UNVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÒN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÌTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

"PLAN ESTRATEGICO PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÒN ANETA SUCURSAL QUEVEDO,
PARA EL PERIODO 2010 AL 2014".

AUTORA:

SACÓN MARTINEZ ENMA ELIZABETH

DIRECTORA:

Dra. FRESIA RIZO ZAMORA Mg Sc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2011

UNVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE INVESTIGIÒN PARA
INGENIERO EN GESTIÒN EMPRESARIAL

Presentada al Honorable Consejo Directivo como requisito previo para la obtención del título: **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

"PLAN ESTRATEGICO PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÒN ANETA SUCURSAL QUEVEDO PARA EL PERIODO 2010 AL 2014".

APROBADO:

_____

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

_____ _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL **MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2011

CERTIFICACIÒN DE APROBACIÓN

Dra. Fresia Rizo Zamora, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifico:

Que la egresada Sacón Martínez Enma Elizabeth, realizo el trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniero en Gestión Empresarial, titulado **"PLAN ESTRATEGICO PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ANETA SUCURSAL QUEVEDO EN LOS PERIODOS 2010-2014",** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Dra. FRESIA RIZO ZAMORA Mg Sc.
TUTORA DE TRABAJO DE INVESTIGACION

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad por las investigaciones, resultados, recomendaciones son exclusivamente de la Autora.

_____

Sacón Martínez Enma Elizabeth

DEDICATORIA

En esta página dejo plasmado el sentir de mi agradecimiento al supremo creador que es Dios por la vida y por la fortaleza que me ha dado para concluir uno de mi más ferviente anhelo.

A mis padres que con su sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional formaron pilares importantes para sostenerme y no permitirme caer durante mi trayectoria estudiantil.

A mis hermanos que de una u otra forma contribuyeron y me incentivaron para seguir adelante logrando encaminarme a lo que ayer fue un sueño y hoy es una hermosa realidad la culminación de una de las etapas de mi carrera profesional.

De una manera muy especial a mi querida y gran amiga Karla Barahona que con su amistad y confianza absoluta logro ser parte de este éxito.

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento a las personas y empresas por la ayuda brindada para la investigación y realización del presente trabajo de investigación.

Agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a la Facultad de Ciencias Empresariales y a todas las autoridades que la integran, por la formación profesional que adquirí durante el periodo de estudio.

De manera muy especial a la Dra. Fresia Rizo Zamora por sus conocimientos transmitidos en todo el transcurso de este trabajo de investigación.

Y a todos quienes de manera directa o indirecta aportaron a la realización de este trabajo.

ÌNDICE

CARATULA i
APROBACIÒN ii
CERTIFICICACION iii
RESPONSABILIDAD iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
INDICE ..... vii-viii
INDICE DE CUADROS ix
INDICE DE ANEXO x
I. INTRODUCCIÓN 1-2
II.MARCO REFERENCIAL
ANTECEDENTES .... ……4
CARACTERIZTICA DEL MERCADO 5
III.PROBLEMATIZACIÓN
PLANTAMIENTO EL PROBLEMA 7-9
IV. JUSTIFICACIÓN…… ……11
V. OBJETIVOS
A.GENERALES 12
B.ESPECIFICOS 12
VI. MARCO TEORICO
MARCO CONCEPTUAL 13
6.1 Que es un plan Estratégico 14
6.2 Planeación Estratégica… ..... ……14
6.3 ¿Por qué son Importantes los planes estratégicos? ..... ……14
6.4 ¿Que son las Estrategias? 14

6.5 Diagnostico Estratégico .....……...15
6.6 Visión ..... …… 15
6.7 Misión.....15
6.8 Valores Organizacionales 15
6.9 Técnica de Investigación.....16
6.9.1 Encuesta 16
6.9.2 Entrevista 16
6.10 Análisis de Foda 17
6.10.1 Análisis Interno..... ……17
6.10.2 Análisis Externo.....……..17
6.11 Difusión Estratégica..... ……..17
6.12 Fortaleza ..... …… 18
6.13 Debilidades.....……..18
6.14 Oportunidades.....……18
6.15 Amenazas… .....……..…18
6.16 Horizonte de Tiempo ..... ……..…19
6.17 Diagnostico Estratégico… ..... …….. 19
6.18 Visión..... ……19
6.19 Misión ..... ……19
6.20 Valores Organizacionales..... ……20
6.21 Objetivos Estratégicos.....……..20
6.22 Planes de Acción.....…….20
6.23 Planes Operativos…..... ……..…20
6.24 Sistema de Marcos Lógico .....…….21
6.25 Estructura de la Matriz del Marco Lógico ..... ……22
6.26 Costo.....…….……..22
MARCO LEGAL 23
6.27 Ley Orgánica de Transporte.....……..…23
6.28 Reglamento de Escuelas de Capacitación……. ..24
6.29 Estatuto del Touring Automóvil Club del Ecuador…… 25

6.30 Registro Nacional de la Ley de Educación Vial……..... ..25
6.31 Cursos de Capacitación……... ..26
6.32 Edades Mínima para Conducir ……..……26
6.33 Escuela de Conductores……26

6.34 Requisitos para Aprobar el Curso de Conducción ……..27

VII. METODOLOGÍA
7.1 Métodos de la Investigación.....……...29
7.2 Métodos Técnicos Aplicados 30
7.3 Fuentes De Referencias 32
7.4 Técnicas E Instrumentos 32
7.4.1 Entrevista.....32

VII. RESULTADOS
8.1 Análisis Situacional.....34
8.1.1 Análisis de Foda 35
8.2 Principios y Valores 35-36
8.3 Principales Actividades.....37
8.4 Requisitos y Documentación.....38
8.5 Duración del Curso 38
8.6 Plan de Estudio..... 39-41
8.7 Análisis de Tecnológico 42
8.8 Análisis de Ventas 42
8.9 Análisis de Servicios.....42
8.10 Análisis de Publicidad y Promoción 42
8.11 Análisis del Consumidor 42
8.12 Análisis de la Competencia.....43
IX.CONCLUSIONES 44
X. RECOMENDACIONES.....45

XI. RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS 46
XII PROPUESTA
12.1 Titulo……..48
12.2 Justificación…….48
12.3 Fundamentación…….49
12.4 Importancia…….49
12.5 Factibilidad……..49
12.6 Ubicación Sectorial y Física……..49
12.7 Objetivos 50
12.7.1 General. ……50
12.7.2 Específicos ……..……50
12.8 Plan de Acción ..... ……..51
12.8.1 Actividades del Plan de ..Acción…….52-53
12.9 Líneas de Actividades Estrategias .. ……..54
12.9.1 Gestión Tecnológica..... ……..…54
12.9.2 Gestión De Ventas .....……..……...54
12.9.3 Gestión De Servicios ..... ……....55
12.9.4 Gestión De publicidad y Promoción.....……....55
12.9.5 Gestión De Seguridad 55
XIII. PRESUPUESTO.....56
XIV.CRONOGRAMA 57
XV. BIBLIOGRAFIA.....58
XVI.ANEXOS……..….59

ÌNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis de Foda 34
Cuadro 2. Plan de Acción.....51
Cuadro 3. Presupuesto 57
Cuadro 4. Cronograma.....58

ÌNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Organigrama 60
Anexo 2. Análisis de Involucrados.....61
Anexo 3. Árbol de Problema.....62
Anexo 4. Árbol de Objetivos 63
Anexo 5. A nálisis de Alternativas ……6.4
Anexo 6. Plan de Estudios y Horarios 65
Anexo 7. Manual de Función..... 66-67
Anexo 8. Logotipos de la Empresa.....68
Anexo 9. Fotografías del Personal de la Empresa……... 69
Anexo 10. Fotografías de las Instalaciones de la Empresa…… 70
Anexo 11. Fotografías de los Dep. de la Empresa…..……..…...71
Anexo 12. Beneficios de la Membrecía……72

I. INTRODUCCIÓN

Una planificación estratégica consiste en el proceso que involucra la capacidad de determinar objetivos, comprometer recursos y acciones destinadas a cumplir los objetivos y evaluar los resultados de un negocio, eligiendo entre varias dimensiones estratégicas que busca maximizar el desempeño a través de la participación y la integración; mediante la manifestación de la ventajas competitivas.

La práctica de la planificación estrategia fue desarrollada por el mundo empresarial, con el propósito de utilizar sus recursos con mas eficiencia para mejorar sus posiciones en el mercado y conseguir los objetivos proyectados en un periodo determinado.

Al analizar la situación socio-económica y cultural de una determinada empresa hemos considerado realizar un análisis exhaustivo que permita conocer el manejo y falencias de los sistemas *operaciones de dirección, mercadotecnia, contabilidad y sistemas de información* por ello es importante conocer , brindar, procesar y definir un procedimiento ideal mediante una cuidadosa investigación aprovechando las ciencias tecnológicas con el fin de lograr el cumplimiento de los aspectos considerados en la formulación de un plan estratégico identificando las debilidades y oportunidades para obtener ventajas que proporcionan las mismas fortaleciendo e incrementando el desarrollo y mejoramiento de la Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo.

La Escuela de conducción Aneta Sucursal Quevedo posee una escaza demanda de clientes lo cual podría considerarse debido a que no se crea una política que pueda facilitar la forma de pago del curso de conducción por cuanto hace que las personas busquen otra opción que les resulte beneficiosa, actualmente la empresa brinda un servicio pero el mismo presenta falencias poco satisfactorias para el usuario externo.

Unas de las pocas informaciones que poseen los responsables de gestión de la organización es el desarrollo y ejecución de un estudio de mercado, por lo que el desconocimiento del mismo no permite establecer objetivos concretos relacionados a población actual que adquiere el servicio considerando también a la poca importancia de autonomía que se proporciona a cada uno de los departamentos.

Aneta es una Empresa reconocida a nivel nacional, dedicada a la realización de cursos de conducción así como también desarrolla charlas de capacitación a las instituciones sin fines de lucro con el propósito de aportar con la seguridad vial.

II. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES

EL AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR ANETA SUCURSAL QUEVEDO, es una empresa específicamente de servicios dedicada en ayudar a las personas a obtener la capacidad real y legal para conducir un vehículo mediante un procedimiento técnico-educativo a través de modernos sistema de aprendizaje, posesionada en el mercado local hace 3 años, en sus principios se encontraba ubicada en la en la calle June Guzmán, debido a sus perspectivas de crecimiento se traslado a un lugar amplio y con una mayor ventaja comercial en la av. Walter Andrade Fajardo junto a Toyocosta.

En agosto del presente año nuevamente se reinstalo en el centro de la ciudad en las misma calle donde estuvo en sus principios es decir en la avenida June Guzmán y decima edificio Ipersa segundo piso alto con las adecuaciones necesarias ofreciendo mejoraras en sus servicios a sus clientes.

Aneta Sucursal Quevedo en la actualidad no solo se dedica a realizar cursos de conducción para obtener la licencia tipo sporman si no también a la ventas de membrecías, pasos por aduanas, ventas de soat, tramitación de permisos de conducción internacional y realización de examen psicotécnicos atreves de maquinas actualizadas y habilitadas exclusivamente para la brevetaciòn y renovación de diferentes tipos de licencias como un requisito indispensable.

Finalmente vale recordar que entre otros objetivos principales que tiene esta empresa se encuentra la preservación del medio ambiente y el señalamiento de políticas nacionales de tránsito por medio de capacitaciones a instituciones como colegio, escuelas cooperativas de taxis, etc. Sin fines de lucro su finalidad retribuye a concientizar a las personas sobre la importancia de la seguridad vial.

CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO

El cantón Quevedo se halla situado en un lugar conocido con el nombre de “Las Lomas” y por su posición geográfica, es punto de confluencia de las carreteras de mayor importancia de la red nacional de comunicaciones interurbanas. Es punto intermedio de comunicación entre sierra y costa y entre los dos centros urbanos más importantes: Quito capital de la República y Guayaquil primer puerto del Ecuador.

La población del Cantón QUEVEDO, según el Censo del 2001, representa el 21,5 % del total de la Provincia de Los Ríos; ha crecido en el último período intercensal 1990-2001, a un ritmo del 2,7% promedio anual. El 86,1 % de su población reside en el Área Urbana; se caracteriza por ser una población joven, ya que el 43,2 % de la población son menores de 20 años, según se puede observar en la Pirámide de Población por edades y sexo.

Quevedo tiene una población aproximada de 162610 habitantes y un clima que beneficia para el cultivo. Está limitado por: al Norte por los cantones Buena Fe y Valencia, al Sur cantón Mocache, al Este cantón Ventanas y Quinsaloma, al Oeste cantón el Empalme.

Actualmente se encuentra dividido en nueve parroquias urbanas como son: San José, San Camilo, San Cristóbal, Venus del Río Quevedo, Nicolás Infante Díaz, Guayacán, 7 de Octubre, 24 de Mayo, Viva Alfaro; y dos parroquias rurales: San Carlos y la Esperanza.

Se cultiva principalmente cacao, arroz, tabaco, café, algodón, caña de azúcar y también de ciclo corto como: la soya, maíz, fréjol, etc. En cuanto a la ganadería la de mayor rendimiento es el porcino.

III. PROBLEMATIZACION

DE LA

INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMÀTICA

1.- DIAGNÒSTICO

A.- EFECTOS

Escaso Crecimiento de la Empresa

Debido a la problemática actual que crean dificultades en el entorno empresarial mediante varios factores directos e indirectos los que afecta de manera negativa los que tienen como resultado bajos ingresos, proporcionados por descenso de alumnos matriculados en los cursos que la empresa provee, ya sea porque el servicio proporcionado presenta falencias, por desconocimiento de información de los cursos, el lapso en el que tarda proceso de matriculación, inexistencia de créditos, sin dejar a un lado el alta demanda de gastos como en el arriendo del local, y el exceso de folletos, volantes y trípticos impresos que en muchas veces son innecesarios.

Cabe mencionar la falta de información sobre cambios que se realizan dentro de la institución ya sean estos alza del valor del curso, modalidades de los cursos, nuevas políticas, variaciones de clases, los mismo que en ocasiones no están relacionado con lo que se dice como con lo que se hace y esto conlleva a una desorganización institucional.

.

El proponer un plan estratégico radica en una política de gestión innovadora para la empresa, con la cooperación y coordinación de todo el personal tanto administrativo como operativo de la empresa, con el propósito de consolidar las diferentes áreas y depura los contenidos de las acciones para especializar más las temáticas asociadas entre si para introducir una acción sobresaliendo la calidad de los diferentes servicios que se ofrece ,el medio en el que la empresa está expuesta y sobre todo a la exigencia y satisfacción del cliente.

B.- CAUSAS

1.- Ausencia de créditos

No se ofrecen créditos a los posibles clientes por temor a que dichos créditos se conviertan en cuentas incobrables pero no para la empresa si no para su representante, esto hace abstenerse que se utilice estas formas de pagos.

2.- Deficiente Servicio al cliente

El servicio que ofrece en la actualidad Aneta carece de expectativas y percepciones en referente a la calidad debido a varios factores negativos obstaculizan el desarrollo, mencionando que el departamento psicotécnico no cuenta con un responsable esto hace que se produzca una sobrecarga de trabajos en las demás áreas y no halla tiempo para llenar las perspectivas del cliente, la escaza o nula capacitación, la falta de solución a los reclamos de los clientes interno y externo.

3.- No posee una infraestructura propia

Debido a sus niveles de ingresos la empresa no está acta para adquirir un local propio, ya que resulta más conveniente por el momento el alquiler del lugar condicionado que un propio, pero sin embargo no se descarta la posibilidad de adquirir una infraestructura de acuerdo a las necesidades de los clientes**.**

4. Carencia de servicios innovadores

En este mundo competitivo resulta de suma importancia tomar en cuenta y aprovechar las ideas, sugerencias, de sus colaboradores lo que en muchas ocasiones no son tomadas en cuentas peor aun consideradas por las autoridades más aun si existen limitaciones y dependencia en los servicios que puedan proporcionar la sucursal.

C.- PRONÒSTICO

1.- Es primordial ofrecer un buen servicio que satisfaga al cliente.

2- Al no fijarse una política de créditos de forma general, las personas buscaran otra opción que les facilite comodidad en sus pagos.

3.- Es importante considerar la pronta adquisición de una infraestructura de esa forma disminuirá sus gastos operativos.

4.- Es fundamental crear servicios innovadores de lo contrario la competencia podrá proporcionarla.

D.- CONTROL DE PRONÓSTICO

1.- Brindar una buena atención beneficiará la imagen y el desarrollo de la Empresa.

2.-Definir política de crédito para que las personas obtengan comodidad de pagos.

3.- Adquirir una infraestructura propia que reduciría gastos.

4.- incrementar servicios innovadores.

SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

1. ¿Cómo se podría mejorar el desarrollo de la empresa?

2. ¿De qué manera se podría otorgar créditos con un mínimo riesgo?

3**.** ¿Qué clases de infraestructura seria la apropiada?

4**.** ¿Qué clases de servicios podría implementarse?

IV. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo está basado en identificar la difusión de las condiciones de calidad, fortalecimiento administrativo y de servicio mediante los diferentes métodos y procedimientos para buscar el bienestar de vida institucional de la Escuela de Conducción ANETA Sucursal Quevedo.

Por ello es necesario implementar un Plan Estratégico funcional en la Institución el mismo que permitirá fortalecer los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos así como la ejecución de nuevas políticas que permitirán obtener mejores resultados y desarrollar una gestión más eficiente y eficaz sobre las condiciones de la empresa, a mediano y largo plazo, mediante programas estratégicos.

En el que se propone opciones viables mediante planes operativos en diferentes áreas de la institución con la finalidad de formular técnicas especificas, basándose en la existencia de los recursos disponibles y por disponer, los que deberán ser utilizados de la manera más optima en cada departamento partiendo de la situación actual y proyectándonos hacia los objetivos encaminado, mediante la misión y visión ya establecida de la empresa, logrando reducir el tiempo de espera por parte de los clientes en el servicio.

Con lo que no solo se pretende mejorar la situación dentro de la compañía sino también servir como Centros de Apoyo Educativo tanto para conductores como peatones con la finalidad de contribuir con una mejor seguridad vial y reduciendo el índice de accidentes de tránsito en la Provincia y en País.

V. OBJETIVOS

GENERAL

Proponer un Plan Estratégico para la empresa Automóvil Club del Ecuador **"ANETA"** de la ciudad de Quevedo provincia de Los Ríos periodo del 2010 al 2014.

ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico para establecer la situación actual del 2010 de la Escuela de Conducción Sucursal Quevedo.

- Analizar el direccionamiento estratégico visión, misión, objetivos de la Escuela de Conducción Sucursal Quevedo, en el 2010.

- Formular y Proponer estrategias que busquen incrementar el nivel en el desarrollo en el periodo 2010 al 2014 en la Escuela de Conducción Sucursal Quevedo.

VI. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

MARCO CONCEPTUAL

6.1 ¿Qué es un Plan Estratégico?

Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.[1]

6.2 Planeación Estratégica

La planeación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación externa y se establecen los objetivos generales que formulan estrategias y planes para alcanzar dichos objetivos.[2]

6.3 ¿Porque son importantes los planes estratégicos?

Este Plan Estratégico ayuda a que los líderes de una organización plasmar la dirección que le quieren dar a la empresa, y cuando este plan es transmitido hacia toda la organización, se generará sinergias en todo el personal para la obtención de sus objetivos.[3]

6.4 ¿Qué son las Estrategias?

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.[4]

---

[1] http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico

[2] http:// 2http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/

[3] http://blog.pucp.edu.pe/item/83913

[4] http:// www.google.com / estrategias

6.5 Diagnóstico estratégico

Efectuar un diagnóstico de una empresa representa identificar sus puntos fuertes y débiles, es decir, determinar su perfil estratégico y configurar la forma y condiciones en que dicha empresa trabaja y puede competir.[5]

6.6 Visión

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.[6]

6.7 Misión

Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.[7]

6.8 Valores organizacionales

Los valores organizacionales son tomados, muchas veces, como sentencias vanas que realmente no inciden en el desempeño corporativo, pero si se analizan sus verdaderos alcances, los valores compartidos constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.[8]

---

[5]://culturaempresarialparatodos.blogspot.com/2009/02/45-diagnostico-estrategico.html

[6]http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

[7]http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

[8]http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/mbv.htm

6.9 Técnicas de investigación

Podría definirse como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Sin embargo.

"El nivel del método o de los métodos no tienen nada en común con el de las técnicas, entendiéndose, las técnicas como procedimientos operativos rigurosos. Bien definidos, transmisibles y susceptibles de ser aplicados repetidas veces en las mismas condiciones.[9]

6.9.1 Encuestas

Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.[10]

6.9.2 Entrevistas

La Entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. [11]

---

[9] http://www.monografias.com/trabajos6/elme/elme.shtml

[10] http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm

[11] http://html.rincondelvago.com/entrevista_3.html

6.10 Análisis Foda

Es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de una empresa u organización.[12]

6.10.1 Análisis Interno

Las empresas tienen éxito a largo plazo en un mercado Competitivo debido a que pueden hacer mejor que sus Competidores ciertas cosas que valoran sus clientes. Rober Hayes, Gary Pisano y David Upton El mayor error que cometen los administradores cuando evalúan sus recursos es no hacerlo en relación Con los de sus competidores David J. Collis y Cynthia A. Montogomery Solo las empresas que pueden desarrollar continuamente Nuevos activos estratégicos con mayor rapidez y en una forma mas económica que sus competidores, ganarán Utilidades superiores a largo plazo C.C.[13]

6.10.2 Análisis Externo

El conocimiento es fundamental, básico para definir estrategias y acciones, sin conocimiento andaremos con los ojos vendados por un campo lleno de piedras. Para evitar tropezar en la medida de lo posible es necesario adquirir el conocimiento clave para nuestro negocio y eso se consigue a través de análisis.[14]

6.11 Difusión estratégica

Es dar a conocer a todos los miembros de la organización el plan estratégico con el propósito de que cada uno de sus colaboradores identifiquen su responsabilidad en la ejecución del plan y se comprometen.[15]

---

[12]http://www.proasetel.com/paginas/articulos/analisis_foda.htm

[13]http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empresa

[14]http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empresa

[15]http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empresa

6.12 Fortalezas

Fortaleza Algo en lo que es competente una organización, que le proporciona mayor competitividad Una habilidad o una destreza importante Activos físicos valiosos Activos humanos valiosos Activos organizacionales valiosos Activos intangibles valiosos Capacidades competitivas Un logro o un atributo Alianzas o empresas cooperativas[15]

6.13 Debilidades

Debilidad Carencia de la empresa, bajo desempeño en comparación con otras o condición que la coloca en desventaja. Deficiencias en las habilidades Deficiencias en los activos físicos Ausencia de activos humanos valiosos Carencia activos organizacionales Carencia activa intangibles valiosos Ausencia de capacidades competitivas Ausencia de alianzas estratégicas.[16]

6.14 Oportunidades

Son tendencias o eventos que pueden llevar a la empresa a un cambio significativo incrementando las ventas y las utilidades, siempre y cuando sé de una respuesta estratégica apropiada.[17]

6.15 Amenazas

Son tendencias o eventos futuros que provocaran un severo impacto disminuyendo las ventas y utilidades, si no se da una respuesta de carácter estratégico a tiempo.[18]

---

[15]http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empresa

[16]http://www.e-mexico.gob.mx/work/resources/LocalContent/9840/1/temaIII.html

[17]http://www.e-mexico.gob.mx/work/resources/LocalContent/9840/1/temaIII.html

[18]http://www.e-mexico.gob.mx/work/resources/LocalContent/9840/1/temaIII.html

6.16 Horizonte de tiempo

También conocido como a horizonte del planeamiento, está un punto del tiempo fijo en el futuro en qué ciertos procesos del punto serán evaluados o asumidos para terminar. Es necesario en contabilidad, finanzas o gerencia de riesgo régimen para asignar una hora tan fija del horizonte para poder evaluar alternativas para el excedente del funcionamiento el mismo período del tiempo.[19]

6.17 Diagnostico estratégico

Efectuar un diagnóstico de una empresa representa identificar sus puntos fuertes y débiles, es decir, determinar su perfil estratégico y configurar la forma y condiciones en que dicha empresa trabaja y puede competir.[20]

6.18 Visión

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.[21]

6.19 Misión

Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. Es la razón de existir de una persona, equipo y empresa, con lo que le permite lograr rentabilidad y la que proyecta la singularidad de tu organización, sin importar el tamaño.[22]

---

[19]http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Time_horizon

[20]://culturaempresarialparatodos.blogspot.com/2009/02/45-diagnostico-estrategico.html

[21]http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

[22]http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

6.20 Valores organizacionales

Los valores organizacionales son tomados, muchas veces, como sentencias vanas que realmente no inciden en el desempeño corporativo, pero si se analizan sus verdaderos alcances, los valores compartidos constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.[23]

6.21 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos se hacen con un alcance de cinco años y mínimo de tres. Esto depende del tamaño de la empresa. Los objetivos organizacionales tienen la duración de un año. Los primeros objetivos son de responsabilidad de alta dirección pues ellos son los encargados en señalar la línea de acción hacia el futuro.[24]

6.22 Plan de Acción

Son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca "materializar" los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto.[25]

6.23 Planes Operativos

El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento de la misma (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y las directrices que deben marcar el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA.[26]

---

[23]http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/mbv.htm

[24]http://www.monografias.com/trabajos7/gepla/gepla.shtml

[25]http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/planaccion.htm

[26]http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_operativo

6.24 Sistema de Marco Lógico

Enfoque del Marco Lógico (EML) es un análisis, presentación y herramienta de gestión que pueden ayudar a los planificadores y administradores a:

- analizar la situación existente durante la preparación de proyectos;
- establecer una jerarquía lógica de medios para que los objetivos serán alcanzados;
- identificar algunos de los riesgos potenciales;
- establecer cómo los productos y los mejores resultados pueden ser monitoreados y evaluados, y
- presentar un resumen del proyecto en un formato estándar.

Los pasos clave en el Enfoque del Marco Lógico

1. Establecer el ámbito general y enfoque del proyecto.
2. Acuerdo sobre el marco específico de planificación, la terminología y el proceso de diseño.
3. Llevar a cabo un detallado análisis de la situación .
4. Desarrollar la estrategia del proyecto (jerarquía de objetivos , modalidades de ejecución y recursos).
5. Identificar y analizar los supuestos y riesgos para las estrategias elegidas y modificar el diseño del proyecto si los supuestos son incorrectos o los riesgos son demasiado altos.
6. Desarrollar el marco de seguimiento y evaluación. [27]

---

[27]http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://portals.wi.wur.nl/ppme/content.php%3FID%3D394%26IDsub%3D582

6.25 Estructura de la Matriz del Marco Lógico

El marco lógico se presenta como una matriz de 4x4.

Las columnas se refieren a:

1. Un resumen de los objetivos y actividades
2. Indicadores (Lo claramente observable y/o medible de los resultados específicos a lograr)
3. Medios de verificación (Instrumentos que permiten verificar los resultados)
4. Supuestos (Factores externos que implican riesgos o aportes al proyecto)

Las filas se refieren a :

1. Fin último al cual el proyecto contribuye de manera significativa, luego de Transcurrido un lapso de tiempo razonable y una vez terminada sus acciones, o bien de ser el caso, mientras se ejecute permanentemente (Objetivo General)
2. Propósitos logrados cuando el proyecto ha sido ejecutado. Responsabilidad directa de las acciones del proyecto (Objetivos Específicos)
3. Resultados y / Productos logrados en el transcurso de la ejecución el proyecto
4. Actividades necesarias para producir los resultados o componentes.Actividades: Son las tareas que el ejecutor debe tiene que llevar a cabo para producir cada Componente. [28]

6.26 Costos

En empresas , al por menor , y la contabilidad , un costo es el valor del dinero que se ha utilizado para producir algo, y por lo tanto no está disponible para su uso más. En economía , un costo es una alternativa que se da como resultado de una decisión. [1] En los negocios, el costo puede ser una de la adquisición, en cuyo caso la cantidad de dinero gastado para adquirir se cuenta como coste. En este caso, el dinero es la entrada que se ha ido el fin de adquirir la cosa. [29]

---

[28]http://www.slideshare.net/guestaaf1b8/el-marco-logico

[29]http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Cost

MARCO LEGAL

6.27 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

En el Capítulo I “DE LAS ESCUELAS DE CONDUCCIÓN”, el Art. 188 entre varios enunciados indica: La formación capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos: a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial; b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico-práctico; c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio. En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los Planes y Programas. d) Mantener un cuerpo directivo y docente idóneo. Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional. Art. 189.- El Directorio de la Comisión Nacional autorizará el establecimiento de centros especializados de capacitación para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, los cuales funcionarán para: a) Los titulares de licencias profesionales; y, b) Los titulares de licencias no profesionales. Art. 191.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional impondrá a las escuelas de conducción y centros de capacitación,

sanciones administrativas, como: multas, suspensión o revocatoria de la autorización de funcionamiento, cuando se compruebe el incumplimiento a las normas vigentes; y podrá ordenar su reapertura, una vez subsanadas las causales que provocaron tal suspensión. Podrá también ordenar su clausura definitiva en el caso del Art. 93 de esta ley. Art. 93,- El certificado o los títulos de aprobación de estudios que otorguen las escuelas autorizadas, incluido el SECAP, constituye requisito indispensable para el otorgamiento de la licencia de conducir por parte de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Los representantes legales de las escuelas autorizadas, incluido el SECAP y las autoridades que, en su caso, acreditaren falsamente la certificación o títulos de aprobación de estudios, u otorgaren una licencia de conducir, sin el cumplimiento efectivo de los requisitos académicos y legales establecidos en la Ley y el Reglamento, sin perjuicio de las acciones adicionales a que hubiere lugar por el delito de falsedad de documentos públicos, serán sancionados administrativamente, en lo que fuere aplicable a cada una de sus calidades con: a) La clausura definitiva de la escuela autorizada, b) La inhabilidad, por 2 años, de ejercer funciones públicas, privadas o gremiales relacionadas con el transporte terrestre y tránsito; y, c) La destitución de su cargo. La imposición de la sanción en la instancia administrativa conlleva la aplicación obligatoria al responsable de una multa de hasta 25 remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general.[30]

6.28 Reglamento de Escuelas de Capacitación de Conductores no Profesionales

Publicado en el Registro Oficial No.03 de 20 de febrero del 2003. Tiene por finalidad de regular la organización y funcionamiento de las escuelas, a fin de que se conviertan en formadoras de una cultura de conducción que contribuya al mejoramiento de la seguridad vial y la calidad de vida de los ecuatorianos y residentes en el País. Para el menor adulto, una vez terminado el curso de capacitación para conductor no profesional, el Art. 90 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en su segundo inciso establece que

"mediante permisos, se podrá autorizar la conducción de vehículos motorizados a los menores adultos, mayores a dieciséis años, si la persona que lo represente legalmente lo solicita por escrito y presenta una garantía bancaria por un valor igual a veinticinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general, que garantice el pago de daños a terceros y la presentación del menor ante el Juzgado de la Niñez y Adolescencia en caso de infracciones de tránsito. [31]

6.29 Estatuto del Touring Automóvil Club del Ecuador

Mediante Acuerdo Ministerial No. 114 de febrero de 1986 fue aprobado el mismo. El 12 de enero de 1996 se aprobaron las últimas reformas mediante Acuerdo Ministerial No 106. el presente Estatuto en su artículo 2 literal “j” determina el establecimiento y control a nivel nacional de las escuelas de capacitación no profesionales. [32]

6.30 Registro Nacional de la Ley de Educación Vial

Los alcances de la Ley 23.348. Para el correcto uso de la vía pública, se dispone:

a) Incluir la educación vial en los niveles de enseñanza preescolar, primaria y secundaria;

b) En la enseñanza técnica, terciaria y universitaria, instituir orientaciones o especialidades que capaciten para servir los distintos fines de la presente Ley;

c) La difusión y aplicación permanente de medidas y formas de prevenir accidentes de tránsito;

d) La afectación de predios especialmente acondicionados para la enseñanza y práctica de la conducción;

e) La prohibición de publicidad laudatoria, en todas sus formas, de conductas contrarias a los fines de esta Ley. [33]

---

[30] Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

[31] Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

[32] Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

[33] E:\Ley Nº 24_449_ - academia de conductores.mht

6.31 Cursos de Capacitación

A los fines de esta Ley, los funcionarios a cargo de su aplicación y de la comprobación de faltas deben concurrir en forma periódica a cursos especiales de enseñanza de esta materia y de formación para saber aplicar la legislación y hacer cumplir sus objetivos. [34]

6.32 Edades Mínima para Conducir

Las autoridades jurisdiccionales pueden establecer en razón de fundadas características locales, excepciones a las edades mínimas para conducir, las que sólo serán válidas con relación al tipo de vehículo y a las zonas o vías que determinen en el ámbito de su jurisdicción. [34]

6.33 Escuela de Conductores

Los establecimientos en los que se enseñe conducción de vehículos, deben cumplir los siguientes requisitos:

a) Poseer habilitación de la autoridad local;

b) Contar con instructores profesionales, cuya matrícula tendrá validez por dos años revocable por decisión fundada.

c) Tener vehículos de las variedades necesarias para enseñar, en las clases para las que fue habilitado;

d) Cubrir con un seguro eventuales daños emergentes de la enseñanza;

e) Exigir al alumno una edad no inferior en más de seis meses al límite mínimo de la clase de licencia que aspira a obtener;

f) No tener personal, socios o directivos vinculados de manera alguna con la oficina expedidora de licencias de conducir de la jurisdicción. [35]

---

[34] E:\Ley Nº 24_449_ - academia de conductores.mht

[35] E:\Ley Nº 24_449_ - academia de conductores.mht

6.34 Requisitos para Aprobar el Curso de Conducción

a) La autoridad jurisdiccional expedidora debe requerir del solicitante:

1. Saber leer y para los conductores profesionales también escribir.

2. Una declaración jurada sobre el padecimiento de afecciones a las que se refiere expresamente la reglamentación.

3. Un examen médico sicofísico que comprenderá:

Una constancia de aptitud física; de aptitud visual; de aptitud auditiva y de aptitud síquica, otorgada por profesional médico habilitado.

4. Un examen teórico de conocimientos sobre conducción, señalamiento y legislación, estadísticas de accidentes y modos de prevenirlos.

5. Un examen teórico práctico de conocimientos simples de mecánica y detección de fallas sobre elementos de seguridad del vehículo. Funciones del equipamiento e instrumental.

6. Un examen práctico de idoneidad conductiva que incluirá las siguientes fases:

6.1. Simulador de manejo conductivo.

6.2. Conducción en circuito de prueba o en área urbana de bajo riesgo.

6.3. Conducción en área urbana de tránsito medio.

6.4. Conducción nocturna. [36]

---

[36] E:\Ley Nº 24_449_ - academia de conductores.mht

VII. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

MÈTODOS

La presente investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, ya que está destinada al análisis y solución de una problemática central la falta de un plan estratégico para la escuela de conducción **ANETA SUCURSAL QUEVEDO** aplicado, partiendo de la identificación de las causales y sus efectos independientes del objeto al que se aplique, tiene como objetivo solucionar problema, determinando el inadecuado manejo administrativo el mismo que se profundiza con los diagnóstico participativo que se desarrolla en el entorno laboral.

7.1 Métodos de la Investigación

Para la presente investigación, se utilizaran métodos esenciales como las siguientes: Inductivo, Histórico, Analítico y de Observación.

- **Método Inductivo.-** es considerado como el análisis de los hechos y fenómenos que nos permite a través de la observación de las situaciones particulares llegar a conclusiones generales que enmarcan el problema de la investigación, concluyendo en proposiciones. .

- **Aplicación del Método.**- se lo aplica con el desarrollo de talleres donde se obtienen conocimientos de un grupo de personas, que nos permiten establecer conclusiones generales del comportamiento de los clientes.

- **Método Histórico.**- ayuda a comprender y a explicar hechos del presente basándose en información del pasado. De esta forma se conoce las condiciones de cómo se ha producido la evolución de la empresa.

- **Aplicación del Método.-** se recolecto información física de la compañía donde se pudo comprobar el descenso en comparaciones con los años anteriores mediante sus ingresos, inventarios y estados financieros.

- **Método Analítico.-** Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que se tiene entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.

- **Aplicación del Método.-** este método nos permito analizar de una forma clara, física mediante documentos donde se involucra directamente los diferentes servicios que brinda la empresa señalando las necesidades más relevantes del cliente para satisfacerlas.

- **Método de Observación.**- es uno del más utilizado en una investigación ya que nos permite conocer el problema y el objeto de la investigación que consiste en observar información del lugar a investigar.

- **Aplicación del Método.-** consistió en observar todo lo referente a las personas que buscaban los diferentes servicios que ofrece la empresa examinando el comportamiento de cada uno de ellos y a su vez de la competencia.

7.2 Método Técnico Aplicado

- **Foda;** permite clasificar los resultados obtenidos a través de los datos de la encuestas y el taller en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- **Opciones Estratégicas;** consideradas como modelo coherente, unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos.

- **Matriz de Marco Lógico;** para la determinación del presupuesto estratégico hemos utilizado la matriz del marco lógico y los planes de acción por componentes que nos permitió la elaboración del presupuesto por proyecto estratégico.

- **Análisis Involucrado;** herramienta más usada para obtener información sobre los actores locales y punto de partida del diseño de proyectos sociales, se denomina análisis de involucrados, el mismo que puede ser desarrollado en reuniones grupales abiertas o bajo diversas entrevistas de campo a los actores relevantes en una comunidad.

- **Árbol de Problema;** El análisis del árbol de problemas, llamado también análisis situacional o simplemente análisis de problemas, ayuda a encontrar soluciones a través del mapeo del problema.

- **Árbol de Objetivos;** se basa en permite crear un esquema causa- efecto del cual se establece prioridades e identifican estrategias para superar cada una de las deficiencias encontradas.

- **Análisis de Alternativas;** Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas que se basan en el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados.

- **Plan de Acción;** se formula otra propuesta que asocia los planes operativos de la **"ESCUELA DE CONDUCCIÓN ANETA SUCURSAL QUEVEDO"** que consiste en detallar los proyectos estratégicos con sus actividades, costos y responsables.

- **Difusión del Plan Estratégico;** es dar a conocer a todo el personal sobre el plan estratégico para que cada uno de ellos se responsabilicen y se comprometan a realizarla las actividades asignadas.

7.3 Fuentes de Referencias

Lugar a investigarse: "AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR ANETA SUCURSAL QUEVEDO" ubicado la av. June Guzmán y decima edificio Ipersa.
Personas a quienes se investigaron: Directora, empleados y proveedores.

7.4 Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos se emplea una diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar los sistemas de información sobre la situación actual de la empresa.

7.4.1 Entrevista

La entrevista es una técnica útil para recabar datos externos en forma verbal. Para está investigación hemos realizado entrevistas al personal de la empresa.
La entrevista se realizo con la finalidad de conocer el manejo administrativo y funcional de esta Empresa; así como sus problemas. En donde las respuestas fueron receptadas para después ser analizadas y dar las debidas conclusiones.

VIII. RESULTADOS

DE LA

INVESTIGACIÓN

8.1 Análisis Situacional

Mediante el análisis de la información obtenida del taller focal y entrevistas realizadas a los clientes del cantón Quevedo con el fin de lograr un acoplamiento entre las tendencias del medio.

F O D A

Cuadro: 1

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
✓ Requerimiento básico para obtención de licencia deportista. ✓ Realización de examen psicotécnico ✓ Expansión a otros cantones ✓ Proyectos de implementar e innovar nuevos servicios.	✓ Competencia local. ✓ creación de nuevas leyes. ✓ La incertidumbre del marco legal vigente que genera el estado.
FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
✓ Es una empresa legalmente constituida y reconocida. ✓ Sistema modernizado de aprendizaje ✓ Entrega de documentos inmediatos.	✓ Poca apertura de crédito. ✓ Escaza publicidad y promoción ✓ Ausencia de capacitación. ✓ Servicio deficiente.

Elaboración: La autora

8.1.1 El Análisis Foda

Muestra una ventaja posicional debido a los servicios adicionales que ofrece la escuela de conducción y su entrega de documentos de una manera más efectiva que su competencia, posee también un sistema moderno que optimiza tiempo y uno de las fortaleza y puntos más importantes para esta empresa esta en su reconocimiento a nivel nacional, pero sin embargo en publicidad se encuentra por debajo de sus competidores, situación que refuerza a los mismo, la debilidad más significativa fue referente a la poca apertura de crédito, no obstante dejando de lado la ausencia de capacitación lo cual no es beneficio para la empresa por que se tendrá que mejorar.

8.2 Principios y Valores

Respeto

Nuestras acciones se inspiran en el respeto por todos quienes conformamos la empresa, cumpliendo las exigencias de las responsabilidades compartidas y la satisfacción de cumplirlas.

Profesionalismo

Adoptamos la ética profesional en cada uno de los colaboradores como la garantía fundamental en el desempeño de las actividades en bienestar de sí mismo y de la compañía.

Trabajo en equipo

Debe existir integración laboral, buscando la excelencia operacional, enfocándose en el cumplimiento del trabajo en equipo para alcanzar las metas y mediantes ellas cumplir los objetivos planeados.

Honestidad

Aneta Sucursal Quevedo es una empresa que se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia, dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma, desenvolviéndose en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad para las personas.

Liderazgo

Nos comprometemos a emprender y liderar cada una de las actividades dentro y fuera de la compañía, así como otorgar la igualdad de oportunidades y respetar la libertad de pensamiento.

Cumplimiento

Es una empresa eficaz en el cumplimiento de su trabajo, que trata de satisfacer los requerimientos de sus clientes con prontitud.

Honradez

Estamos convencidos que la honradez es una virtud que conseguirá que nuestros compañeros de trabajo, socios, empleados, proveedores y cliente, nos prefieran y confíen en nosotros, respetando cada uno de los bienes pertenecientes a la empresa y a cada uno de ellos.

La aplicación de estos valores, sirven como una guía para los empleados en sus labores diarias en la realización de un trabajo de calidad, orientado por la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa, los que por políticas son obligatorios y que sin embargos muchos de ellos no son puestos en prácticas quizás por desconocimiento o simplemente por desorientación lo que afecta de forma negativa a la institución.

8.3 Principales Actividades

En cumplimiento de sus finalidades **ANETA SUCURSAL QUEVEDO** realizar las siguientes actividades:

- Cursos de Conducción para la obtención de la licencia tipo “B” o sporman.

- Realización de exámenes psicotécnicos y psicosomáticos para la renovación y brevetaciòn de los diferentes tipos de licencias.

- Venta y asesoramiento de pagos de soat (seguro obligatorio de accidentes).

- Emisión de permisos internacionales.

- Libretas de Paso por Aduanas, demás documentos y distintivos que se requieran para conducir vehículos en el exterior.

- Venta de Membrecías. (Beneficios que ofrece por un determinado valor)

Existe una visión positiva sobre la los servicios que ofrece la compañía pero lo mas importante es tomar en cuenta al recurso humano como una auténtica oportunidad ya que es un elemento indispensable para el aumento de proyectos que permitan ver progresos y mejoras entre la relación de la implicación de estos servicios.

8.4 Requisitos y Documentación

Los aspirantes a la realización de un curso de capacitación no profesional para conductores no profesionales, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1.- Ser mayor de 18 años o menor adulto mayor de 16 años.
2.- Dos copias de la cédula de ciudadanía o identidad (menores).
3.- Dos copias del tipo de sangre.
4.- Record original y una copia.
5.- Dos fotografías tamaño carné a color (no scaneadas).
6.- Saber leer y escribir.

8.5 Duración del Curso

El curso de capacitación de conductores no profesionales tiene una duración de quince días (15) laborables, incluidos dos sábados, con un ciclo de estudios comprendido en:

1.- 10 horas de instrucción teórica sobre Educación Vial, Legislación de Tránsito.
2.- 15 horas de Instrucción Práctica de Conducción de Vehículos.
3.- 5 horas de mecánica básica.
4.- 2 horas de actitud psicológica (psicología aplicada a la conducción).
5.- 2 horas de primeros auxilios.

La aprobación del ciclo de estudios dará derecho al respectivo título de conductor no profesional, previo el rendimiento de examen teórico y práctico (Aprobado) determinado por el reglamento de escuelas de capacitación de conductores no profesionales.

8.6 Plan de Estudios

El plan de estudio esta basado en las materias y horas de clases que tendrán que sostener cada estudiante durante todo el curso de conducción para obtener su respectiva documentación de aprobación.

8.6.1 Unidades del curso teórico de educación vial

En desarrollo del Curso Teórico de Educación Vial, en aplicación al artículo 28 del Reglamento de Escuelas de conductores no profesionales, será dividido en nueve unidades didácticas de una hora cada una; la décima hora, será para realizar el examen final del curso.

1. El sistema de tránsito y transporte
2. Accidentes de tránsito
3. El conductor
4. Normas generales de conducción (Reglamentos)
5. Infracciones de tránsito (Ley de Tránsito)
6. Psicología del buen conductor
7. Alcohol y drogas
8. Conducción a la defensiva
9. Emergencias
10. Examen final.

8.6.2 Curso de instrucción práctica de manejo

El curso de instrucción práctica de manejo, se efectuará en los circuitos que para el efecto señale la Jefatura Provincial de Tránsito y en la hora decima quinta rendirán el examen correspondiente, el mismo que de conformidad con el artículo 29 del Reglamento de Escuelas de conductores no profesionales de acuerdo al contenido informativo y estipulado será el siguiente:

1. Indicadores del tablero instrumental, espejos retrovisores cambios de marcha, anque y motor, utilización de luces, neumáticos, y dispositivos de seguridad.
2. Actualización adecuada de la bocina
3. Utilización de pedales
4. Movimiento y aceleramiento (embrague y acelerador)
5. Virajes a la derecha, izquierda y en U
6. Circulación en las vías
7. Control de velocidad
8. Preferencia de vía, señales y semáforos
9. Cruce de vías y rebasamientos
10. Subida y bajada de pendientes
11. Marcha atrás y maniobras
12. Estacionamientos
13. Aplicación del Reglamento de señales, luces y signos convencionales de tránsito.

8.6.3 Curso básico de mecánica

El curso de aptitud sicológica del conductor está señalado en el artículo 31 de la Escuela De Conducción.

1. Componentes del vehículo
2. Elementos y funcionamiento del motor, funcionamiento del sistema de dirección, frenos
3. Mantenimiento del motor, sistema de frenos, sistema de suspensión, sistema eléctrico, caja de cambios, transmisión y embrague
4. Luces indicadores del panel de instrumentos, alineación, balanceo, neumáticos
5. Control de opacidad
6. Desarrollo Práctico

8.6. 4. Curso de aptitud psicológica del conductor

El curso de aptitud psicológica del conductor está señalado en el artículo 31 del Reglamento de Escuelas de conductores no profesionales.

1. Introducción
2. Taller vivencial, situacional y práctico
3. Marco conceptual
4. Conclusiones generales y cierre del curso

8.6.5. Curso de primeros auxilios

El curso de Primeros Auxilios está señalado en el artículo 32 del Reglamento de Escuelas de conductores no profesionales.

1. Normas básicas
2. Hemorragias
3. Fracturas
4. Respiración artificial
5. Heridos

8. 7 Análisis de Tecnológico

Se pudo comprobar que la Escuela de Conducción Sucursal Quevedo posee modernos métodos de aprendizaje y enseñanzas, como también un equipo de sistema actualizado de trabajo que permite realizar diversas funciones con el propósito de optimizar tiempo y esfuerzo, pero sin embargo se detecto que aquellos sistemas que se utilizan pueden mejorarse en ciertos departamentos con las adecuaciones necesarias en base a las ventajas que ofrece el mundo de las tecnologías.

8.8 Análisis de Ventas

Desde el punto de vista estratégico la empresa deberá incrementar su capacidad de impulsar planes para la elevación de sus ventas, para ello deberán hacer previsiones cualitativas, aplicando técnicas de análisis de mercado, ya que las ventas actuales tiene un descenso del 15.7% en comparación con el año anterior.

8.9 Análisis de Servicio

La Escuela de conducción Aneta Sucursal Quevedo actualmente brinda un servicio pero el mismo presenta falencias el que influye y disminuye en un término demanda lo cual podría considerarse por optar nuevas políticas de ventas que mejore el servicio y a su vez eleve el numero de cliente satisfecho.

8.10 Análisis Publicidad y Promoción

Una de las mayores debilidades de Aneta está en la forma con la que da a conocer sus cursos de conducción y sus servicios, por lo que este nuestro mercado, está adaptado a publicaciones tangibles y promociones que beneficien con un grado representativo al usuario, lo cual la empresa aun no lo pone en práctica.

8.11 Análisis del Consumidor

Podemos detectar que existen muchos usuarios de diferentes género, cultura, clase, etc. que adquieren estos servicios de manera proporcionada es esta una de las varias ventajas que tiene esta empresa para llegar hacia ellos e inducirlos a la realización de los cursos de conducción el cual representa el potencial de sus servicios ofrecidos por lo que podemos lograrlo por medio de una información clara y completa que se le pueden proporcionar a cada una de las personas que visita la institución.

8.12 Análisis de la Competencia

Aneta Sucursal Quevedo posee una gran ventaja en cuanto a su competencia, por ofrecer servicios con los que ellos aun no cuentan, como la venta de membrecía, o quizás la utilización de tarjetas de créditos, pero sin embargo cuenta con otorgamiento de créditos lo que le resulta beneficioso, tanto para los clientes como para la competencia.

IX. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se llego a las siguientes conclusiones:

- El área administrativa realiza diversas actividades, por lo que se determino que existe una sobrecarga de funciones en la Empresa.

- El personal que labora en Aneta recibe capacitación esporádicamente lo cual afecta a la misma ya que por falta de conocimiento no se brinda una buena atención al cliente.

- Se constato que Aneta es la principal empresa, que proporciona diversos servicios en relación a la competencia con un del nivel de aceptación satisfactorio dentro del mercado.

- Según las investigaciones realizadas la mayor causa que incide a realizar el curso de conducción es la necesidad de adquirir la licencia tipo sporman.

- La creación de una planificación estratégica, es fundamental para el desarrollo empresarial de la Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo en el periodo 2010 – 2014.

X. RECOMENDACIONES

En este trabajo de investigación se puede determinar las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere que aplique una revisión al diagnostico FODA para que se mejore la situación actual de la empresa.

- Difundir a todo el personal periodos contantes de capacitación para ofrecer una mejor calidad en los servicios que ofrece la compañía.

- Contar con la participación del personal dentro de la compañía dándoles oportunidades de superación y tomando en cuenta ideas para hacerlas realidad.

- Implementar e innovar sus servicios y expandir sus cursos en diversos cantones que permita posesionar en el mercado y así obtener mayores ingresos para llevar a cabo sus estrategias.

- Diseñar un plan estratégico en la Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo el cual permita mantener la calidad del servicio, aumentar el volumen de ventas y por ende los ingresos a través de las estrategias proporcionadas.

XI. RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS

Los materiales y equipos que utilice en el presente trabajo de investigación:

- Resmas de Papel
- Fuentes de información primaria (entrevista)
- Fuentes de información secundaria
  - Internet
  - tesis
  - tesina
  - libros
- Útiles de Oficina
- Computadora
- Impresora
- Resmas de Papel
- USB (Pen drive)
- Cámara Digital

XII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

12.1 TÌTULO

“PLAN ESTRATEGICO PARA LA ESCUELA DE CONDUCCIÒN ANETA SUCURSAL QUEVEDO PARA ESTABLECER ESTRATEGIAS EN LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS PARA QUE CONTRIBUYAN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA, UBICADA EN EL CANTON QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RIOS, ECUADOR”

12.2 JUSTIFICACIÒN

Hoy en día las organizaciones enfrentan un gran reto con respecto al mercado en consecuencia de diversos factores tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales etc. Cada unos de estos factores obliga a las compañías a estar en constantes cambios de menor o mayor impacto a nivel interno o externo del entorno empresarial.

Aneta Sucursal Quevedo no es la excepción y se hace necesario de manera casi obligatoria responder a las necesidades generadas para que la compañía para que no caiga en pérdidas que sean lamentables.

Por lo cual en base a los resultados recopilados de esta investigación se propone efectuar un plan estratégico, que logre sistematizar todos los procesos que se llevan a cabo de la manera eficaz logrando integrar y automatizar los servicios con calidad.

Los puntos específicos y relevantes dentro de la organización deben ser reconocidos por el mercado que deben poseer un valor claro y superior por si mismo para sus clientes, con una posición excelente en comparación de sus competidores.

12.3 FUNDAMENTACIÓN

El entorno, los recursos y las expectativas, en el marco cultural y político de la compañía proporcionan las bases del análisis estratégico, sin embargo es necesario considerar las complicaciones que deberán afrontar, esta estrategia es capaz de lidiar los cambios que tienen lugar en el entorno, es probable que exista un perfecto ajuste entre la estrategia actual y la imagen que emerge del análisis.

12.4 IMPORTANCIA

Las perspectivas a largo o mediano plazo de un plan estratégico es de suma importancia ya que este se basa en la orientación a mejoras con la ventaja que el mismo es flexible y permite modificaciones en los momentos y circunstancias que sean considerados en los departamentos de una organización mediante una cadena de actividades que puedan alcanzar un mismo objetivo.

12.5 FACTIBILIDAD

Los niveles este plan estratégico permitirán alcanzar resultados beneficiosos mediante el estudio e investigación realizada convirtiendo sus debilidades en fortalezas y aprovechando las oportunidades que se presenten desviando las amenazas que surjan con la finalidad de optimizar recursos, esfuerzos y ofreciendo prioridades en los servicios con la máxima calidad al cliente**.**

12.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta del Plan Estratégico es exclusivamente para la Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo, la que se encuentra ubicada en la av. June Guzmán y Decima en el cantón Quevedo, Provincia de los Ríos.

12.7 VISIÓN

La Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo, conseguirá innovar e implementar nuevos servicios con tecnología avanzadas, de mayor capacidad contando con una estructura adecuada; con el compromiso del personal en base al cultivo de valores, principios morales y éticos utilizando el recurso humano calificado y capacitado para así satisfacer todas las necesidades de sus clientes.

12.8 MISIÓN

El compromiso de La Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo es brindar un servicio de excelente calidad en la elaboración de diversos servicios, partiendo de una manera activa y conjunta con quienes conforman la compañía basándose en la investigación, desarrollo científico y tecnológico con un alto nivel corporativo que impulse continuamente su crecimiento con el cumplimiento de los objetivos.

12.9 OBJETIVOS

Objetivo General

Impulsar la comunicación y cooperación entre los diferentes departamentos logrando mejorar la sostenibilidad de la Empresa y de sus colaboradores.

Objetivos Específicos

- Definir políticas para diseñar acciones en las áreas consideradas críticas.

- Alcanzar niveles de excelencia en calidad y prontitud en los servicios y beneficios.

- Dirigir los esfuerzos al comportamiento y necesidades de los clientes incrementando las ventas y buscando fidelización.

12.8 PLAN DE ACCIÓN

Cuadro: 2

OBJETIVOS	TAREAS BASICAS			
	PLAZO	ACTIVIDADES	METAS	COSTOS
Impulsar el desarrollo de la empresa	10 meses	Capacitación constante para los trabajadores.	Satisfacción de los servicios proporcionados	3500.00
Mejorar la posición competitiva de la empresa	15 meses	Implantar un equipo psicotécnico en un lugar favorable	Atender las necesidades de los usuarios de forma mediata	6000.00
Fomentar política de innovación de crédito con un mínimo riesgo	15 meses	Implementar vinculo con la central de riesgo	comodidad en la forma de pago	2200.00
Incrementar el desempeño laboral	10 meses	Recompensar el buen desempeño en el trabajo Incrementar un % a quienes realicen ventas de cursos	Fomentar el trabajo en equipo	580.00
Cumplimiento de las políticas retribuidas	10 meses	supervisión permanente de las labores	Delegación de funciones a cada área correspondiente, incentivando la cooperación.	300.00
TOTAL DE INVERSIÓN				17.800.00

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida de los resultados de la investigación

12.8.1 ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÒN

1.- Capacitación Constante al Personal.

Cada mes se puede realizar capacitaciones sobre temas de actualización referente a las leyes de tránsito y sus derivados, talleres dictados para mejorar la calidad del servicio al cliente y la actualización del manejo de sistemas en las áreas administrativas.

Recursos

Humano:

Persona con experiencia y profesionalismo en la materia

Materiales:

Instrumentos necesarios a utilizar como videos, folletos, libros, etc.

Financieros:

Proforma al dep. De contabilidad con su respaldo

2.- Implantar un Equipo Psicotécnico

Realizar la adquisición de un equipo psicotécnico actualizado a las fueras de la comisión de transito, ofreciendo un mejor servicio y optimizando tiempo al cliente para el trámite de brevetaciòn y renovación de sus respectivas licencias.

Recursos

Humano:

Personal idóneo para esta función

Materiales:

Todo para concluir cada examen rema de hoja, cámara, impresora

Financieros:

Proforma al dep. De contabilidad con su respaldo.

3.- Vínculo con la Central de Riesgo

Para incorporar una política de crédito con un mínimo riesgo, es factible el implemento de un convenio, así que las personas que no terminen de cancelar el curso de conducción pasaran directamente en esta central de riesgo**.**

Recursos

Humano:

Representante legal para realizar el trámite correspondiente

Financieros:

Proforma al departamento de contabilidad con su respaldo.

4.-Recompensar el Buen Desempeño Laboral

Incrementar un porcentaje a quienes realicen ventas de cursos, ofreciendo honores por su buen trabajo, Intensificar los flujos de comunicación.

Recursos

Humano:

Personal con suficiente información respecto a los servicios que se ofrece.

Material:

Volantes, folletos, catálogos, trípticos etc.

5.-Supervisión Permanente de las Labores

Evaluar la satisfacción del cliente mediante entrevistas ya sea de manera directa o indirecta

Humano:

Función asignada a la persona que se encuentre responsable de la supervisión.

Material:

Encuesta, bolígrafos, textos, etc.

12.9 LÍNEAS DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

Las actividades para el desarrollo del Plan Estratégico se basan en los aspectos que sobresalen en el mercado como son:

12.9.1 Gestión Tecnológica

Establecer mecanismo tecnológico permitiendo conseguir un potente motor de crecimiento capaz de proporcionar un desarrollo local.

Actividades

12.9.1.1 Facilitar la transferencia de conexión de base de datos del dep. Counter con el departamento psicotécnico a través de redes.

12.9.1.2 Implementar los servicios de actualización de tarjetas de crédito

12.9.2.3 Promover la utilización de internet mediantes redes inalámbricas.

.

12.9.2 Gestión de Ventas

Mejorar continua y simultáneamente los canales de distribución de los procedimientos de ventas.

Actividades

12.9.2.1 Contratación de asesores comerciales en ventas

12.9.2.2 Convenios con instituciones públicas y privadas ofreciendo descuentos de acuerdo el número de personas interesadas

12.9.2.3 Implementar políticas de incentivo por metas cumplida en ventas.

12.9.2.4 Inducir a la obtención de la licencia tipo sporman mediantes una atención personalizada.

12.9.3 Gestión de Servicio

Desarrollar y ofrecer un amplio espectro de servicios técnicos a los usuarios

Actividades

12.9.3.1 Disponer las herramientas necesarias para el servicio brindado.
12.9.3.2 Ofrecer una completa y clara información de lo que el cliente solicite.
12.9.3.3 Reducir el tiempo de espera en la tramitación de los beneficios.
12.9.3.4 Cooperación entre áreas para llevar actuaciones conjuntas.

12.9.4 Gestión de Publicidad y Promoción

Mejorar la imagen de la empresa y de su equipo de trabajo

Actividades

12.9.4.1 Desarrollar la colaboración con los medios de comunicación.
12.9.4.2 Diseñar campañas y programas de educación y seguridad vial.
12.9.4.3 Promover como crédito o plan acumulativo la tarjeta regalo.
12.9.4.4 Proporcionar el 10% de desc. a las personas que cumplen años.

12.9.5 Gestión de Seguridad del personal

Instruir al personal de la Escuela sobre prevención para evitar incidentes.

Actividades

12.9.5.1 Capacitación el uso adecuado de los extinguidores en caso de emergencias.

12.9.5.2 Programar actividades y simulacros de seguridad con la participación de todo el personal.

XIII. PRESUPUESTO

Los gastos que he realizado para concluir este trabajo han sido los siguientes:

CONCEPTO	CANTIDAD	P.U.	VALORES $
Pen drive	1	18.00	18.00
Copias	500	0.03	15.00
Útiles de oficina	varios	15.00	15.00
Internet	100	0.60	60.00
Impresiones (Negro)	300	0.10	30.00
Impresiones (Color)	200	0.40	80.00
Anillado	2	2.00	4.00
Empastado	8	5.00	80.00
Movilización	50	0.20	10.00
Subtotal			**312.00**
Imprevisto 10%			**31.12**
Total			**343.40**

XIV. CRONOGRAMA

PLANIFICACIÓN	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tema de Investigación	x															
Desarrollo del perfil de trabajo		x	x													
Presentación del perfil de trabajo					x		x									
Aprobación del trabajo de investigación									x							
Complementación de la información										x						
Elaboración del trabajo de investigación											x	x				
Análisis e interpretación de la información												x				
Corrección del segundo borrador													x	x		
Impresión del trabajo de investigación														x		
Presentación del trabajo															x	
Sustentación del trabajo de investigación															x	

XVI. BIBLIOGRAFÍA

- Autores: Roberto Hernández, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio

- Tema: Metodología de la investigación, (1996)

-: Autor García Delgado, Daniel

-Tema: Dirección de Planificación Estratégica, 1.998.

- Autores: Bravo Bustamante Silvia, Cañizares Arroyo Johanna

-Tema: Plan de Tesis del INNFA Aplicado al año 2008-2012

- http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico

- http://blog.pucp.edu.pe/item/83913

- http://www.monografias.com/trabajos6/elme/elme.shtml

- http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm

- http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.2.htm

- http://www.monografias.com/trabajos6/elme/elme.shtml

- http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta

- http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empresa

- http://www.proasetel.com/paginas/articulos/analisis_foda.htm

- http://www.slideshare.net/silvioarellano/analisis-interno-de-empres

- http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

- http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/mbv.htm

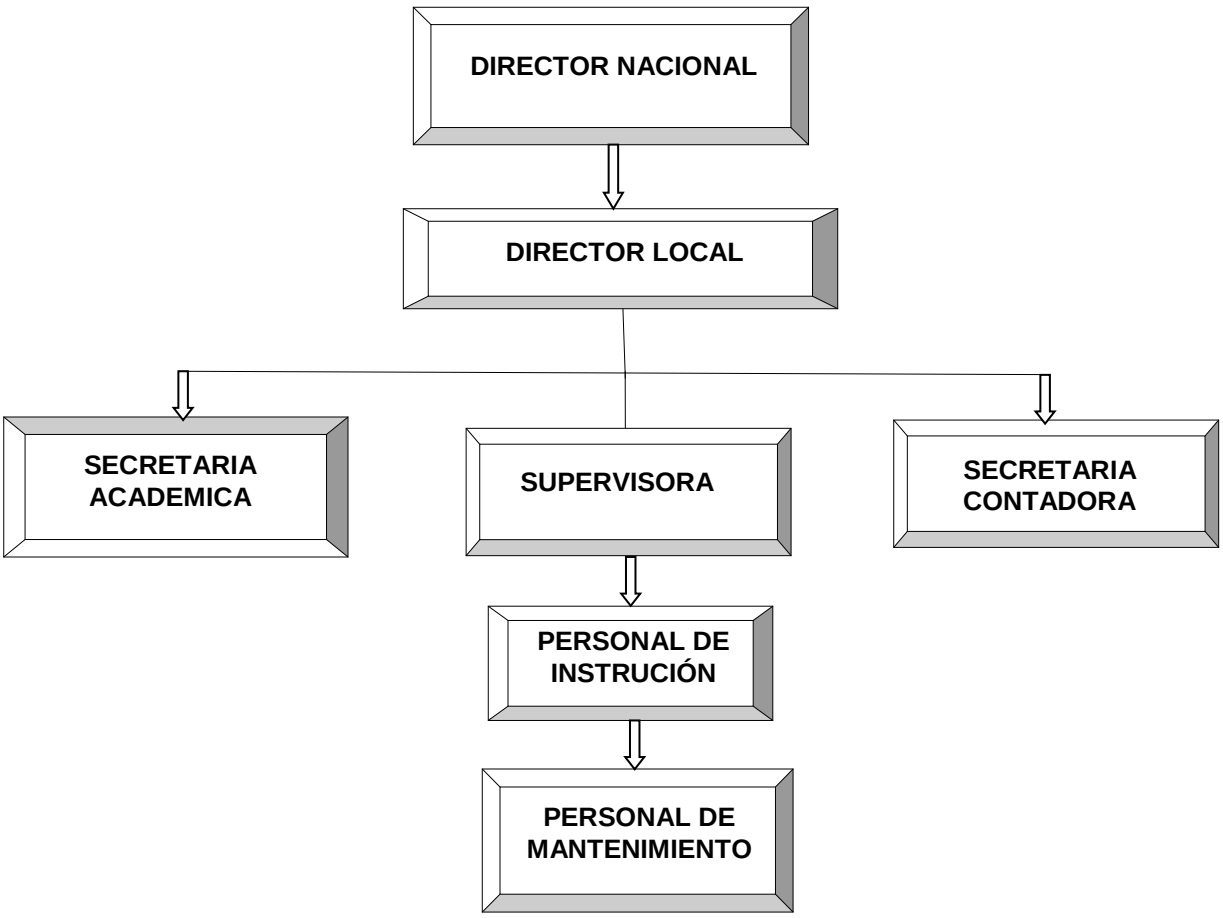
- http://www.efdeportes.com/efd60/tact.htm

- Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

- Escuela de Conducción Aneta Sucursal Quevedo

ANEXOS

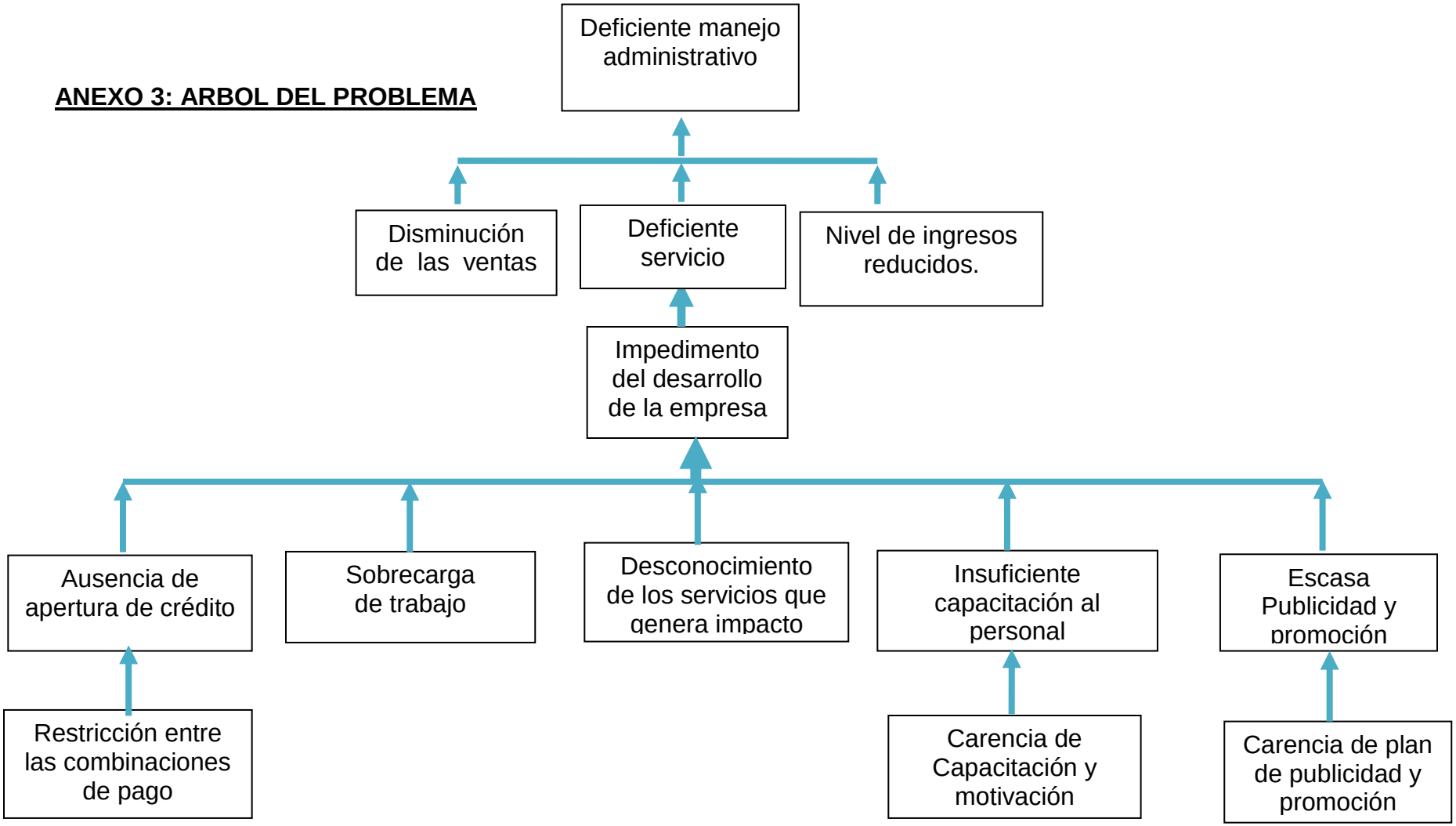
ANEXO 1: ORGANIGRAMA ANETA SUCURSAL QUEVEDO



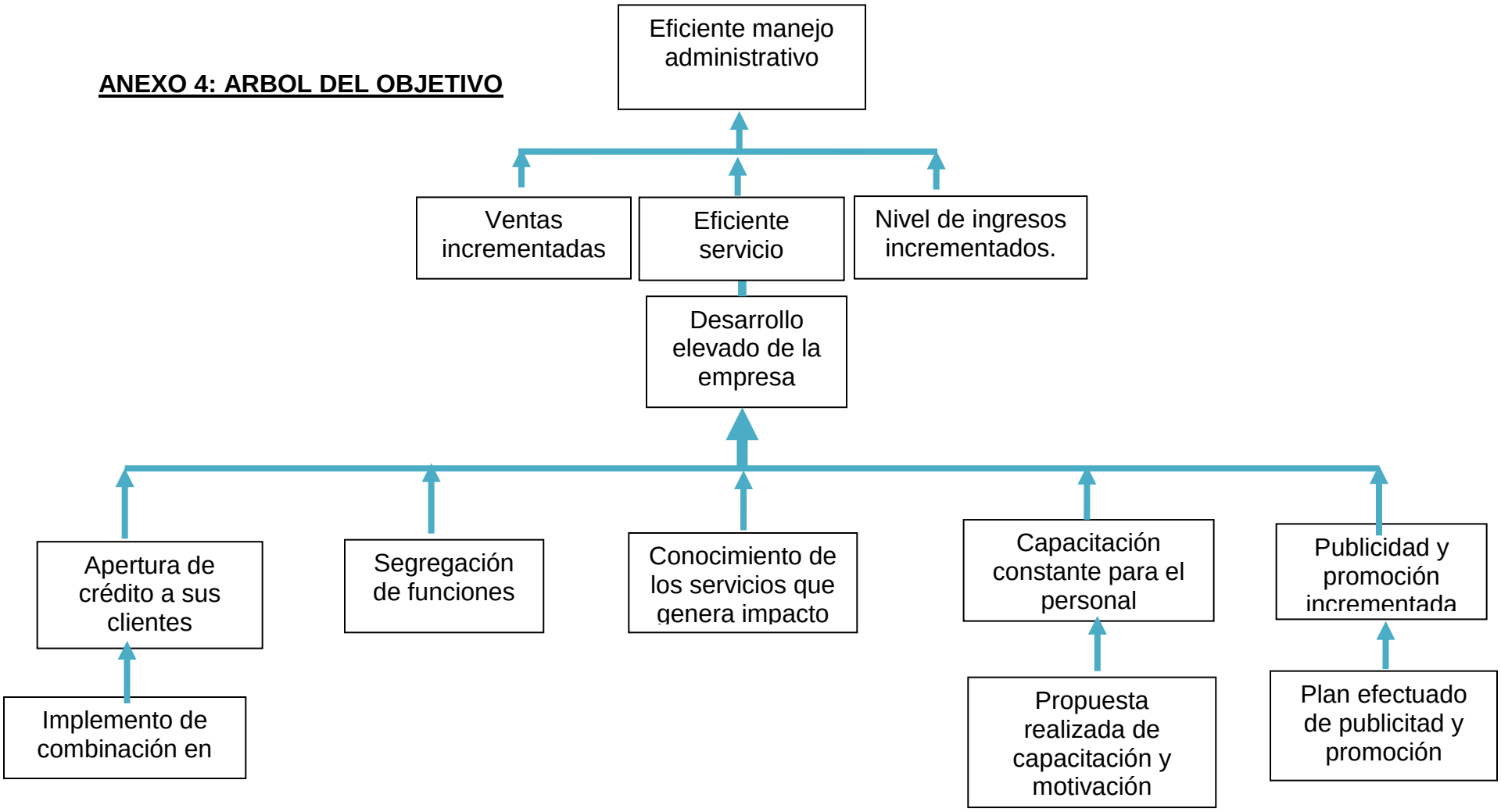
ANEXO 2: ANÀLISIS DE INVOLUCRADOS

GRUPOS	INTERESES SOBRE LA PROBLEMATIZACIÓN	PROBLEMAS PERSIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
DIRECTOR	Generar Ingresos para el beneficio común Adquisición de una infraestructura	Nivel de ingresos reducidos Carencia de una infraestructura Impedimento del desarrollo institucional	R1. Económico R2. Accionista
PERSONAL	capacitación y motivación permanente	Carencia de capacitación sobrecarga de trabajo	R1. Normas Reglamentos R2. Director
PROVEEDORES	Incrementar las ventas de sus servicios o productos	Escaso servicios y productos que ofrecen Desconocimiento de los servicios que genera impacto	R1. Bienes y Servicios
CLIENTES	Mejora el servicio Proporcionar servicios innovadores Comodidad en la forma de pago Asesoría de cursos y servicios	Deficiente servicio Publicidad y promoción insuficiente Ausencia de crédito Restricción entre la combinación de pagos Deficiente manejo Administrativo	R1. Humano

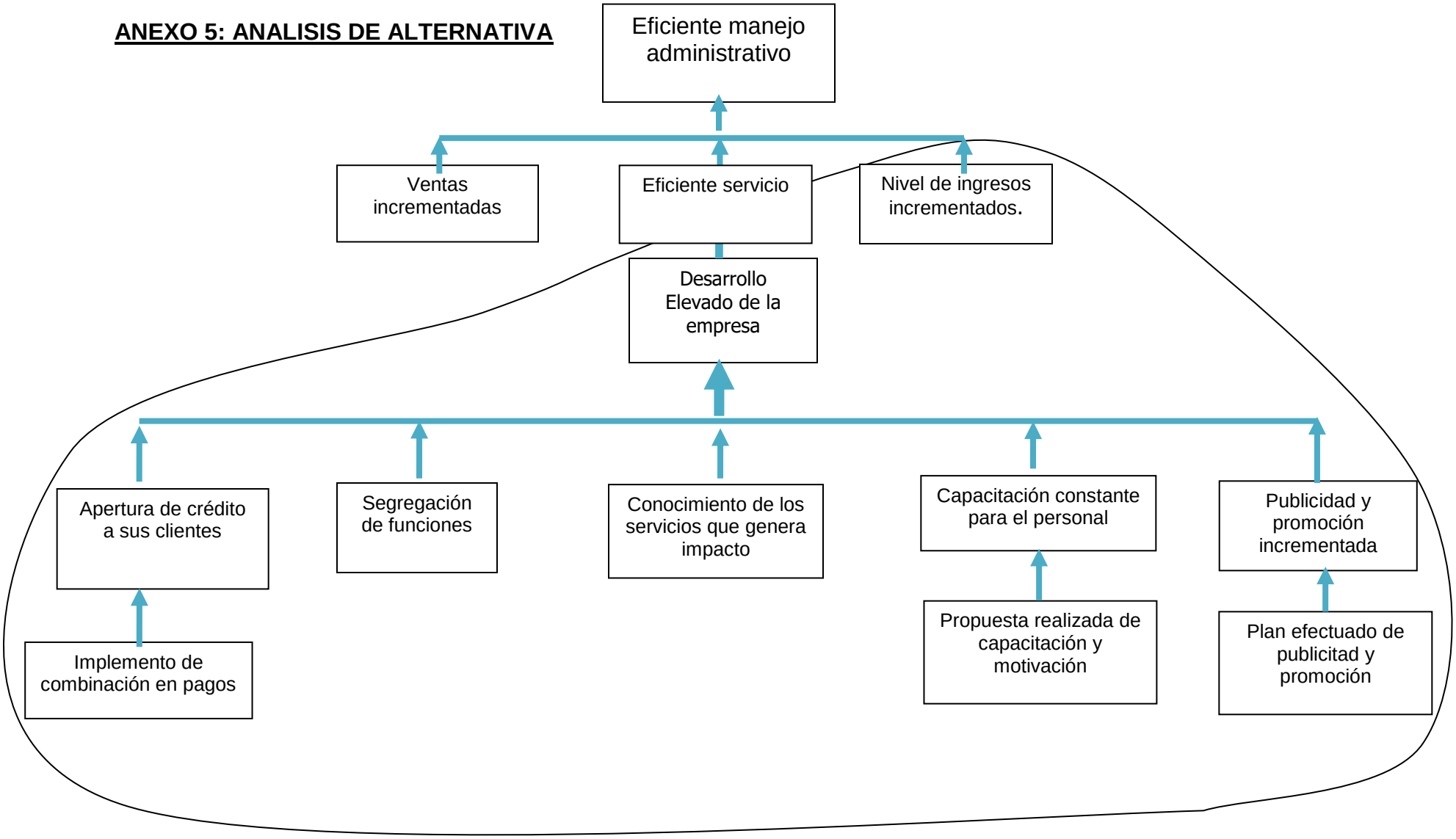
ANEXO 3: ARBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 4: ARBOL DEL OBJETIVO



ANEXO 5: ANALISIS DE ALTERNATIVA



ANEXO 6: PLAN DE ESTUDIOS Y HORARIOS DE ELECCIÒN

ASIGNATURAS	1era. Semana	2da. Semana	3era. Semana	2 días Sábados	TOTAL H / curso
Educación y Seguridad Vial	5	5			**10**
Orientación Psicológica				2	**2**
Conducción Práctica	5	5	5		**15**
Mecánica Básica			5		**5**
Primeros Auxilios				2	**2**
TOTAL	**10**	**10**	**10**	**4**	**34**

CURSOS DE CAPACITACIÓN

MAÑANA		TARDE	
TEÓRICO	**PRÁCTICO**	**TEÓRICO**	**PRÁCTICO**
08:00 – 9:00	06:00 – 07:00 07:00 – 08:00 08:00 – 09:00 09:00 –10:00 10:00 – 11:00 11:00 – 12:00	17:00 – 18:00 18:00 – 19:00	12:00 – 13:00 13:00 – 14:00 14:00 – 15:00 15:00 – 16:00 16:00 – 17:00 17:00 – 18:00 18:00 – 19:00 19:00 – 20:00 20:00 – 21:00 21:00 – 22:00

ANEXO: 7 MANUAL DE FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS

ÀREA GERENCIAL

El Gerente administra la empresa en todos los asuntos diarios, planifica, controla las finanzas y ejecuta las órdenes, controla y delega funciones como responsabilidades para cada caso.

ÀREA DE SECRETARÌA

Mantener un recordatorio permanente de las actividades del jefe inmediato, administrar el archivo, organizar, controlar, tramitar la documentación, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

ÁREA DE CONTABILIDAD

Elabora facturas, controla cuentas por cobrar, realiza pago a proveedores y entrega de retenciones, realiza inventarios de los bienes de la empresa

ÀREA DEL PSICOTÈCNICO

Realiza los exámenes psicotécnicos para la renovación y brevetaciòn de diferentes licencias y para la realización del curso.

ÀREA DE SUPERVISIÓN

Informar a tiempo las carencias de algún material que se requiera, corregir falencia con profesionalismo, optimizando recursos en los diferentes procesos, coordinar actividades conjuntamente con los subordinados.

ÀREA DE INSTRUCTORES

Mantener buenas relaciones entre compañeros, cubrir a su compañero en su puesto de trabajo en caso ausencia como punto importante optar por ideas que vallan en mejoras de la empresa.

POLÍTICA INTERNA

Obligaciones y derechos cuentan y garantizar el funcionamiento en la empresa para aquello hacemos conocer las siguientes Políticas:

- Es deber de todos los trabajadores observar subordinación, disciplina, honradez, consideración y respeto mutuo; por lo tanto está prohibido todo acto que pudiera considerarse como desobediencia, ofensa de palabras contra sus jefes o entre ellos. Tener buena conducta dentro y fuera del trabajo, para así evitar el desprestigio de la empresa.

- Están obligados a concurrir a su trabajo con la máxima puntualidad y desempeñarlo con la mayor corrección y exactitud.

- Los trabajadores están obligados a reemplazar al compañero que se ausente, por vacaciones o por cualquier otro motivo.

- Se considera horas extras las trabajadas fuera de las 40 horas a la semana. Serán contabilizadas durante el mes y cancelados al final del mismo.

- Los trabajadores no podrán abandonar el lugar de trabajen horas laborables sin previo permiso del Jefe Departamental o del Jefe de Personal.

- Los trabajadores deberán presentar cualquier reclamo que tuvieren, en primera instancia a su jefe inmediato, en segunda instancia al Jefe de Superior.

- Todo el personal debe utilizar uniforme correspondiente de trabajo, siempre y cuando la empresa brinde la facilidad de obtenerlo.

- Le es prohibido percibir, exigir o recibir regalías, dinero o cosa, para beneficio económico, sea este directo indirecto, de partes de clientes, proveedores o de terceros, por las actividades laborales que desempeñen dentro de la empresa.

ANEXO 8: LOGOS TIPOS DE LA EMPRESA

AUTOMOVIL CLUB DEL ECUADOR

ANETA

AIT • FIA • FITAC • FIVA

POR AMOR USA EL CINTURON

ANEXO: 9 PERSONAL DE LA EMPRESA

ANEXO: 10 INSTALACIONES DE LA EMPRESA

SALA DE ESPERA

RECEPCIÓN

AULAS DE CLASE

ANEXO: 11 DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA

DEP. PSICOTÉCNICO

DEP. CONTABILIDAD

DEP. SECRETARÌA

ANEXO: 12 BENEFICIOS DE MEMBRESIAS

DESCUENTOS LOCALES AFILIADOS

AUXILIO MECÀNICO

HORAS EXTRAS