



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Tesis de grado, previa la obtención del
Título de Ingeniera en Gestión
Empresarial.

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN
Y SU DESARROLLO ACADÉMICO DEL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DEL CANTÓN BALZAR, PERÍODO 2014-2017”.

AUTORA:

DIANA CAROLINA VARGAS MOREIRA

DIRECTORA:

ING. ELSYE COBO LITARDO MSc.

Quevedo - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **VARGAS MOREIRA DIANA CAROLINA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Diana Carolina Vargas Moreira
Autora

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, **ING. ELSYE COBO LITARDO MSc**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **VARGAS MOREIRA DIANA CAROLINA** realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL titulada “**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y SU DESARROLLO ACADÉMICO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN BALZAR, PERÍODO 2014-2017**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Elsy Cobo Litardo MSc.
Director de Tesis



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Aprobado:

**Lcdo. Manuel Montalvo Ramos, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS**

**Ing. Oscar Moncayo Carreño, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

**Ing. Julia Fajardo Arriaga, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Quevedo - Ecuador

Año 2015

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios,
por permitirme llegar hasta este punto de mi vida.

A mis padres, que siempre me apoyaron,
son mi motivación para seguir adelante.

A la vez a mi amiga Marianela Carreño por
apoyarme en todo momento; y, a
todas aquellas personas que de una u otra
manera me brindaron su apoyo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por abrirme sus puertas,
a los docentes por haberme brindado sus conocimientos;
en especial a mi tutora de tesis Ing. Elsy Cobo Litardo MSc.

Diana Vargas Moreira.

DEDICATORIA

A Dios,
por darme salud y las fuerzas necesarias
para lograr esta meta.

A mi madre,
Por su incondicional Amor y apoyo
ya que estuvo presente en todo momento.

A mi padre,
sin su apoyo único
no fuese posible este momento
de mi vida.

Este trabajo de tesis está dedicado
a mis hermanos y, a todas las personas
que quiero.

Diana Vargas Moreira.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
BUNAL DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii-x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi-xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii-xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRAC.....	xvi

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	4
1.2.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2.2. Formulación del problema.....	4
1.2.3. Sistematización del problema	4
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Hipótesis	6
1.5.1. Hipótesis General	6
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. Fundamentación teórica.....	9
2.1.1. Plan estratégico	9
2.1.1.1. ¿Por qué realizar un plan estratégico?.....	9
2.1.1.2. ¿Por qué por escrito?.....	9
2.1.1.3. ¿Por qué las empresas necesitan un Plan Estratégico?	10

2.1.1.4. Fases de elaboración de un plan estratégico	10
2.1.1.5. Definición de una estrategia.....	12
2.1.1.6. Importancia de las estrategias	13
2.1.1.7. Desarrollo de la estrategia	13
2.1.1.8. Visión, misión, valores corporativos y objetivos estratégicos.....	14
2.1.1.9. Definición de la Visión.....	14
2.1.1.10. Importancia de la determinación de la visión.....	14
2.1.1.11. Definición de la razón de ser y rumbo organizacional	15
2.1.1.12. Importancia de una declaración de misión	15
2.1.1.13. Valores corporativos	16
2.1.1.14 Definición del análisis FODA.....	16
2.1.1.15. Objetivo del análisis FODA	17
2.1.1.16. Que permite el análisis FODA.....	17
2.1.2. Administración	18
2.1.2.1 Definición	18
2.1.2.2. Otra definición de Administración.....	18
2.1.2.3. Importancia de la Administración	19
2.1.2.4. Definiciones de las Funciones Administrativas.....	19
2.1.2.5. Planeación	20
2.1.2.6. Importancia de la planeación	20
2.1.2.7. Propósito de la planeación.....	20
2.1.3. Nivel Académico	21
2.2. Fundamentación Conceptual	22
2.2.1. Plan estratégico	22
2.2.2. Administración	23
2.2. Fundamentación Legal.....	24
2.3.1. Estatuto reformado del sindicato de choferes profesionales del cantón Balzar, aprobado el 14 de enero de 2014.	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. Métodos de la Investigación.....	28
3.1.1. Inductivo	28
3.1.2. Deductivo.....	28
3.1.3. Analítico	28
3.1.4. Sintético	28

3.2	Tipo de Investigación	29
3.2.1.	Investigación de campo	29
3.2.2.	Bibliográfico o documental	29
3.3.	Técnicas de Investigación	29
3.3.1.	Observación Directa.....	29
3.3.2.	Encuesta.....	30
3.4.	Población y Muestra.....	30
3.4.1.	Población	30
3.4.2.	Muestra.....	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Resultados.....	33
4.1.1. Encuesta aplicada al personal Directivo y Administrativo del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.....	33
4.1.2. Encuesta aplicada a los empleados del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.	57
4.1.3. Encuesta aplicada a los estudiantes del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.	67
4.1.4. Plan estratégico	77
4.1.4.1. Situación Actual del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”	77
4.1.4.2. FODA.....	78
4.1.4.3. Antecedentes de la institución.....	79
4.1.5. Direccionamiento Estratégico - Parte filosófica del plan	81
4.1.5.1. Misión	81
4.1.5.2. Visión	82
4.1.5.3. Valores.....	82
4.1.5.4. Políticas del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”	83
4.1.5.5. Formulación del estrategias (Matriz FODA 3x3).....	83
4.1.6. Estructura Programática.....	87
4.1.6.1. Función Administrativa.....	87
4.1.6.2. Función de Financiación	87
4.1.6.3. Función de Recursos Humanos	88
4.1.6.4. Presupuesto totalizado.....	88
4.1.6.5. Seguimiento y Evaluación.....	89

4.2	Discusión	92
-----	-----------------	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
---	-----------

5.1	Conclusiones	94
-----	--------------------	----

5.2	Recomendaciones	95
-----	-----------------------	----

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA.....	96
--------------------------	-----------

6.1	Literatura Citada	97
-----	-------------------------	----

CAPÍTULO VII

ANEXOS	99
---------------------	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros	Pág.
1 Trayectoria de la Institución	30
2 Empleados que laboran	31
3 Capacitan a los empleados periódicamente	32
4 Tiempo de capacitación	33
5 Gestión administrativa	34
6 Empleados afiliados al IESS	35
7 Reciben los beneficios de la Ley	36
8 Servicios que brinda	37
9 Tipo de publicidad utilizada	38
10 Nivel académico que poseen	39
11 Pagos de los estudiantes	40
12 Evaluación del servicio	41
13 Adecuación de la infraestructura (aulas)	42
14 Las aulas tienen A/C	43
15 Condiciones de los muebles	44
16 Número de socios	45
17 Beneficios de los socios	46
18 Fuentes de financiación	47
19 Estructura organizacional	48
20 Cuenta con Plan Estratégico	49
21 Importancia del Plan Estratégico	50
22 Beneficios de un Plan Estratégico	51
23 Ayudará la planificación estratégica en la gestión administrativa	52
24 Implementación del Plan Estratégico	53
25 Tiene Plan Estratégico	54
26 Calificación a la administración	55
27 Capacitaciones pertinentes a su actividad	56
28 Cuantas veces al año recibe capacitación	57
29 Los empleados laboran en equipo	58
30 Evaluación del trato que recibe por parte de los directivos	59
31 Afiliación de los empleados al IESS	60
32 Reciben los beneficios que la ley establece	61
33 Como recibe del pago de su sueldo	62
34 Puntualidad con los pagos del sueldo	63
35 Procedimiento que existe en la institución	64
36 Como considera la atención que brinda	65
37 Horarios de clases establecidos	66

38	Orientación académica que brindan	67
39	Evaluación a los maestros	68
40	Perfil adecuado de los Maestros	69
41	Infraestructura de las aulas	70
42	Relación con los docentes	71
43	Evaluación a la Gestión de las autoridades	72
44	Valor monetario del curso de capacitación	73
45	Matriz FODA	74
46	Matriz FODA (3x3)	75
47	Estimación de presupuesto de la función administrativa	85
48	Estimación de presupuesto de la función de financiación	86
49	Estimación de presupuesto de la función de RRHH	87
50	Estimación de presupuesto totalizado	88
51	Seguimiento y evaluación de la función administrativa	89
52	Seguimiento y evaluación de la función de financiación	90
52	Seguimiento y evaluación de la función RRHH	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos	Pág.
1 Trayectoria de la Institución	30
2 Empleados que laboran	31
3 Capacitan a los empleados periódicamente	32
4 Tiempo de capacitación	33
5 Gestión administrativa	34
6 Empleados afiliados al IESS	35
7 Reciben los beneficios de la Ley	36
8 Servicios que brinda	37
9 Tipo de publicidad utilizada	38
10 Nivel académico que poseen	39
11 Pago de los estudiantes	40
12 Evaluación del servicio	41
13 Infraestructura de las aulas	42
14 Las aulas tienen A/C	43
15 Condiciones de los muebles	44
16 Número de socios	45
17 Beneficios de los socios	46
18 Fuentes de financiación	47
19 Estructura organizacional	48
20 Cuenta con plan estratégico	49
21 Importancia del plan estratégico	50
22 Beneficios del plan estratégico	51
23 Ayudará la planificación estratégica en la gestión administrativa	52
24 Implementación del Plan Estratégico	53
25 Tiene Plan Estratégico	54
26 Calificación a la administración	55
27 Capacitaciones pertinentes a su actividad	56
28 Cuántas veces al año recibe capacitación	57
29 Los empleados laboran en equipo.	58
30 Evaluación del trato que recibe por parte de los directivos.	59
31 Afiliación de los empleados al IESS.	60
32 Reciben los beneficios que la ley establece.	61
33 Cómo recibe del pago de su sueldo.	62
34 Puntualidad con los pagos del sueldo.	63
35 Procedimiento que existe en la institución.	64
36 Cómo considera la atención que brinda.	65
37 Horarios de clases establecidos.	66

38	Orientación académica que brindan.	67
39	Evaluación a los maestros.	68
40	Perfil adecuado de los Maestros.	69
41	Infraestructura de las aulas.	70
42	Relación con los docentes.	71
43	Evaluación a la gestión de las autoridades.	72
44	Valor monetario del curso de capacitación.	73

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad es importante que toda empresa u organización tenga un Plan Estratégico con que guiarse, para el rumbo organizacional a seguir. Motivo por el cual conlleva a construirlo, ya que la institución no lo tiene. El presente trabajo consiste en la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la administración y su nivel académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”, misma que se encuentra ubicada en las calles Juan Montalvo entre Eloy Alfaro y 4 de Octubre en dicho Cantón, Provincia del Guayas.

Algo muy importante en este trabajo son los resultados, ya que desempeñan un papel importante al momento de realizar el Plan Estratégico. Mediante la Técnica de las encuestas se han encontrado aspectos positivos y negativos que tiene la institución, entre los positivos podemos destacar la buena relación que hay entre los directivos ya que esto es fundamental para su desarrollo y de ello depende la participación que tenga en el mercado. También se encuentra el Plan Estratégico en su total desarrollo destacando puntos importantes como son la Visión, Misión Valores, Políticas, el FODA de la institución sus Estrategias, Metas u objetivos a desarrollar en el transcurso de la aplicación del mismo procurando siempre alcanzar el éxito.

A continuación se detallan las estrategias desarrolladas en el Plan Estratégico como son: aplicar el Plan Estratégico en su totalidad, que la Institución mejore su infraestructura e implemente nuevos vehículos, y mantener en lo posible su ubicación geográfica, por ultimo usar las herramientas de trabajo necesarias para atraer nuevos clientes.

ABSTRAC

At present it is important that any company or organization has a strategic plan that guided in organizational way forward. Why build it entails, as the institution does not. This work involves the development of a Strategic Plan for the improvement of the administration and its Academic level "Professional Drivers Union Balzar Canton", same that is located in the streets Juan Montalvo between Eloy Alfaro and October 4 in said Canton, Province of Guayas.

Something very important in this work are the results, as they play an important role at the time of the Strategic Plan. Through technical survey found positives and negatives that have the institution, between positive can highlight the good relationship between the Directors as this is essential for development and participation depends on it having on the market. There is also the Strategic Plan in its full development highlighting important points such as the Vision, Mission Values, Policies, SWOT Institution their strategies, goals and objectives to develop in the course of its application seeking always succeed.

Then the strategies developed in the Strategic Plan as are detailed: implement the Strategic Plan in its entirety, the institution improve its infrastructure and implement new vehicles, and maintain if possible geographic location, finally use the necessary work tools to attract new customers.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Hoy en día las empresas deben diseñar e implementar una carta de presentación es decir, un Plan Estratégico que les permita incrementar las posibilidades de éxito en el futuro. El Plan Estratégico es fundamental para todas las empresas ya sean estas las pequeñas, medianas o grandes organizaciones ya que es un instrumento de gestión muy importante por medio del cual podrá realizar sus actividades de una manera más eficiente y eficaz. Se basa en un documento formal de manera escrita, clara, precisa y su aplicación se realiza conforme avanzan las actividades.

El “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” se dedica a formar estudiantes con conocimientos técnicos, prácticos e intelectuales en la conducción, está ubicado en el Cantón Balzar en Juan Montalvo entre Eloy Alfaro y 4 de Octubre; inicio sus actividades en el año 1975 por motivo del incremento poblacional.

Esta Institución realiza sus actividades sin tener un buen plan de trabajo. La administración del mismo desconoce del Plan Estratégico es por ello que ha permitido otorgar la información necesaria para su elaboración, pensando en la existencia a futuro y sobre todo con la finalidad de crear su Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas, Estrategias y lo primordial el FODA ya que este le permite tomar mejores decisiones, conocer la competencia y aprovechar las oportunidades al máximo.

Este trabajo de tesis dará a conocer el contenido de cada capítulo. En el Capítulo I vamos a encontrar el Marco Contextual de la Investigación; el cual contiene Introducción, Problematización, Justificación, Objetivos, Hipótesis. En el Capítulo II encontramos el Marco Teórico de la Investigación; el cual abarca Teórico, Contextual y Legal. El Capítulo III Metodología de la Investigación

contiene; Métodos, Tipos, Técnicas de Investigación, población y Muestra. El Capítulo IV encontramos los Resultados y la Discusión del trabajo. En el Capítulo V tendremos las Conclusiones y Recomendaciones para la Institución. El Capítulo VI contiene la Bibliografía, es decir, la literatura citada en esta investigación así como también las linkografías utilizadas. Y por último el Capítulo VII los anexos.

1.2. Problematización

1.2.1. Planteamiento del problema

El problema que se identificó en el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” es la falta de un Plan Estratégico, por lo tanto se deben plantear objetivos claros y específicos, así mismo estrategias que permitan mejorar en función de la institución.

Con esto se busca mejorar el desarrollo académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”, es decir, mediante la aplicación y uso correcto del Plan Estratégico. Dándoles a conocer de qué se trata el mismo y de las ventajas que este brinda al realizar sus actividades mediante su aplicación lo cual es fundamental para toda organización.

1.2.2. Formulación del problema

¿De qué manera contribuye la creación de un Plan Estratégico al mejoramiento de la administración y el nivel académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”. Período 2014-2017?.

1.2.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los factores del entorno que los administradores del Sindicato de Choferes deben considerar para la toma de decisiones?.
- ¿Cuál es el direccionamiento estratégico que debe implementar el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”?.
- ¿Qué estructuras programáticas ayudará a cada una de las funciones del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”?.

1.3. Justificación

El presente trabajo de Tesis tiene como finalidad la construcción de un “Plan Estratégico para el mejoramiento de la administración y su desarrollo académico del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar, período 2014-2017”. Ubicado en Juan Montalvo entre Eloy Alfaro y 4 de Octubre, período 2014-2017.

La aplicación de un Plan Estratégico en el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” es de fundamental importancia para el mejoramiento de su administración, y de esta manera incrementar el nivel académico de los estudiantes y así contribuir con su desarrollo empresarial en el entorno.

Mediante la realización de este Plan Estratégico el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” tenga una Misión y Visión más clara de lo que quiere alcanzar a futuro, y así, trazar metas u objetivos para que estos se cumplan con éxito; y de esta manera la administración del mismo mejore otorgándole todo el conocimiento necesario para ello.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- ❖ Construir un Plan Estratégico que contribuya al mejoramiento de la administración y el nivel académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”. Periodo 2014 - 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- ❖ Identificar los factores del entorno que deben ser considerados para la toma de decisiones.
- ❖ Diseñar el direccionamiento estratégico que facilite el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan Estratégico.
- ❖ Proponer estructuras programáticas que ayude a cada una de las funciones que realiza el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

- ❖ En el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” no existe un Plan Estratégico de desarrollo que contribuya a la administración del mismo.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- ❖ De qué manera la matriz FODA influye frente a las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas que se presentan en el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

- ❖ Al implementar el direccionamiento estratégico mejora el desarrollo institucional y académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.
- ❖ Los programas que se proponen en cada función ayudan al cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Plan estratégico

Un plan analiza la situación actual, el objetivo que se desea alcanzar y los pasos que se requieren para lograrlo.

Aplicando este concepto de plan al área específica de los planes estratégicos, podemos definir este instrumento de gestión como:

Un documento formal elaborado por escrito que sigue un proceso lógico, progresivo, realista, coherente, orientado a las acciones futuras que habrán de ejecutarse en una empresa, utilizando los recursos disponibles, procurando el logro de sus objetivos y que, al mismo tiempo, establezca los mecanismos de control de dichos logros. **Rodríguez, (2005).**

Un plan estratégico es, en esencia, el plan de juego de la empresa. Así como un equipo de fútbol necesita de un buen plan de juego para tener una oportunidad de triunfar, una empresa debe contar con un buen plan estratégico para tener éxito al competir. **Fred D, (2008).**

2.1.1.1. ¿Por qué realizar un plan estratégico?

Porque el Plan Estratégico es una guía para todas las organizaciones, por medio del cual se tendrá claramente en cuenta hacia donde queremos llegar.

2.1.1.2. ¿Por qué por escrito?

El primer aspecto de análisis es que un plan estratégico es un documento formal como tal, debe elaborarse por escrito.

En consecuencia, no se trata de planes mentales, de sueños o deseos, de notas sueltas, de apuntes desorganizados, de ideas poco elaboradas o de

planes poco prácticos, sino de un documento formal elaborado por tres razones:

- Solo un documento formal elaborado con aprobación del dueño de la empresa, tendrá la obligatoriedad que requiere un plan estratégico.
- Solo si se elabora por escrito, el plan estratégico podrá convertirse a lo largo del periodo de su aplicación, en la medida contra la que habrán de confrontarse las actuaciones, actividades y comportamientos de la empresa, en su búsqueda por alcanzar objetivos organizacionales.
- Solo por escrito, un plan de negocios podrá convertirse en un eficaz instrumento de comunicación interna y externa. **Rodríguez, (2005).**

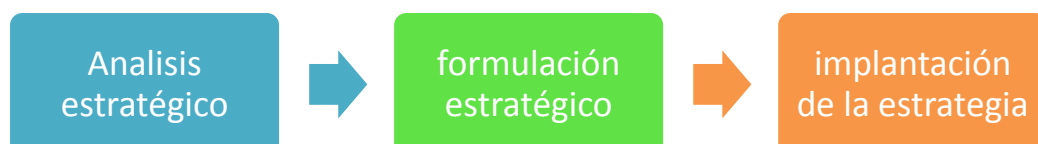
2.1.1.3. ¿Por qué las empresas necesitan un Plan Estratégico?

Simplemente porque sin él, la empresa será como un barco sin timón y esto no es el modelo o la imagen de eficiencia, que la pequeña y mediana empresa necesita ni tampoco la mejor inversión.

Un plan es necesario, porque nadie puede tener presente muchos detalles mientras resuelve una docena de asuntos diferentes que propician desperdicio de recursos o errores graves. Aun los mejores pilotos, ingenieros y administradores trabajan con base en un plan. Para hacer las cosas más fáciles, hay que pensar con anticipación en todos los movimientos estratégicos. **Rodríguez, (2005).**

2.1.1.4. Fases de elaboración de un plan estratégico

Para la elaboración del plan estratégico es recomendable conocer estas tres etapas:



1. Análisis estratégico

Las estrategias permiten a la organización adaptarse al entorno cambiante. Para que sobreviva la organización es esencial que sea viable la estrategia, que tome en cuenta las habilidades de la organización así como las otras oportunidades y amenazas que presenta el ambiente. Para asegurarnos de lo anterior se requiere realizar un análisis para usarse como un elemento al proceso de decisiones.

El análisis estratégico es una forma de percibir y estructurar un problema. Nos lleva a buscar información referente a aspectos importantes del problema y proporciona una forma de relacionar partes de información a fin de mejorar la comprensión de la situación que enfrenta una empresa. **Rodríguez, (2005).**

2. La formulación estratégica

De una empresa se desarrolla en varios niveles:

Estrategias corporativas. Esta estrategia nos da una pauta de los negocios en los cuales deberíamos concentrar nuestra atención.

Dicha estrategia se centra en dos preguntas:

-¿En qué negocios deberíamos competir?

-¿Cómo podemos gestionar la cartera de negocios para crear sinergia entre los negocios?

Estrategia competitiva o a nivel de unidad de negocio. Ventaja que pueda consistir en un liderazgo en costes y/o en la diferencia, sea especializándose en un reducido segmento de mercado o abarcando un sector de actividad concreto con un alcance amplio.

Estrategias operativas. Poder aprovechar esas oportunidades dependerá de la capacidad de la empresa para desarrollar a lo largo de la cadena de valor y mejor que sus competidores, aquellas actividades competitivas cruciales. **Martínez y Milla, (2005).**

3. La implantación estratégica

Es de particular relevancia garantizar que la empresa haya establecido medios eficaces para coordinar e integrar actividades, dentro de la propia empresa, así como sus proveedores, clientes y socios aliados. Para esto debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Conseguir un control eficaz de la estrategia.
- ✓ Crear diseños eficaces.
- ✓ Crear una organización inteligente y ética.
- ✓ Fomentar el aprendizaje corporativo y la creación de nuevas estrategias.

Martínez y Milla, (2005).

2.1.1.5. Definición de una estrategia

Las estrategias no tienen la finalidad de señalar la manera de cómo la empresa debe alcanzar o ejecutar sus principales objetivos, eso corresponde a los programas de apoyo. **Rodríguez, (2005).**

Una estrategia es un camino para ir desde la verdad real hacia la verdad ideal, es decir, desde la realidad de la comunidad educativa identificada en el análisis situacional, hacia la visión de la comunidad educativa transformada, por medio de trabajar en las áreas señaladas en la misión institucional. **Anello y Hernández.**

2.1.1.6. Importancia de las estrategias

Los siguientes puntos expresan características fundamentales de la estrategia:

- ❖ La falta de estrategia puede originar que no se logren los objetivos.
- ❖ Sirve como base para lograr los objetivos y ejecutar la decisión.
- ❖ Facilitan la toma de decisiones al evaluar alternativas y elegir la mejor.
- ❖ La creciente competencia hace necesario el establecimiento de estrategias.
- ❖ Desarrollan la creatividad en la solución de problemas. **Rodríguez, (2005).**

2.1.1.7. Desarrollo de la estrategia

Se refiere a los procesos mediante los cuales se forman cada uno de los tres niveles de estrategia. **Hamermesh, (1990).**

Según **Henry Mintzberg** ha sugerido que las estrategias se desarrollan de tres formas:

1. Son concebidas como una perspectiva empresarial de individuo
2. Se desarrollan de manera ad hoc como resultado de la reacción de la compañía a los problemas que enfrenta en el presente.
3. son desarrolladas como resultado de una planeación y análisis sistemático.

El proceso puede abarcar a distintas personas o niveles dentro de la organización que van desde el director ejecutivo hasta los gerentes divisionales. **Hamermesh, (1990).**

2.1.1.8. Visión, misión, valores corporativos y objetivos estratégicos

Cuando una empresa está elaborando su primer plan estratégico se suele enfrentar, por primera vez, a la definición de las decisiones estratégicas de más largo alcance: la visión, la misión, el propósito estratégico (misión+visión) y los valores corporativos.

Para las empresas que ya han elaborado un proceso de reflexión estratégica a lo largo de su historia se trata de hacer una revisión de declaraciones previamente definidas; a pesar de ello, se requiere un esfuerzo de reflexión para redefinir estas declaraciones institucionales de máximo nivel y alcance temporal. **Martínez y Milla, (2005).**

2.1.1.9. Definición de la Visión

La visión es lo que toda organización refleja de lo que quiere alcanzar o hasta donde ¿Queremos llegar? a futuro y como debe hacerlo para llegar hasta esa meta final. **Martínez y Milla, (2005).**

2.1.1.10. Importancia de la determinación de la visión

Dicha importancia radica en que:

- ❖ La visión de la empresa a futuro, expone de manera evidente y ante todos los grupos de interés.
- ❖ Consolida el liderazgo de la dirección superior, ya que al tener claridad conceptual acerca de lo que desea constituir a futuro, permite enfocar su capacidad de administración, hacia el logro permanente.
- ❖ La visualización de la empresa a largo plazo, brinda la oportunidad de sentirse protagonista del proceso del cambio planeado.

- ❖ Proporciona fortaleza al personal, para aportar lo mejor de sí misma y le permite evolucionar emocionalmente para consolidar su proceso de madurez dentro de la empresa.
 - ❖ Le imprime sentido a lo que hace cada empleado y lo impulsa a realizarlo con mayor calidad, independientemente de su jerarquía.
- Rodríguez, (2005).**

2.1.1.11. Definición de la razón de ser y rumbo organizacional

Misión

La declaración de la misión, es una declaración duradera del propósito de una organización, que a diferencia de otras empresas similares, es una declaración de la razón de ser. **Rodríguez, (2005).**

La misión da respuesta a la pregunta ¿Cuál es nuestra razón de ser?

Según **Fred, D.** define la misión así:

Es una declaración duradera de objetivos que distinguen a una organización de otras similares.

2.1.1.12. Importancia de una declaración de misión

La importancia de una declaración de la misión para una adecuada administración estratégica, está bien documentada en muchas obras.

Según **King y Cleland** recomiendan a las organizaciones que redacten cuidadosamente sus declaraciones de misiones, por los motivos siguientes:

- ✓ A efecto de garantizar un proceso unánime en la Organización.
- ✓ Sentar una base o norma para asignar los recursos de la Organización.
- ✓ Establecer una técnica general o clima organizacional.

- ✓ Servir de punto focal que permita a las empresas identificarse con el propósito y el curso de la Organización y las que no puedan hacerlo, para que no sigan participando en las actividades de la Organización.
- ✓ Permitir que los objetivos se puedan convertir en una estructura laboral que incluya la asignación de tareas, entre los elementos responsables de la Organización.
- ✓ Especificar los propósitos de la Organización y la conversión de estos propósitos a objetivos, de tal manera que se puedan evaluar y controlar los parámetros de costos, tiempos y resultados. **Rodríguez, (2005).**

2.1.1.13. Valores corporativos

Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las acciones de un individuo (por ejemplo la lealtad de la propia familia) o un grupo de individuos (la solidaridad, o el principio darwiniano de que sobrevivan los mejores). Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma.

Los valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la misma. **Martínez y Milla, (2005).**

2.1.1.14 Definición del análisis FODA

Según **Robbins S.** Es el instrumento que reúne las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, con el fin de identificar el nicho que la organización puede explotar.

Las siglas de esta útil y práctica herramienta se obtienen de las iniciales de los cuatro elementos que intervienen en su aplicación de acuerdo con **MAPCAL.**

F= Fortalezas

O= Oportunidades

D= Debilidades

A= Amenazas.

2.1.1.15. Objetivo del análisis FODA

Identificar hasta qué punto la estrategia actual de una organización y sus puntos débiles más específicos son relevantes para esta, además de ser capaces para afrontar cambios que tienen lugar en el medio ambiente de la empresa.

El procedimiento para llevar a cabo el análisis DAFO es el siguiente:

1. Identificar los cambios clave en el entorno de la organización, siguiendo el tipo de análisis descrito en el (análisis del entorno).
2. Analizar el perfil de los recursos y capacidades de su organización, siguiendo el tipo de análisis descrito en el (análisis interno).
3. Representar gráficamente los resultados anteriores en una matriz de cuatro cuadrantes.
4. Consensuar con el equipo de dirección los resultados del análisis anterior. **Martínez y Milla, (2005).**

2.1.1.16. Que permite el análisis FODA

- ✓ Que el propietario de la empresa adquiera conciencia, sobre los obstáculos que deberá afrontar.
- ✓ Permitir explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos. **Rodríguez, (2005).**

2.1.2. Administración

2.1.2.1 Definición

Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Es decir;

1. Como Gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La Administración se aplica a cualquier tipo de organización.
3. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
5. La Administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia.

Knoontz H, (2012).

La teoría administrativa es el conjunto de principios relacionados entre sí, reúne conocimientos específicos sobre el aprovechamiento de los bienes económicos mediante la acción coordinada de personas. **Muñoz, C (2012).**

2.1.2.2. Otra definición de Administración

Según **W. Jiménez Castro**, Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se puede lograr.

2.1.2.3. Importancia de la Administración

Nos permite lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada orientación de las actividades administrativas, así mismo se da donde quiera que exista organización, aunque es más importante o necesario cuando es más compleja.

Muñoz, C (2012).

2.1.2.4. Definiciones de las Funciones Administrativas

Planeación

Permite establecer los objetivos de la organización y determinar programas, políticas y estrategias para alcanzarlos.

Organización

Realización del diseño de la estructura organizacional, se especifican factores como autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas propuestas.

Dirección

Aquí se pretende que los subordinados trabajen sobre lo planeado, para cubrir una buena dirección, deben tomarse en cuenta aspectos importantes como la comunicación, motivación y liderazgo.

Control

Aquí se define si lo alcanzado se logró con base en la planeación, se detectan las desviaciones y se comparan con los estándares para hacer correcciones.

Muñoz, C (2012).

2.1.2.5. Planeación

Antes de emprender cualquier acción Administrativa, es preciso determinar los resultados que pretende lograr un organismo social, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que funcione eficazmente. Esto solo se puede lograr a través de la planeación.

Actuar sin planeación supone muchos riesgos, como el desperdicio de esfuerzos y recursos. O una administración improvisada y empírica. **Rodríguez, (2005).**

2.1.2.6. Importancia de la planeación

Es importante por dos razones:

Su Primacía, es decir, la posición que ocupa en la secuencia de las funciones administrativas.

Su Transitividad, como una actividad que penetra y afecta todas las funciones y la organización total. **Rodríguez, (2005).**

2.1.2.7. Propósito de la planeación

Los estudios de la Administración, han subrayado cuales son los diferentes propósitos de la planeación.

- Proveer información sobre las condiciones de un curso de acción propuesto, de manera que el factor de riesgo sea conocido y fijado como una probabilidad.
- Elevar el nivel de éxito organizacional.
- Establecer un esfuerzo coordinado dentro de la organización.
- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos. **Rodríguez, (2005).**

2.1.3. Nivel Académico

El término académico proviene del griego *akademia* (el lugar ubicado en las afueras de Atenas donde Platón se reunía a estudiar) y es aquel que es utilizado para denominar no sólo a individuos sino también a entidades, objetos o proyectos que se relacionan con niveles superiores de educación. La variedad de los significados del concepto de académico permite que este sea utilizado no sólo para aquellos que realizan investigaciones o trabajan como tales, sino también para individuos que cursan estudios correspondientes al nivel superior.

Un individuo digno de considerarse académico debe contar con determinados rasgos que hacen a las habilidades, conocimientos y técnicas adquiridas, como también a las normas de comportamiento, al desarrollo de proyectos de investigación y al cumplimiento con la idea de transmisión de la sapiencia desarrollada a lo largo del tiempo. Por otro lado, el término académico también puede hacer referencia a determinado tipo de estudios que son por lo general aquellos que se realizan una vez terminada la carrera principal y que se conocen como estudios de posgrado (maestrías o doctorados). Para cursar estos estudios es necesario contar con importantes cualificaciones académicas y con el desarrollo de proyectos de investigación de diverso tipo.

En otras palabras, el rendimiento académico es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo.

Por otra parte, el rendimiento académico puede estar asociado a la subjetividad del docente cuando corrige. Ciertas materias, en especial aquéllas que pertenecen a las ciencias sociales, pueden generar distintas interpretaciones o explicaciones, que el profesor debe saber analizar en la corrección para determinar si el estudiante ha comprendido o no los conceptos.

En todos los casos, los especialistas recomiendan la adopción de hábitos de estudio saludables para mejorar el rendimiento escolar; por ejemplo, no

estudiar muchas horas seguidas en la noche previa al examen, sino repartir el tiempo dedicado al estudio.

El nivel académico de una Institución dependerá del desempeño que la misma ofrezca. Por ende, para alcanzar un buen desempeño académico esta deberá esforzarse mucho en capacitar a los maestros para que los mismos se encuentren actos para brindar sus enseñanzas y así la Institución se mantenga siempre entre las mejores.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Plan estratégico

El Plan Estratégico “es el que detalla cada una de las pautas con las que va a trabajar para que los objetivos del negocio sean viables y se logren de manera eficaz”. **Alcides, (2007).**

El Plan Estratégico “está orientado a las acciones futuras que habrán de ejecutarse en una empresa”. **Rodríguez, (2005).**

Estrategias

Las estrategias son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado con el propósito de dar a la organización una dirección unificada. **Rodríguez, (2005).**

Una estrategia es un camino para ir desde la verdad real hacia la verdad ideal. **Anello y Hernández.**

Definición del FODA

Es un dispositivo para determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y debilidades) y obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de objetivos organizacionales. **Rodríguez, (2005).**

Según **Robbins S**, es una herramienta de vital importancia para detectar las fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas a la q se enfrenta la organización.

2.2.2. Administración

La Administración generalmente se la ha llamado “el arte de lograr que se hagan las cosas a través de las personas”. **Muñoz, C (2012).**

Según **Henri Fayol**, Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Planeación

Según **Gómez, C** es el proceso que nos permite la identificación de oportunidades de mejoramiento en la operación de la organización con base en la técnica, así como en el establecimiento formal de planes o proyectos para el aprovechamiento integral de dichas oportunidades.

Actuar sin planeación supone muchos riesgos, como el desperdicio de esfuerzos y recursos. **Rodríguez, (2005).**

2.2. Fundamentación Legal

2.3.1. Estatuto reformado del sindicato de choferes profesionales del cantón Balzar, aprobado el 14 de enero de 2014.

Considerando:

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 1151 de 23 de abril de 2012, el Ec. Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República, designa al Dr. José Francisco Vacas Dávila, Ministro de Relaciones Laborales;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el numeral 7 del artículo 326 establece que: “El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: ...Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores”;

Que, el Código de Trabajo en su artículo 446 estipula: “Toda modificación de los estatutos será aprobada por la asamblea general de la asociación profesional o sindicato, el mismo que remitirá tres copias de dicha reforma al Ministerio de Trabajo y Empleo, hoy Ministerio de Relaciones Laborales con la certificación de las sesiones en las que se las haya discutido y aprobado (...)”;

Que, la Dirección de Organizaciones Laborales, mediante memorando N° MRL-DOL-2013-1966-M de fecha 18 de diciembre de 2013, considera procedente la reforma al estatuto del SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN BALZAR, por cuanto se ha dado cumplimiento a las exigencias legales previas, tanto en la

Constitución de la República del Ecuador en el numeral 7 del Art. 326, como a lo determinado por los Art. 446 y 447 del Código de Trabajo;

Que, mediante Resolución No. 15-DE-2011-ANT, de 21 de septiembre del 2011, suscrita por el abogado Héctor Solórzano Camacho – Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, resuelve:

ACUERDA

“1.- Autorizar el funcionamiento a la Escuela de Capacitación del Sindicato de Conductores Profesionales de Balzar, cantón Balzar, provincia del Guayas”

Que, mediante oficio N° ANT-ANT-2013-11425, del 23 de noviembre del 2013, suscrito por la abogada Yadira Alejandra Larco Sánchez, Directora de Secretaría General subrogante, de la Agencia Nacional de Tránsito, manifiesta:

“Resolución N° 015-DE-2011-ANT, AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES TIPO C, ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL SINDICATO DE BALZAR, dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 21 de septiembre de 2011, mismo que se encuentra vigente”

QUE, el presente Estatuto no contraviene disposición constitucional alguna; y, En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Art. 154 de la Constitución de la República del Ecuador:

ACUERDA

Art. 1.- Aprobar la Reforma al Estatuto del SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CATÓN BALZAR, con domicilio en la ciudad de Balzar, cantón Balzar, provincia del Guayas.

Art. 2.- Regístrese la Reforma al Estatuto del SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN BALZAR, con domicilio en la ciudad de Balzar, cantón Balzar, provincia del Guayas, conforme lo determina el Art. 456 del Código del Trabajo vigente.

Art. 3.- Se deja constancia que el Ministerio de Relaciones Laborales, deslinda cualquier tipo de responsabilidad respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación presentada por los peticionarios, de ser el caso.

Art. 4.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su suscripción.

De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial encárguese la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Guayaquil.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de la Investigación

3.1.1. Inductivo

Permitió llegar a las conclusiones generales del tema de investigación.

3.1.2. Deductivo

Deduce de manera clara los problemas que hay en la Administración del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar.

3.1.3. Analítico

Accedió a analizar la situación en la que se encuentra actualmente el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar al no contar con un Plan Estratégico.

3.1.4. Sintético

Permitió inducir, deducir y analizar el trabajo realizado, de manera más clara y exacta.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación de campo

Se detectó la falta de un Plan Estratégico en el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” motivo por el cual se procederá a su realización.

3.2.2. Bibliográfico o documental

La investigación está realizada mediante la toma de información escrita, gráfica y audio visual las cuales se toman de Artículos, Archivos o centros de investigación, que constan de libros, revistas, folletos.

3.3. Técnicas de Investigación

3.3.1. Observación Directa

Se determinó que en el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” no tiene un plan de trabajo, es decir, falta de un Plan Estratégico para llevar a cabo sus actividades de manera clara.

3.3.2. Encuesta

Mediante el uso de esta técnica se pudo recopilar la información necesaria aplicándola al personal directivo y administrativo, empleados y clientes del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población a encuestar son los siguientes:

Directivos 7

Administrativos 4

Empleados 27

Esta población fue encuestada en su totalidad; con las respectivas encuestas.

El total de la población de estudiantes del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” son 210, para lo cual se requiere una muestra.

3.4.2. Muestra

La muestra que se obtuvo son 136 estudiantes a ser encuestados. El cual se obtiene aplicando la fórmula.

Fórmula para calcular la muestra

Para realizar el respectivo cálculo de la muestra a ser encuestada se aplicó la siguiente fórmula donde:

U_o = universo objetivo 210

P = probabilidad de aceptación 0.5

Q = probabilidad de rechazo 0.5

e = margen de error 0.05

Z = nivel de confianza 1,96

$$n = \frac{U_o \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(U_o - 1)e^2 + PQZ^2}$$

$$n = \frac{210 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{209 * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = 136 \text{ Estudiantes a encuestar}$$

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Encuesta aplicada al personal Directivo y Administrativo del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la institución en el mercado?

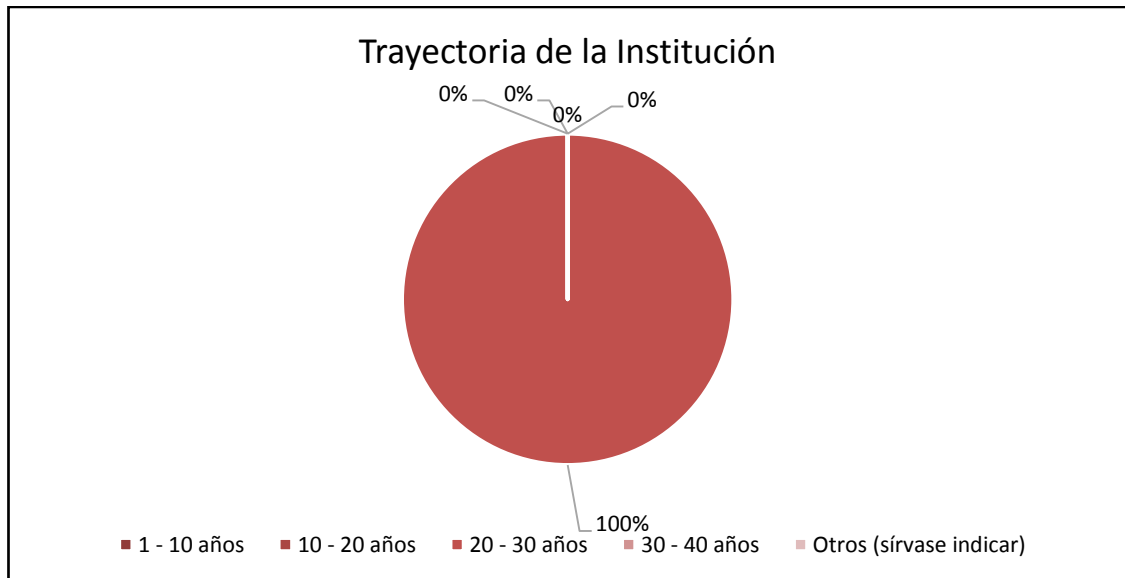
Cuadro 1. TRAYECTORIA DE LA INSTITUCIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
1 - 10 años	0	0%
10 - 20 años	0	0%
20 - 30 años	11	100%
30 - 40 años	0	0%
Otros (sírvese indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 1. Indicando el porcentaje de la trayectoria.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada a la parte Directiva y Administrativa del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”; el 100% dijeron que la Institución tiene entre 20-30 años de trayectoria en el mercado.

2. ¿Cuántos empleados laboran en la Institución?

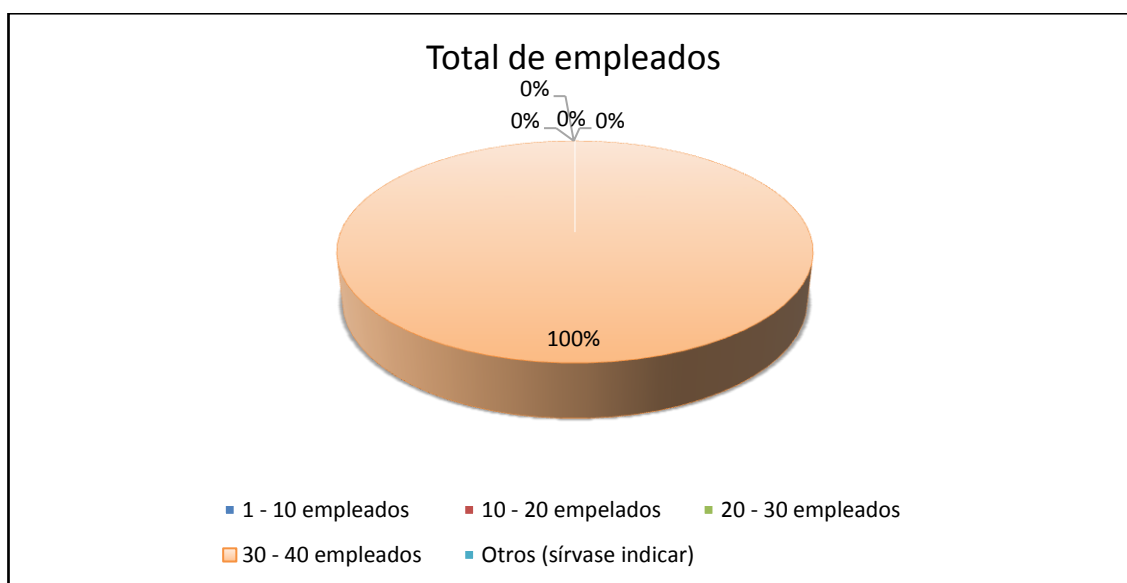
Cuadro 2. EMPLEADOS QUE LABORAN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
1 - 10 empleados	0	0%
10 - 20 empelados	0	0%
20 - 30 empleados	0	0%
30 - 40 empleados	11	100%
Otros (sír vase indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 2. Empleados que laboran.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados dijeron que laboran entre 30-40 empleados.

3. ¿Capacitan a sus empleados periódicamente?

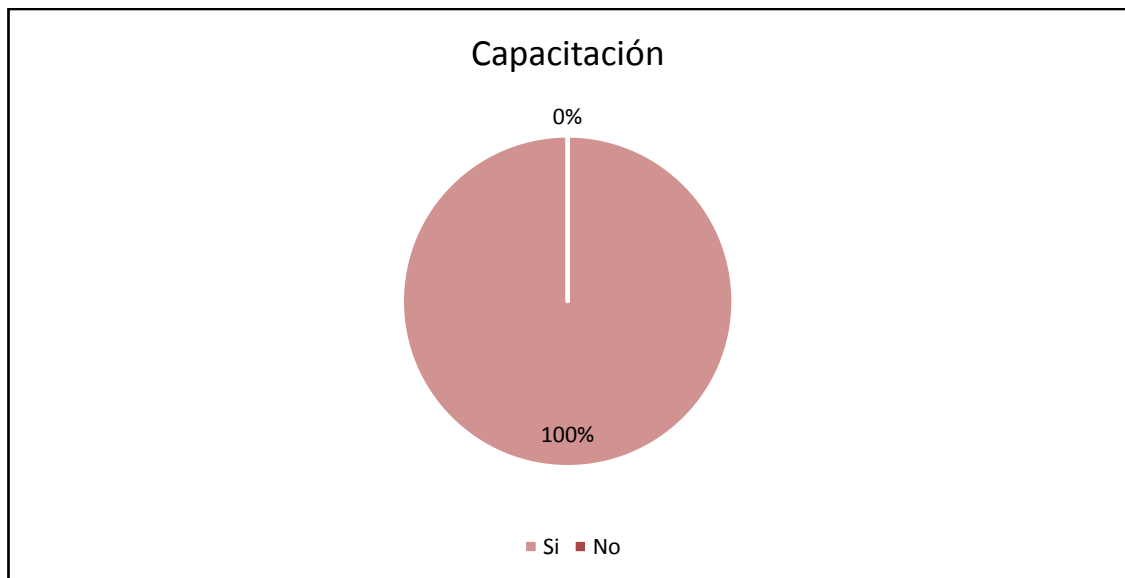
Cuadro 3. CAPACITAN A LOS EMPLEADOS PERIÓDICAMENTE.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 3. Reciben capacitación periódicamente.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados dijeron que sí los capacitan periódicamente.

4. ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones los empleados?

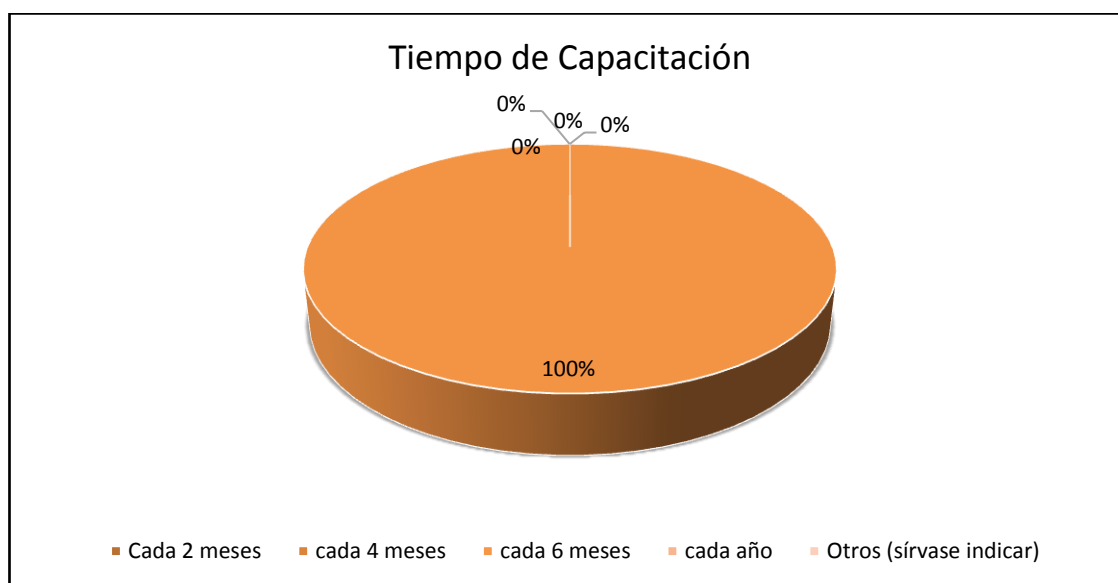
Cuadro 4. TIEMPO DE CAPACITACIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Cada 2 meses	0	0%
cada 4 meses	0	0%
cada 6 meses	11	100%
cada año	0	0%
Otros (sírvese indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 4. Porcentaje del tiempo de capacitación.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados manifestaron recibir capacitaciones cada 6 meses.

5. ¿Cómo evaluaría usted a la Gestión Administrativa de la Institución?

Cuadro 5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	11	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 5. Gestión Administrativa.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la Administración de la Institución es muy buena.

6. ¿Los empleados se encuentran afiliados al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?

Cuadro 6. EMPLEADOS AFILIADOS AL IESS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 6. Empleados afiliados al IESS.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados sí se encuentran afiliados al IESS.

7. ¿Los empleados reciben los beneficios que la Ley dispone?

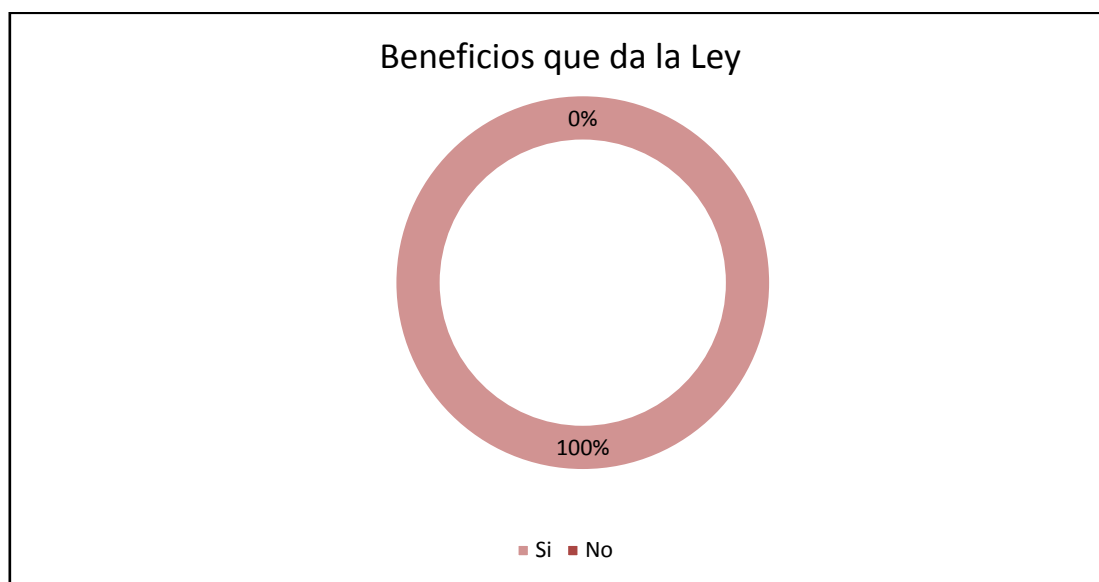
Cuadro 7. RECIBEN LOS BENEFICIOS DE LA LEY.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 7. Reciben los beneficios Ley.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados están de acuerdo con que sí reciben los beneficios que la ley dispone.

8. ¿Cuáles son los servicios que brinda el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar?

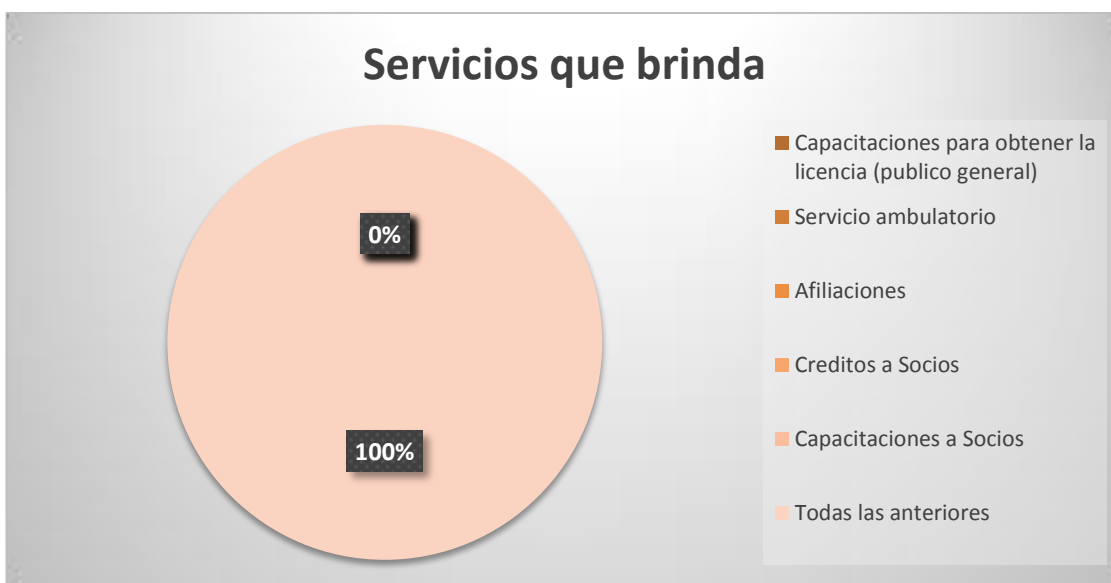
Cuadro 8. SERVICIOS QUE BRINDA.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Capacitaciones para obtener la licencia (público general)	0	0%
Servicio ambulatorio	0	0%
Afiliaciones	0	0%
Créditos a Socios	0	0%
Capacitaciones a Socios	0	0%
Todas las anteriores	11	100%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 8. Servicios que brinda.



Elaborado por: La autora

Análisis:

Los servicios que brinda la Institución, son: Capacitaciones para obtener la licencia (público general), servicio ambulatorio, afiliaciones, créditos a socios, capacitaciones a socios.

9. ¿Qué tipo de Publicidad utiliza la Institución para captar mayores estudiantes?

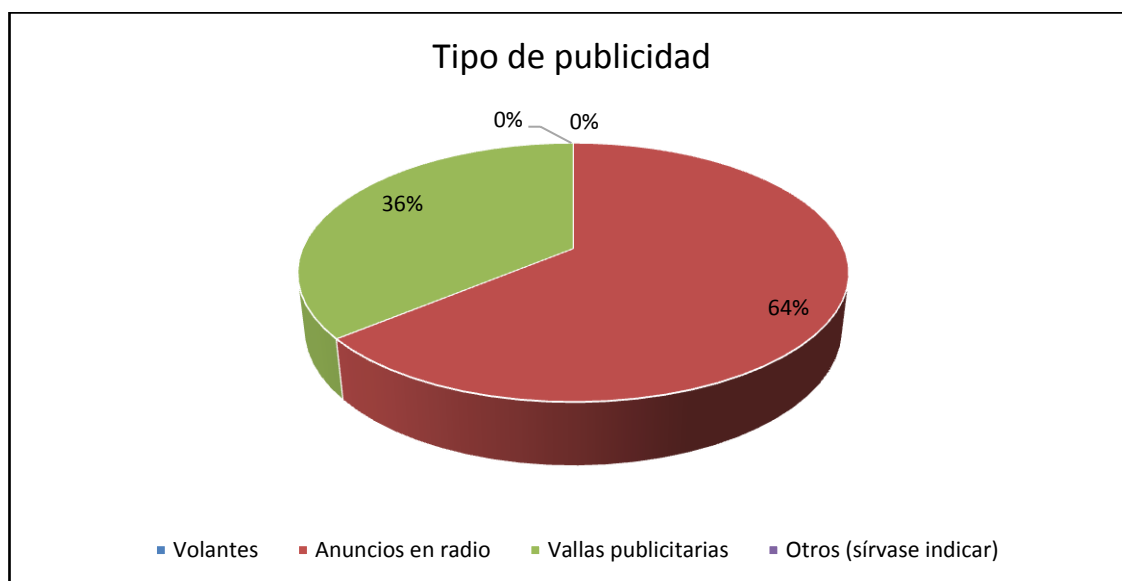
Cuadro 9. TIPO DE PUBLICIDAD UTILIZADA.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Volantes	0	0%
Anuncios en radio	7	64%
Vallas publicitarias	4	36%
Otros (sírvase indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 9. Tipo de Publicidad utilizada.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a la pregunta 9 el 64% de los encuestados opina que la institución utiliza publicidad mediante anuncios en radio, mientras que el 36% dijo que por vallas publicitarias.

10. ¿Cuál es el nivel Académico que usted posee?

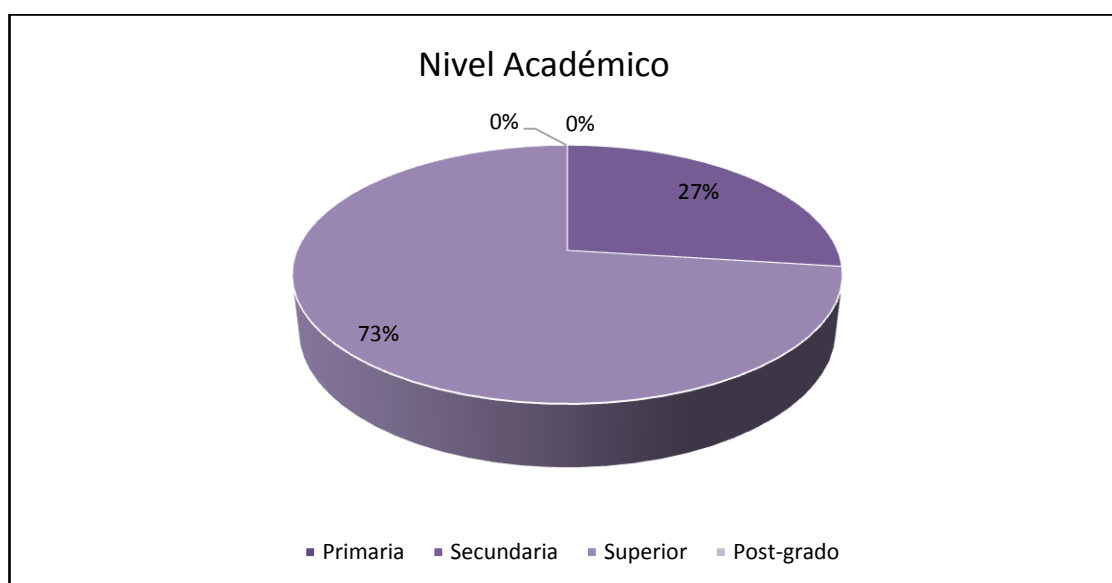
Cuadro 10. NIVEL ACADÉMICO QUE POSEEN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Primaria	0	0%
Secundaria	3	27%
Superior	8	73%
Post-grado	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 10. Nivel académico que poseen.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a la pregunta se determina que el 73% de los encuestados tienen formación de tercer nivel, mientras que el 27% de los encuestados tienen formación secundaria.

11. ¿Cómo aceptan los pagos por parte de los estudiantes?

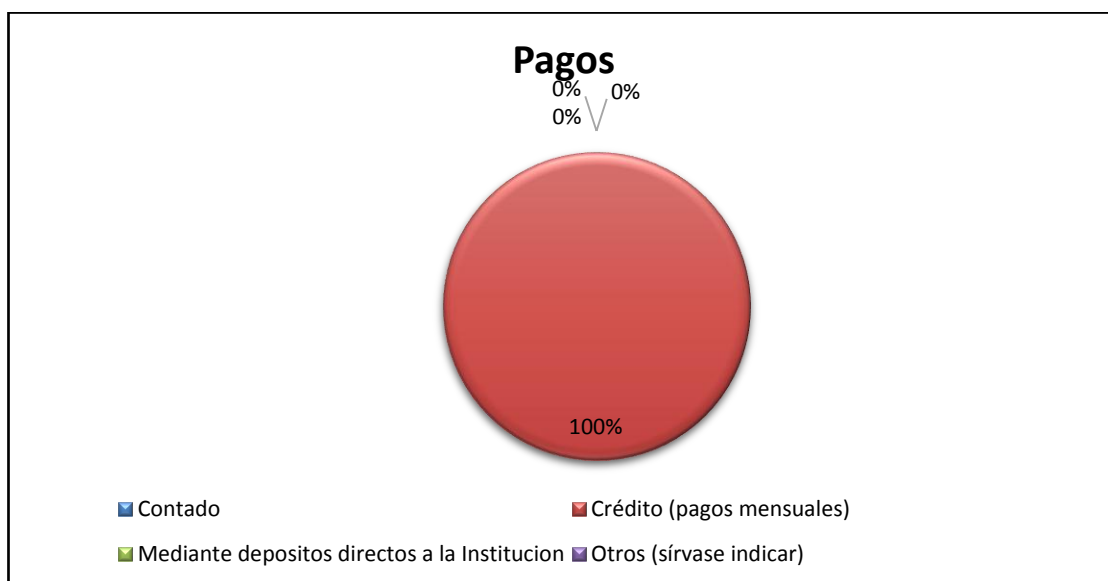
Cuadro 11. PAGOS DE LOS ESTUDIANTES.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Contado	0	0%
Créditos (pagos mensuales)	11	100%
Mediante depósitos directos a la Institución	0	0%
Otros (sírbase indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 11. Pagos de los estudiantes.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados aciertan con que la Institución recibe los pagos de los estudiantes mediante Créditos (pagos mensuales).

12. ¿Cómo considera usted el servicio que ofrece la Institución?

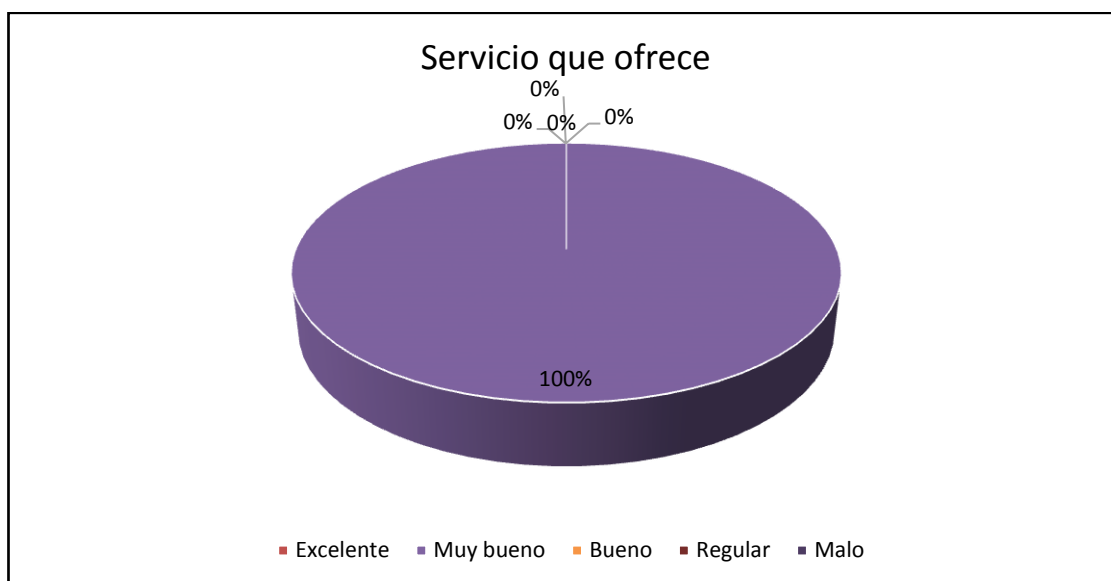
Cuadro 12. EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	11	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 12. Evaluación del servicio.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados consideran que el servicio que ofrece la Institución es muy bueno.

13. ¿Considera usted adecuada la infraestructura de las aulas donde reciben las capacitaciones los estudiantes?

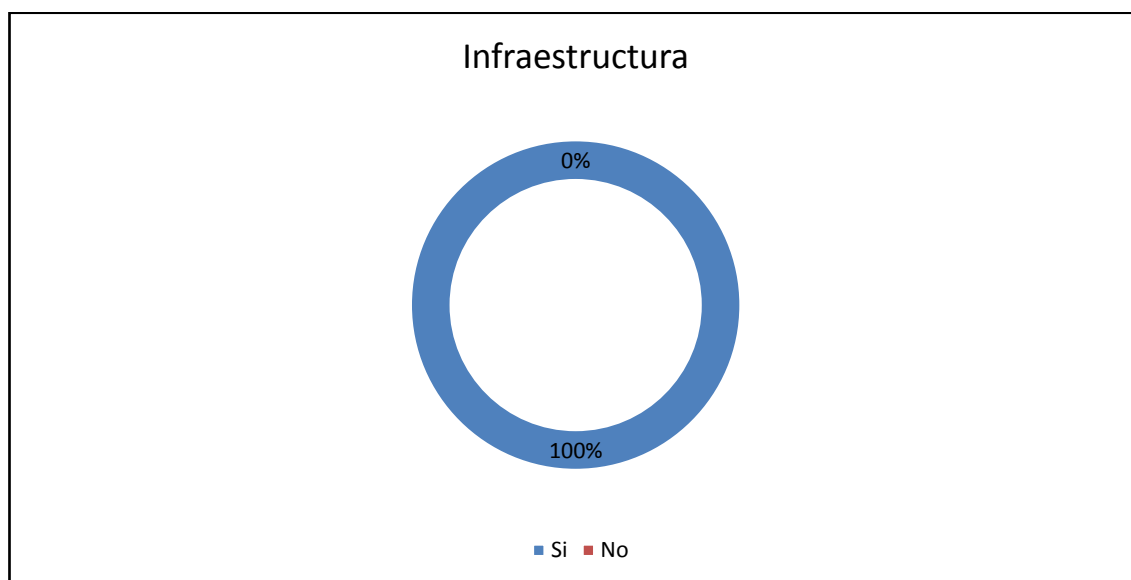
Cuadro 13. ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA (AULAS).

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 13. Adecuación de la infraestructura (aulas).



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados dijeron que sí es adecuada la infraestructura de las aulas donde brindan las capacitaciones.

14. ¿Las aulas de clases tienen aire acondicionado?

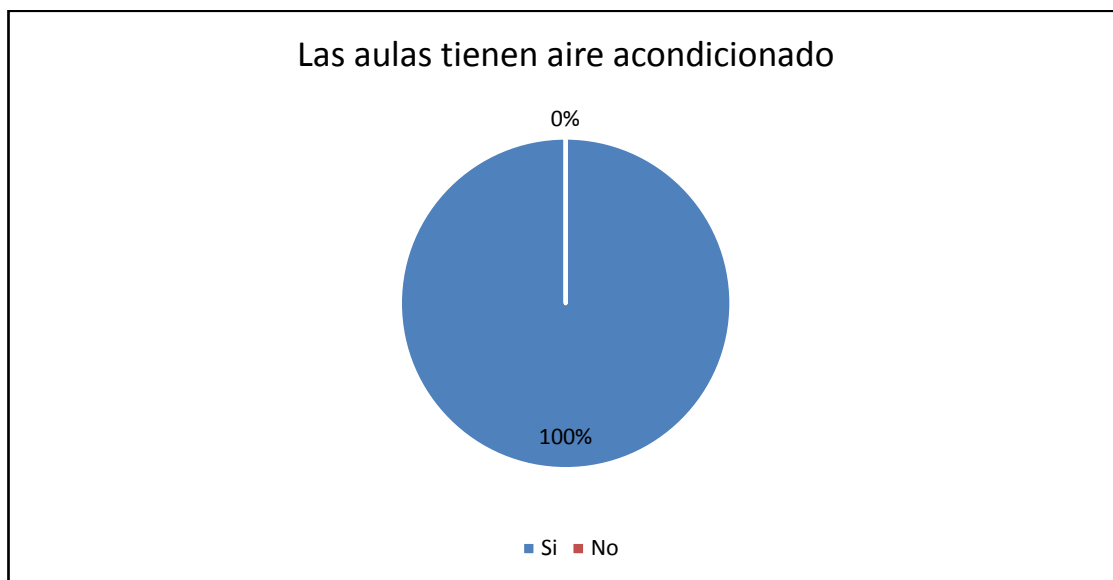
Cuadro 14. LAS AULAS TIENEN A/C.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 14. Las aulas tienen A/C.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo que las aulas sí tienen aire acondicionado.

15. ¿Las aulas de clases tienen los muebles en condiciones óptimas?

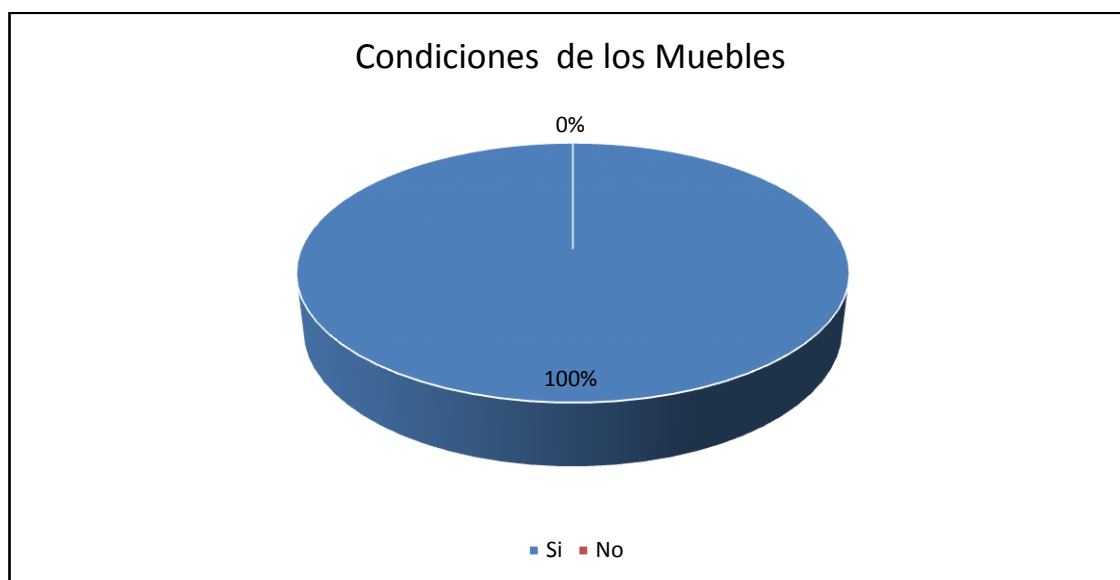
Cuadro 15. CONDICIONES DE LOS MUEBLES.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 15. Condiciones de los muebles.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo que los muebles de las aulas se encuentran en condiciones óptimas para recibir las capacitaciones.

16. ¿Con cuántos socios cuenta actualmente la Institución?

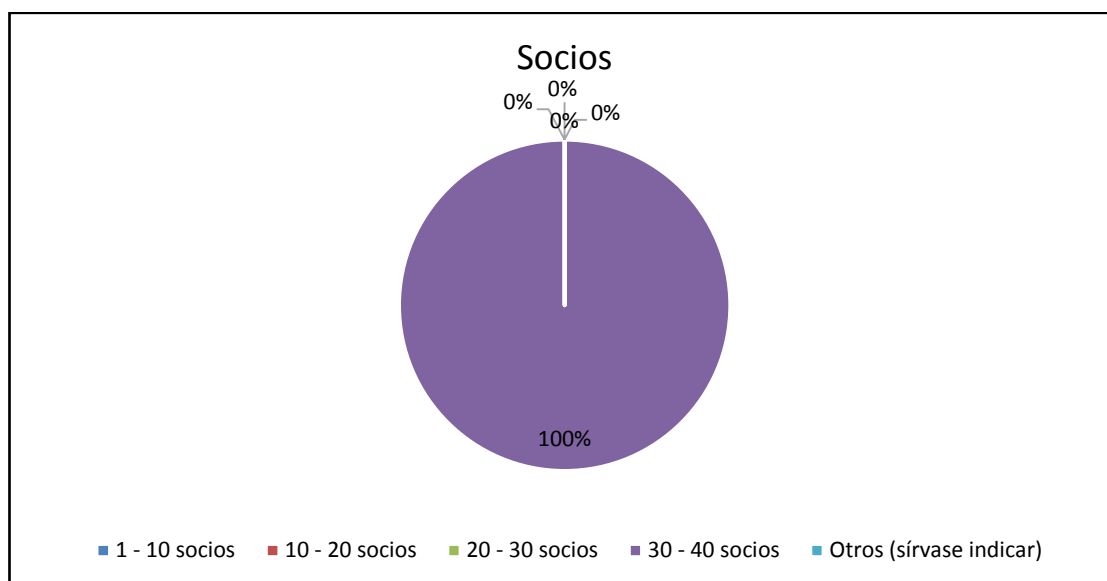
Cuadro 16. NÚMERO DE SOCIOS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
1 - 10 socios	0	0%
10 - 20 socios	0	0%
20 - 30 socios	0	0%
30 - 40 socios	11	100%
Otros (sírvese indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 16. Número de socios.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta los encuestados opinaron que la Institución cuenta con aproximadamente 30-40 socios actualmente.

17. ¿Qué beneficios le brinda la Institución a los socios?

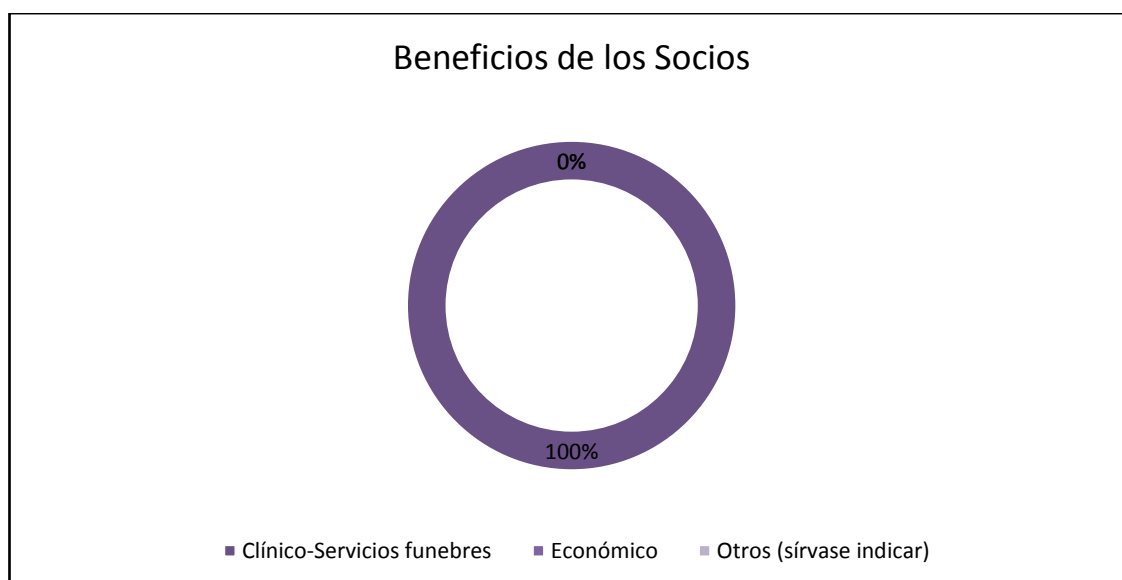
Cuadro 17. BENEFICIOS DE LOS SOCIOS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Clínico-Servicios fúnebres	11	100%
Económico	0	0%
Otros (sírvese indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 17. Beneficios de los socios.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados dijeron que la institución les brinda beneficios Clínico-Servicios fúnebres a los socios

18. ¿Cómo se financia la Institución?

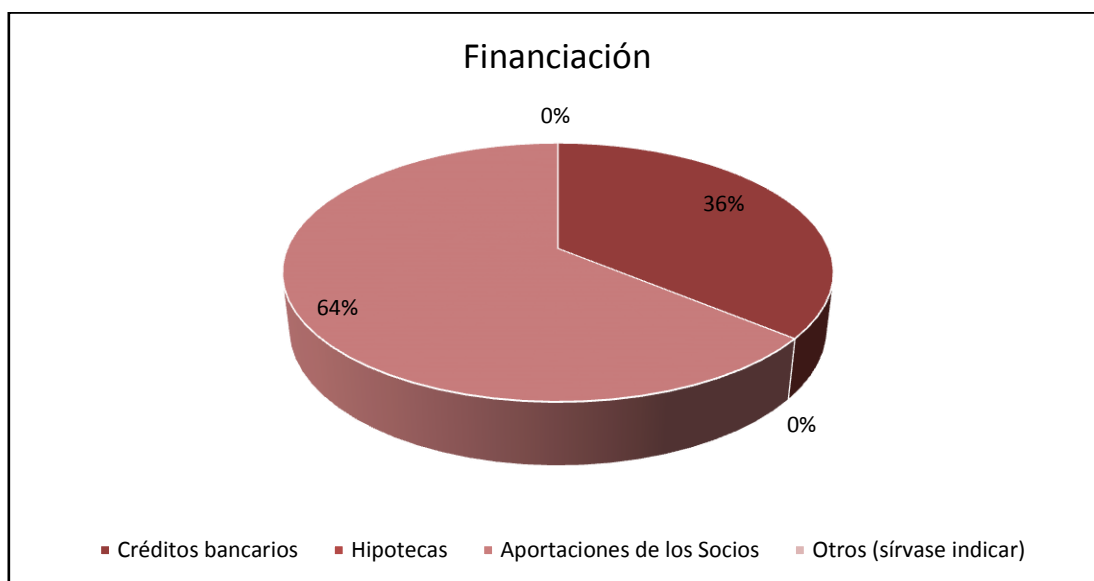
Cuadro 18. FUENTES DE FINANCIACIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Créditos bancarios	4	36%
Hipotecas	0	0%
Aportaciones de los Socios	7	64%
Otros (sírvase indicar)	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 18. Fuentes de financiación.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta se determina que el 64% de los encuestados dijeron que la institución se financia mediante las Aportaciones de los Socios, mientras que el 36% dijo que lo hacen por medio de créditos bancarios.

19. ¿Existe una estructura organizacional definida?

Cuadro 19. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 19. Estructura organizacional.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados dijeron que la Institución si cuenta con una estructura organizacional definida.

20. ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?

Cuadro 20. CUENTA CON PLAN ESTRATÉGICO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	11	100%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 20. Cuenta con Plan Estratégico.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que la Institución no cuenta con un Plan Estratégico.

21. Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, continúe con el cuestionario. ¿Cree usted que es importante tener un Plan Estratégico en la Institución?

Cuadro 21. IMPORTANCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 21. Importancia del Plan Estratégico.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados consideran que es muy importante que la Institución tenga un Plan Estratégico.

22. De qué manera cree usted que le ayudaría a la Institución tener un Plan Estratégico; ya sean estas:

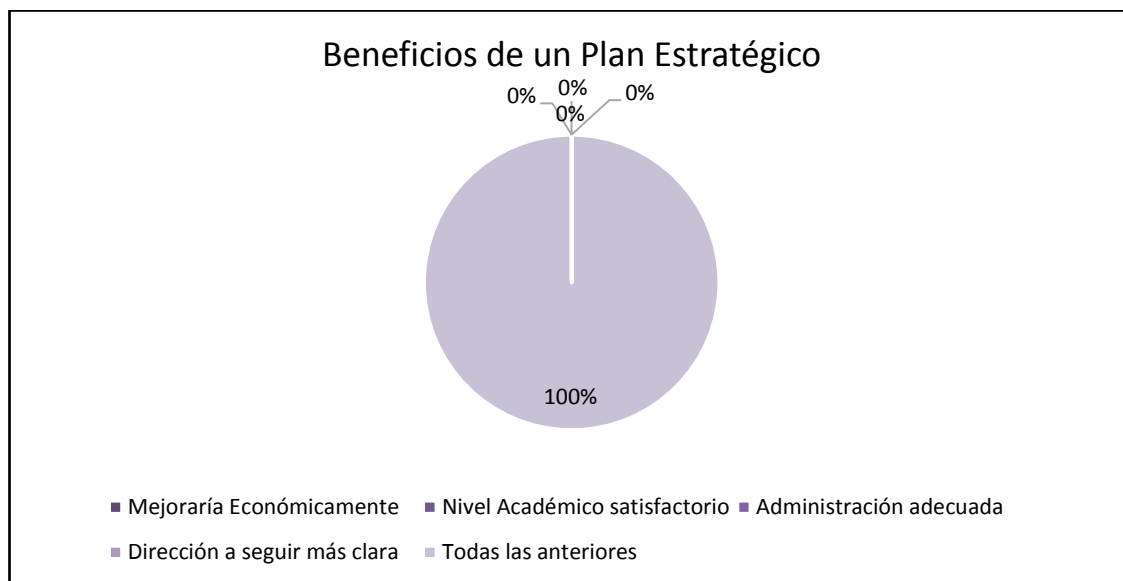
Cuadro 22. BENEFICIOS DE UN PLAN ESTRATÉGICO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Mejoraría Económicamente	0	0%
Nivel Académico satisfactorio	0	0%
Administración adecuada	0	0%
Dirección a seguir más clara	0	0%
Todas las anteriores	11	100%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 22. Beneficios de un Plan Estratégico.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados opinaron que los beneficios que brindaría el Plan Estratégico a la Institución serían Mejorar Económicamente, Nivel Académico satisfactorio, Administración adecuada, Dirección a seguir más clara.

23. ¿Considera usted que la Planificación Estratégica ayudará a mejorar la Gestión Administrativa de la Institución?

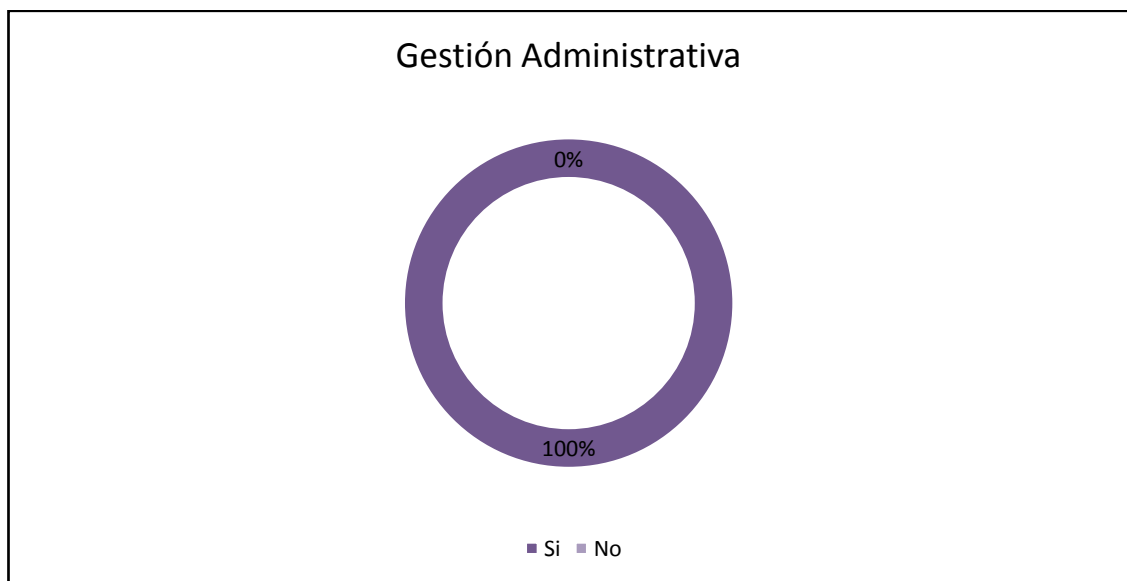
Cuadro 23. AYUDARÁ LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 23. Ayudará la Planificación Estratégica en la Gestión Administrativa.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados opinan que si ayudaría la Planificación Estratégica a la Gestión Administrativa de la Institución.

24. ¿Le gustaría que la Institución tenga un Plan Estratégico?

Cuadro 24. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 24. Implementación del Plan Estratégico.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la Institución tenga un Plan Estratégico.

4.1.2. Encuesta aplicada a los empleados del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Conoce usted si la Institución tiene un Plan Estratégico?

Cuadro 25. TIENE PLAN ESTRATÉGICO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	0	0%
No	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas
Elaborado por: La autora

Gráfico 25. Tiene Plan Estratégico.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados desconocen que la Institución tenga un Plan Estratégico.

2. ¿Su calificación a la Administración de la Institución es?

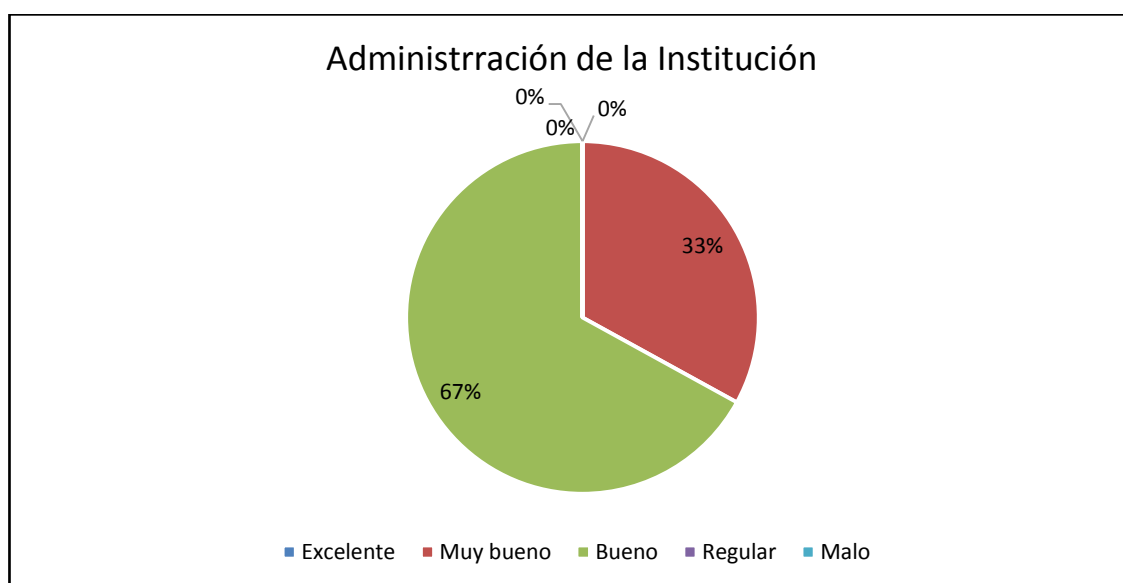
Cuadro 26. CALIFICACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	9	33%
Muy bueno	18	67%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 26. Calificación a la Administración.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 33% de los encuestados consideran que la Administración de la Institución es excelente, mientras que el 67% la califica como muy bueno.

3. ¿Reciben las capacitaciones pertinentes a su actividad?

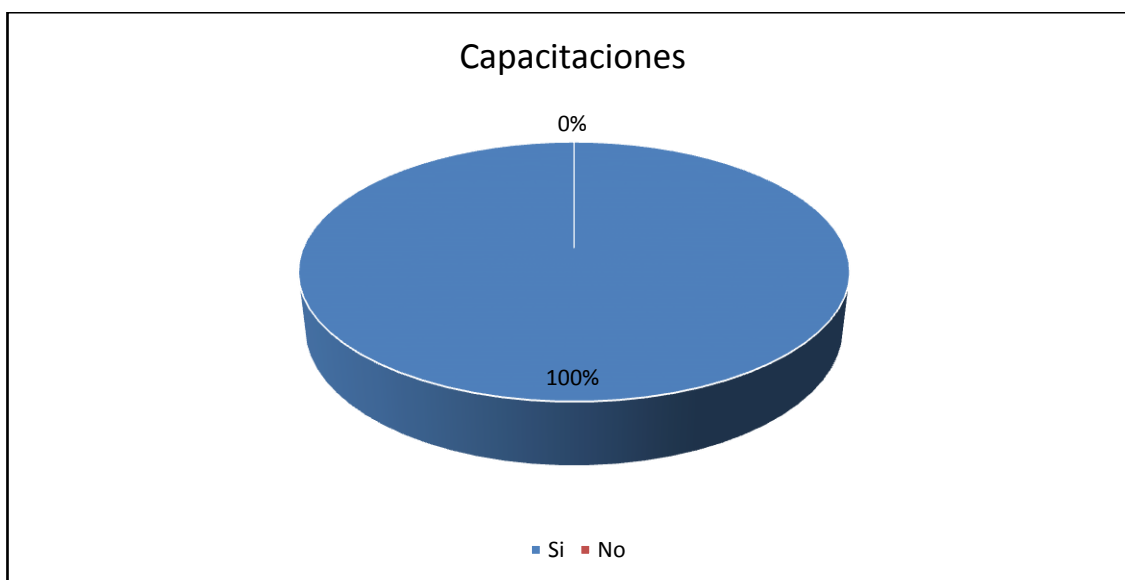
Cuadro 27. CAPACITACIONES PERTINENTES A SU ACTIVIDAD.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 27. Capacitaciones pertinentes a su actividad.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados dijeron que sí reciben las capacitaciones pertinentes a su actividad.

4. ¿De acuerdo a su ciclo de actividades; Cuántas veces al año reciben las capacitaciones?

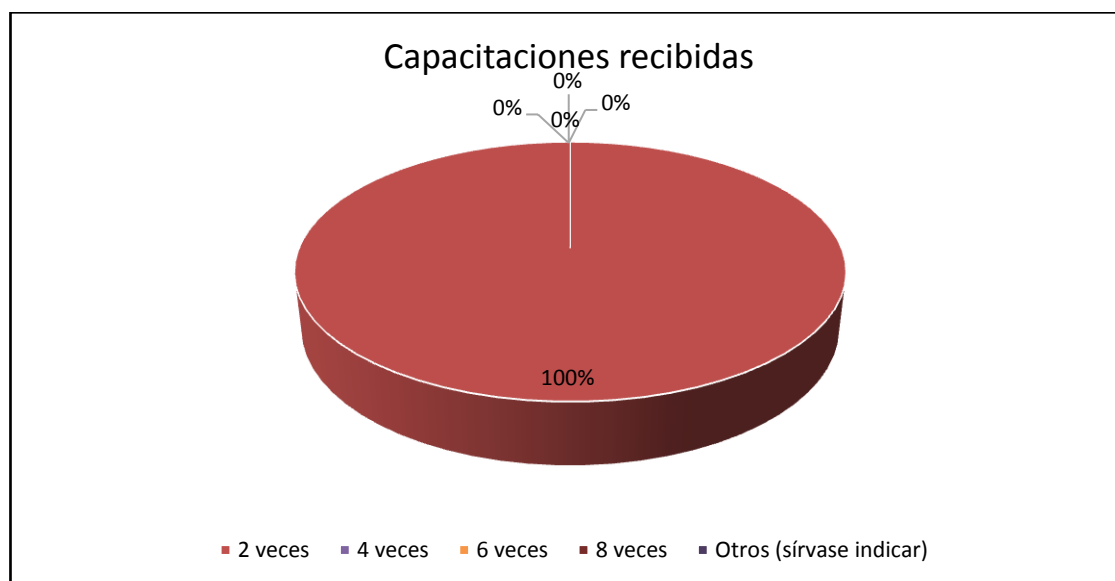
Cuadro 28. CUANTAS VECES AL AÑO RECIBE CAPACITACIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
2 veces	27	100%
4 veces	0	0%
6 veces	0	0%
8 veces	0	0%
Otros (sírvase indicar)	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 28. Cuantas veces al año recibe capacitación.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los empleados reciben las capacitaciones 2 veces al año de acuerdo a su ciclo de actividades.

5. ¿Los empleados laboran en equipo?

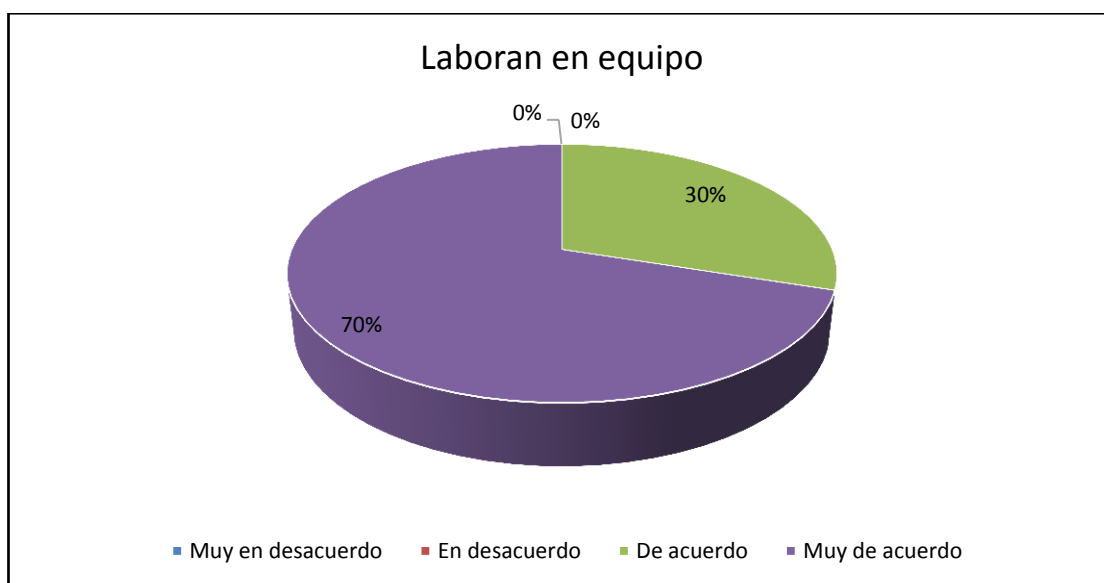
Cuadro 29. LOS EMPLEADOS LABORAN EN EQUIPO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	30%
Muy de acuerdo	19	70%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 29. Los empleados laboran en equipo.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 70% de los encuestados están muy de acuerdo en que los empleados laboran en equipo, mientras que el 30% se encuentra de acuerdo.

6. ¿Evalúe el trato que recibe por parte de los Directivos de la Institución?

Cuadro 30. EVALUACIÓN DEL TRATO QUE RECIBE POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	27	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 30. Evaluación del trato que recibe por parte de los Directivos.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los empleados evalúan el trato que reciben por parte de los Directivos es bueno.

7. ¿Está usted afiliado al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?

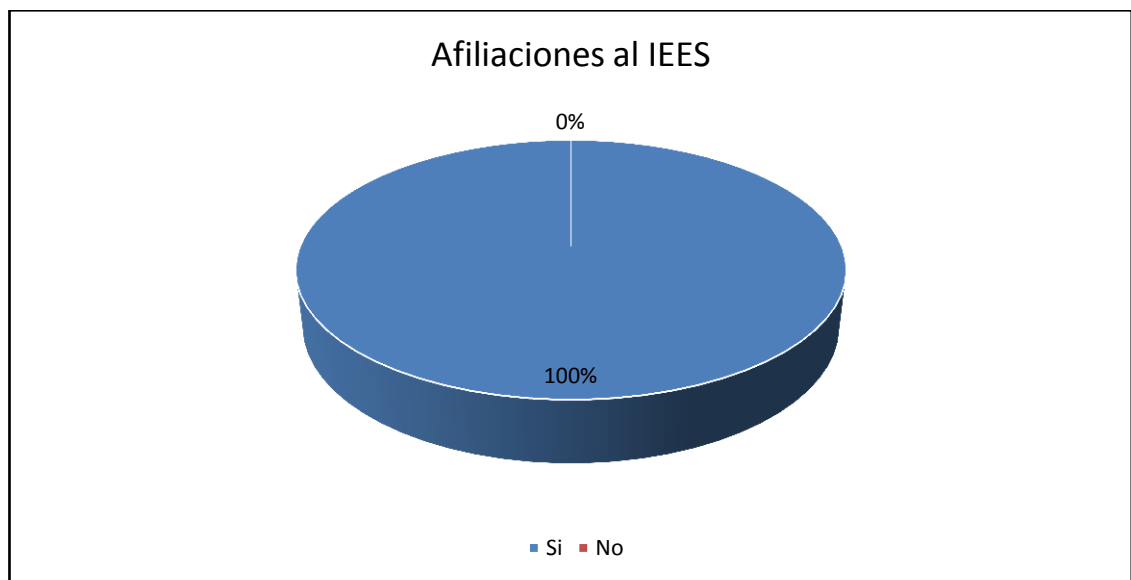
Cuadro 31. AFILIACIÓN DE LOS EMPLEADOS AL IESS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 31. Afiliación de los empleados al IESS.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados sí se encuentran afiliados al IESS.

8. ¿Recibe usted los beneficios que la Ley establece?

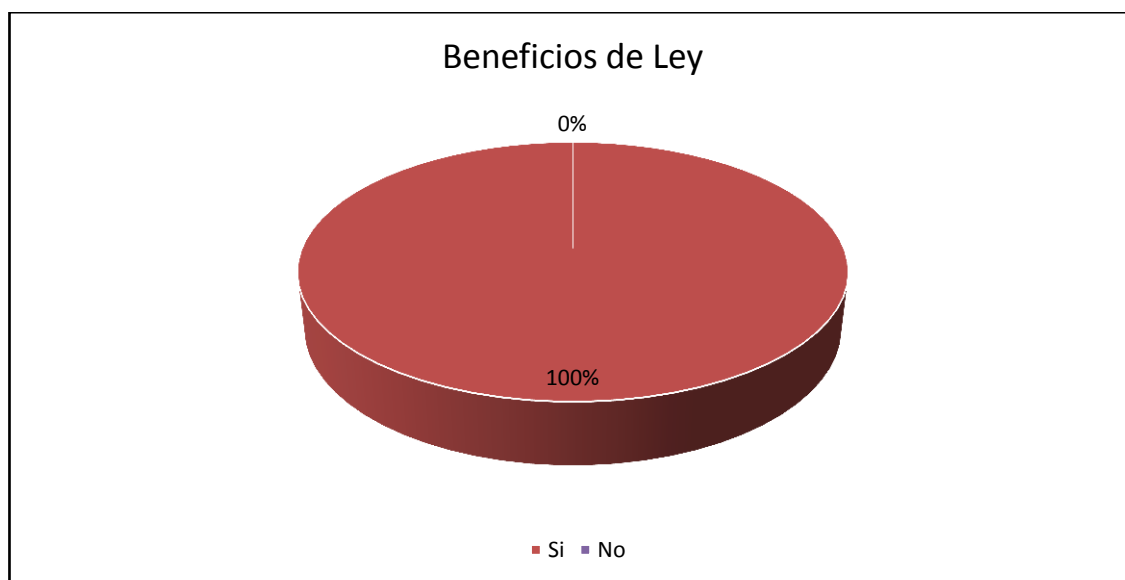
Cuadro 32. RECIBEN LOS BENEFICIOS QUE LA LEY ESTABLECE.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 32. Reciben los beneficios que la ley establece.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados sí reciben los beneficios que establece la Ley.

9. ¿Cómo recibe usted el pago de su sueldo?

Cuadro 33. COMO RECIBE DEL PAGO DE SU SUELDO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Quincenal	0	0%
Mensual	27	100%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 33. Como recibe del pago de su sueldo.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados afirman que reciben el pago del sueldo mensualmente.

10. ¿La Institución es puntual con los pagos del sueldo?

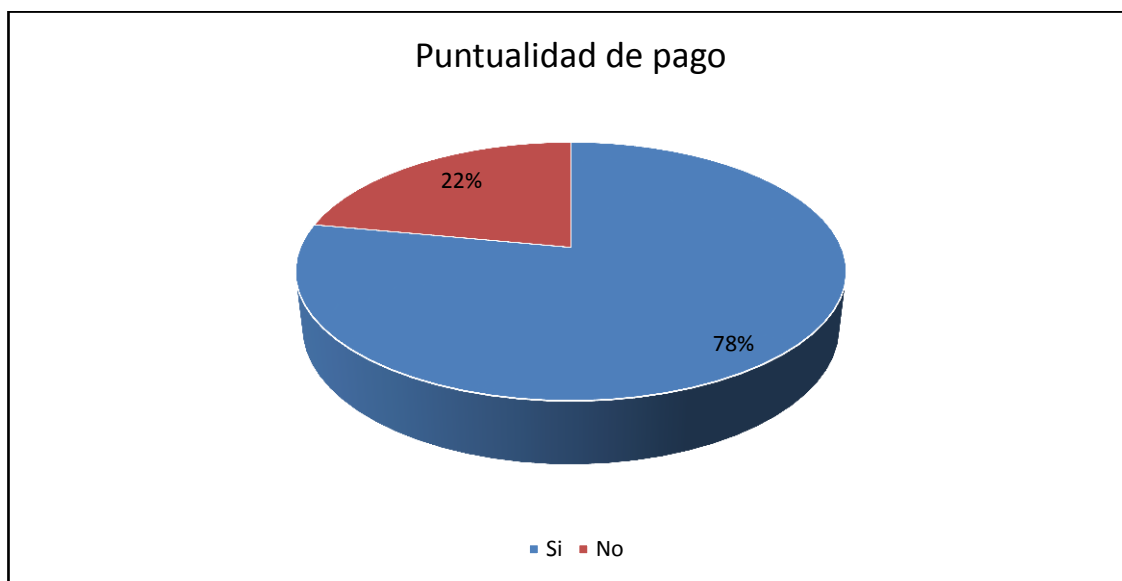
Cuadro 34. PUNTUALIDAD CON LOS PAGOS DEL SUELDO.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	21	78%
No	6	22%
Total	27	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 34. Puntualidad con los pagos del sueldo.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 78% de los encuestados afirman recibir el pago de su sueldo puntualmente, mientras que el 22% lo niega.

4.1.3. Encuesta aplicada a los estudiantes del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Está satisfecho con los procedimientos que existen en la Institución?

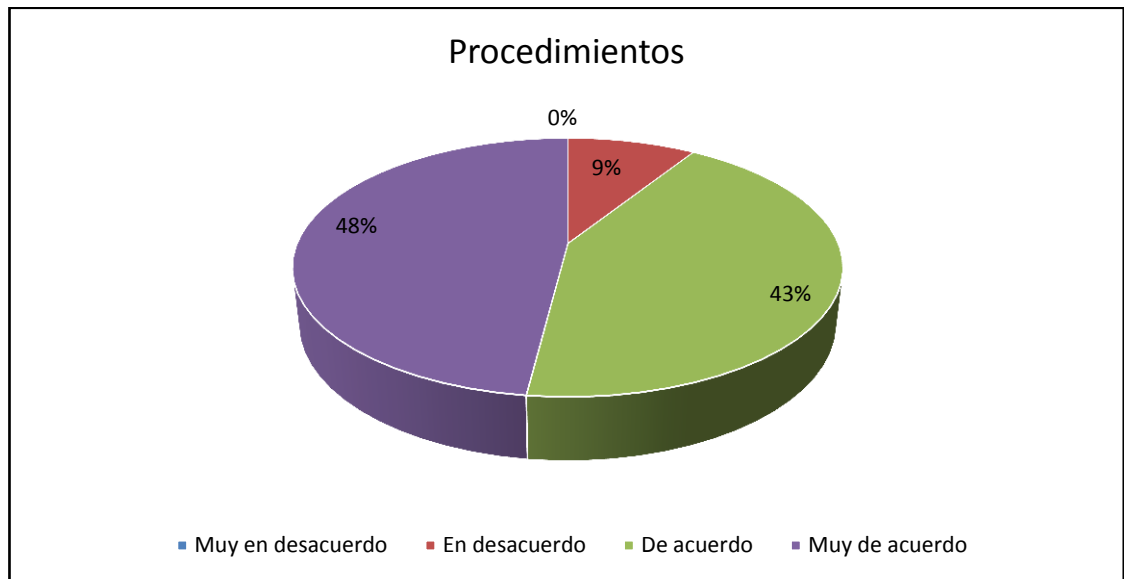
Cuadro 35. PROCEDIMIENTO QUE EXISTE EN LA INSTITUCIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	9%
De acuerdo	58	43%
Muy de acuerdo	66	48%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 35. Procedimiento que existe en la Institución.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a la pregunta el 48% de los encuestados están muy de acuerdo con los procedimientos que realiza la Institución; mientras que el 43 está de acuerdo, y el 9% en desacuerdo.

2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la Institución?

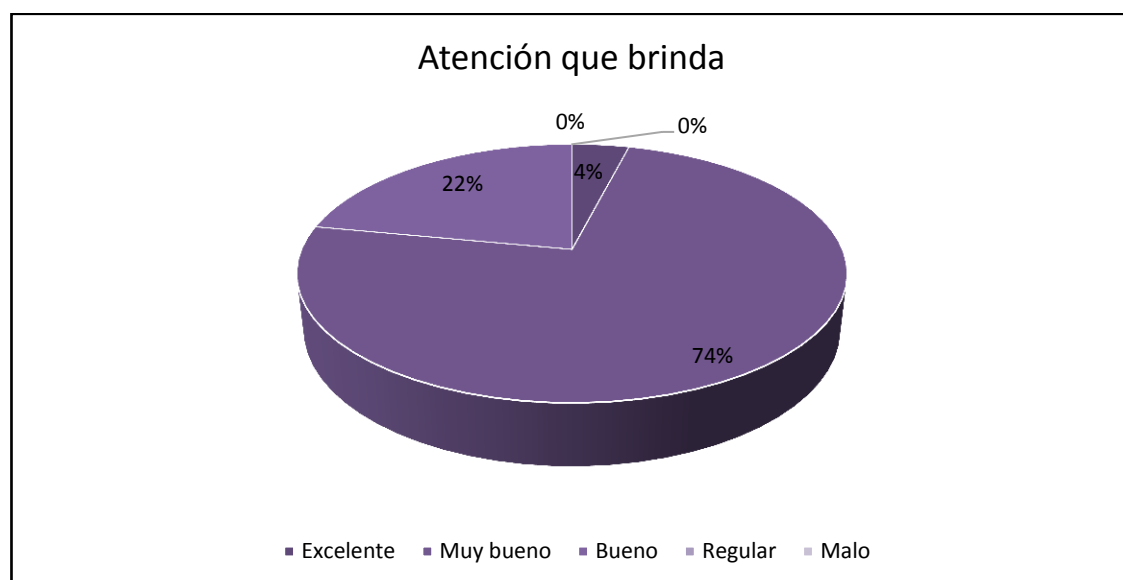
Cuadro 36. CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE BRINDA.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	6	4%
Muy bueno	100	74%
Bueno	30	22%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 36. Cómo considera la atención que brinda.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 74% de los encuestados califica muy bueno la atención que le brinda la Institución; mientras que el 22% la califica como bueno, y el 4% como excelente atención.

3. ¿Está usted de acuerdo con los horarios de clases establecidos?

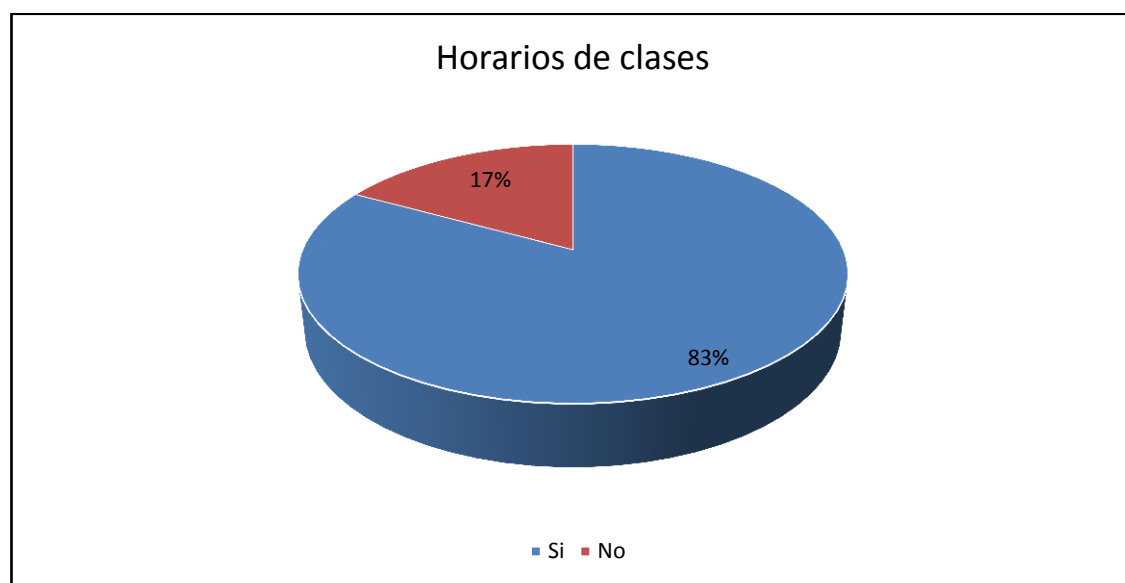
Cuadro 37. HORARIOS DE CLASES ESTABLECIDOS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	113	83%
No	23	17%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 37. Horarios de clases establecidos.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 83% de los encuestados sí está de acuerdo con los horarios de clases establecidos, mientras que el 17% no lo está.

4. ¿Evalúe la orientación académica que brindan los Maestros?

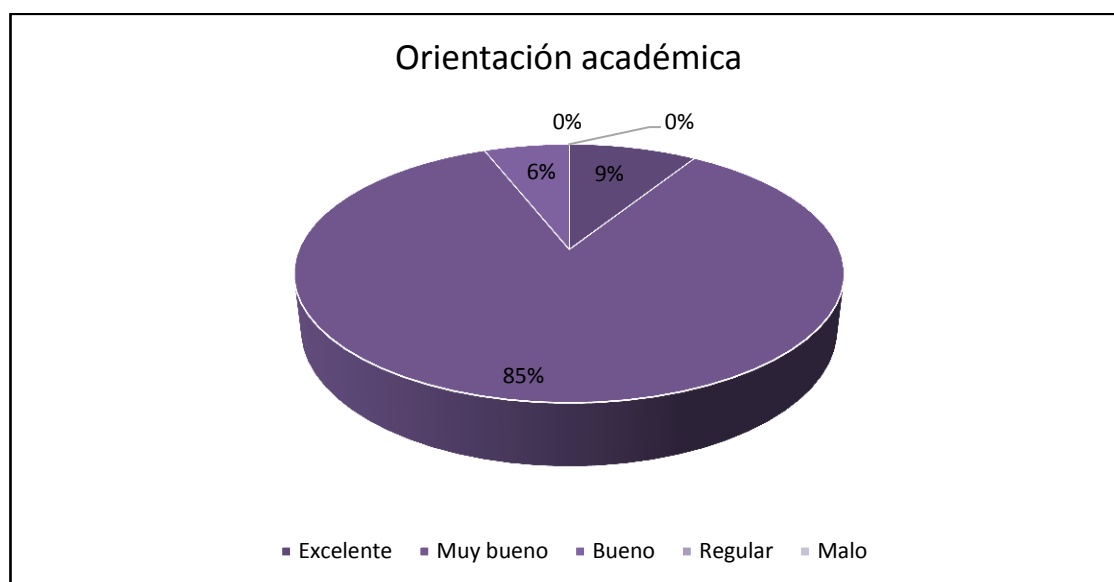
Cuadro 38. ORIENTACIÓN ACADÉMICA QUE BRINDAN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	12	9%
Muy bueno	115	85%
Bueno	9	6%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 38 Orientación académica que brindan.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 85% de los encuestados califica como muy bueno la orientación académica que le brindan los docentes; mientras que el 9% la califica como excelente, y el 6% como bueno.

5. ¿Evalúe la metodología utilizada por los Maestros?

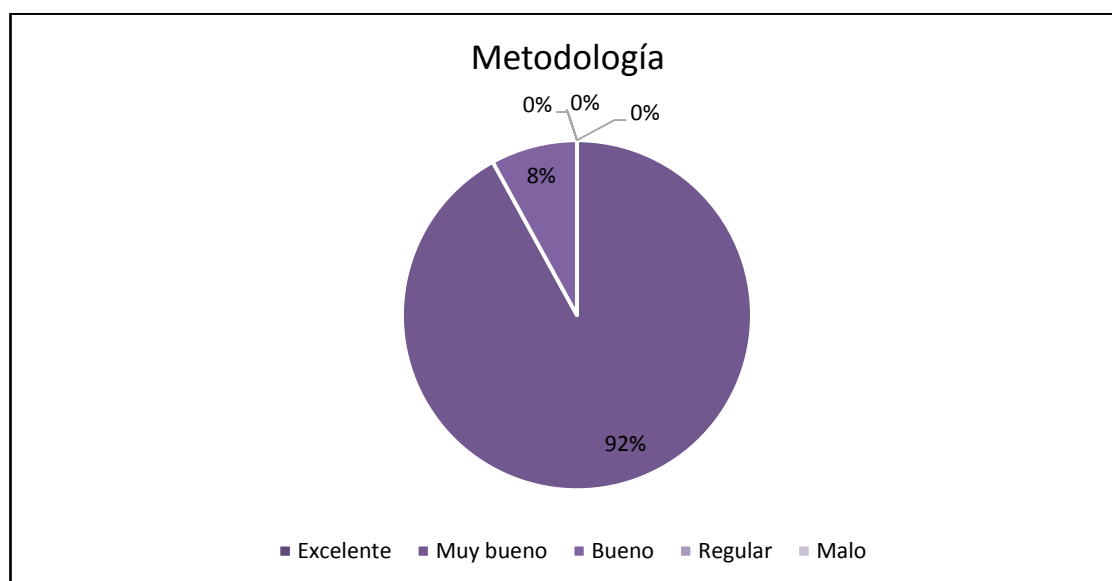
Cuadro 39. EVALUACIÓN A LOS MAESTROS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	125	92%
Bueno	11	8%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 39. Evaluación a los maestros.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 92% de los encuestados califica como muy bueno la metodología utilizada por los Maestros; mientras que el 8% la califica como bueno.

6. ¿Considera adecuado el perfil del Maestro para el cargo que desempeñan?

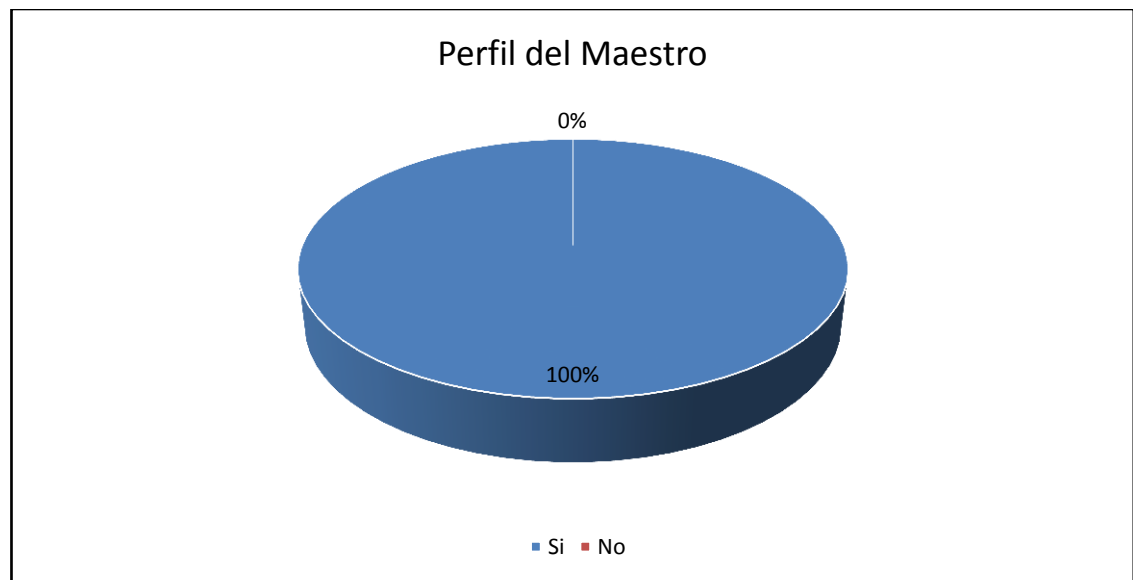
Cuadro 40. PERFIL ADECUADO DE LOS MAESTROS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Si	136	100%
No	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 40. Perfil adecuado de los Maestros.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los encuestados consideran adecuado el perfil de los Maestros para desempeñar el cargo correspondiente.

7. ¿Evalúe las condiciones de la infraestructura de las aulas en las que recibe capacitaciones?

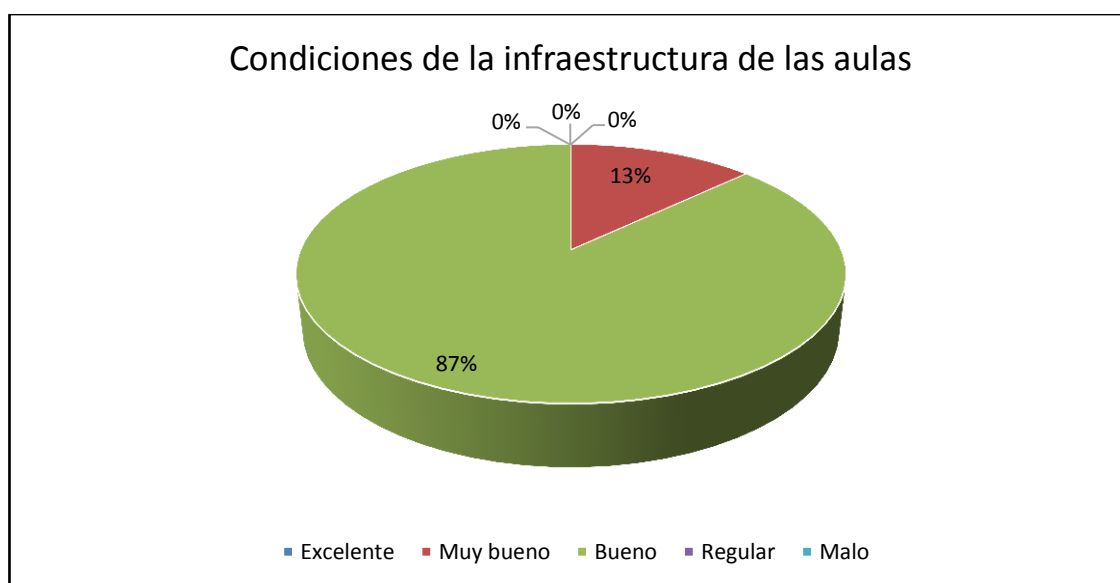
Cuadro 41. INFRAESTRUCTURA DE LAS AULAS.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	17	13%
Bueno	119	87%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 41. Infraestructura de las aulas.



Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta el 87% de los encuestados califican como bueno la infraestructura de las aulas, y el 13% las califican como muy bueno.

8. ¿Cómo evalúa la relación con los docentes?

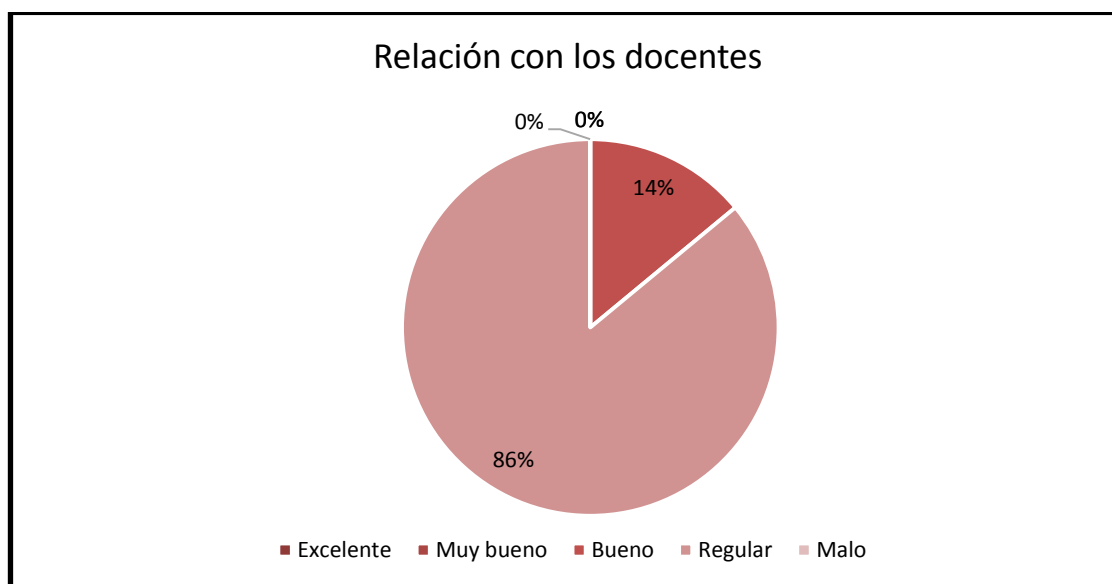
Cuadro 42. RELACIÓN CON LOS DOCENTES.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	19	14%
Regular	117	86%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 42. Relación con los docentes.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 86% de los encuestados evalúan como regular la relación que tienen con el docente, mientras que el 14% lo califica como bueno.

9. ¿Cómo evalúa la gestión de las autoridades para resolver problemas?

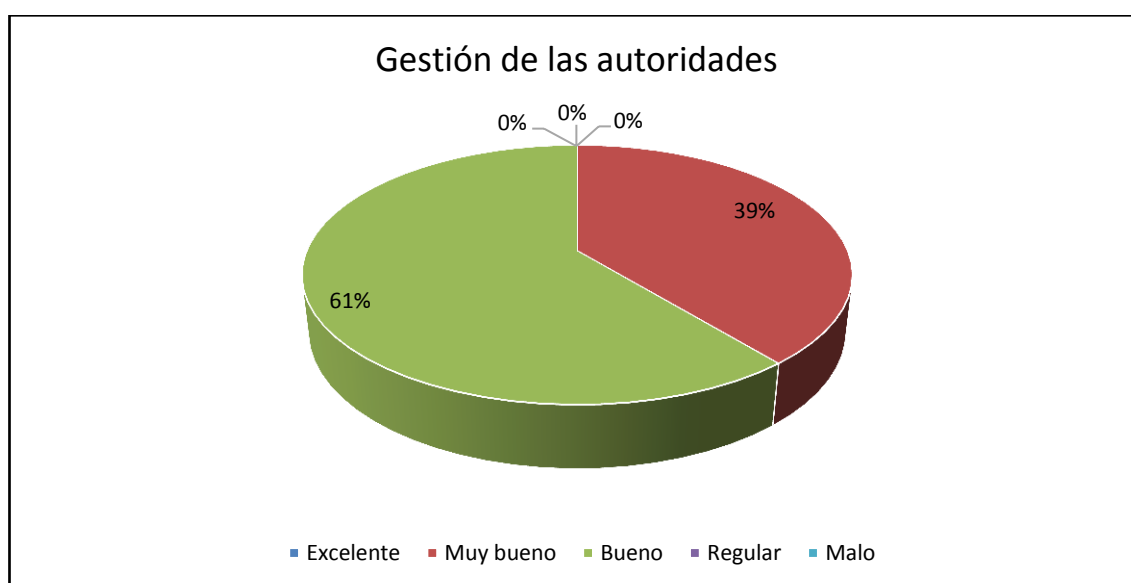
Cuadro 43. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE LAS AUTORIDADES.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	53	39%
Bueno	83	61%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 43. Evaluación a la Gestión de las autoridades.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 61% de los encuestados evalúan como bueno a la gestión de las autoridades para resolver problemas, mientras que el 39% lo califica como muy bueno.

10. ¿Cuál es el valor monetario del curso de Capacitación para obtener la licencia?

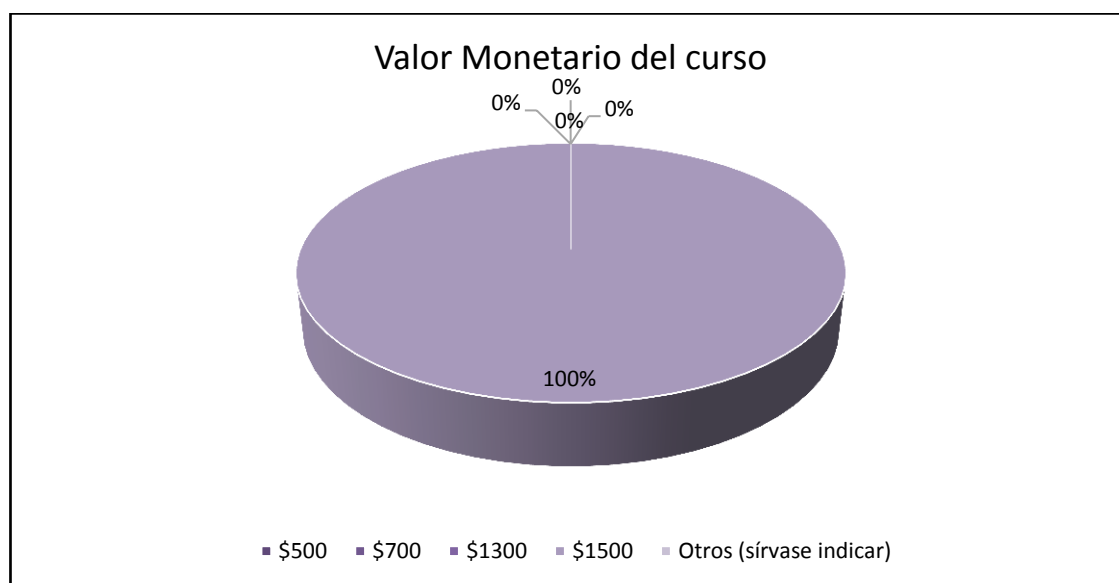
Cuadro 44. VALOR MONETARIO DEL CURSO DE CAPACITACIÓN.

Variables	Frecuencia	Porcentajes
\$500	0	0%
\$700	0	0%
\$1300	0	0%
\$1500	136	100%
Otros (sírvese indicar)	0	0%
Total	136	100%

Fuente: Datos de Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico 44. Valor monetario del curso de capacitación.



Elaborado por: La autora

Análisis:

El 100% de los encuestados afirman que el valor monetario del curso de capacitación es de \$1500.00

4.1.4. Plan estratégico

4.1.4.1. Situación Actual del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”

El “sindicato de choferes profesionales del cantón Balzar” está muy bien posesionado geográficamente y buena acogida de la demanda. Pero, se encuentra laborando sin el Plan Estratégico. De allí surge la necesidad de la elaboración.

A través del Plan Estratégico se plantea un rumbo hacia dónde se dirige la organización, se eliminan riesgos y se garantizan condiciones de éxito, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo.

Para esto se debe conocer los puntos fuertes y débiles de la institución, mediante el desarrollo del análisis FODA.

4.1.4.2. FODA

Cuadro 45 Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitan a los empleados periódicamente. ✓ Empleados afiliados al IESS y reciben los beneficios de ley. ✓ Brinda varios servicios. ✓ Cuenta con profesionales en la rama. ✓ Atención al cliente muy buena. ✓ Estructura organizacional definida. ✓ Ubicación geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tiene planificación estratégica. ✓ Gestión Administrativa buena. ✓ Pocas fuentes de financiamiento. ✓ Impuntualidad en los pagos del salario. ✓ Baja orientación académica. ✓ Mala relación entre los docentes y estudiantes.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento poblacional. ✓ Otras fuentes de financiamiento. ✓ Nuevas regulaciones de tránsito. ✓ Incremento de la demanda de choferes profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrada de competidores. ✓ Falta de apoyo de la Comisión de Transito del Ecuador. ✓ Nuevas exigencias de los organismos reguladores. ✓ Déficit económico en los clientes. ✓ Fenómenos naturales.

Elaborado por: La Autora

4.1.4.3. Antecedentes de la institución

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar se formó el 26 de Julio de 1975 a raíz de un accidente de tránsito que dejó muertos y heridos, y como consecuencia de ello se pensó en formar un Sindicato de Choferes para defender a los conductores en casos de accidente de tránsito, y fue así como el señor Jorge Mendoza acogiendo un pedido de varios compañeros convocó a una reunión en la Cooperativa de Transportes Balzar de la que él era su presidente.

Con la finalidad de formalizar y concretar la creación del Sindicato heredando de esta forma la organización conformada anteriormente que se llamaba Asociación de Choferes Profesionales del cantón Balzar

Así como se formó una comisión para que redacte los Estatutos, la misma que fue conformada por los señores:

Jorge Mendoza Mendoza y Byron Veintimilla.

De esta manera se creó el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Balzar con 30 socios.

De allí se formó la Escuela de Capacitación el 26 de mayo de 1978, la misma que permanece hasta los actuales momentos.

En el año de 1980 se cambió el directorio recayendo la Secretaría General en el Sr. Jorge Chang Zambrano permaneciendo de este modo hasta el año 1982, quien fue sustituido por el señor Jorge Mendoza, quien permaneció hasta el año 2006 es decir 24 años consecutivos dirigiendo la Organización sindical, ya que decidió no participar en las posteriores elecciones; para el periodo 2006–2008 asume la secretaría el Sr. Francisco Mejía López (quien fuera el primer secretario general) quien dirigió la misma por 6 meses y por motivos internos asume la secretaría general su alterno Sr. Stalin Pacheco Arellano finalizando el periodo mencionado y continuando por 2 años más, es decir 2008–2010, luego participa nuevamente el señor Jorge Mendoza Mendoza quedando electo secretario general para el periodo

2010–2012, 2012-2014 el cual se mantiene hasta la fecha ya que fue electo nuevamente el 13 de julio de 2014 para el periodo 2014 - 2016.

La Escuela se creó con capacidad de 108 alumnos como máximo.

En el año 2003 a nivel nacional se cerraron las Escuelas de Capacitación, porque algunas escuelas del país se hallaron inmersas en problemas de corrupción, estando fuera de esos inconvenientes la Escuela de Balzar y muchas más.

En el año 2011 la Escuela de Capacitación de Balzar previa gestiones realizadas por el Secretario General Sr. Jorge Mendoza Mendoza e inspecciones realizadas por parte de la Agencia Nacional de Tránsito se obtiene la autorización para apertura nuevamente la Escuela y capacitar en la categoría “C”, desde entonces han salido 5 promociones.

Al finalizar el curso los alumnos (as) deberán rendir el examen de grado teórico y práctico para poder egresar y posteriormente incorporarse como conductores profesionales categoría “C”.

Como en toda institución educativa los alumnos pueden perder el curso por inasistencia o rendimiento.

Los profesores de las diferentes asignaturas tanto teóricas como prácticas son especializados.

Funciones que realiza la institución

Administración

Se encarga de repartir tareas y niveles jerárquicos, de asignar responsabilidades y, por tanto, también nos referimos a esta labor como la función de dirección.

Financiación

Capta los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa y realiza las inversiones necesarias; en otras palabras dirige las fuentes de financiación hacia los recursos para los que se destinan.

Recursos Humanos

Organiza y gestiona el personal, se encarga de la selección, contratación, formación y motivación de los trabajadores.

4.1.5. Direccionamiento Estratégico - Parte filosófica del plan

4.1.5.1. Misión

El “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” y la escuela de capacitación del mismo tiene como propósito fundamental el mejoramiento de la clase del volante del país, siendo su competencia: formar, capacitar, actualizar y especializar a los ciudadanos que deseen obtener la licencia de conductores profesionales y a los conductores en actividad para su excelente desempeño profesional en las ciudades y carreteras de nuestra nación.

Su equipo Administrativo lo integran profesionales cuyo campo de acción se centra en el mejoramiento permanente de su gestión administrativa en beneficio de su zona de influencia.

4.1.5.2. Visión

El “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” y la escuela de capacitación del mismo, es un plantel de calidad que contribuye al mejoramiento humano, moral, cultural y social del país aportando al desarrollo integral, tendiente a formar auténticos conductores profesionales al servicio de los ecuatorianos.

4.1.5.3. Valores

Respeto.- Respetar a vuestros compañeros es la base para tener buenas relaciones en nuestra área de trabajo, debe haber confidencialidad en las relaciones interpersonales; pensando siempre en el bienestar de nuestros semejantes.

Honestidad.- Ser justo y equitativo con los demás compañeros. Este valor refleja la autoestima de sí mismo.

Cumplimiento.- Cumplir a cabalidad con las tareas estipuladas, siendo muy eficiente para lograr el objetivo propuesto.

Lealtad.- Ser leal a la institución, es decir; no se debe compartir ningún tipo de información con terceras personas.

Responsabilidad.- Ser responsable es de suma importancia ya que con esta base se llega al cumplimiento eficaz del trabajo.

Compañerismo.- Apoyar a los compañeros de trabajo si necesitan de nuestros conocimientos en general.

Paciencia.- para lograr el desarrollo Institucional se debe actuar con mucha disciplina. Este valor refleja la madurez de sí mismo para resolver algún tipo de problema.

4.1.5.4. Políticas del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”

1. Los empleados tendrán una tolerancia de 30 minutos de su horario de entrada, pero, si exceden los atrasos corre riesgo de perder su puesto de trabajo.
2. Prohibido filtrar algún tipo de información correspondiente a la Institución.
3. Los empleados tendrán derecho a faltar siempre y cuando sea por salud, calamidad doméstica y/o algún trámite personal; presentando la debida justificación.
4. No aceptar coimas por ningún tipo de trámite, caso contrario será suspendido de sus actividades.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades de la Institución.
6. No olvidar los valores inculcados ya que son la base de una buena relación laboral.

4.1.5.5. Formulación del estrategias (Matriz FODA 3x3)

Cuadro 46 Matriz FODA 3x3

	DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
	1. No tiene planificación estratégica.	1. Capacitan a los empleados periódicamente.
	2. Pocas fuentes de financiamiento.	2. Empleados afiliados al IESS y reciben los beneficios de ley.
	3. Impuntualidad en los pagos del salario.	3. Brinda varios servicios.
	4. Baja orientación académica.	4. Atención al cliente muy buena.

	5. Poca relación entre los docentes y estudiantes.	5. Estructura organizacional definida.
		6. Ubicación geográfica.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (DO) (2,2)	ESTRATEGIAS (FO) (4,4)
1. Incremento poblacional.		
2. Otras fuentes de financiamiento.	➤ Para que la Institución tenga mayor crecimiento en la adquisición de vehículos e infraestructura.	
3. Nuevas regulaciones de tránsito.		
4. Incremento de la demanda de choferes profesionales.		➤ Aprovechar la buena atención al cliente para obtener mayor demanda de estudiantes.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (DA) (1, 3)	ESTRATEGIAS (FA) (8, 1)
1. Entrada de competidores.		➤ Mantener la ubicación geográfica en caso de entrada de competidores.
2. Falta de apoyo de la Comisión de Transito del Ecuador.		
3. Nuevas exigencias de los organismos reguladores.	➤ Aplicar el Plan Estratégico para ajustarse a las exigencias de los organismos reguladores.	
4. Déficit económico en los clientes.		
5. Fenómenos		

naturales.		
6. Incumplimiento con los pagos de los clientes.		

Elaborado por: La Autora

Estrategia (DO)

Buscar nuevas fuentes de financiamiento para que la Institución tenga mayor crecimiento en la adquisición de vehículos e infraestructura.

Objetivos

- Realizar convenios con otros organismos que ayuden a crecer la Institución.
- Implementar nuevas estrategias de financiamiento.

Metas

- Construir un parque vial en el Cantón Balzar.
- Que los proyectos a presentarse para los convenios sean aprobados.

Estrategia (FO)

Aprovechar la buena atención al cliente para obtener mayor demanda de estudiantes.

Objetivos

- Seguir brindando la mejor atención a los clientes para que estos se sientan atraídos.
- Promover la infraestructura adecuada.

Metas

- Aumentar el conocimiento de la atención al cliente para que obtengan mayores recursos y se incremente la demanda.

- Tener aulas óptimas para las capacitaciones.

Estrategia (DA)

Aplicar el Plan Estratégico para ajustarse a las exigencias de los organismos reguladores.

Objetivos

- Mejorar la Gestión Administrativa de la Institución.
- Realizar alianzas estratégicas para que la Institución logre un nivel académico óptimo.

Metas

- Desarrollar tecnologías para facilitar las gestiones de la Institución.
- Relacionar a los Administradores con alianzas estratégicas para que se incremente el nivel de negociación en la Institución.

Estrategia (FA)

Mantener la ubicación geográfica en caso de entrada de competidores.

Objetivos

- Atraer clientes de los sectores aledaños.
- Mantener su posición en el entorno.

Metas

- Aumentar la publicidad de la Institución con la finalidad de ser mayormente reconocida.
- Mantenerse firme en su desempeño académico.

4.1.6. Estructura Programática

4.1.6.1. Función Administrativa

Cuadro 47 Estimación de presupuesto de la función administrativa

PROGRAMA	PROYECTO/ ACTIVIDAD	ESTIMACIÓN PRESUPUESTO PLAN				TOTAL
		2014	2015	2016	2017	
Capacitación	P ₁ un proyecto de capacitación en liderazgo.	\$ 800	\$ 800	\$ 1000	\$ 1100	\$ 3700
		11 P.	11 P.	10 P.	9 P.	
TOTAL:		\$ 800	\$ 800	\$ 1000	\$ 1100	\$ 3700

Elaborado por: La Autora

Análisis: En el 2014 se capacitarán 11 personas con \$800; en el 2015, 11 personas con \$ 800; en el 2016, 10 personas con \$ 1000; en el 2017, 9 personas con \$ 1100, y de esta manera se llevará a cabo el programa de Capacitación.

4.1.6.2. Función de Financiación

Cuadro 48 Estimación de presupuesto de la función de financiación

PROGRAMA	PROYECT O/ACTIVI DAD	ESTIMACIÓN PRESUPUESTO PLAN				TOTAL
		2014	2015	2016	2017	
Inversión	P ₁ Un proyecto de inversión en vehículos.	\$30000	\$30000	\$ 40000	\$ 50000	\$ 150000
		2 V.	2 V.	2 V.	2 V.	
TOTAL:		\$30000	\$30000	\$ 40000	\$ 50000	\$ 150000

Elaborado por: La Autora

Análisis: En el 2014 se adquieren 2 vehículos en \$ 30000; en el 2015 2 vehículos con \$ 30000; en el 2016, 2 vehículos con \$ 40000; en el 2017, 2 vehículos con \$ 50000, y de esta manera se llevará a cabo el programa de Inversión.

4.1.6.3. Función de Recursos Humanos

Cuadro 49 Estimación de presupuesto de la función de RRHH

PROGRAMA	PROYECTO/ ACTIVIDAD	ESTIMACIÓN PRESUPUESTO PLAN				TOTAL
		2014	2015	2016	2017	
Reclutamiento	A ₁ Actividad para selección y contratación de personal.	\$ 700	\$ 700	\$ 800	\$ 1000	\$ 3200
		4 P.	4 P.	5P.	6 P.	
TOTAL:		\$ 700	\$ 700	\$ 800	\$ 1000	\$ 3200

Elaborado por: La Autora

Análisis: En el 2014 el personal seleccionado y contratado serán 4 personas con \$ 700; en el 2015, 4 personas con \$700; en el 2016, 5 personas con \$ 800; en el 2017, 6 personas con \$ 1000, y de esta manera se llevará a cabo la actividad de selección y contratación.

4.1.6.4. Presupuesto totalizado

Cuadro 50 Estimación de presupuesto totalizado

TOTAL PRESUPUESTO POR FUNCIONES	ESTIMACIÓN PRESUPUESTO PLAN				PRESUPUESTO DEL PLAN POR FUNCIÓN
	2014	2015	2016	2017	
Función Administración	\$ 800	\$ 800	\$ 1000	\$ 1100	\$ 2900
Función de Financiación	\$ 30000	\$ 30000	\$ 40000	\$50000	\$ 120000
Función de Recursos Humanos	\$ 700	\$ 700	\$ 800	\$ 1000	\$ 2500
Total Presupuesto Estimado: periodo 2014-2017					\$ 156.900.00

Elaborado por: La Autora

Análisis: Cuadro del presupuesto final del Plan Estratégico de acuerdo con las funciones que se desean realizar, el cual para llevarlo a cabo tiene un valor de \$ 156.900.00; en el transcurso de los años 2014 hasta el 2017.

4.1.6.5. Seguimiento y Evaluación

Cuadro 51 Seguimiento y evaluación de la función administrativa

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA				
INDICADORES	2014	2015	2016	2017
P ₁	90,90%	81,82%	80,00%	77,78%

Elaborado por: La Autora

2014

P₁. PERSONAL CAPACITADO 10

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{10}{11} \times 100 = 90,90\%$$

2015

P₁. PERSONAL CAPACITADO 11

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{9}{11} \times 100 = 81,82\%$$

2016

P₁. PERSONAL CAPACITADO 8

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{8}{10} \times 100 = 80,00\%$$

2017

P₁. PERSONAL CAPACITADO 7

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{7}{9} \times 100 = 77,78\%$$

Cuadro 52 Seguimiento y evaluación de la función de financiación

FUNCIÓN DE FINANCIACIÓN				
INDICADORES	2014	2015	2016	2017
P₁	100,00%	100,00%	50,00%	50,00%

Elaborado por: La Autora

2014

P₁. VEHÍCULOS ADQUIRIDOS 2

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{2}{2} \times 100 = 100,00\%$$

2015

P₁. VEHÍCULOS ADQUIRIDOS 2

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{2}{2} \times 100 = 100,00\%$$

2016

P₁. VEHÍCULOS ADQUIRIDOS 1

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{1}{2} \times 100 = 50,00\%$$

2017

P₁. VEHÍCULOS ADQUIRIDOS 1

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{1}{2} \times 100 = 50,00\%$$

Cuadro 53 Seguimiento y evaluación de la función RRHH

FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADORES	2014	2015	2016	2017
A₁	75,00%	50,00%	80,00%	66,67%

Elaborado por: La Autora

2014

P₁. PERSONAL SELECCIONADO Y CONTRATADO 3

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{3}{4} \times 100 = 75,00\%$$

2015

P₁. PERSONAL SELECCIONADO Y CONTRATADO 2

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{2}{4} \times 100 = 50,00\%$$

2016

P₁. PERSONAL SELECCIONADO Y CONTRATADO 4

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{4}{5} \times 100 = 80,00\%$$

2017

P₁. PERSONAL SELECCIONADO Y CONTRATADO 4

$$\text{Razón de eficacia} = \frac{4}{6} \times 100 = 66,67\%$$

4.2 Discusión

El problema a resolver en este trabajo es la falta de un Plan Estratégico. Es por ello que el objetivo será construir un Plan Estratégico para el mejoramiento de la Administración y el Nivel Académico del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”. Si bien es cierto hoy en día es de suma importancia laborar mediante la Planificación Estratégica, es decir, definir el rumbo de la organización. Por ello la implementación de este plan en la Institución se llevara a cabo en los periodos estipulados (2014 - 2017) continuando así con sus labores; siempre y cuando mejorando la relación entre los Directivos, empleados y estudiantes (clientes); así como también mejorar la infraestructura del lugar.

La realización de este Plan Estratégico se basó en detectar sus fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas; construir la matriz 3x3, también establecer las estrategias, objetivos y metas a cumplir. Los resultados se han obtenido mediante el uso de técnicas como es la encuesta, mostrando aspectos positivos y negativos de la Institución; tal es el caso que muestra la buena relación entre Directivos-Empleados.

Según Tobar Karina, (2007). En su tesis detalla realizar reuniones para analizar la situación de la empresa para conocer sus aspectos fundamentales que posee. A la vez es de vital importancia hacer conocer la filosofía del Plan Estratégico a la organización con el fin de crear un compromiso en todos y cada uno de los trabajadores de Rhenania S.A.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a la tesis realizada se concluye de la siguiente manera:

- ❖ Se ha podido identificar fortalezas como la ubicación geográfica, capacitación periódica a los empleados y que la institución brinda varios servicios; También se encontró debilidades internas entre las cuales se puede destacar que la institución no tiene Plan Estratégico y tiene pocas fuentes de financiamiento. Las oportunidades que ofrece el ambiente externo son otras fuentes de financiamiento y las nuevas regulaciones de tránsito. Las amenazas; entrada de nuevos competidores, nueva exigencias de los organismos reguladores y fenómenos naturales.

- ❖ Se desarrolló el direccionamiento estratégico para la institución el cual contiene la Misión, Visión, Valores y las Políticas internas; todo esto permite tener una meta clara de lo que el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” desea alcanzar a futuro y con el propósito de cumplir los objetivos del plan.

- ❖ Se determinó la Estructura Programática del Plan Estratégico con la finalidad de proponer proyectos y actividades para cada una de las funciones que se llevan a cabo como es el caso de la función de administración que plantea un proyecto de capacitación en liderazgo, la función de financiación desarrolla un proyecto de inversión para obtener 2 vehículos por año y la función de RRHH se propone realizar una actividad como es la selección y contratación para incrementar el personal.

5.2 Recomendaciones

Con el desarrollo de este trabajo y el apoyo de la parte Directiva del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” se recomienda lo siguiente:

- ❖ Aprovechar al máximo las fortalezas de la institución para con esto desaparecer las debilidades. Y aprovechar las oportunidades que se encuentren en el entorno para contrarrestar cualquier Amenaza.
- ❖ Que el “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar” implemente el Plan Estratégico a la Institución para que de esta manera mejore la Administración y el desarrollo académico del mismo. Permitiéndoles conocer a los empleados de las distintas áreas de la Institución la Visión, Misión, Objetivos y Políticas ya que esto permitirá tener una claridad de las metas que la Institución desea alcanzar y de las estrategias que se implementaran para ello.
- ❖ Aplicar los proyectos para que mejoren las funciones de cada área, así como también la actividad que se propone la cual consiste en incrementar el personal de la institución. De manera que las metas y objetivos planteados en el mismo se cumplan eficiente y eficazmente brindándole a la Institución la posibilidad de incrementar su nivel académico frente al mercado.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

- ❖ **Aranda Aranda Alcides, (2007).** “Planificación estratégica educativa hacia la exigencia académica orientación metodológica”. 2^{da} Edición, Ed. ABXA-YAZA.
- ❖ **Fred R. David, (2008).** “Planificación Estratégica”. México; 1^{ra} edición, ed. PEARSON.
- ❖ **Hamermesh Richard g, (1990).** “Planificación estratégica”. México. 1^{ra} edición, Ed. Limusa.
- ❖ **Martínez D, y Milla G. P. A, (2005).** “La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral”. Ediciones, Díaz de Santos. Ed. E dígrafos S. A.
- ❖ **Muñoz Heredia Cesar, (2012).** “Administración Básica”. Quevedo; Primera Edición.
- ❖ **Rodríguez Valencia Joaquín. (2005).** “Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa” 5^{ta} edición. Ed. THOMSON.
- ❖ **Knoontz Harold, Weihrich H, Cannic M, (2012).** “Administration”. 14^{va} edición. Ed. Mc Graw Hill, México.
- ❖ **López C, y Matin A. (2013).** “Estrategias Empresariales”. 2^{da} edición. Ed. ECOE ediciones, Bogotá.
- ❖ **Levaggi Gero. (2012).** “Herramientas para el Análisis Estratégico”. Ed. Ediciones Universo.

Linkografía

Recuperado de: Desde definición ABC:

<http://www.definicionabc.com/social/academico.php#ixzz3RAZ0KaKH>

Recuperado de: <http://definicion.de/rendimiento-academico/>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

El propósito que se persigue al realizar esta investigación es obtener mayor conocimiento de esta institución y por ende es muy importante, ya que con su ayuda facilitará lograr el objetivo de la misma; que es diseñar un Plan Estratégico, esperando su colaboración. De antemano se le agradece por su cordial atención.

Encuesta interna aplicada a la parte Directiva del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Cuántos años de trayectoria tiene la institución en el mercado?

- 1 – 10 años
- 10 – 20 años
- 20 – 30 años
- 30 – 40 años
- Otros (sírvase indicar) _____.

2. ¿Cuántos empleados laboran en la Institución?

- 1 – 10 empleados
- 10 – 20 empleados
- 20 – 30 empleados
- 30 – 40 empleados
- Otros (sírvase indicar) _____.

3. ¿Capacitan a sus empleados periódicamente?

Si

No

¿Por qué? _____.

4. ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones los empleados?

Cada 2 meses

Cada 4 meses

Cada 6 meses

Cada año

Otros (sírvese indicar) _____.

5. ¿Cómo evaluaría usted a la Gestión Administrativa de la Institución?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

Otros (sírvese indicar) _____.

6. ¿Los empleados se encuentran afiliados al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?

Si

No

¿Por qué? _____.

7. ¿Los empleados reciben los beneficios que la Ley dispone?

Si

No

¿Por qué? _____.

8. ¿Cuáles son los servicios que brinda el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar?

Capacitaciones para obtener la licencia público general

Servicio ambulatorio

Afiliaciones

Créditos a Socios

Capacitaciones a los Socios

Otros (sírvase indicar) _____.

9. ¿Qué tipo de Publicidad utiliza la Institución para captar mayores estudiantes?

Volantes

Anuncios en radio

Vallas publicitarias

Otros (sírvase indicar) _____.

10. ¿Cuál es el nivel Académico que tienen los Directivos de la Institución?

Primaria

Secundaria

Superior

Post-grado

Otros (sírvase indicar) _____.

11. ¿Cómo aceptan los pagos por parte de los estudiantes?

Contado

Crédito (pagos mensuales)

Mediante depósito directo a la Institución

Otros (sírvase indicar) _____.

12. ¿Cómo considera usted el servicio que ofrece la Institución?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

13. ¿Considera usted adecuada la infraestructura de las aulas donde reciben las capacitaciones los estudiantes?

- Si
- No

¿Por qué? _____.

14. ¿Las aulas de clases tienen aire acondicionado?

- Si
- No

15. ¿Las aulas de clases tienen los muebles en condiciones óptimas?

- Si
- No

16. ¿Con cuántos socios cuenta actualmente la Institución?

- 1 – 10 Socios
- 10 – 20 Socios
- 20 – 30 Socios
- 30 – 40 Socios

Otros (sírvese indicar) _____.

17. ¿Qué beneficios le brinda la Institución a los socios?

Clínico- Servicios fúnebres

Económico

Otros (sírvese indicar) _____.

18. ¿Cómo se financia la Institución?

Mediante créditos bancarios

Hipotecas

Aportaciones de los socios

Otros (sírvese indicar) _____.

19. ¿Existe una estructura organizacional definida?

Si

No

¿Por qué? _____.

20. ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico?

Si

No

¿Por qué? _____.

21. Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, continúe con el cuestionario. ¿Cree usted que es importante tener un Plan Estratégico en la Institución?

Si

No

¿Por qué? _____.

22. ¿De qué manera cree usted que le ayudaría a la Institución tener un Plan Estratégico; ya sean estas:

Mejoraría Económicamente

Nivel Académico Satisfactorio

Administración adecuada

Dirección a seguir más clara

Todas las anteriores

Otros (sírvase indicar) _____.

23. ¿Considera usted que la Planificación Estratégica ayudará a mejorar la Gestión Administrativa de la Institución?

Si

No

¿Por qué? _____.

24. ¿Le gustaría que la Institución tenga un Plan Estratégico?

Si

No

¿Por qué? _____.

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

El propósito que se persigue al realizar esta investigación es obtener mayor conocimiento de esta institución y por ende es muy importante, ya que con su ayuda facilitará lograr el objetivo de la misma; que es diseñar un Plan Estratégico, esperando su colaboración. De antemano se le agradece por su cordial atención.

Encuesta aplicada a los empleados del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Conoce usted si la Institución tiene un Plan Estratégico?

Si

No

2. ¿Su calificación a la Administración de la Institución es?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

Regular

3. ¿Reciben las capacitaciones pertinentes a su actividad?

Si

No

4. ¿De acuerdo a su ciclo de actividades; Cuántas veces al año reciben las capacitaciones?

2 veces

4 veces

6 veces

8 veces

Otros (sírvese indicar) _____.

5. ¿Los empleados laboran en equipo?

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

6. ¿Evalúe el trato que recibe por parte de los Directivos de la Institución?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Está usted afiliado al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?

Si

No

8. ¿Recibe usted los beneficios que la Ley establece?

Si

No

9. ¿Cómo recibe usted el pago de su sueldo?

Quincenal

Mensual

10. ¿La Institución es puntual con los pagos del sueldo?

Si

No

Anexo 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

El propósito que se persigue al realizar esta investigación es obtener mayor conocimiento de esta institución y por ende es muy importante, ya que con su ayuda facilitará lograr el objetivo de la misma; que es diseñar un Plan Estratégico, esperando su colaboración. De antemano se le agradece por su cordial atención.

Encuesta aplicada a los estudiantes del “Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Balzar”.

1. ¿Está satisfecho con los procedimientos que existen en la Institución?

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la Institución?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Mala

3. ¿Está usted de acuerdo con los horarios de clases establecidos?

- Si
- No

¿Por qué? _____.

4. ¿Evalúe la orientación académica que brindan los Maestros?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Evalúe la metodología utilizada por los Maestros?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Considera adecuado el perfil del Maestro para el cargo que desempeñan?

Si

No

¿Por qué? _____.

7. ¿Evalúe las condiciones de la infraestructura de las aulas en las que recibe capacitaciones?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

8. ¿Cómo evalúa la relación con los docentes?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Cómo evalúa la gestión de las autoridades para resolver problemas?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Malo

10. ¿Cuál es el valor monetario del curso de Capacitación para obtener la licencia?

\$500

\$700

\$1300

\$1500

Otros (sírvase indicar) _____.