

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Análisis de la fase de planeación para la empresa de Transporte Merlin
ubicada en La Fragua, Zacapa
Práctica Empresarial Dirigida –PED–

Maura Alicia Oliva Paíz

Zacapa, marzo de 2010

**Análisis de la fase de planeación para la empresa de Transporte Merlin
ubicada en La Fragua, Zacapa**

Práctica Empresarial Dirigida –PED–

Maura Alicia Oliva Paíz

Lic. Oscar René Morales Calderón, Asesor
Licda. Angélica María Perdomo Oliva, Revisor

Zacapa, marzo de 2010

Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M.A. Abel Antonio Girón Arévalo
Rector

M. Sc. Alba Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus
Vicerrector Administrativo

M. Sc. Alba Rodríguez de González
Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo
Examinador

Lic. Moisés Córdón Franco
Examinador

Licda. Ana Dilia Peña Carranza
Examinador

Lic. Oscar René Morales Calderón
Asesor

Licda. Angélica María Perdomo Oliva
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.0010-2010-ACA-A.E.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 13 DE MARZO DEL 2010

De acuerdo al dictamen rendido por el licenciado Oscar Morales, tutor y licenciada Angélica Perdomo, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “ANÁLISIS DE LA FASE DE PLANEACIÓN PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE MERLIN UBICADA EN LA FRAGUA, ZACAPA”. Presentada por la estudiante Maura Alicia Oliva Paíz, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00066, de fecha 08 de diciembre del 2009 **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

Lic. César Augusto Custodio Cobarrubias

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

- Carretera a San Isidro, Aldea Acatán Zona 16 - PBX: 2390 1200
- www.universidadpanamericana.edu.gt

Nombre completo del tutor: Oscar René Morales Calderón

Título: Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado No. 12,245
Dirección: 4ta calle 3-10 Zona 2, Barrio La Calzada, Zacapa
No. Teléfono Of. 79412879
No. Teléfono Cel. 57502569
No. De Fax ---
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 01 de Agosto de 2009

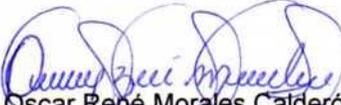
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas.
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría Práctica Empresarial Dirigida (E. P. S.), del tema "**Análisis de la fase de planeación para la Empresa de Transporte Merlin ubicada en La Fragua, Zacapa.**" realizado por la estudiante **MAURA ALICIA OLIVA PAÍZ**; de la carrera de Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de **aprobado** al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de NOVENTA (90) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Oscar René Morales Calderón
Administrador de Empresas

cc. archivo



Nombre completo del revisor: Angélica María Perdomo Oliva
Título: Licenciada en Administración de Empresas
Colegiado No. 10,191
Dirección: 5ta. Calle 20-27 Zona 3, Ciudad de Zacapa
No. Teléfono Of. 79412488- 78212704 - 79411230
No. Teléfono Cel. 40994958
E-Mail aperdomo@mineduc.gob.gt

Zacapa, julio 31 de 2,009.

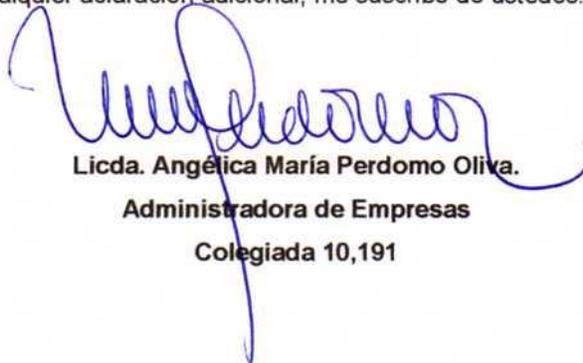
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión Práctica Empresarial Dirigida (P.E.D.), del tema "**Análisis de la fase de planeación para la Empresa de Transporte Merlin, ubicada en La Fragua, Zacapa**" realizado por la estudiante: **MAURA ALICIA OLIVA PAIZ** de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Angélica María Perdomo Oliva.
Administradora de Empresas
Colegiada 10,191

c.c. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 121.2010

La Infrascrita Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana hace constar que la estudiante **OLIVA PÁIZ, MAURA ALICIA** con carné **No. 0812850** aprobó **con 80 puntos** el Examen Técnico Profesional del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, el día 08 de diciembre del año 2009.

Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los 09 días del mes de marzo del año 2010

Atentamente,



Arq. Vicky Sicajol

Directora

Registro y Control Académico



Vo.Bo. Licda. Alba de González

Secretaria General



Monica Moreno
CC: Archivo

DEDICATORIA

A ti Dios:

Quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mis Padres:

Que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor.

A mis hermanos:

Gracias por estar conmigo y apoyarme. Siempre los quiero mucho y a mis cuñadas por estar siempre conmigo.

A mis compañeros y amigos:

Muchas gracias por ser mis amigos por sus diversas formas de apoyo y recuerden que siempre los llevare en mi corazón.

A mi asesor:

Le agradezco por el apoyo brindado a esta tesis.

Contenido

Resumen.....	i
Introducción.....	1
Capítulo 1	
Marco teórico.....	2
Capítulo 2	
Planteamiento del problema.....	09
2.1 Pregunta de investigación.....	10
2.2 Justificación.....	10
2.3 Objetivos.....	10
2.3.1 Objetivo general.....	10
2.3.2 Objetivos específicos.....	11
2.4 Alcances y límites.....	11
2.4.1 Alcances.....	11
2.4.2 Límites.....	12
Capítulo 3	
Metodología.....	13
3.1 Tipo de investigación.....	13
3.2 Sujetos.....	13
3.2.1 Personas.....	13
3.3 Instrumentos.....	13
3.4 Procedimiento.....	14
3.5 Diseño de la investigación.....	15
Capítulo 4	
Aporte.....	16
4.1 Empresa.....	16
4.2 Universidad Panamericana.....	16
4.3 Guatemala.....	16
Capítulo 5	

Análisis de resultados.....	17
Capítulo 6	
Resultados de la investigación.....	20
Capítulo 7	
Conclusiones.....	26
Capítulo 8	
Propuesta.....	27
Capítulo 9	
Fuentes de consulta.....	30
Capítulo 10	
Cronograma de trabajo.....	32
Anexos.....	34
Anexo 1 Evaluación integral.....	35
Anexo 2 Diagnóstico.....	66
Anexo 3 Cuestionario dirigido al gerente general.....	73
Anexo 4 Cuestionario dirigido a empleados	75
Anexo 5 Ejecución de la propuesta.....	77

Resumen

El presente estudio de investigación realizado en la empresa de Transportes Merlin, trata sobre el tema Planeación Estratégica y el impacto que ésta tiene en la permanencia en el corto, mediano y largo plazo, lo cual es de suma importancia debido a que es la base para que las empresas obtengan el éxito necesario para el cual fueron creadas..

Hoy en día se hace necesario apoyarse en herramientas administrativas en las empresas no solo para que sean rentables si no que también cuenten con un equipo de trabajo que tenga claro lo que la empresa es, que es lo que quiere ser y como lograrlo, es acá donde radica la importancia de contar con el personal motivado, capacitado y comprometido con la empresa.

Cuando el personal de la empresa desempeña sus labores basado en compartir la misión y visión, compartiendo en un ambiente de trabajo donde los principios y valores sean parte del día a día, el alcance de los objetivos propuestos no es difícil de alcanzar.

En el mundo actual globalizado y altamente competitivo, los clientes buscan la diferencia en el servicio, y es acá en donde Transporte Merlin basa su éxito en la relación con sus clientes, brindando un servicio de calidad al menor costo posible.

Introducción

El presente trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED- está relacionado con el análisis de la fase de planeación para la empresa de Transporte Merlin ubicada en la fragua, Zacapa la cual se encarga de brindar servicio de fletes a empresas que gozan de buen prestigio a nivel nacional.

Toda empresa diseña el análisis de la fase de planeación por considerar que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por las empresas, es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión y visión que se va a regir, la misión es fundamental ya que representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores y la visión es a donde quiere llegar a futuro la empresa.

El análisis de la fase de planeación es de tipo fundamental para la organización ya que en ésta se planean y toman decisiones futuras que ayudaran al éxito o a la buena marcha de la empresa u organización, en este estudio del análisis de la fase de planeación es donde se va a prever el futuro de la empresa, así como el desarrollo de las actividades para el buen funcionamiento de la misma.

Con base a lo anterior y la situación en la que hoy vive el país, es oportuno encaminar este curso hacia el empresario o ejecutivo, con la finalidad de analizar los elementos básicos para empezar a aplicar la fase de planeación, aprovechar y conocer cada elemento de la planeación para su efectiva toma de decisiones en el corto y largo plazo, ya que el entorno económico es el parámetro que fija la pauta para las decisiones y estrategias de inversión, financiamiento, crecimiento, diversificación y desarrollo.

No se debe de olvidar que en la actualidad es el recurso humano, capacitado motivado y el que hace la diferencia en las empresas, ya que es el que tiene la relación directa con el cliente y es por ello que se hace necesario que conozca muy a fondo lo que la empresa es, para así junto al empresario garantizar la permanencia a largo plazo en el mercado y ser rentables.

Capítulo 1

Marco teórico

A continuación se definen algunos conceptos con el fin de que el lector se familiarice con los términos utilizados en el documento.

1.1 Proceso administrativo

Para Koontz y Weihrich, (2004) “el proceso administrativo es la serie de etapas que representan a la administración en acción, las que deben ser interrelacionadas para el logro de los objetivos organizacionales y se divide en dos fases estática o mecánica y fase dinámica de la administración, la fase mecánica se divide en previsión, planeación y organización y es la fase que se refiere a lo constructivo, de cómo deben ser las cosas y la fase dinámica se divide en integración, dirección y control y es la fase que se refiere a lo operativo”.

1.2 Planeación

Según Reyes Ponce (2000) “la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

1.3 Planes

Define Porter (2000) “que los Planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos”.

1.4 Misión

Enunciado corto que establece el objetivo general y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de

responsabilidad, así como su campo de especialización. Recuperado: 01.01.2009. <http://www.google.com/search?hl=es&hs=org.mozilla:es:official&q=es+la+mission&spell=1>

Según Albrecht, (1996) Misión, “al enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos, así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman una organización”.

1.5 Visión

Son los sueños de la organización que se piensan concretar en un período determinado. Nos preguntamos: ¿Para dónde queremos ir? ¿Hacia donde debe dirigirse la organización? Es conveniente utilizar la imaginación, pues los grandes cambios históricos han comenzado con un sueño. La visión ayuda a ver el futuro de una manera más clara. Esto quiere decir que el futuro se puede programar dentro de un proceso de cambio hacia la continua mejoría. La visión se proyecta, respondiendo con claridad a la pregunta: ¿Hacia dónde queremos llegar? Recuperado: 01.01.2009. <http://www.comminit.com/la/modelosdeplaneacion/lapm/lasld608.html>.

Agrega Albrecht, (1996): Visión, “es la idealización del futuro de la empresa. Cuando hay claridad conceptual acerca de lo que se quiere construir a futuro, se puede enfocar la capacidad de dirección y ejecución hacia su logro de manera constante”,

1.6 Objetivos

Para Porter (1980) “los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico”.

Ackoff en función del área que abarquen y del tiempo al que se establezcan los objetivos pueden ser:

- Estratégicos o generales: Comprenden toda la empresa y se establecen a largo plazo.
- Tácticos o departamentales: Se refieren a un área o departamento de la empresa, se subordinan a los objetivos generales y se establecen a corto o mediano plazo.

- Operacionales o específicos: Se establecen en niveles o secciones más específicas de la empresa, se refieren a actividades más detalladas e invariablemente son a corto plazo.

Se determinan en función de los objetivos departamentales y obviamente de los generales.

Los objetivos operacionales pueden ser:

- ✓ Seccionales: Cuando se refieren a una sección o grupo.
- ✓ Individuales: Son metas personales.

1.7 Estrategias

Las estrategias según Fred (1990) son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Se establecen en el nivel estratégico, muestran la dirección o camino que debe seguirse, sin indicar detalladamente como emplear los recursos.

Al establecer estrategias es conveniente seguir tres etapas:

- Determinación de los cursos de acción o alternativas: Consiste en buscar el mayor número de alternativas para lograr cada uno de los objetivos.
- Evaluación: Analizar y evaluar cada una de las alternativas tomando en consideración las ventajas y desventajas de cada una de ellas, auxiliándose de la investigación y de algunas técnicas como la investigación de operaciones, árboles de decisión, etc.
- Selección de alternativas: Considerar las alternativas más idóneas en cuanto a factibilidad y ventajas, seleccionando aquellas que permiten lograr con mayor eficiencia y eficacia los objetivos de la empresa.

Para que las estrategias sean operables y cumplan con su función, es necesario:

- Asegurarse de que sean consistentes y contribuyan al logro del objetivo.
- Determinarlas con claridad.

- No confundir las estrategias con las tácticas, ya que éstas últimas combinan la acción con los medios para alcanzar el objetivo.
- Considerar las experiencias pasadas en su establecimiento, esto permitirá sugerir un mayor número de cursos de acción.
- Analizar las consecuencias que pudieran presentarse al momento de aplicarlas.

Al establecerlas, auxiliarse de técnicas de investigación y de planeación.

1.8 Políticas

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Existen diferentes tipos de políticas entre las que destacan las siguientes:

- Estratégicas o generales.

Se formulan al nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada.

- Tácticas o departamentales.

Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento.

- Operativas o específicas.

Se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento.

Las políticas, no interesando su nivel, deben estar interrelacionadas y contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa; asimismo, su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme. Recuperado: 08.01.2009.<http://www.monografias.com/trabajos30/planeacionfinanciera.shtml>

1.9 Organigrama

Un organigrama es una representación grafica de una organización. Es importante tener en cuenta en el diseño de los organigramas los niveles de mando o jerarquías en la organización.

Recuperado: 12.01.2009.<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/30/organig.htm>

1.10 Programas

Para Porter (1980) “son un esquema en donde se establece la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”.

Cada programa tiene una estructura propia y puede ser un fin en si mismo, o bien, puede ser parte de una serie de actividades dentro de un programa más general.

La elaboración técnica de un programa considera los siguientes puntos:

- Identificar y determinar las actividades comprendidas.
- Ordenar cronológicamente la realización de las actividades.
- Interrelacionar las actividades, es decir, determinar que actividad debe realizarse antes de otra, que actividades se dan simultáneamente, y por último, que actividades deben efectuarse posteriormente.
- Asignar a cada actividad la unidad de tiempo de su duración.

El éxito de un programa es directamente proporcional a la habilidad de jerarquizar las actividades de acuerdo con su grado de importancia y a su ejecución en cuanto a la fecha de inicio y terminación de cada actividad.

Los programas se pueden clasificar de dos formas:

- Tácticos.

Son aquellos que se establecen únicamente para un área de actividad, su función consiste en establecer el programa, así como de coordinar y supervisar que se realice de acuerdo con lo establecido.

- Operativos.

Son aquellos que se establecen en cada una de las unidades o secciones de las que consta un área de actividad, siendo más específico que el táctico.

1.11 Procedimientos

Para Porter (1980) “los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase de producto, turnos de trabajo, disponibilidad de equipo y material, incentivos, etc.

Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

Tanto los procedimientos como los métodos están íntimamente relacionados, ya que los primeros determinan el orden cronológico que se debe seguir en una serie de actividades, y los segundos indican como efectuar dichas actividades, por tanto, los métodos son parte de los procedimientos.

El uso de procedimientos presenta las siguientes ventajas:

- Determina el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y especialización.
- Delimitan responsabilidades y evitan duplicidad.
- Determinan como deben ejecutarse las actividades y también cuando y quién debe realizarlas.
- Son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

1.12 Presupuestos

Porter (1990) define que “los presupuestos son programas en los que se les asignan cifras a las actividades; implican una estimación de capital, de los costos, de los ingresos, y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos. Los presupuestos son un elemento indispensable al planear, ya que a través de ellos se proyectan en forma cuantificada, los elementos que necesita la empresa para cumplir con sus objetivos”.

1.13 Valores organizacionales

Para Preffer (1997) “estos reflejan el comportamiento de la entidad. Al compartirlos, se encuentran las razones que los ocasionan, y se demuestran a todo el grupo de planeación que todas las decisiones administrativas se basan en los valores.

1.15 Jerarquía de intenciones estratégicas

Figura No. 1



Fuente: Werther y Davis (2002)

Al analizar la figura anterior se puede determinar que las empresas deben de tomar muy en cuenta que es en base a los objetivos y los planes que se deben de tomar las decisiones y que es en donde debe de girar el sistema de información, y que en las metas es en donde la empresa debe de ser mas específico en lo que quiere alcanzar y es en donde debe de medir cuantitativamente lo alcanzado, y la misión y visión sería el pilar y la razón de ser de la empresa en donde se mide cualitativamente los resultados generales de la misma.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Actualmente, la empresa de Transporte Merlin esta ubicada en la Aldea La Fragua del departamento de Zacapa, la cual cuenta con un departamento administrativo y de mantenimiento. Por medio de una evaluación integral hecha a dicho departamento, se identificaron algunos problemas, entre los que se pueden mencionar falta de misión, visión, valores y objetivos. Este y otros problemas que se describirán a continuación, se pueden minimizar o eliminar si la empresa cuenta con una planeación, ya que la mayor parte de las empresas reconocen la importancia de la misma para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio en un mundo globalizado.

A continuación se dan a conocer algunos de los problemas que se identificaron durante la investigación.

- Falta de misión. Es un problema para la empresa porque se ha demostrado que si una empresa define eficientemente la misión estará en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades.
- Carencia de visión. Representa la dirección de la empresa a donde quiere llegar o que quiere ser a futuro.
- Falta de objetivos. Los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.
- Falta de estrategias. Las estrategias son los medios por los cuales se lograrán los objetivos, el propósito es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa.

- Falta de políticas. Implica un problema a la empresa, porque son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre los problemas que se repiten.
- La falta de valores en la empresa ocasiona que los empleados no estén alineados a lo que la empresa desea alcanzar y que sientan la pasión por su trabajo.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta la falta de análisis de la fase de planeación a la empresa de Transporte Merlin?

2.2 Justificación

La presente investigación servirá para conocer las principales necesidades de las empresas por lo que toda empresa tiene que tener establecida la planeación, debido a que es un proceso que se utiliza para definir y alcanzar la metas organizacionales y así tener clara la misión que es fundamental para representar las funciones operativas que se van a ejecutar, la visión es hacia dónde quiere llegar a futuro la empresa y los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener. En la actualidad se hace necesario que las empresas estén bien organizadas para aprovechar las oportunidades que en el mercado se presentan y así lograr crecer de una manera ordenada y segura que garantice la permanencia por un largo tiempo y buscar siempre ser rentables.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Analizar la fase de planeación de la empresa de Transporte Merlin, para garantizar y ofrecer costos competitivos manteniendo la calidad de nuestro servicio de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

2.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la importancia de la planeación para la empresa de Transporte Merlin, para ser más competitiva en el mercado.
- Describir las etapas que se deben llevar a cabo para la elaboración de la planeación, a través de guías en el desarrollo de las etapas de visión, misión, objetivos y valores, estrategias, políticas, procedimientos, reglas y programas ya definidos.
- Mejorar el servicio a nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de seguridad, garantía, rapidez, confianza y puntualidad.

2.4 Alcances y límites

2.4.1 Alcances

Dentro de los alcances podemos mencionar los siguientes:

- Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa dedicada al servicio de transporte de carga por carretera de productos varios denominada Transporte Merlin ubicada en la Aldea La Fragua del departamento de Zacapa.

- Temporal

El proyecto de estudio se realizó del 15 de noviembre de 2008 al 20 de junio de 2009.

- Teórica

Los libros utilizados fueron de los autores que han escrito sobre planeación estratégica, tales como: Werther y Davis y Fred R. David.

2.4.2 Límites

Una de las limitaciones más importantes de la investigación es la dificultad de encontrar en la oficina al gerente propietario de la empresa Transporte Merlin, debido a las múltiples ocupaciones que tiene.

La distancia en kilómetros que existe de la Aldea El Subinal Guastatoya, El Progreso de donde es originaria la estudiante a la Aldea La Fragua en donde se ubica la empresa.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista, (2003), definen como “aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

3.2 Sujetos de investigación

3.2.1 Personas

Los sujetos que se involucran en la presente investigación, son 6 personas que ocupan los siguientes puestos de trabajo.

- Gerente general (1)
- Secretaria (1)
- Mecánico (1)
- Pilotos (3)

3.3 Instrumentos

Para el desarrollo del presente trabajo de Práctica Empresarial Dirigida y obtener información de los sujetos de estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

- Cuestionario dirigido al gerente de Transporte Merlin

Cuestionario con una serie de ocho (8) preguntas cerradas, que persigue conocer información relacionada a la planeación.

- Cuestionario dirigido a empleados

Cuestionario con una serie de cinco (5) preguntas cerradas, que persigue conocer información relacionada a la planeación.

3.4 Procedimiento

Para la realización de la presente Práctica Empresarial Dirigida fue necesario desarrollar los siguientes pasos:

- Visitas a la empresa para recabar información general de la empresa para el contacto inicial
- Entrevistas personales con gerente general y personal de la empresa objeto de estudio
- Investigación preliminar para detectar la problemática
- Aplicación de instrumentación
- Recopilación y análisis de información
- Estructuración del Foda
- Se seleccionó el tema de investigación
- Se planteó el problema, metodología y aporte de la investigación
- Se elaboró el marco teórico y fuentes de consulta
- Se definió la introducción de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-
- Se estructuraron los instrumentos de investigación
- Se validaron los instrumentos
- Se aplicó la prueba piloto a los sujetos de estudio
- Se realizaron las correcciones a los instrumentos de investigación según la prueba piloto
- Se aplicaron los instrumentos a los sujetos de estudio
- Se realizó el análisis a los resultados
- Se presentaron los resultados obtenidos
- Se presentó el informe final de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de esta Práctica Empresarial Dirigida se considera mixto, o sea una mezcla entre documental y de campo, ya que se consultaron libros de textos y visitas a la empresa a través de la aplicación de entrevistas, cuestionarios y método de observación.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Empresa

Contribuir y hacer conciencia de la importancia de la fase de planeación en la empresa en especial en la oficina administrativa de Transporte Merlin para que sirva como guía escrita como uno de los temas de gran importancia en las instituciones públicas y privadas, ya que la planeación estratégica se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

4.2 Universidad Panamericana de Guatemala

Servir de apoyo a otros estudiantes de la Universidad Panamericana de Guatemala que decidan elaborar la planeación en las empresas o instituciones. Además enriquecer con el aporte escrito de la Práctica Empresarial Dirigida –PED, a la biblioteca de la Universidad, que actualmente se ha constituido en un centro de consulta para muchos estudiantes y profesionales, guatemaltecos y extranjeros.

4.3 Guatemala

Contribuir con las instituciones y/o empresas guatemaltecas para contrarrestar las actuales tendencias que determinan la conducta de los agentes y empresas que se están configurando en torno a la globalización y el avance tecnológico, llegando a imponer el paradigma del quehacer eficiente. De ahí la importancia de la planeación a las empresas ya que guía a la administración de las empresas a un uso máximo de los recursos y factores disponibles, pues intenta definir lo que la empresa pretende ser a largo plazo, y la forma para lograrlo.

Capítulo 5

Análisis de resultados

En la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios, el primero se dirigió al gerente general de la empresa de Transporte Merlin, y el segundo a los trabajadores de la empresa, Cada pregunta efectuada, se ilustra por medio de gráficas y posteriormente los resultados de la investigación, con su respectivo análisis e interpretación.

Los cuestionarios dirigidos a los empleados de la empresa de Transporte Merlin se realizaron para diagnosticar y determinar la necesidad de la fase de planeación que carece la misma y proporcionar una guía que establezca los procesos que se deben de llevar a cabo en el desempeño de sus funciones, con el fin de:

- Conocer los beneficios de la fase de planeación para la empresa, ya que es muy importante para la formulación de su futuro.
- Determinar el desarrollo de una planeación, ya que en la empresa están interesados en que se realice.
- Realizar la misión, visión, objetivos, y políticas de la empresa.
- Saber si los empleados conocen lo que la empresa quiere ser a futuro.
- Conocer si los empleados apoyaría los objetivos de la empresa.

A continuación se presentan los hallazgos encontrados con dichos instrumentos y se comparan con los autores que han escrito sobre el tema

Para Koontz y Weihrich, (2004) “el proceso administrativo es la serie de etapas que representan a la administración en acción, las que deben ser interrelacionadas para el logro de los objetivos organizacionales y se divide en dos fases estática o mecánica y fase dinámica de la administración. La empresa que sirvió para la presente investigación no siguió el proceso administrativo desde su creación y a la fecha sigue desconociéndolo, lo cual le afecta al buscar

nuevas oportunidades de crecimiento en el mercado, lo que no le ha permitido despegar como se espera.

Reyes Ponce (2000) define “la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización. Al analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios se nota que el gerente general desconoce lo que es una planeación y que beneficios le traería a su empresa, y a la vez, muestra interés en que en su empresa se cuente con esta herramienta, ya que quiere estar preparado para el crecimiento de su empresa a corto y mediano plazo.

Según Albrecht (1996) Misión, “al enunciado que sintetiza los principales propósitos estratégicos, así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman una organización”. Con los resultados obtenidos se observa que en la empresa de Transporte Merlin no cuenta con misión, y el gerente general muestra interés en que se cuente con la misma y así mismo darla a conocer a todo el personal de la empresa.

Además Albrecht (1996) comenta que Visión, “la idealización del futuro de la empresa. Cuando hay claridad conceptual acerca de lo que se quiere construir a futuro, se puede enfocar la capacidad de dirección y ejecución hacia su logro de manera constante”, Al profundizar en la investigación los empleados desconocen el futuro de la empresa, el gerente general solo comenta que quiere crecer pero no tiene la brújula que lo oriente hacia donde enfocar sus fuerzas y objetivos para lograrlo.

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Recuperado

08.01.2009.<http://www.monografias.com/trabajos30/planeacionfinanciera.shtml>. Al analizar las respuestas de la gerencia general, se ve el interés mostrado en tener bien claro las políticas de su empresa para que las mismas sirvan de guía en el comportamiento de sus colaboradores.

Para Porter (1990) “los presupuestos son programas en los que se les asignan cifras a las actividades; implican una estimación de capital, de los costos, de los ingresos, y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos. Los presupuestos son un elemento indispensable al planear, ya que a través de ellos se proyectan en forma cuantificada, los elementos que necesita la empresa para cumplir con sus objetivos”. Mencionaba el gerente general que cuenta con el efectivo necesario para llevar a cabo la implementación de la fase de planeación con el fin de mejorar su empresa y de publicarla a sus colaboradores, clientes y proveedores.

Además Preffer (1997) Los valores organizacionales reflejan el comportamiento de la entidad. Al compartirlos, se encuentran las razones que los ocasionan, y se demuestran a todo el grupo de planeación que todas las decisiones administrativas se basan en los valores. Luego de analizar los resultados el gerente general está interesado al igual que el personal de su empresa en que se definan los valores que regirán el comportamiento de todo el personal y que los mismos sean del conocimiento general y a la vez publicados.

Capítulo 6

Resultados de la investigación del cuestionario dirigido al Gerente General de la empresa Transporte Merlin.

Tabla No. 1

Conoce los beneficios de contar con una planeación

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: Gerente General

La empresa de Transporte Merlin desconoce los beneficios de contar con una planeación.

Tabla No. 2

Estaría interesado en que se le desarrolle una planeación

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Según la tabla anterior la empresa de Transporte Merlin muestra interés en que se desarrolle en su empresa una planeación.

Tabla No. 3

Tomaría en cuenta la planeación para el crecimiento de su empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Al analizar los resultados de la tabla anterior muestra que la empresa de Transporte Merlin tomaría en cuenta la planeación para el crecimiento de su empresa.

Tabla No. 4

Estaría interesado en que se le realizara la misión y visión a su empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Según la tabla anterior la empresa de Transporte Merlin esta interesada en que se le realice la misión y visión a su empresa.

Tabla No. 5

Estaría interesado en que se le realizara objetivos generales y específicos a su empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente general

Los resultados de la tabla anterior indican que la empresa de Transporte Merlin esta interesada en que se le realicen los objetivos a su empresa.

Tabla No. 6

Estaría interesado en que se le realizara los valores organizacionales a su empresa

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Como se puede observar la tabla, la empresa de Transporte Merlin esta interesada en que se establezcan políticas y valores a su empresa.

Tabla No. 7

Compartiría con sus empleados la misión, visión, objetivos y valores

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Los resultados en la tabla anterior refleja que la empresa de Transporte Merlin compartirá con sus empleados la misión, visión, objetivos, políticas y valores.

Tabla No. 8

Disposición a invertir en publicar la misión visión y objetivos

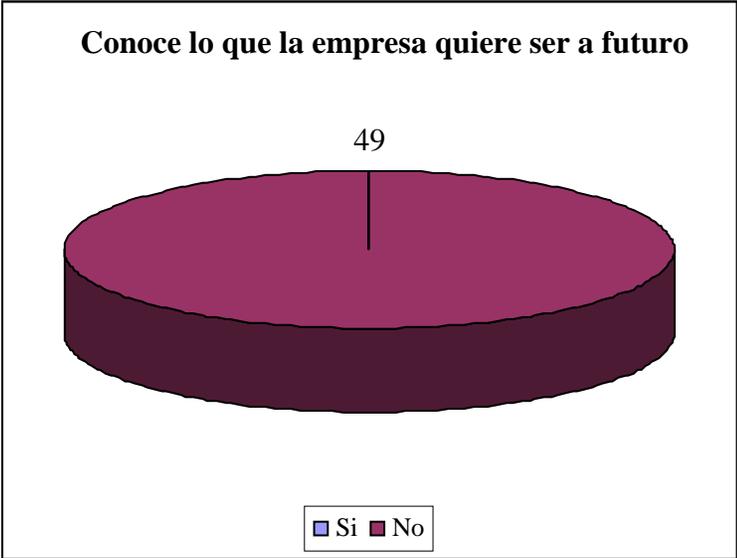
Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Como se puede observar en la tabla anterior, la empresa de Transporte Merlin esta dispuesta en invertir en publicar a sus empleados la misión, visión objetivos, políticas y valores.

Resultados de la investigación del cuestionario dirigido a los empleados de la empresa de Transporte Merlin.

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

La gráfica anterior indica que los cuarenta y nueve empleados de la empresa de Transporte Merlin tienen un desconocimiento total de lo que la empresa quiere ser a futuro.

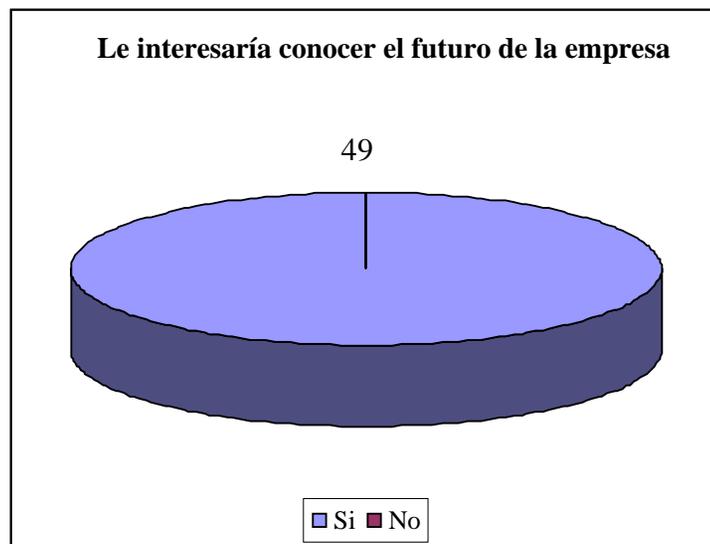
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica anterior demuestra que los cuarenta y nueve entrevistados manifiestan que si se le compartieran los objetivos de la empresa para la cual trabajan los apoyaría.

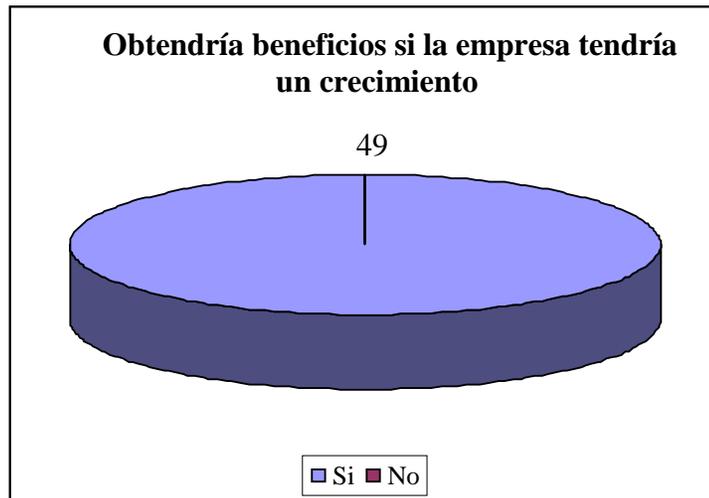
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados en la gráfica anterior de la empresa de Transporte Merlin a los cuarenta y nueve empleados les interesa conocer el futuro de la empresa.

Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica anterior los cuarenta y nueve empleados de la empresa de Transporte Merlin obtendrían beneficios si la empresa tendría un crecimiento.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la gráfica anterior refleja que al momento de que la empresa de Transporte Merlin contara con la misión, visión, objetivos y valores los cuarenta y nueve empleados lo compartirían con sus compañeros.

Capítulo 7

Conclusiones

Como resultado del análisis del trabajo de investigación se plantean las siguientes conclusiones:

- Establecer la planeación para la empresa de Transporte Merlin ayudará a que la permanencia en el mercado sea por largo tiempo y que este preparada para un crecimiento a futuro.
- A través de una adecuada planeación, la empresa de Transporte Merlin logrará realizar las funciones con una mejor orientación administrativa, y con ello lograra disminuir sus costos de operación.
- Al contar con una planeación, la empresa puede establecer el futuro hacia donde se dirige, e involucrar a sus colaboradores para que pueda contribuir con un buen servicio a sus clientes, y obtener mejores resultados.
- Reforzar con cursos de capacitación a los empleados de la empresa relacionados con la visión, misión, valores etc.
- Es necesario involucrar a todo el personal de la empresa en que conozca lo relacionado a la planeación e involucrarlos en brindar continuamente un servicio al cliente de primer orden.

Capítulo 8

Propuesta

La estabilidad y funcionamiento de las organizaciones se reduce cada vez más y pasan a primer plano las situaciones de cambio, lo que exige una nueva mentalidad en los dirigentes.

En esta batalla que vienen librando las organizaciones por aportar cada día más beneficios para la empresa, resulta de mucha importancia que cada una de las organizaciones realice su planeación de dirección.

El administrador moderno debe, básicamente administrar las oportunidades en el mercado, la falta de conocimientos y los adelantos tecnológicos no se conviertan en amenazas para su organización y por ende la puedan desaparecer.

La supervivencia de una organización dependerá de la capacidad que tenga para convertir sus recursos y procesos en fortalezas y no en debilidades y vulnerabilidades.

8.1 Producto a entregar

Luego de realizadas las investigaciones, tanto documentales como de campo, se propone a la empresa en estudio, la elaboración de la fase de planeación.

8.2 Objetivos

8.2.1 Objetivo general

Proporcionar una planeación que establezca los tipos de planes que se deben llevar a cabo para ayudar al crecimiento y bienestar de la empresa.

8.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Elaboración de un proceso con las necesidades que presenta la empresa de Transporte Merlin
- ✓ Elaborar la misión, visión, objetivos y valores para regir en la empresa de Transporte Merlin
- ✓ Mejorar el servicio al cliente.
- ✓ Buscar que el personal se sienta identificado con la empresa.
- ✓ Comunicar a todo el personal la nueva filosofía de trabajo

- Recursos

- ✓ Humanos

El Gerente General de la empresa en mención es el responsable de la ejecución de la presente guía; sin embargo, necesita la participación del resto de personal que conforman los departamentos de trabajo.

- ✓ Materiales

Para implementar ésta propuesta se necesitan de útiles de oficina, entre ellos: Hojas de papel bond, fólder, fastener, tóner para impresora, equipo de cómputo y encuadernar dicho manual.

- ✓ Físico

Para la presentación de cada una de las funciones y perfil del puesto que ocupan los empleados el gerente general, lo puede realizar en las instalaciones de la empresa.

- ✓ Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Tubo de tóner	1	370.00	370.00
Resma de papel bond tamaño	2	40.00	80.00
Encuadernado	1	25.00	25.00
Servicio de Internet		150.00	150.00
Servicio de transporte		400.00	400.00
Papelería y útiles		100.00	100.00
Elaboración de vinílicas	8	250.00	2,000.00
Almuerzo de reunión con el personal	35	50.00	1,750.00
Capacitación al personal	1	1,000.00	1,000.00
Total			Q 5,875.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los costos indicados en el cuadro anterior estan tomadas según cotizaciones hechas por el asesor.

Firmas de aceptación:

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en el municipio de Zacapa, a los 20 días del mes de junio de 2009.

(f) 
Maura Alicia Oliva Paíz
Consultor
Universidad Panamericana

(f) 
Sr. Juan José Johnson
Gerente General
Transporte Merlin

Capítulo 9

Fuentes de consulta

American Psychological Association (2002). *Manual de estilo de publicaciones*. (2ª ed). Santafé de Bogotá, México: El Manual Moderno.

Fred R. (1990) *La Gerencia Estratégica*. Editorial Legis

Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.

Koontz H. y Weihrich H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (12ª ed). México: McGraw-Hill.

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*; ISBN: 0-684-84148-7.

Preffer, William J. (1997) Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Werther W. y Davis K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. (5ª. ed). México: McGraw-Hill.

http://www.gerenciaynegocios.com/canales/planeacion_estrategica/concepts_planeacion.htm
08.01.2009.

<http://www.monografias.com/trabajos14/planeacionestr/planeacionestr.shtml>08.01.2009

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/30/organig.htm> 12.01.2009

<http://www.monografias.com/trabajos30/planeacionfinanciera.shtml>08.01.2009

<http://www.google.com/search?hl=es&hs=org.mozilla:esar:official&q=es+la+mission&spell=1.0>
1.01.2009

<http://www.comminit.com/la/modelosdeplaneacion/lapm/lasld-608.html>.01.01.2009

Capítulo 10

Cronograma de trabajo

AÑO:		2008								2009							
MESES:		NOV				DIC				ENE				FEB			
No.	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Contacto inicial																
	-Antecedentes			■													
	-Visión			■													
	-Misión			■													
	-Objetivos			■													
	-Estrategias			■													
	-Valores			■													
	-Políticas				■												
	-Base jurídica (Legal)				■												
	-Organigrama				■												
	-Acuerdo gubernativo de creación				■												
	-Cronograma de trabajo				■												
	-Elaboración de cuestionario				■												
2	Instrumentación					■											
3	Recopilación de la información					■											
4	Análisis de la información						■										
	-Análisis de datos						■										
	-Elaboración de graficas						■										
	-Análisis de gráficas						■										
5	Diagnóstico							■									
	-Elaboración de FODA Microentorno							■									
	-Elaboración de FODA Mesoentorno							■									
	-Elaboración de FODA por áreas							■									
6	Propuesta								■								
7	Trabajo en la PED								■								
	-Introducción								■								
	-Marco teórico								■								
	-Planteamiento del problema								■								
	-Metodología								■								
	-Aporte								■								
	-Fuentes de consulta								■								
8	Presentación de anteproyecto											■					
9	Entrega final de anteproyecto													■			

AÑO:		2009								2009							
MESES:		MAR				ABR				MAY				JUN			
No.	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Etapa de desarrollo proyecto PED																
	-Reunión de estudiantes-tutores en edificio sede Zacapa	■															
	-Reunión de estudiantes-tutores y decano en edificio sede Zacapa		■														
	-Entrega para revisión con correcciones de PED I del tutor			■													
	-Desarrollo de cronograma de trabajo de esta etapa			■													
	-Traslado de anteproyecto a tiempo pasado					■											
	-Presentación de instrumentos para trabajo de campo						■										
	-Presentación de planteamiento del problema							■									
	-Presentación de metodología							■									
	-Presentación del aporte							■									
	-Presentación de resultados de la investigación								■								
	-Presentación de análisis de resultados									■							
	-Presentación de conclusiones									■							
	-Presentación de propuesta									■	■						
	-Ejecución de propuesta											■					
	-Reunión de estudiantes-tutores y decano en edificio sede Zacapa												■				
	-Presentación de proyecto a revisores																■

Fuente: Elaboración propia

ANEXOS

Anexo No. 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial



Transporte Merlin

- Antecedentes

Transporte Merlín inicia sus operaciones en el año dos mil cuatro con el servicio del transporte de carga por carretera, teniendo unos ahorros decidió comprar un camioncito de 10 toneladas y decidió ponerle el nombre de Merlin ya que es el nombre de su Hija y le puse el No. 1. Inicio con un capital de Q.10,000.00 tenía la esperanza de crecer más, al poco tiempo empezó a trabajar para la empresa Industria La Popular transportando jabón para cualquier departamento de Guatemala hacía 15 viajes o fletes en el mes; a los tres meses pudo ahorrar para comprar otro camión de 10 toneladas luego fue contratado por la Cervecería Centro Americana transportando cerveza, agua salvavidas o cualquier producto que ellos fabrican.

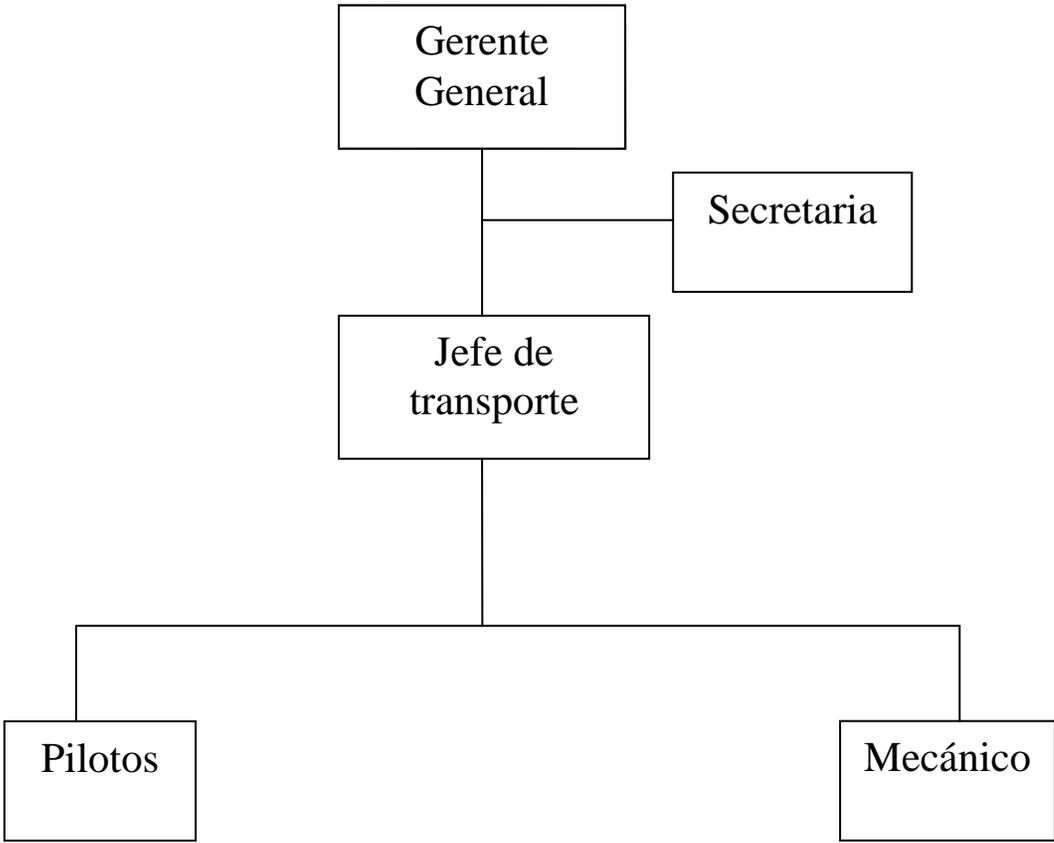
A los meses tuvo la oportunidad de firmar un contrato con la empresa Coagro S.A., para poder transportarles melón a diferentes puertos del país como por ejemplo a los puertos de Santo Tomas y puerto Quetzal tuvo que comprar 2 cabezales y alquilar 10 camiones tipo cabezal para poder cumplir con los requisitos del contrato luego hizo un préstamo en el banco de Q 300.000.00 para poder sacar 15 cabezales más al crédito dejando un enganche de Q 20,000.00 por cabezal y cumpliendo con una cuota mensual de Q5,000.00. Sigue trabajando para esta empresa. En el mes de abril del año 2008 viajó a la Democracia Escuintla donde tuvo una entrevista con el gerente de Serca S.A. ellos se dedican a la cosecha del banano y también firmó un contrato con ellos para transportar banano. La empresa de Transporte Merlin cuenta con 50 empleados los cuales desempeñan diferentes funciones, contribuyendo al desarrollo y crecimiento de la empresa.

La práctica empresarial dirigida se refiere a la planeación estratégica debido a que la empresa actualmente carece de misión, visión, objetivos, estrategias, valores, entre otros, ya que por ello se está realizando la presente práctica, para suplir sus necesidades de planeación.

- Base legal

La empresa objeto de estudio es Transporte Merlin inscrita como empresa mercantil el 14 de septiembre en el año 2007.

Figura No. 1
Organigrama Transporte Merlin



Fuente: Elaboración propia

TRANSPORTE MERLIN

Su Producto es Nuestro Encargo.

3ra Calle 3-18 Zona 5
Barrió LA Fragua, Zacapa
Tel. 57022111 – 58003170

Zacapa, 25 de noviembre de 2008

Lic. César Fernando Orellana
Coordinador de la facultad de Ciencias Económicas
Zacapa

Estimado señor:

Por este medio perítame saludarle y a la vez desearle muchos éxitos en sus labores diarias.

Con relación a la solicitud que nos hace quiero infórmale que autorizo a la señorita Maura Alicia Oliva Paz, para que realice su práctica empresarial dirigida en esta empresa, a la vez le agradezco que nos haya tomado en cuenta, es un gusto para mi ser de gran utilidad para tan prestigiosa Universidad.

Esperando que sea de beneficio para esta empresa como para el estudiante.

Me suscribo de usted muy atentamente.

F. *Juan José Johnson Salguero*
Juan José Johnson Salguero
Propietario



b) Instrumentación

Cédula de entrevista		
Transporte Merlin		
Fecha:06-12-2008	Asesor: Maura Alicia Oliva Paiz	
Persona entrevistada: Señor Juan José Johnson	Departamento Gerencia General	Puesto Gerente General
GUÍA PRELIMINAR DE LA ENTREVISTA		
<p>¿Tiene establecida la misión y visión la empresa?</p> <p>¿La empresa dispone de base legal?</p> <p>¿Tiene un organigrama establecido la empresa?</p> <p>¿A que se dedica la empresa?</p> <p>¿Cuántas personas forman la empresa?</p> <p>¿Existen manuales en la empresa?</p> <p>¿Cuántos vehículos propios tienen la empresa?</p> <p>¿Los vehículos propios cuentan con imagen de la empresa?</p> <p>¿Los vehículos están asegurados?</p>		



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario al Gerente General de la empresa de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿Cuál es su departamento o área de trabajo en esta institución?

Administrativo

Mantenimiento

Servicio

Otra área no especificada

2. ¿La empresa de Transporte Merlin tiene establecida la misión y visión?

Sí _____ No _____

3. ¿La empresa de Transporte Merlin tiene objetivos establecidos?

Sí _____ No _____

4. ¿Existen políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No _____

5. ¿La empresa de Transporte Merlin dispone de base legal?

Sí _____ No _____

6. ¿Se tienen registros de accidentes y sus causas?

Sí _____ No _____

7. ¿Conoce el personal las instrucciones en caso de accidentes?

Sí _____ No _____

8. ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (), Malo (), Regular ()

9. ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno () ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No _____

2. ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No _____

3. ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No _____

4. ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí _____ No _____

5. ¿La Empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí _____ No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí _____ No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (), Malo (), Regular ()

8 ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno () ambos ()

c) Recopilación de la información

Cédula de entrevista		
Transporte Merlin		
Fecha: 06/12/2008	Asesor: Maura Alicia Oliva Paiz	
Persona entrevistada: Señor Juan José Johnson	Departamento Gerencia General	Puesto Gerente General
GUÍA PRELIMINAR DE LA ENTREVISTA		
<p>¿Tiene establecida la misión y visión la empresa? NO</p> <p>¿La empresa dispone de base legal? SI</p> <p>¿Tiene un organigrama establecido la empresa? NO</p> <p>¿A que se dedica la empresa? Servicio de transporte</p> <p>¿Cuántas personas forman la empresa? 50</p> <p>¿Existen manuales en la empresa? NO</p> <p>¿Cuántos vehículos propios tienen la empresa? 40</p> <p>¿Los vehículos propios cuentan con imagen de la empresa? SI</p> <p>¿Los vehículos están asegurados? SI</p>		



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una "X" la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿Cuál es su departamento o área de trabajo en esta institución?

~~Administrativo~~

Mantenimiento

Servicio

Otra área no especificada

2. ¿La Empresa de Transporte Merlin tiene establecida la misión y visión?

Si

~~No~~

3. ¿La empresa de Transporte Merlin tiene objetivos establecidos?

Si

~~No~~

4. ¿Existen políticas generales o particulares de la empresa?

Si

~~No~~



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una "X" la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿Cuál es su departamento o área de trabajo en esta institución?

~~Administrativo~~

Mantenimiento

Servicio

Otra área no especificada

2. ¿La Empresa de Transporte Merlin tiene establecida la misión y visión?

Si

~~No~~

3. ¿La empresa de Transporte Merlin tiene objetivos establecidos?

Si

~~No~~

4. ¿Existen políticas generales o particulares de la empresa?

Si

~~No~~

5 ¿La empresa de Transporte Merlin dispone de base legal?

No

6. ¿Se tienen registros de accidentes y sus causas?

No

7. ¿Conoce el personal las instrucciones en caso de accidentes?

No

8. ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno () , Malo (), Regular ()

9. ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno () ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1 ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No X _____

2 ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No X _____

3 ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No X _____

4 ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí X _____ No _____

5 ¿La Empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí X _____ No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí X No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (X), Malo (), Regular ()

8 ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno (X) ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No X _____

2. ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No X _____

3. ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No X _____

4. ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí X _____ No _____

5. ¿La Empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí X _____ No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí X No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (X), Malo (), Regular ()

8. ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno (X) ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1. ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No X _____

1 ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No X _____

3. ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No X _____

4 ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí X _____ No _____

5 ¿La empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí X _____ No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí X No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (X), Malo (), Regular ()

8. ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno (X) ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1 ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No X _____

2 ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No X _____

3 ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No X _____

4 ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí X _____ No _____

5 ¿La empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí X _____ No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí X No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (X), Malo (), Regular ()

8 ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno (X) ambos ()



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresa

Cuestionario a los empleados de Transporte Merlin

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas por lo que le solicito su valiosa colaboración responda marcando con una “X” la respuesta dependiendo desde su punto de vista.

1 ¿La empresa para la cual trabaja tiene definida la misión y visión?

Sí _____ No X

2 ¿Conoce los objetivos de la empresa de Transporte Merlin?

Sí _____ No X

3 ¿Conoce las políticas generales o particulares de la empresa?

Sí _____ No X

4 ¿La empresa donde usted labora dispone de base legal?

Sí X No _____

5 ¿La Empresa donde usted labora tiene registros de accidentes y sus causas?

Sí X No _____

6 ¿Conoce usted las instrucciones en caso de accidentes?

Sí X No _____

7 ¿Cuál es el estado actual de las oficinas?

Bueno (X), Malo (), Regular ()

8 ¿El mantenimiento lo proporciona personal?

Externo () interno (X) ambos ()

d) Análisis de la información

- Resultados de la guía de entrevista del Gerente General

Luego de los resultados de la entrevista inicial en donde se conoció la principal problemática con que cuenta Transporte Merlin. A continuación se presentan los resultados obtenidos para verificar dicha problemática manifestada por el gerente general.

Tabla No. 1
Área de trabajo

Respuesta	Cantidad
Administrativo	1
Mantenimiento	-
Servicio	-
Otra área no especificada	-

Base de datos: Gerente General

En la tabla anterior podemos notar que la persona encuestada trabaja en el área de administración.

Tabla No. 2
La empresa tiene misión y visión

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: Gerente General

La empresa de Transporte Merlin no tiene establecida la misión y visión.

Tabla No. 3

Existen objetivos establecidos

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: Gerente General

Según la tabla anterior la empresa de Transporte Merlin carece de objetivos.

Tabla No. 4

Existen políticas generales o particulares

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: Gerente General

Al analizar la tabla anterior encontramos que en la empresa de Transporte Merlin no existen políticas generales o particulares establecidas.

Tabla No. 5

La empresa dispone de base legal

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Según la tabla anterior la empresa de Transporte Merlin está establecida legalmente.

Tabla No. 6

Tiene registros de accidentes y sus causas.

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Según la tabla anterior en la empresa de Transporte Merlin llevan registro de los accidentes y sus causas.

Tabla No. 7

Su persona tiene instrucciones que hacer en caso de accidentes.

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: Gerente General

Al analizar la tabla nos damos cuenta que el personal conoce instrucciones en caso de accidentes.

Tabla No. 8

Cual es el estado actual de las oficinas de su empresa.

Respuesta	Cantidad
Bueno	1
Malo	-
Regular	-

Base de datos: Gerente General

En la tabla anterior se muestra que la empresa Transporte Merlin tiene en buen estado las oficinas actuales.

Tabla No. 9

El mantenimiento de los vehículos es proporcionado por que tipo de personal

Respuesta	Cantidad
Interno	1
Externo	-
Ambos	-

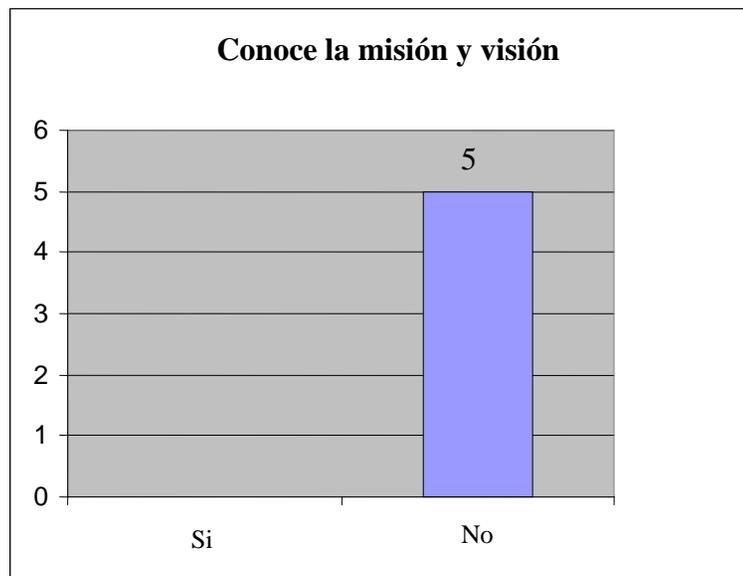
Base de datos: Gerente General

Al analizar la tabla anterior nos damos cuenta que en la empresa merlin el mantenimiento lo proporciona personal de la empresa.

- Resultados de la guía de entrevista a los empleados de Transporte Merlin.

En seguida se presentan los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a los empleados de Transporte Merlin,

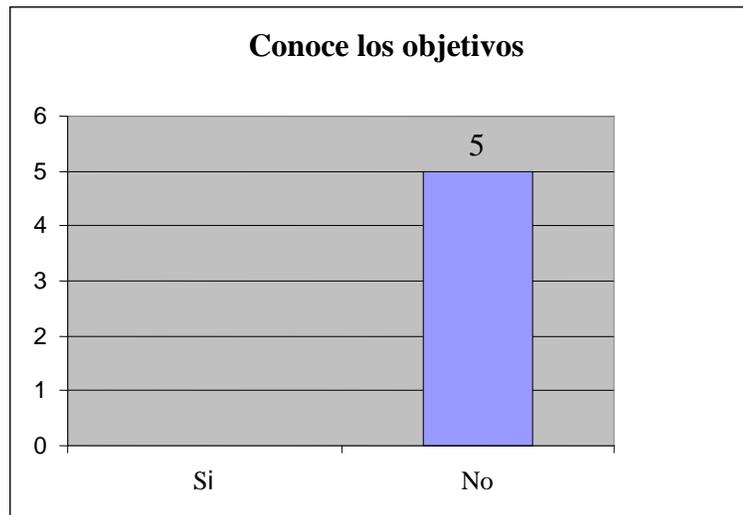
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica anterior la empresa de Transporte Merlin, cinco empleados comentan que no conocen la misión y visión de la empresa

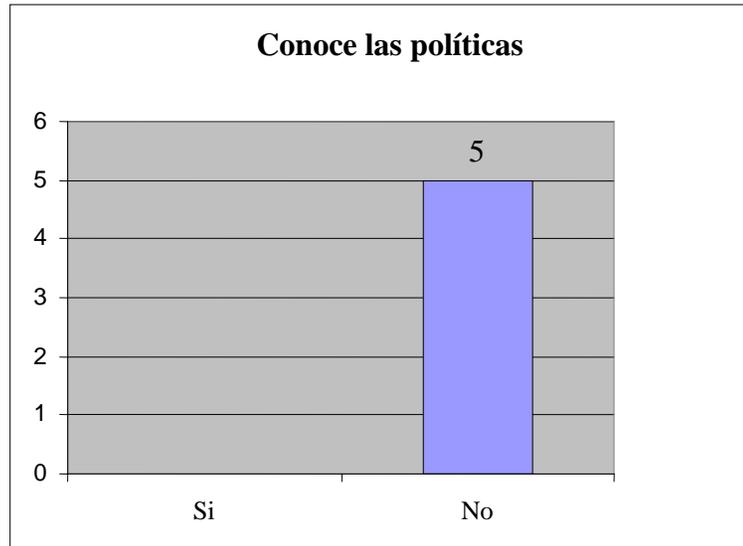
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la gráfica anterior cinco empleados de la empresa de Transporte Merlin indican que desconocen los objetivos de la empresa.

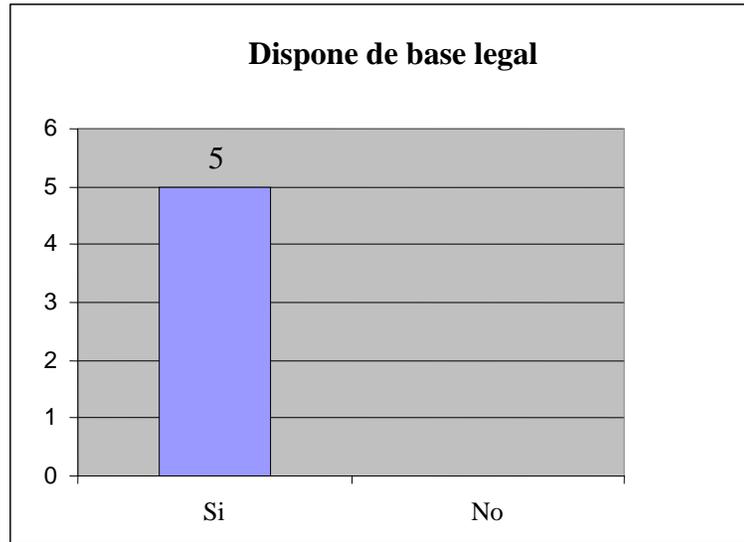
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados observados en la gráfica anterior de la empresa de Transporte Merlin cinco colaboradores tienen un desconocimiento total de las políticas que rigen en la empresa.

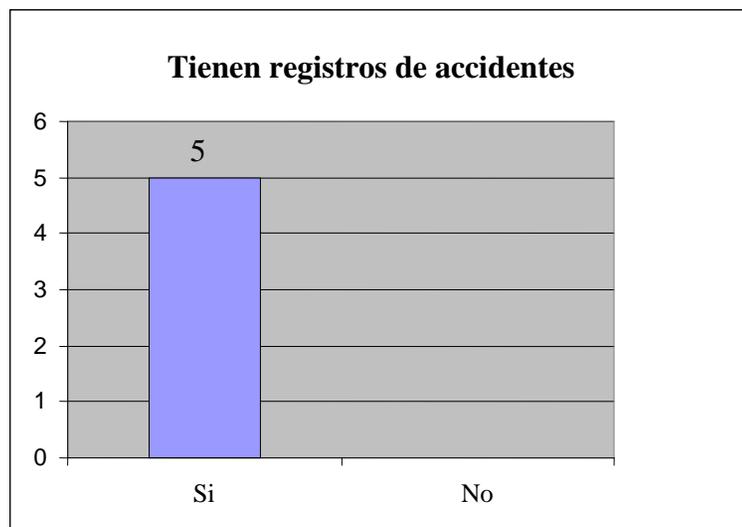
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra que cinco empleados de la empresa de Transporte Merlin, conoce que la empresa dispone de base legal.

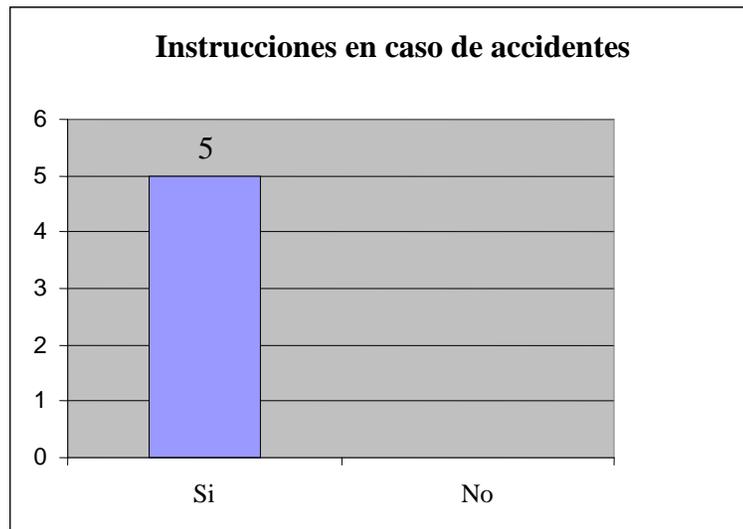
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica se nota que de los cinco entrevistados manifiestan que la empresa para la cual trabajan tienen registrados los accidentes y sus causas.

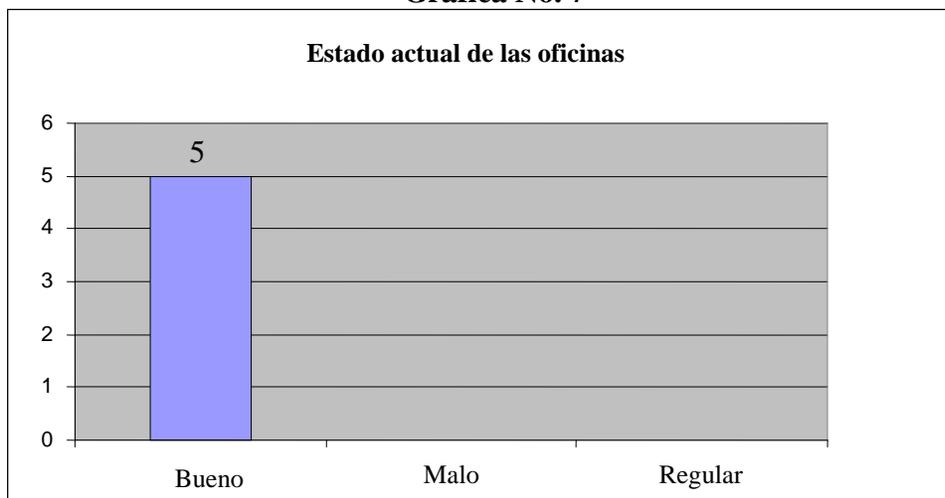
Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica anterior la empresa de Transporte Merlin los cinco empleados saben que hacer en caso de accidentes.

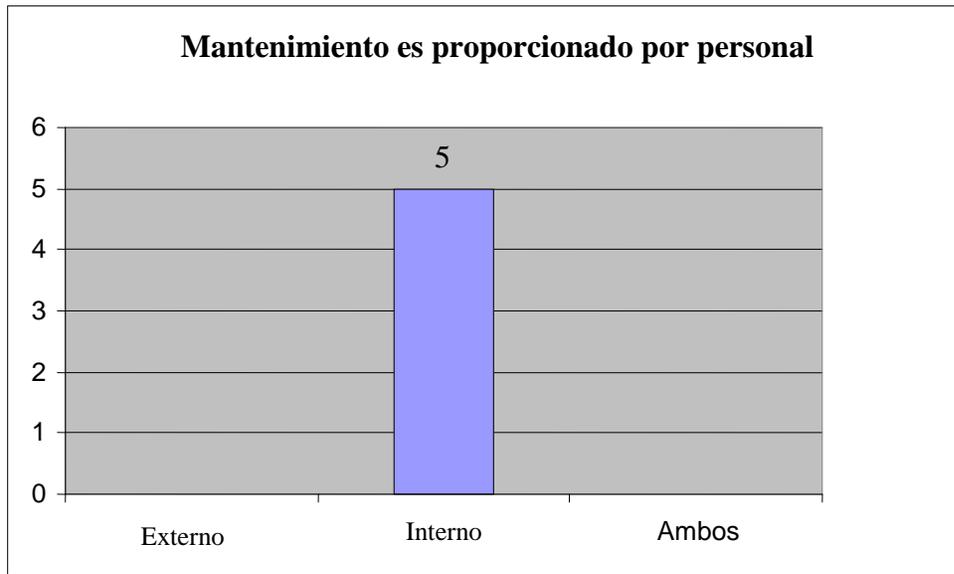
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica nos indica que cinco empleados de la empresa consideran que el estado actual de las oficinas es bueno.

Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

Al observar los resultados de la gráfica anterior los cinco empleados indican que el mantenimiento de las instalaciones es proporcionado por el personal interno.

Anexo No. 2

Diagnóstico

a) Foda

- Macroentorno



En la actualidad las empresas buscan dedicarse al 100% a su actividad principal y delegar en terceros otros servicios en los cuales no cuentan con los recursos y la experiencia necesaria, y es de acá en donde surge el servicio de fletes, el cual es de mucha importancia para llevar a cabo las diferentes actividades de las empresas ya que lo que producen o distribuyen necesitan trasladarlo de las fábricas o centros de distribución a sus bodegas finales.

En los últimos años se han desarrollado avances tecnológicos impresionantes, a los cuales toda empresa ha de adaptarse a través de su implementación, para mantenerse a la vanguardia y ofrecer un eficiente servicio.

El servicio de fletes ha cobrado mucho auge en la actualidad ya que se necesita de un buen socio estratégico para que no se quede mal con los clientes, un atraso en el traslado de producto a un destino puede ocasionar disgustos entre cliente y proveedor y a la larga afectar la rentabilidad de las empresas.

Una de las cuentas que más impacta en los resultados de las empresas es la cuenta de fletes por lo que se hace necesario ser un buen proveedor de este servicio para estar en el negocio por mucho tiempo.

Cada día aparecen nuevos competidores en el mercado ofreciendo el servicio de fletes y la diferencia que impacta para que los clientes lo prefieran o lo cambien es el servicio que lleva a la par lo que son las entregas en tiempo, responsabilidad, manejo de la cuenta y disponibilidad de unidades. No debemos de olvidarnos que empresas a las que se le brinda el servicio de flete en

vez de aparecer en el mercado algunas desaparecen, por lo que se hace indispensable e importante cuidar a los clientes que se tienen.

- Meso entorno



Transporte Merlin esta ubicada en la aldea la Fragua del Departamento de Zacapa. Y en la actualidad presta servicio de transporte a diferentes empresas de primer orden, logrando una creciente participación en las empresas en las que participa, y esto ha sido gracias a la puntualidad y calidad de las entregas a tiempo y un precio justo, demostrando que esta interesado en mantener una relación a largo plazo brindando el respaldo necesario en cada viaje que se realice.

El compromiso de Transporte Merlin es asegurar que el producto llegue en el menor tiempo posible y aun costo óptimo que beneficie a ambos y que se cumpla con la regla principal que es ganar-ganar.

Es así que el año 2004 Transporte Merlin inicia sus operaciones con el servicio del transporte de carga por carretera, brindando servicios a diferentes empresas y transportándoles a cualquier departamento de Guatemala.

Otros de los aspectos que se persigue es contar con el personal altamente calificado, lo que garantice que brinden un servicio de calidad y de primer orden en las entregas de mercadería a los clientes.

- Foda por áreas

Análisis Foda			
Administración			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa legalmente establecida. • Recurso humano motivado. • Amplio parqueo para resguardo de sus vehículos. • Brindar servicio a empresas de primer orden. • Vehículos en excelentes condiciones. • Integridad de los pilotos. • Pago de sueldos en tiempo. • Sueldos arriba del promedio de las demás empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no cuenta con misión. • La empresa carece de visión. • No se tienen objetivos generales y específicos. • No se tienen oficinas en la región sur del país. • Se carece de un reglamento interno de trabajo. • No hay políticas claramente establecidas • No existe manual de puestos y funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Intecap cursos de capacitación para los pilotos. • Contratación de los servicios de un consultor para reducción de costos. • Inversión para tener mas flota. • Buscar nuevos clientes. • Negociar nuevos precios en la tarifa de fletes 	<ul style="list-style-type: none"> • Más personas interesadas de ingresar en el negocio de fletes. • Carreteras en mal estado. • Robo de mercadería. • Primas del seguro más caras. • Variación en los precios de combustibles. • Accidentes en las carreteras. • Escasez de pilotos responsables y con licencia.

<ul style="list-style-type: none"> • Garantía en tiempo de la entrega de los viajes. • Contar con taller propio. • Auxilios en ruta a los vehículos antes de las 24 horas 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe expediente de cada piloto. • No hay capacitación para el personal. • Altos costos de operación 		
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis Foda			
Mantenimiento			
Análisis interno		Análisis externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Mecánicos con experiencia. • Personal comprometido. • Disponibilidad de horario. • Dispuesto a viajar. • Salarios atractivos 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta taller móvil. • Se tardan en auxiliar en ruta • Falta de tecnología en taller. • Falta de un lugar adecuado de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Montar taller móvil. • Capacitación en Intecap. • Compra de cabezales de reciente modelo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flota cada vez más vieja. • Escasez de repuestos en el mercado. • Temporada de invierno.

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de causa y efecto Transporte Merlin



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS: En el diagrama anterior, podemos observar que la empresa Transporte Merlin carece de una planeación, por lo tanto se hace imperativa la necesidad de poner en práctica la planeación como una medida que ayude a salir adelante a la empresa.

- Diagnóstico integral de la empresa

Al analizar las entrevistas con el personal de la empresa y luego de realizar la observación directa en la empresa Transporte Merlin, se puede observar la gran oportunidad que existe en que a pesar de que la empresa ha tenido mucho éxito y está en constante crecimiento, no tiene una planeación definida, lo que la hace estar en desventaja ante grandes empresas que se dedican a brindar servicio de fletes, además de esta carencia la empresa esta legalmente establecida, pero necesita que sea administrada basado en los principios del proceso administrativo y así seguir creciendo sobre bases sólidas y desde ya asegurar el éxito tanto financiero como administrativo.

- ✓ Área de administración

El área de administración, tiene como objetivo gestionar lo que corresponde para lograr que la empresa disponga de servicios de apoyo que correspondan a las necesidades de los procesos, esta área está a cargo del gerente o propietario de la empresa y tiene a su cargo las siguientes unidades: servicios generales y servicios financieros

- ✓ Área de mantenimiento

Esta área de mantenimiento cuenta con un mecánico quién se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente los servicios que requieran los vehículos de la empresa, el mantenimiento es proporcionado de manera preventiva y correctiva, tanto dentro de las instalaciones como auxilios en carretera.

Anexo No. 3



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido al Gerente General de la empresa de Transporte Merlin

Buenas días/tardes, estoy realizando un estudio sobre la planeación estratégica para la empresa de Transporte Merlin por lo cual se le requiere unos minutos para responder la siguiente entrevista.

Instrucciones:

Indique con una “X” su respuesta o bien complete donde considere necesario ampliar su punto de vista en cada una de las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce los beneficios de contar con una planeación en su empresa?

Sí _____ No _____

2. ¿Estaría interesado en que se le desarrolle en su empresa una planeación?

Sí _____ No _____

3. ¿Tomaría en cuenta la planeación para el crecimiento de su empresa?

Sí _____ No _____

4. ¿Estaría interesado en que se le realizara la misión y visión a su empresa?

Sí _____ No _____

5. ¿Estaría interesado en que se le realizara los objetivos a su empresa?

Sí _____ No _____

6. ¿Estaría interesado en que se le realizara las políticas y valores a su empresa?

Sí _____ No _____

7. ¿Compartiría con sus empleados la misión, visión, objetivos, políticas y valores?

Sí _____ No _____

8. ¿Está dispuesto a invertir en publicar a sus empleados la misión, visión, objetivos, y valores?

Sí _____ No _____

Anexo No. 4



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Zacapa

Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a los empleados de la empresa de Transporte Merlin

Buenas días/tardes, estoy realizando un estudio sobre la planeación estratégica para la empresa de Transporte Merlin por lo cual se le requiere unos minutos para responder el siguiente cuestionario.

Instrucciones:

Indique con una “X” su respuesta o bien complete donde considere necesario ampliar su punto de vista en cada una de las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce que es lo que la empresa quiere ser a futuro?

Sí _____ No _____

2. ¿Si le compartieran los objetivos de la empresa los apoyaría?

Sí _____ No _____

3. ¿Le interesaría conocer el futuro de la empresa?

Sí _____ No _____

4. ¿Obtendría beneficios si la empresa tendría un crecimiento?

Sí _____ No _____

5. ¿Compartiría con sus compañeros de trabajo la misión, visión, objetivos y valores?

Sí _____ No _____

Anexo 5

Ejecución de la propuesta

Análisis de la fase de planeación de transporte Merlin

Introducción

Es necesario tomar muy en cuenta las herramientas importantes de planeación a través de guías en el desarrollo de las etapas de visión, misión, objetivos y valores, estrategias, políticas, procedimientos, reglas y programas ya definidos previamente con la gerencia de la empresa en estudio, para que el propietario pueda llevar a cabo un proceso significativo de los recursos con que cuenta la empresa.

Además la capacitación consiste en otorgar al personal operativo información necesaria para un mejor desempeño de sus actividades en función del servicio y atención al cliente, por lo que se realiza una exposición visual de éstos aspectos y además se les otorga material impreso, para ser puesto en práctica con nuevas técnicas, que con el trabajo en conjunto beneficia la competitividad de la empresa de transporte.

Justificación:

Al analizar los resultados de la investigación, la encuesta al personal y entrevista estructurada al propietario, permiten enfocar que la empresa en la actualidad no realiza las etapas básicas e importantes de planeación como visión, misión, objetivos, y valores, etc. que contribuyen a trazar mejor el camino al que se dirige la empresa y fortalece al personal con nuevos conocimientos, que proyectan al cliente un mejor servicio e imagen de la organización, gracias a capacitación periódica y motivación, para realizar un trabajo eficiente.

Objetivos

Objetivo general

Brindar a la empresa de transporte Merlin herramientas de planeación con la finalidad de ser más competitiva en el mercado.

Objetivos específicos

- Educar al personal operativo para que conozca los lineamientos a seguir en la empresa.
- Contar con una guía que les oriente que caminos a seguir en el futuro
- Lograr el compromiso del personal de la empresa con el alcance de los resultados
- Mejorar el servicio que se le brinda a los clientes.

Desarrollo de la propuesta

Orienta a gerencia:

Información al propietario de la empresa, de la importancia de las herramientas de planeación, donde a su vez se le hace entrega de la redacción de la visión, misión, objetivos, y valores; asimismo se le da a conocer la manera en que puede realizar capacitación y motivación constante en el futuro al personal que labora en la empresa.

Orienta a empleados:

Orientar a los empleados acerca de elementos importantes de la planeación y que sea parte del cambio de enfoque de la empresa, para alcanzar un mayor desarrollo en las labores, para proyectar al cliente una buena impresión y lograr una mayor competitividad.

a) Herramientas de planeación:

1. Proceso administrativo:

Fases	Elementos	Etapas
Mecánica	Planear	Visión, misión , objetivos y valores
(Teórica)	Organizar	Integración de personas y cosas
Dinámica	Dirigir	Motivación
(Práctica)	Verificar	Que el personal conozca lo más importante de la planeación de la empresa

Fuente: Elaboración propia

Misión

Brindar un servicio de primera calidad en el transporte de su carga, cumpliendo con los estándares de seguridad, garantía, rapidez, confianza y puntualidad

Visión

Ser una empresa de transporte de carga por carretera de productos varios reconocida a nivel nacional, cubriendo las principales rutas de nuestro país, que se distinga por ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes, ofreciendo costos competitivos en el mercado.

Objetivos

✓ Objetivo general

Garantizar a nuestros clientes, que la mercadería que nos confían llegará a su destino en perfectas condiciones, en el tiempo pactado, minimizando contratiempos y manteniendo la calidad de nuestro servicio de acuerdo a sus necesidades.

Objetivos específicos

- Ofrecer siempre un servicio de calidad.
- Incrementar las ventas en un 50% anual.
- Reducir en un 100% las pérdidas de las encomiendas.
- Lograr la lealtad del cliente a través de nuestros servicios de distribución.

Valores

- **Respeto por las personas:**

Creemos que todos pensamos diferente y debemos de respetarnos mutuamente uno al otro por el bienestar de la empresa.

- **Servicio al cliente:**

El cliente es el rey y a ellos nos debemos, por consiguiente debemos de brindar un servicio de primera calidad hoy y siempre.

- **Trabajo en equipo:**

Se debe fomentar el trabajo en equipo para alcanzar los resultados de una manera eficaz y eficiente y al menor costo posible.

- **Honradez:**

Es necesario que en todo momento se demuestre que lo que hacemos sea de manera transparente.

- **Responsabilidad:**

Somos responsables por nuestros propios actos, no debemos de culpar a terceros por nuestros errores.

- **Puntualidad:**

Es muy importante que demos la puntualidad hacia la empresa y con los compromisos que se adquieren con nuestros clientes.

- **Verdad:**

Trabajar con franqueza, transparencia y entablar comunicación clara con el fin de lograr un mejor resultado que apoye el desarrollo y crecimiento de la empresa

Estrategias

Alcanzar un 50% más de volumen en las ventas.

Adquirir GPS para todas las unidades de transporte de la empresa.

Apertura de oficina en Peten y Escuintla en el 2010.

Remplazo de la flota en un 10% por unidades más nuevas.

Lograr que nuestros colaboradores trabajen por un buen tiempo en la empresa

Alcanzar la rentabilidad necesaria en todas las operaciones que realizamos.

Políticas

- Prohibido que personal ajeno a la empresa viaje en las unidades de transporte.
- Compra de combustible en gasolineras que den un buen precio en base al volumen de compra.
- Ser ejemplo para la población por la educación y manejo vial de nuestros pilotos.
- Entrega de pedidos en menos de 24 horas en la república de Guatemala.
- La puntualidad con la que trabajamos es la diferencia.
- Todo accidente ocasionado por descuido del piloto debe de cobrarse un 25% del valor total de la reparación.
- Ningún piloto puede usar la unidad de transporte para uso personal.
- Las negociaciones con gasolineras para abastecimiento de combustible únicamente pueden ser realizadas por el gerente de la empresa.

Procedimientos

Abastecimiento de combustible

Después de realizar un viaje los pilotos deben de fular los tanques de combustible en la gasolinera autorizada.

El personal de la gasolinera debe de anotar en letras y en números el galonaje que se entrego y así mismo, el piloto anotara en el reverso el numero de kilometraje actual, y firmara de conformidad. Quincenalmente la gasolinera envía el detalle de los vales y soporte de los mismos para su cobro respectivo, envía la factura emitida.

La secretaria de la empresa revisa que los vales y detalle del mismo coincidan con la información y traslada al gerente de la empresa la información de cuanto cancelar.

El gerente de la empresa envía a pagar a la gasolinera el combustible utilizado por sus unidades.

Cobro de Fletes

Por cada viaje que se realiza el proveedor entrega a nuestro piloto un comprobante del viaje a realizar en donde se indica la dirección a donde debe de llevar el producto, en donde se indica que debe de llevar, y a que lugar debe de entregarlo, así como el horario en que debe de llegar.

Al regresar del viaje debe de entregar al jefe de transporte de la empresa que se le presto el servicio el comprobante de recibido por la bodega a la que se dirigía el producto.

Asimismo entrega a la secretaria el comprobante respectivo del viaje para que lo archive y a la semana proceda a la facturación respectiva.

Semanalmente la secretaria debe de realizar la factura a la empresa que se le brindo el servicio.

El gerente entrega personalmente la factura al cliente y recibe contraseña de pago en donde se le indica el día y hora en que se le hará efectivo el pago.

El departamento de administración de la empresa valida las facturas y solicita la emisión del cheque en base al presupuesto que existe de la cuenta de fletes.

El gerente según la contraseña se presenta a la empresa y recibe el cheque por los viajes recibidos.

Deposita a las cuentas de la empresa los cheques respectivos.

Reglas

Se prohíbe fumar dentro de las unidades de transporte e instalaciones de las empresas a las que se brinda el servicio de fletes.

La programación de viajes únicamente debe de ser realizada por el gerente de la empresa.

Es prohibido conducir unidades de transporte en estado de ebriedad.

No se permite a los pilotos que conduzcan las unidades de transporte a más de 90 kilómetros por hora.

Cuando las unidades de transporte tengan algún desperfecto mecánico los mismos pueden ser corregidos únicamente por el mecánico de la empresa.

No se deben de utilizar para reparaciones repuestos usados.

No debe de excederse del kilometraje de servicio el equipo a su cargo.

La limpieza de los equipos debe de lucir siempre impecable.

Programas

Analizar si la flota actual se da cumplimiento para alcanzar un volumen de ventas del 50% adicional.

En base a el punto anterior si hubiese necesidad de adquirir más flota, se da la opción de contratar más pilotos para la unidad de transporte y trabajarlos 24 horas, es decir cada piloto en un turno de 12 horas, logrando con ello el aprovechamiento de recursos de la empresa.

Crear un plan de incentivo a los pilotos con un plan denominado Cero accidentes, el cual puede premiarse cada tres meses.

Lograr un plan de capacitación permanente en la empresa para los pilotos de las unidades de transporte.