es por ello que están convencidos de que aportaría positivamente en la gestión administrativa con eficiencia y eficacia.

4. **¿Está de acuerdo que al disponer de una estructura organizacional mejoraría la comunicación entre los socios y el personal administrativo?**

Tabla 5:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
Total	**13**	**100%**

Gráfico 4:



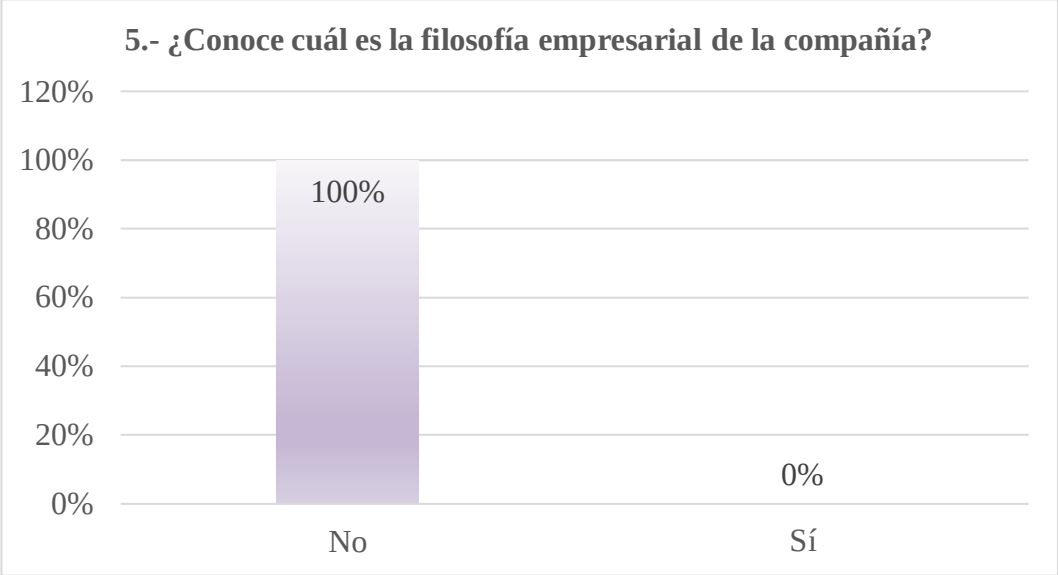
Interpretación. –De la pregunta 4 realizada a los socios de la compañía de taxi Enlacvantravel, se obtuvo como respuesta el Gráfico 4, de los resultados de la encuesta dirigida a los 13 socios, concluyendo que el 100% están de acuerdo que al disponer de una estructura organizacional mejoraría la comunicación entre los socios y el personal administrativo, contribuyendo a tener éxitos laborales y un desempeño con responsabilidad y así poder trabajar en equipo para el bienestar de la compañía.

5. **¿Conoce cuál es la filosofía empresarial de la compañía?**

Tabla 6:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	13	100%
Total	**13**	**100%**

Gráfico 5:



Interpretación. –En este Gráfico 5 damos a conocer el porcentaje de los socios encuestados, que el 100% mencionan que existe un desconocimiento total de la filosofía empresarial de la compañía y que en los años de trabajo y ser miembro de la empresa no se ha mencionado ningún tipo de creencias que influya en mejorar el comportamiento laboral y que se pueda trabajar con claridad para tener una visión general para el desempeño organizacional.

7.3. Conclusiones del análisis situacional para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Mediante este análisis FODA se da a conocer las principales problemáticas que existen dentro del ambiente laboral con los cuatro factores de análisis, el cual no permite tomar decisiones en el ámbito administrativo ya que no establecen objetivos claros para enfocados en el crecimiento de la compañía.

Para el resultado de este objetivo se analizó los aspectos internos y externos de la compañía puesto que se permitió obtener información general sobre la gestión administrativa y los problemas internos lo cual imposibilita una buena comunicación entre los socios y directivos, mediante un análisis FODA se pudo lograr identificar el diagnostico que enfrenta la compañía en situaciones de tomar decisiones y responsabilidades que cada uno tiene dentro del ambiente laboral.

Finalmente se puede analizar que la compañía de taxis "ENLACVANTRAVEL" no cuenta con una estructura organizacional definida que permita alcanzar con los objetivos propuesto a corto y largo plazo para el beneficio laboral y social que permita conocer los niveles jerárquicos y así poder alcanzar la competitividad profesional.

7.4. Objetivo 2. Catalogar información para el diseño de un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

En cuanto a la catalogación de información se utilizó como herramienta la encuesta , misma que constó de 5 preguntas de selección múltiple dirigido a los directivos de la compañía de taxis servicio de enlace terrreste S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, por el cual fueron esta encuesta fue diseñadas con infomación relevante acorde a la investigacion que se realizo dentro de las instalaciones del empresa.

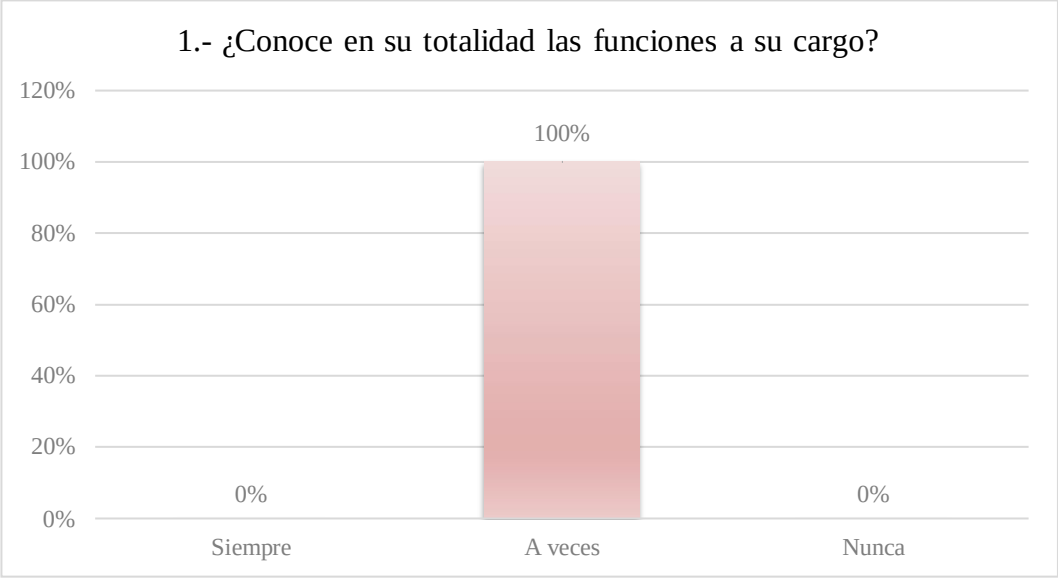
7.4. Tabulación de resultados

1. **¿Conoce en su totalidad las funciones a su cargo?**

Tabla 7:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	3	100%
Nunca	0	0%
Total	**3**	**100%**

Gráfico 6:



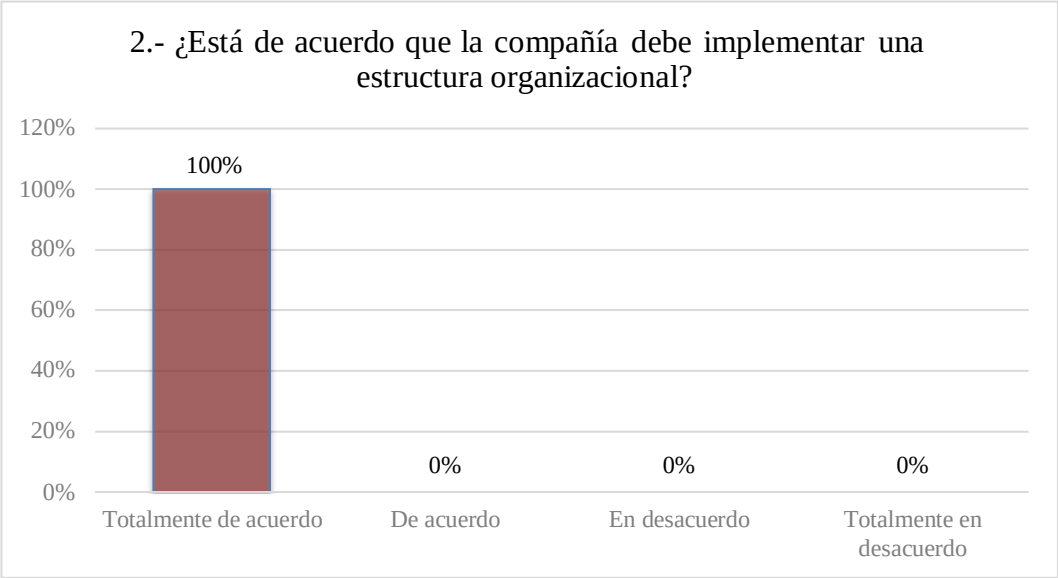
Interpretación. –Como se puede apreciar en el Gráfico 6 como resultado de las encuestas realizadas a los directivos de la compañía de taxi Enlacvantravel, se deriva que el 100% no se encuentran convencidos de cuáles son las funciones a su cargo ya que no cuentan mucho con el apoyo de los demás miembros de la compañía y esto interfiere mucho con las decisiones que se puedan tomar dentro de la empresa.

2. **¿Está de acuerdo que la compañía debe implementar una estructura organizacional?**

Tabla 8:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**3**	**100%**

Gráfico 7:



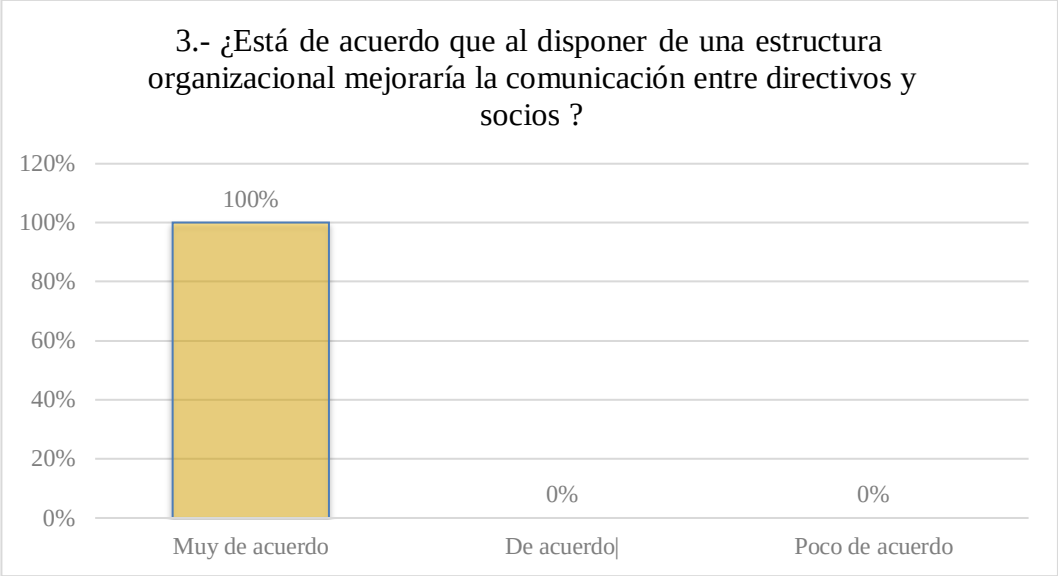
Interpretación.- En cuanto a los resultados de las encuestas realizadas a los 3 directivos de la compañia de taxis Enlacvantravel , se puede observar en el Gráfico 7, en que el 100% manifiesta que se debe implementar una estructura organizacional como una herramienta de trabajo, que ayude asumir los procesos administrativos, los cargos que sean designados con mucha responsabilidad y las necesidades que requiera la empresa como tomar desiciones para poder proporcionar diferentes soluciones para el beneficio de la empresa.

3. **¿Está de acuerdo que al disponer de una estructura organizacional mejoraría la comunicación entre directivos y socios ?**

Tabla 9:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	100%
De acuerdo|	0	0%
Poco de acuerdo	0	0%
Total	**3**	**100%**

Gráfico 8:



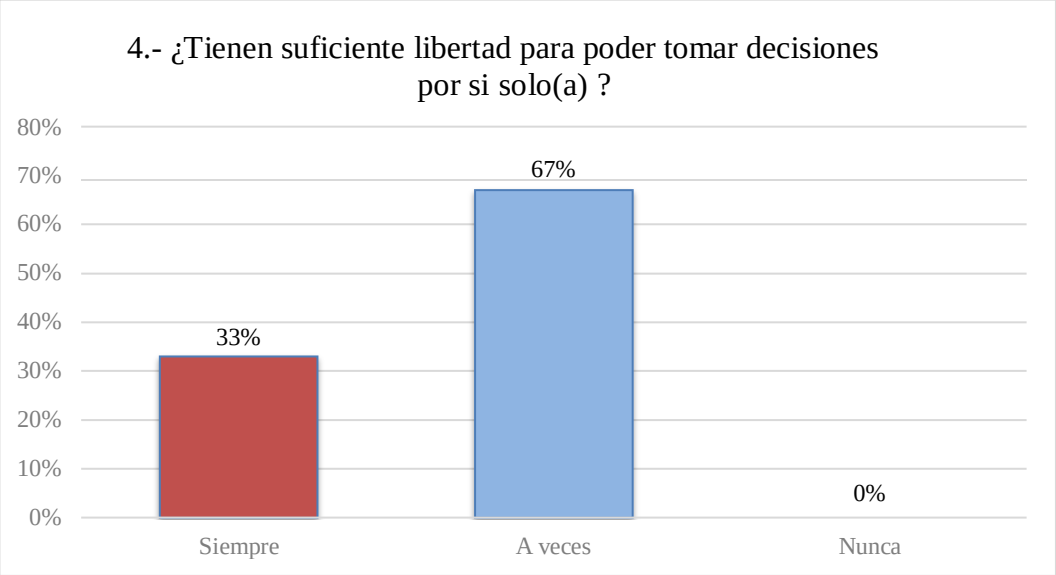
Interpretación.- Como se puede observar en el Gráfico 8 correspondiente a la pregunta 3 de las encuestas realizadas a la directiva de la compañía, mecionan que al disponer de una estrucutura organizacional mejoraria la comunicación entre socios y directivos con ideas claras y precisas obteniendo el apoyo de todos los miembros para llegar a un objetivo claro y que alcance el éxito frente a sus competidores y a su entorno.

4. ¿Tienen suficiente libertad para poder tomar decisiones por si solo(a) ?

Tabla 10:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	33%
A veces	2	67%
Nunca	0	0%
Total	**3**	**100%**

Gráfico 9:



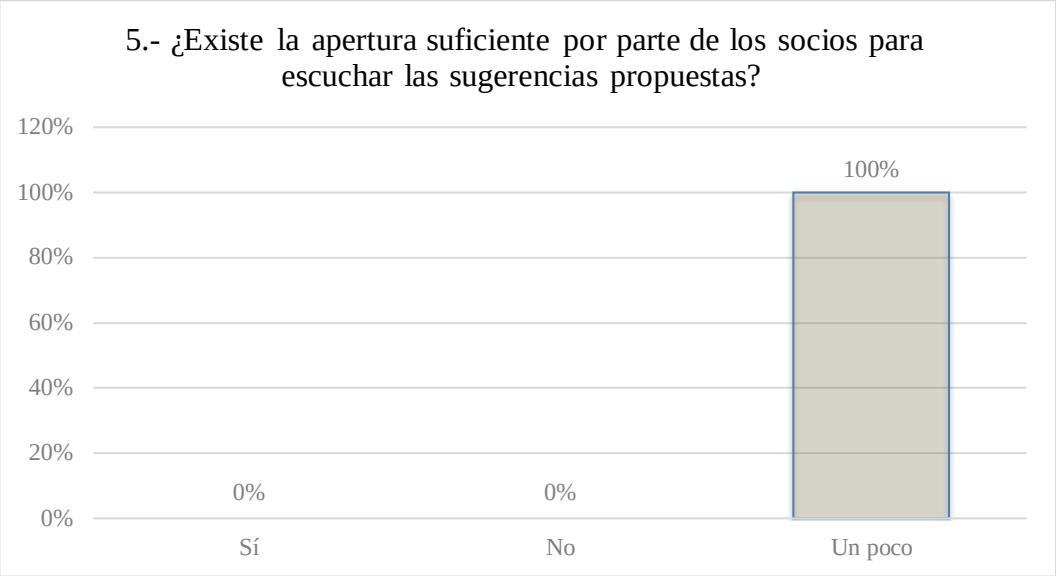
Interpretación.- En respuesta de la pregunta 4 realizada a los directivos de la compañía, se puedo obtener como resultado el Gráfico 9 en el que podemos observar que el 33% de la directiva manifiesta que siempre tiene la libertad de poder expresar sus pensamientos y opiniones sin problema alguno, y sin embargo el 67% menciona que aveces puden opinar o tomar desiciones en las que puedan asumir responsabilidades ya que este es uno de los problema constantes que se presentan sin un previo analisis para el mejoramiento de la competencia en el entorno social.

5. **¿Existe la apertura suficiente por parte de los socios para escuchar las sugerencias propuestas?**

Tabla 11:

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	0	0%
Un poco	3	100%
Total	**3**	**100%**

Gráfico 10:



Interpretación.- De acuerdo a los resultados arrojados de la pregunta 5 a los directivos de la compañía de taxi Enlacvantravel, se puede verificar en el Gráfico 10 que no existe la apertura suficiente por partes de los socios para escuchar las sugerencias propuestas y es la razón por la cual no hay una gestión administrativa que enfoque el seguimiento de las actividades y funciones que deben planterarse dentro del ambito laboral ya que este contribuiría para mejorar las relaciones interpersonales.

Conclusiones de catalogar información para el diseño de un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Mediante un análisis investigativo sobre la compañía de taxis servicios de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" , se pudo recolectar información mediante libros, revistas y documentos de sitios web de acuerdo a las necesidades de la compañía se determinó que un organigrama estructural es muy importante para los cambios que sean necesarios en el ambiente interno y externo de la gestión administrativa y que aporta a la compañía con la dirección estratégica para proceder a las funciones, niveles jerárquicos para el crecimiento y alcance de ellos.

Después de recabar información por medio de los socios y directivos de la compañía se llega a la conclusión que es necesario el diseño de la estructura organizacional, el mismo que permite dar soluciones posibles para el cambio que sean necesarios enfocados en la misión, visión, metas y objetivos que así mismo son considerados para un organigrama estructural incluyendo los recursos necesarios para los socios y directivos.

7.5. Objetivo 3.- Diseñar un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

A continuación, se presenta el diseño de un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, ya que es s importante de que todas las áreas estén bajo las responsabilidades y cumplan con las divisiones de áreas y las funciones designadas a cada uno de los miembros de la compañía, con el propósito de obtener una comunicación efectiva laboral y que cada uno cumpla con el rol dentro de ello , este proceso es tan indispensable porque ayuda agilitar los procesos administrativos y mejorar la capacidades de cada uno de ellos para llegar a un solo objetivo que es mejorar la calidad de trabajo y el crecimiento laboral y social, esta información se dio a cabo mediante la herramienta de encuestas y la información que se requirió en el debido proceso de investigación en cual se proporcionó datos necesarios y sugerencias para la elaboración de las funciones y procesos de cada departamento administrativo.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A “ENLACVANTRAVEL” EN LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO.

2022

Existe éxito en un trabajo de constancia, de método y organización.

Autora:

Patricia Grefa

Instituto Superior Tecnológico Tena

A. Introducción

La estructura organizacional busca favorecer a la organización a plantear soluciones y objetivos que sean indispensables para la administración y la toma de decisiones en base a los planteamientos internos y externos de la compañía, que estén enfocados en dar soluciones a las falencias que presentan diariamente entre los socios y directivos.

La compañía de taxis "Enlacvantravel" busca mejorar en la gestión administrativa mediante un organigrama estructural que este bien definida con los cargos propuestos a los miembros de la organización y busquen satisfacer el ambiente laboral considerando los procesos y cargas laborales según la división de trabajo.

La desorganización que existe dentro de la compañía de taxis con el seguimiento de un organigrama estructural hace que no desempeñen bien sus actividades laborales con responsabilidad ya que no existen una persona que lidere o motive a todos los que pertenecen dentro de la organización; y dentro de ello no se adaptan a las normas y actividades para el bienestar de la empresa.

B. Antecedentes

Cabe señalar que en la actualidad la compañía de taxis tiene un nivel bajo de estrategias por falta de liderazgo y comunicación por ello no hacen valer las funciones de un organigrama estructural que ayude a fortalecer las decisiones la competencia y la responsabilidad.

Por otro lado, se propone a la compañía diseñar un organigrama estructural que pueda satisfacer las necesidades de todos los miembros de la organización y que se pueda establecer las funciones, responsabilidades y actividades determinando quienes son los subordinados dentro del nivel jerárquico, en base a las personas que apliquen los cargos de autoridad deberán mejorar las condiciones administrativas y que logren los objetivos propuestos.

C. Objetivos

- **General**

Mejorar la gestión administrativa, por medio del organigrama estructural, para el correcto funcionamiento de la Compañía de taxi servicio de enlace terrestre "ENLACVANTRAVEL" en el cantón Tena.

- **Específicos**

- ✓ Proporcionar un servicio adecuado y seguro con calidad de atención para que el cliente se sienta seguro y utilice nuevamente los servicios de la compañía.
- ✓ Implementar estrategias de seguridad para un cuidado mejor de la integridad de los clientes.
- ✓ Utilizar herramientas adecuadas de trabajo para la mejora de la funcionalidad de la compañía.
- ✓ Emplear sistemas tecnológicos para la optimización de las actividades administrativas y operativas de la compañía.
- ✓ Garantizar el bien económico y administrativo de la de los miembros de la compañía y accionistas.

1. Datos de identificación

Razón social: Compañía de Taxis Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL"

Logotipo

2. Beneficiarios

La Compañía de Taxis Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena Provincia de Napo, llevará a cabo el plan administrativo y la elaboración de estrategias para un mejor servicio, permitiendo crecer en el ámbito laboral y profesional alcanzado una mayor acogida social.

Los socios: de la compañía realizarán un análisis para lograr administrar, organizar, planificar y potencializar las estrategias para un mejor funcionamiento de la entidad.

El cliente: es la persona fundamental de una empresa que se beneficia del servicio de la compañía de taxis alcanzado a tener una relación comercial.

El investigador: experimenta y logra aumentar conocimientos sobre los procesos de un organigrama que ayude a la empresa a mejorar su infraestructura laboral y comercial para obtener resultados que causen un impacto positivo.

3. Datos de la compañía

- **Representante legal:** Sr. Ernesto Guilcapi Buenaños
- **Categoría:** Servicio de transporte
- **Ciudad:** Tena
- **Provincia:** Napo
- **Teléfono:** 0964388420
- **Correo Electrónico:** cia.enlaceterrestre@hotmail.com
- **Dirección:** Calle Víctor Hugo San Miguel y Cuenca

4. Descripción de la empresa

La compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" tiene 7 años brindando servicio de transporte público en la ciudad de Tena, la compañía se caracteriza por brindar servicio seguro y confiable, actualmente la compañía cuenta con 16 socios, y se encuentra representada legalmente por el Sr. Ernesto Guilcapi, su parada de taxis se encuentra en las calles Víctor Hugo San Miguel y Cuenca de la ciudad de Tena. Su servicio se encuentra en horario de 6h00 a 20h00, generalmente ofrecen servicio de transporte de carga pesada ya que su ubicación está en un lugar estratégico donde también se ubican comerciales como: ferreterías y abastos.

5. Políticas de la compañía

1. Ser propietario de un vehículo motorizado camioneta o camión conforme lo establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial y su Reglamento de Aplicación.
2. Presentar solicitud de ingreso.
3. Suscribir y pagar el valor de las acciones cuyos costos serán fijados por la Junta General de Accionistas, pudiendo ser revisado de acuerdo a las circunstancias siempre en beneficio de la Compañía.
4. Pagar la cuota de ingreso no reembolsable de MIL DÓLARES ($1.000,00) para el accionista entrante, en favor de la Compañía.
5. Donar una obra sobre temas a fines a administración de empresas, transporte terrestre, tránsito o seguridad vial, para la formación de la biblioteca de la Compañía.
6. No haber sido expulsado, ni excluido de otras operadoras de transporte.
7. No pertenecer, a la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, o FAE en servicio activo, ni ser empleado del sector público.
8. En caso de la renovación de la unidad de accionistas deberán cambiar su unidad por otra que se adecue a las exigencias de la Ley de Tránsito a la fecha de ingreso. Se establece como vida útil de un vehículo el tiempo dispuesto por la ley para el efecto, luego de lo cual deberá renovar la unidad.
9. Para el incremento del capital y accionistas se dará preferencia a los accionistas o familiares de los mismos.

6. Componentes del diseño organizacional de la compañía.

D. Misión

La cooperativa de taxis servicio de enlace terrestre "ENLACVANTRAVEL" tiene como visión brindar seguridad, y buscar la satisfacción del cliente; aplicando criterios sociales en la prestación de servicios con calidad y eficiencia para la comunidad en general.

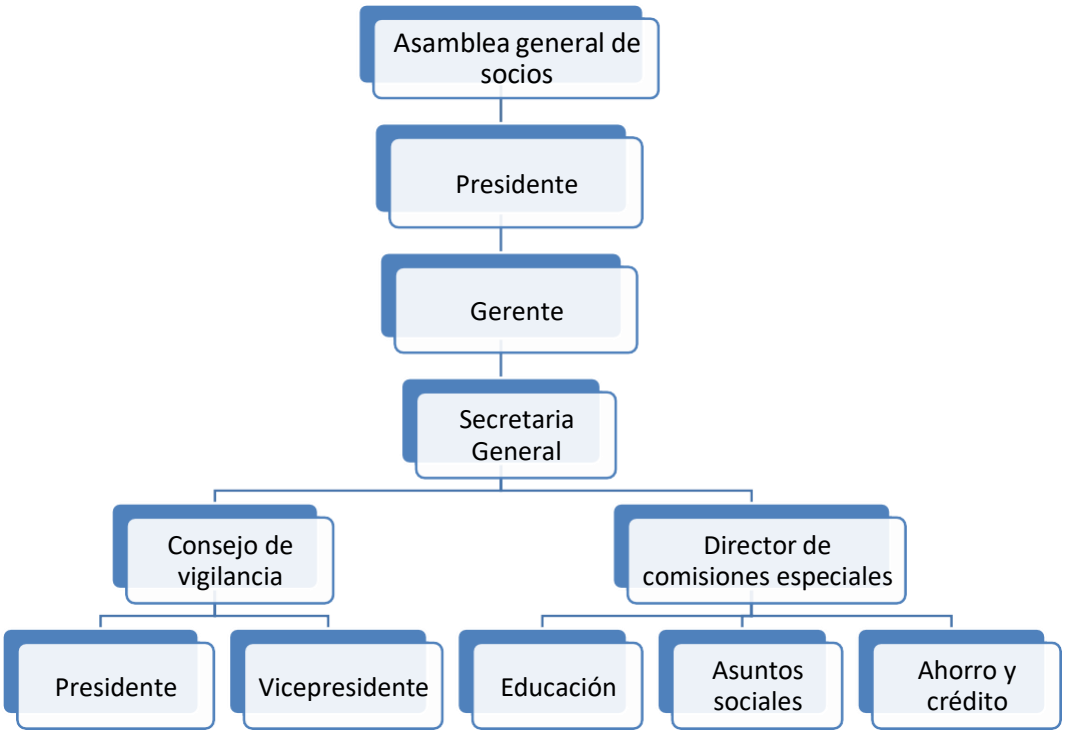
E. Visión

Ser la empresa más competitiva, líder en el servicio de transporte de taxi para la cuidad de Tena, permanecer en constante crecimiento, ofreciendo altos estándares de calidad a través de nuestros colaboradores y vehículos, atendiendo profesionalmente la demanda de transporte que nuestra sociedad exige.

F. Diseño de la estructura organizacional para la Compañía de taxis "ENLACVANTRAVEL"

La Compañía de taxis ENLACVANTRAVEL esta conformada una asamblea general en el cual integran 15 empleados , los cuales 13 son socios de la compañía y los dos restantes son contratados en el cual uno de ellos es el represetante legal y gerente de la compñaia y la 2 cumple la funcion de secretaria , con lo mecionado se propone a la compañía una estructura funcional, que esta basada en la especializacion de trabajo , donde se presente una jerarquia con lineas de autoridad y responsabilidad.

G. Organigrama Estructural de la Compañía



2. Distribución de Funciones y Responsabilidades

Asamblea General

- Toma de decisiones a los problemas y propuestas de solución para lograr una convivencia sana.
- Organiza y dirige la administración interna de la compañía
- Establece objetivos estratégicos

Presidente

- Cumple y hace cumplir las decisiones optadas por la Asamblea
- Apoya las actividades de la compañía
- Cumple las atribuciones que le corresponden según el estatutos y reglamentos correspondientes
- Convoca las juntas generales y sesiones.

Gerente

- Planifica y organiza y supervisa las actividades desempeñadas por la compañía
- Toma de decisiones en encontrar alternativas de solución con respecto a la visión, objetivos y presupuestos futuros.
- Motiva y supervisa los equipos de trabajo.

Secretaria

- Lleva los libros de actas de la asamblea genera
- Lleva el registro de los socios
- Tiene la correspondencia al día
- Certifica con su firma los documentos de la compañía

Contador

- Elabora un presupuesto de ingresos (aportes de los accionistas) y los gastos (operativos) que revelan la situación actual de compañía

- Manejo y supervisión de las responsabilidades tributarias
- Encargada de todos los tremas administrativos

Comisiones sociales y deportivas

- Elaboran un cronograma de trabajo junto con la directiva para las actividades que se vayan a realizar dentro del ámbito de laboral.
- Buscan potenciar el deporte con el propósito de socializar con las diferentes entidades de transporte sin afinidad de lucro.
- Elaboran un presupuesto de ingresos y gastos para realizar las actividades planeadas para la compañía.

Consejo de vigilancia

- Supervisa las inversiones económicas de la compañía
- Vigila que los socios cumplan con sus funciones
- Cuida el correcto funcionamiento y la eficiente administración de la compañía.

3. Políticas de Recursos Humanos

- La política tiene su transcendencia a partir del cual se desarrolla la vida social y en donde ocurren posibles transformaciones, este acto permite la participación de un número significativo de actores sociales. Es así como la política es un campo de gran oportunidad a los múltiples esfuerzos de la sociedad civil organizada.

Política General del Desarrollo de los Recursos Humano

- Son estrategias desarrolladas por el departamento de RRHH de una empresa para gestionar todo el ciclo de vida de los empleados. Desde su reclutamiento hasta su retención y desarrollo en la empresa.

Política de Capacitación y Perfeccionamiento

- La empresa mejorará a sus empleados mediante el desarrollo de habilidades, cualidades personales y profesionales necesarias para la formación de metas organizacionales.

Política de Remuneraciones

- La empresa incluirá a los mejores empleados que debe establecer salarios e incentivos que reflejen la realidad existente en varios mercados profesionales.

Política de Evaluación de Desempeño

- Para lograr el objetivo, la empresa promoverá y orientará las actividades, sus empleados para mejorar continuamente el rendimiento a través del proceso del buen desempeño.

4. Matriz de selección de Talento Humano

Cuadro 4. Perfil de cargo del Gerente General

COMPAÑÍA DE TAXIS SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A "ENLACVANTRAVEL"	
Puesto	**Gerente**
Perfil	✓ Empatía con el proyecto y estabilidad emocional. ✓ Representación legal, presidir actos y reuniones relativas al funcionamiento de la empresa.
Funciones	✓ Representar legalmente a la cooperativa. ✓ Velar por los objetivos establecidos. ✓ Convocar a las reuniones de las diferentes comisiones. ✓ Hacer cumplir las responsabilidades y tareas de cada departamento de la compañía. ✓ Definir a donde a donde se va a dirigir la empresa en un corto, mediano y largo plazo.
Requisitos	
Académicos ✓ Universitarios y/o Técnicos ✓ Actualización de conocimientos	**Laborales** ✓ Manejo de sistema informático y contable ✓ Disponibilidad de tiempo ✓ Poseer la experiencia necesaria para el cargo.

Cuadro 5. Perfil de cargo del Presidente

COMPAÑÍA DE TAXIS SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A "ENLACVANTRAVEL"	
Puesto	**Presidente**
Perfil	✓ Representación legal presidir a convocar a las reuniones para tratar asuntos relacionados a la Compañía.
Funciones	✓ Administrar de forma óptima los recursos ✓ Firmar la documentación de la Asociación y las actas de las sesiones. ✓ Cumplir y hacer cumplir elestatuto, reglamento Interno y las demás disposiciones emitidas por la Junta General. ✓ Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la cooperativa.
Requisitos	
Académicos ✓ Universitarios y/o Técnicos ✓ Poseer la experiencia necesaria para el cargo.	**Laborales** ✓ Manejo de sistema informático y contable ✓ Disponibilidad de tiempo ✓ Poseer la experiencia necesaria para el cargo.

Cuadro 6. Perfil de cargo de la Secretaria General

COMPAÑÍA DE TAXIS SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A "ENLACVANTRAVEL"	
Puesto	**Secretaria**
Perfil	✓ Elaboración de oficios, y archivo de facturas, contratos y demás trámites relacionados con la compañía.
Funciones	✓ Redactar los libros de actas de la Asamblea General, del Consejo de Administración y firmarlas con el Presidente. ✓ Tener la correspondencia al día. ✓ Recibir las solicitudes de los socios ✓ Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración siempre que no violen las disposiciones del Estatuto. ✓ Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales
Requisitos	
Académicos ✓ Universitarios y/o Técnicos ✓ Poseer la experiencia necesaria para el cargo.	**Laborales** ✓ Conocimiento para el manejo de computadora ✓ Habilidades en manejo de equipo de oficina considerable en nivel de organización y discreción. ✓ Disponibilidad de tiempo

Cuadro 7. Perfil de cargo del Asesor contable

COMPAÑÍA DE TAXIS SERVICIO DE ENLACE TERRESTRE S.A "ENLACVANTRAVEL"	
Puesto	**Contador**
Perfil	✓ Elaborar los Estados Financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados de cada uno de los estados financieros mensuales.
Funciones	✓ Elaborar y verificar el adecuado cumplimento de obligaciones fiscales de los pagos Declaración anual de Renta y Complementarios. ✓ Velar por el adecuado manejo del patrimonio de la asociación ytodos sus recursos. ✓ Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales de retención en la fuente y el IVA para velar por su oportuno pago y presentación.
Requisitos	
Académicos ✓ Universitarios y/o Técnicos ✓ Poseer la experiencia necesaria para el cargo.	**Laborales** ✓ Manejo de sistema informático y contable ✓ Disponibilidad de tiempo

Cuadro 8. Plan de Acción

Fin	Implementación del diseño organizacional para la Compañía de taxi servicio de enlace terrestre S.A. "ENLACVANTRAVEL" de la ciudad de Tena.											
Actividades	**Aplicación**								**Metas**	**Responsables**	**Recursos**	**Presupuesto**
	Mes 1				**Mes 2**							
	S1	**S2**	**S3**	**S4**	**S 1**	**S2**	**S3**	**S4**				
• Socialización de la propuesta de la estructura organizacional con los socios y directivos.	X	X							• Cumplir con los procedimientos y las planificaciones propuestas para la compañía.	• Junta directiva y socios de la compañía.	• **Técnicos** Computador Equipo Audiovisual Sillas Libretas Esferos Impresiones • **Físicos** Instalaciones de la compañía. • **Refrigerio**	400,00

• Verificar la matriz de selección de talento humano.			X	X					• Cumplir con el proceso, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la compañía.	• Junta directiva y socios de la compañía.	• **Técnicos** Computador Libretas Esferos Equipo Audiovisual Sillas Impresiones • **Físicos** Oficina de la compañía. • **Refrigerio**	300,00
• Aplicar la estructura organizacional propuesta para la compañía.					X	X			• Hacer cumplirlos objetivos propuestos y las disposiciones y funciones de las diferentes áreas de trabajo.	• Junta directiva y socios de la compañía.	• **Técnicos** Computador Equipo Audiovisual Libretas Esferos Sillas Impresiones • **Físicos** Oficina de la compañía	300,00

• Evaluación de la implementación de la estructura organizacional a los miembros de la compañía de taxis.							X	X	• Efectuar y potencializar el desempeño en el desarrollo de las actividades a su cargo.	• Directiva y socios de la compañía	• **Técnicos** Equipo Audiovisual Libretas Esferos Impresiones Sillas • **Físicos** Oficina de la compañía. • **Almuerzos**	400,00
											SUBTOTAL	1.400,00
											IMPREVISTO 10%	140,00
											TOTAL	1.540,00

El presupuesto requerido para realizar la implementación del plan de acción asciende a $ 1.540,00 **(Mil quinientos cuarenta con 00/100 dólares americanos)**

H. CONCLUSIONES

- Se empleó un análisis situacional en la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, mediante una matriz FODA, la misma que permitió analizar las características internas y externas de la compañía de taxis, actualmente la compañía se encuentra integrada por 16 socios, de los cuales 3 de ellos han sido elegidos por sus compañeros como directivos para el periodo 2021-2023, posicionando al Sr. Alberto Tipan como Presidente, Sr. Ernesto Guilcapi como Gerente general, y a la Sra. Betty Chifla como Comisaria de lo económico. Además, mediante las encuestas se conoció que el 100% de socios encuestados afirmaron no contar con un organigrama estructural, además el 77% de socios creen que la estructura organizacional permite disponer de información para la toma de decisiones, mientras que el 23% no están de acuerdo, sin embargo, el 100% de socios están dispuestos a colaborar con la implementación de la estructura organizacional.

- Se catalogó la información necesaria para el diseño del organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL", mediante la revisión bibliográfica e investigaciones realizadas anteriormente, por lo que se determinó la importancia del diseño de un organigrama estructural, ya que este brinda orden a la empresa y permite seguir una determinada dirección, además que admite diferenciar tareas por áreas o departamentos y así asignar responsabilidades.

- Se diseñó un organigrama estructural para la compañía de taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL", acorde al número de socios y directivos, a las actividades y necesidades que desempeñan la compañía, este nuevo diseño de organigrama estructural permite asignar funciones y responsabilidades a los miembros de la compañía de taxis, el cual se encuentra distribuido de la siguiente manera: Asamblea general de socios, consejo de administración, presidente, gerente, secretaria, junta de vigilancia y director de comisiones especiales.

- De acuerdo a la elaboración del plan de acción se pudo concretar las diferentes actividades para la implementación del diseño organizacional en que los miembros de la compañía conozcan sus funciones y procesos a seguir, el cual permitirá a la organización el control de desempeño de socios y trabajadores acorde a las actividades que opere dentro y fuera de la compañía con un presupuesto de 1.540,00 para las actividades previstas y conforme a ello se logre la ejecución de la propuesta que es implementar un organigrama estructural.

I. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los directivos de la Compañía de taxis, la aplicación del organigrama estructural propuesto, siendo que este permitirá el mejoramiento de los servicios de taxi que brinda la compañía en la ciudad de Tena, con una adecuada apertura de atención al cliente, eficiencia en el servicio, seguridad, y tarifas de acuerdo a las normativas vigentes en el país.

- Los directivos de la compañía deben poner en práctica el organigrama estructural propuesto en este documento, y en el proceso de selección de personal, de manera que tenga un perfil adecuado para el buen desempeño de los cargos.

- Se recomienda socializar todas y cada una de las estrategias a ser implantadas, con todos los miembros de la compañía puesto que aplicación de la misma lleve un compromiso total de los dirigentes de la compañía.

- Para llegar a un mejor desempeño laboral se necesita constancia y compromiso de la junta directiva de la compañía.

J. BIBLIOGRAFÍA

Alcides Caliz. (2013). Organización Administrativa. Venezuela.

Borbor, E. (2013). Diseño organizacional para la Cooperativa de transporte en taxis Jesus del Gran Poder el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.

Brume González. ((2019, Pag 46-49).

Brume, M. (2019). Estructura Organizacional. Obtenido de https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf

C, I. M. (2011). INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACION .

Camejo, J. (28 de Noviembre de 2019). Indicadores de gestión. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/

Carballo Barcos, C. (2016).

Centeno, C. (25 de julio de 2022). Organigrama de empresa, qué tipos existen y para qué sirven. Obtenido de https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/

Chiavenato, I. (2014). Comportamiento Organizacional .

CORTEZ, DAVID ALAN EILL / LILIANA. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigacion Científica.

Deusto, F. (1 de Febreo de 2021). Gestión Administrativa. Obtenido de https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa

Esan. (8 de Febrero de 2018). ¿Qué modelo organizacional le conviene a tu empresa? Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-modelo-organizacional-le-conviene-a-tu-empresa

Esneca. (3 de Agosto de 2021). Gestión Administrativa. Obtenido de https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/

FRANKLIN KINCOWSKY, E. B. (2014). Organización de las Empresas. México: 4ta Edición Mc Graw.

George R. Terry, P. (1967). Principios de la Administración.

Grudemi. (2022). Organigrama. Obtenido de https://enciclopediaeconomica.com/organigrama/

Hernandez, M. J. (2014). Admnistración de Empresas.

Herrera, H. (2018). El Diagnóstico Administrativo. Obtenido de https://docplayer.es/70508300-El-diagnostico-administrativo.html

Idalberto Chiavenato. (2014). Comportamiento Organizacional .

Koontz, Weihrich, Cannice. (2012). Adnimistración una perpectiva global y empresarial. México.

Maria, H. (2014). Administración de Empresas.

Midgley . (2012).

Monje, C. A. (2011). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .

Moreno, J. C. (2020). Los indicadores de Gestión. Obtenido de https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion

Orellana, P. (12 de Abril de 2020). Economiapedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html

Pérez, M., & Ponce, V. (2013). Diseño organizacional para la Compañía de taxis convencional choferes profesionales del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena para el año 2014. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena .

Rivas, D. (16 de Octubre de 2020). Diagnóstico Administrativo. Obtenido de https://issuu.com/ledelgado117/docs/diagnostico_administrativo_completo

Rodriguez Andrés, P. A. (2017). Metodos Cientificos de indagación y de construcción del conocimiento . Bogóta.

Torres, Z. (2014). Administración estretégica . México : Grupo editorial Patria.

Universidad del Pacífico. (Junio de 2018). Manual de funcionesy descripción de cargos. Obtenido de https://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file_1_23.pdf

Universidad San Martin de Porres. (2020).

University, A. S. (25 de Julio de 2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Obtenido de https://www.ulatina.ac.cr/index.php/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa

Velásquez Contreras, A. (2005). Análisis Situacional, Intervención y Aprendizaje Organizacional. Revista Escuela de Administración de Negocios N.53.

Zendesk. (12 de julio de 2021). ¿Qué son los indicadores de gestión y cómo impactan en la atención al cliente? Obtenido de https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20son,o%20preventivas%20seg%C3%BAn%20el%20caso.

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud al Gerente de la Compañía.

Tena, 30 de mayo del 2022

Sr. Alberto Tipan
PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS DE ENLACE TERRESTRE S.A ENLACVANTRAVEL

Sr. Ernesto Guilcapi
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS DE ENLACE TERRESTRE S.A ENLACVANTRAVEL
Presentes. -

Me dirijo ante Ud. Para expresarle un cordial saludo, a la vez desearle éxitos en sus delicadas funciones que viene desempeñando como dirigente de la compañía de SERVICIOS DE ENLACE TERRESTRE S.A ENLACVANTRAVEL.

Al encontrarme próxima a terminar mis estudios en Administración de Empresas en el Instituto Superior Tecnológico Tena, siendo uno de los últimos pasos a realizar la tesis para concluir una etapa de mis estudios en camino a la superación personal y profesional.

Mediante el presente me permito solicitarles de la manera más comedida me permita realizar mi tema de tesis basado en la compañía que ustedes presiden, con la finalidad de terminar mis estudios y de la mano ayudar a su compañía a mejorar su estructura organizacional.

Contando con la aceptación de sus personas anticipo mis más sinceros agradecimientos, con alta consideración y estima.

Atentamente;

Srta. Patricia Grefa
C.I 150090191-1
ESTUDIANTE DEL ISTT

Anexo 2. Nómina de socios de la compañía.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA

No. de Expediente: 162912

No. de RUC de la Compañía: 1591706507001

Nombre de la Compañía: SERVICIOS DE ENLACE TERRESTRE S.A. ENLACVANTRAVEL

Situación Legal: ACTIVA

Disposición judicial que afecta a la compañía: NINGUNA

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	1500707771	ABAD ROJAS JOSE LEONIDAS	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
2	1600364326	ALDAZ JACOME ADITA SORAYA	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
3	1802391423	APO ROSERO SERGIO REMBERTO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
4	1500600349	BRAVO VEGA WILMAN VINICIO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
5	1803655644	CHIFLA CASTILLO BETTY ELIZABETH	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
6	0201218659	CHIMBORAZO GUARANDA OCTAVIO ANCELMO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
7	1500710367	GAVILANEZ ROJAS ALICIA MARIBEL	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
8	1500279953	LEDESMA ESPIN LUIS MUSSELINE	ECUADOR	NACIONAL	$ 200.0000	N
9	1802173607	QUINAPANTA RIVERA CESAR ALFREDO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
10	0602635559	QUIROZ PALA SEBASTIAN	ECUADOR	NACIONAL	$ 200.0000	N
11	1802153401	TIPAN GUATO ALBERTO	ECUADOR	NACIONAL	$ 1.000.0000	N
12	0501523310	TONATO LUIS OSWALDO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N
13	1801667367	TRUJILLO FREIRE ALCIDES GONZALO	ECUADOR	NACIONAL	$ 100.0000	N

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑIA (USD)$: 2.400.0000

Se deja constancia que, la presente nómina de accionistas otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectú teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de l acciones ya que, en el Art. 187, en concordancia con los artículos 188 y 189 del mismo cuerpo legal, "se considerará como dueño de las acciones a qui aparezca como tal en el libro de Acciones y Accionistas". De lo expresado se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales d las compañías anónimas con el acto de registro en los libros, antedichos formalizar las transferencias de acciones de las mismas.

En tal virtud esta Institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las transferencias de acciones de las compañía responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "[la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia de Compañías, en armonía con dispuesto en el Art. 440 de la Ley en materia.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURA BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

Anexo 3. Cuestionario de la encuesta para los socios de la compañía.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

ADMINISTRACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

ENCUESTA

La presente encuesta, pretende obtener información sobre el Tema: **Estructura Organizacional Para La Compañía De Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL"** en la ciudad de Tena, provincia de Napo, dirigido para los 13 socios de la compañía.

Objetivo: Diseñar un Organigrama Estructural para la Compañía de Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

MARCA CON UNA X

1. **¿Conoce si la asociación tiene una estructura organizacional?**

   - ☐ SÍ
   - ☐ NO

2. **¿Cree que la estructura organizacional permitiría disponer de información relevante para la toma de decisiones?**

   - ☐ Totalmente de acuerdo
   - ☐ De acuerdo
   - ☐ En desacuerdo
   - ☐ Totalmente en desacuerdo

3. **¿Apoyaría la implementación de una estructura organizacional al servicio de la Compañía?**

   - ☐ Totalmente de acuerdo
   - ☐ De acuerdo
   - ☐ En desacuerdo
   - ☐ Totalmente en desacuerdo

4. **¿Está de acuerdo que al disponer de una estructura organizacional mejoraría lacomunicación entre los socios y el personal administrativo?**

   ☐ Sí

   ☐ No

   ☐ Un poco

5. **¿Conoce cuál es la filosofía empresarial de la compañía?**

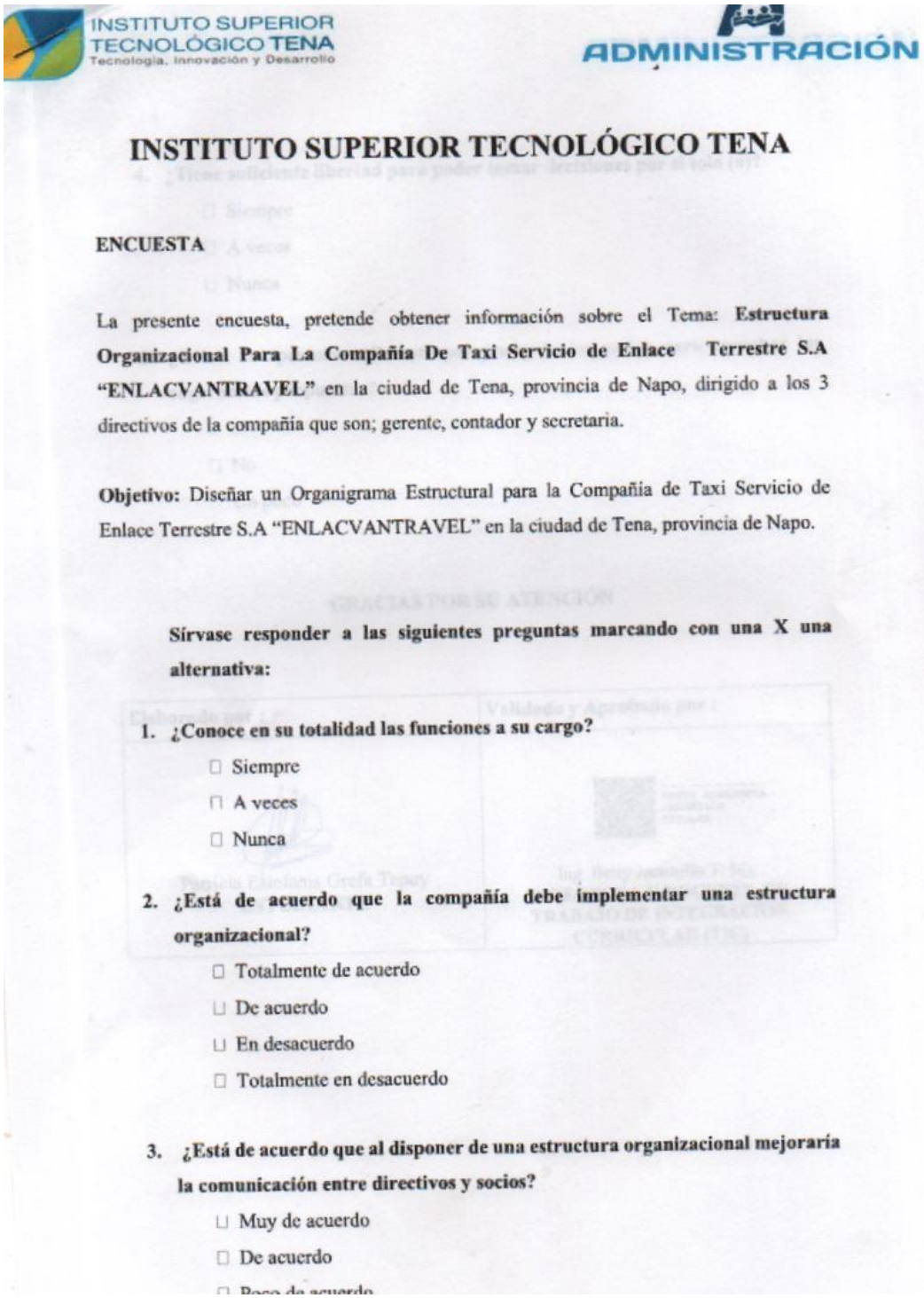
   ☐ SÍ

   ☐ NO

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Elaborado por :	Validado y legalizado por :
Patricia Estefania Grefa Tapuy **ESTUDIANTE**	BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUANA Ing. Betty Jaramillo T; Mg. **DIRECTORA Y DOCENTE DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)**

Anexo 4. Cuestionario de la encuesta para los directivos de la compañía.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

ADMINISTRACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

ENCUESTA

La presente encuesta, pretende obtener información sobre el Tema: **Estructura Organizacional Para La Compañía De Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL"** en la ciudad de Tena, provincia de Napo, dirigido a los 3 directivos de la compañía que son; gerente, contador y secretaria.

Objetivo: Diseñar un Organigrama Estructural para la Compañía de Taxi Servicio de Enlace Terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL" en la ciudad de Tena, provincia de Napo.

Sírvase responder a las siguientes preguntas marcando con una X una alternativa:

1. **¿Conoce en su totalidad las funciones a su cargo?**
   - ☐ Siempre
   - ☐ A veces
   - ☐ Nunca

2. **¿Está de acuerdo que la compañía debe implementar una estructura organizacional?**
   - ☐ Totalmente de acuerdo
   - ☐ De acuerdo
   - ☐ En desacuerdo
   - ☐ Totalmente en desacuerdo

3. **¿Está de acuerdo que al disponer de una estructura organizacional mejoraría la comunicación entre directivos y socios?**
   - ☐ Muy de acuerdo
   - ☐ De acuerdo
   - ☐ Poco de acuerdo

4. **¿Tiene suficiente libertad para poder tomar decisiones por si solo (a)?**

   - ☐ Siempre
   - ☐ A veces
   - ☐ Nunca

5. **¿Existe la apertura suficiente por parte de los socios para escuchar las sugerencias propuestas?**

   - ☐ Si
   - ☐ No
   - ☐ Un poco

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Elaborado por :	Validado y Aprobado por :
Patricia Estefania Grefa Tapuy **ESTUDIANTE**	BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUANA Ing. Betty Jaramillo T; Mg. **DIRECTORA Y DOCENTE DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)**

Anexo 5. Fotografías

Foto 1

Aplicación de las encuestas al Señor Ernesto Gilcapi, Gerente de la compañía de taxis servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL"

Foto 2

Aplicación de las encuestas a unos de los socios de la compañía servicio de enlace terrestre S.A "ENLACVANTRAVEL"