



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA  
COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL S.A CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA  
BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028”

**AUTORES:**

Acosta Carvajal Cristhian Alexander

Tisalema Toalombo Julio Geovanny

**DIRECTOR**

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro  
Fernando

**PARES ACADÉMICOS**

Ing. Paredes Cruz Renato Estuardo

Ing. Monar Verdezoto Mercedes  
Anabel

**GUARANDA – ECUADOR  
2024**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA  
COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL S.A CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA  
BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028”

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a quienes formaron parte de este proceso a Dios y a nuestros padres por darnos salud y vida, no existe palabras suficientes para expresar el profundo agradecimiento que sentimos hacia ustedes. Desde el inicio de nuestra educación han sido nuestra inspiración. Han esforzado mucho para darnos las mejores oportunidades, siempre confiando en nosotros y brindando su apoyo incondicional. Sus consejos han sido nuestra fuerza en cada uno de los desafíos, agradecemos de todo corazón por todo lo que han hecho por nosotros.

A la Universidad Estatal de Bolívar, agradecemos por abrirnos las puertas y por brindarnos la oportunidad de adquirir conocimientos y crecer profesionalmente.

Finalmente, queremos expresar nuestros profundos agradecimientos a toda nuestra familia, gracias por el apoyo y los consejos que nos han brindaron nos han impulsado a seguir nuestros sueños y metas. Cada uno de ustedes han contribuido de una manera significativa en nuestra formación y crecimiento personal. Les agradezco de todo corazón.

*Cristhian Alexander Acosta Carvajal*

*Julio Geovanny Tisalema Toalombo*

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien ha sido mi guía durante todo este proceso, por haberme dado la sabiduría y fortaleza para afrontar cada uno de los obstáculos que se presentó en mi vida para cumplir mi meta. A mis queridos padres, Elías Tisalema y María R. Toalombo, por su amor, trabajo, apoyo incondicional y sacrificio durante estos años de estudio, por inculcar en el camino del bien, gracias por darme la vida y enseñarme a no rendir y que lo más importante en la vida es el respeto y la humildad. Ha sido un orgullo y un privilegio de ser su hijo, son los mejores padres del mundo; los amo con todo mi corazón. Gracias a su esfuerzo he logrado llegar hasta aquí y cumplir mi sueño tan anhelado.

A mi hijo, Danny Tisalema, te dedico este logro con todo el corazón. Eres el motor que me impulsó a seguir adelante, mi mayor motivo para dar lo mejor de mí. Cada uno de mis pasos que yo he dado te inspire a perseguir tus sueños.

A mi querido hermano, Walter Tisalema quien ha sido mi amigo, mi compañero de vida. Gracias por el apoyo que me has brindado durante este proceso.

### *Julio Geovanny Tisalema Toalombo*

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada uno de mis pasos y por darme la fe y la perseverancia para alcanzar mis sueños y así terminar mi carrera.

A mis padres, Cristhian Acosta y Ana Carvajal por estar a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos, Sebastián, Luciana y Guadalupe por brindarme su cariño y apoyo moral el éxito del presente esfuerzo es dedicado para todos ustedes con mucho cariño. De igual manera a una persona muy especial que me acompañó en el trayecto de mi carrera gracias Pauleth R.

En honor a mi abuelo Adolfo Acosta quien fue y es mi fuente de inspiración y sabiduría. Aunque no esté físicamente conmigo, su espíritu y amor continúan guiándome en cada paso de este camino.

### *Cristhian Alexander Acosta Carvajal*

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

**ING. "RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE", ING. "RENATO ESTUARDO PAREDES CRUZ" e ING. "MERCEDES ANABEL MONAR VERDEZOTO",** en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación ""Plan de Fortalecimiento para el Desarrollo de la Compañía Transscarvajal S.A Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028"" desarrollado por Cristhian Alexander Acosta Carvajal y Julio Geovanny Tisalema Toalombo.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

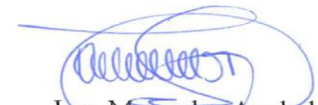
Guaranda, Junio del 2024



Ing. Ramiro Fernando Jaramillo  
Villafuerte  
**Director**



Ing. Renato Estuardo  
Paredes Cruz  
**Par Académico**



Ing. Mercedes Anabel  
Monar Verdezoto  
**Par Académico**

**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros CRISTHIAN ALEXANDER ACOSTA CARVAJAL y JULIO GEOVANNY TISALEMA TOALOMBO portadores de la Cédula de Identidad No 0202471256 y 1805356563 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

**“PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL S.A CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028”**, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

**Cristhian Alexander Acosta Carvajal****Julio Geovanny Tisalema Toalombo**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADEMICO.....	v
DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema .....	6
1.3. Preguntas de Investigación .....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos: General y Específicos .....	8
1.5.1. Objetivo General .....	8
1.5.2. Objetivos Específico .....	8
1.6. Hipótesis.....	8
1.7. Variables.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Antecedentes .....	11
2.2. Científico .....	16
2.2.1. Plan de Fortalecimiento .....	16
2.2.2. Fortalecimiento Organizacional.....	16
2.2.3. Fortalecimiento Empresarial.....	17
2.2.4. Ciclo de Deming el ciclo PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) .....	19
2.2.5. Desarrollo .....	26
2.2. Conceptual.....	31

Cliente.....	31
Costo .....	31
Consumidor.....	31
Estrategia Operativo .....	31
Estrategia De Planeación .....	32
Competitividad.....	32
Estrategia De Precios .....	32
Habilidades .....	32
Objetivos.....	32
Precio .....	33
Productividad.....	33
Herramienta .....	33
Plan .....	33
Políticas.....	33
Recursos.....	33
2.3. Legal.....	34
2.3.1. Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD .....	34
Código de trabajo.....	36
Ley De Compañías.....	37
2.4. Georreferencial .....	40
CAPITULO III. METODOLOGÍA .....	41
3.2. Tipo de Investigación .....	41
Investigación descriptiva .....	41
Investigación exploratoria.....	41
Investigación Bibliográfica.....	41
3.2. Enfoque de la investigación .....	42
Cualitativo.....	42
Cuantitativo.....	42
3.3. Métodos de Investigación.....	42
Método Empírico .....	42
Método Teórico.....	43
Método Deductivo .....	43
Método Inductivo.....	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	44



Entrevista .....	44
Encuesta .....	44
Universo .....	44
Población .....	44
Muestra .....	44
3.5. Procesamiento de la Información .....	45
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados .....	46
CAPITULO V .....	62
5. PROPUESTA .....	62
5.1. Título.....	62
5.2. Antecedentes .....	62
5.3. Filosofía Institucional .....	62
5.4. Organigrama estructural .....	66
5.5. Análisis FODA .....	70
5.5. Estrategias .....	72
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA .....	84
ANEXOS .....	89

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. - <i>Tiempo en la compañía</i> .....	46
Tabla 2. - <i>Ambiente Laboral</i> .....	47
Tabla 3 - <i>Establecimiento de objetivos y metas</i> .....	48
Tabla 4. – <i>Definición de objetivos</i> .....	49
Tabla 5. – <i>Cultura organizacional</i> .....	50
Tabla 6. – <i>Desempeño Laboral</i> .....	51
Tabla 7. - <i>Evaluación de la calidad</i> .....	52
Tabla 8. - <i>Necesidad de capacitaciones</i> .....	53
Tabla 9. – <i>Cumplimiento de Requisito</i> .....	54
Tabla 10. – <i>Cumplimiento de las funciones</i> .....	55
Tabla 11. - <i>Organización Administrativa</i> .....	56
Tabla 12. - <i>Reglamento y políticas</i> .....	57
Tabla 13. - <i>Existencias de Sistemas</i> .....	58
Tabla 14. - <i>Permisos de circulación</i> .....	59
Tabla 15.- <i>Elaboración de la Misión</i> .....	63
Tabla 16. - <i>Elaboración de la Visión</i> .....	63
Tabla 17.- <i>Valores Corporativos</i> .....	65

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. - <i>Operacionalización de las Variables</i> .....	9
Cuadro 2. – <i>Funciones Gerencias</i> .....	67
Cuadro 3. - <i>Manual de funciones Finanzas</i> .....	68
Cuadro 4. – <i>Manual funciones Secretariado</i> .....	69
Cuadro 5. - <i>Análisis FODA</i> .....	70

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. - <i>Ciclo de Deming el ciclo PHVA</i> .....	21
Figura 2. - <i>Ubicación</i> .....	40
Figura 3. - <i>Tiempo en la compañía</i> .....	46
Figura 4. - <i>Ambiente Laboral</i> .....	47
Figura 5. - <i>Establecimiento de objetivos y metas</i> .....	48
Figura 6. - <i>Definición de objetivos</i> .....	49
Figura 7. - <i>Cultura Organizacional</i> .....	50
Figura 8. - <i>Desempeño Laboral</i> .....	51
Figura 9. - <i>Evaluación de la calidad</i> .....	52
Figura 10. - <i>Necesidad de capacitaciones</i> .....	53
Figura 11. - <i>Cumplimiento de requisitos</i> .....	54
Figura 12. - <i>Cumplimiento de las funciones</i> .....	55
Figura 13. - <i>Organización Administrativa</i> .....	56
Figura 14. - <i>Reglamentos y políticas</i> .....	57
Figura 15. - <i>Existencias de Sistemas</i> .....	58
Figura 16. - <i>Permisos de circulación</i> .....	59

## INTRODUCCIÓN

Surcando las Carreteras del Éxito: Un Plan de Fortalecimiento para Transscarvajal S.A. En el corazón de la provincia de Bolívar, Ecuador, donde las montañas se elevan y los caminos serpentean, se encuentra Transscarvajal S.A., una empresa de transporte que ha surcado las carreteras durante años, conectando a personas y comunidades. Sin embargo, en un mundo en constante cambio, la empresa se enfrenta a nuevos desafíos y oportunidades. Es por eso que este Plan de Fortalecimiento para el desarrollo de Transscarvajal S.A. en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028, se presenta como un mapa guía para navegar hacia un futuro próspero y sostenible.

Este plan no es solo un conjunto de palabras sobre papel, sino un compromiso con la excelencia. Es una invitación a un viaje de transformación, donde la empresa se reinventa, adaptándose a las demandas del mercado y las expectativas de sus clientes. A través de un diagnóstico profundo de la situación actual, la investigación bibliográfica exhaustiva y el análisis de alternativas estratégicas, este plan busca fortalecer a Transscarvajal S.A., convirtiéndola en un referente del sector de transporte en la región.

El primer paso en este viaje de transformación es comprender a fondo la situación actual de Transscarvajal S.A. A través de un análisis exhaustivo de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se identificarán los aspectos que requieren atención y las áreas con mayor potencial de crecimiento. Este diagnóstico servirá como brújula para orientar las acciones estratégicas que se implementarán en el futuro.

El conocimiento es poder, y en este caso, la investigación bibliográfica será la luz que ilumine el camino hacia el fortalecimiento de Transscarvajal S.A. Se consultarán fuentes confiables, se analizarán estudios de casos y se buscarán las mejores prácticas del sector de transporte. Esta búsqueda de conocimiento permitirá identificar tendencias emergentes, estrategias innovadoras y soluciones efectivas a los desafíos que enfrenta la empresa.

Con el diagnóstico en mano y el conocimiento adquirido, se analizarán a fondo las distintas alternativas existentes para fortalecer a Transscarvajal S.A. Se evaluarán diferentes estrategias, considerando su viabilidad, impacto y potencial para generar un crecimiento sostenible. Este análisis riguroso permitirá seleccionar las estrategias más adecuadas para impulsar el éxito de la empresa en el período 2024-2028.

Este Plan de Fortalecimiento no es un destino final, sino un punto de partida en un viaje de transformación continua. Transscarvajal S.A. se embarca en una aventura hacia un futuro próspero, donde la excelencia en el servicio, la innovación constante y la responsabilidad social serán los pilares de su éxito. Este plan es la brújula que guiará a la empresa en este camino, asegurando que cada paso sea firme y seguro hacia la cima del éxito.

## RESUMEN

Transscarvajal S.A., empresa de transporte con sede en Ecuador, inicia un proceso de fortalecimiento estratégico con el objetivo de convertirse en un referente del sector durante el período 2024-2028. El Plan de Fortalecimiento, basado en una metodología rigurosa, permitirá a la empresa identificar sus fortalezas, oportunidades y áreas de mejora, tomando como base las mejores prácticas del sector y las tendencias emergentes. A través de un diagnóstico profundo, una investigación bibliográfica exhaustiva y un análisis de alternativas estratégicas, se desarrollarán estrategias innovadoras para fortalecer a la empresa, asegurando un crecimiento sostenible y un compromiso con las comunidades a las que conecta. La excelencia en el servicio, la responsabilidad social y la implementación de prácticas innovadoras serán los pilares de este proceso, consolidando a Transscarvajal S.A. como un líder en el sector de transporte en la región. Este plan no es un destino final, sino un punto de partida en una trayectoria hacia la cima del éxito, donde Transscarvajal S.A. dejará su huella imborrable en las carreteras del Ecuador.

**Palabras claves;** Planificación, Fortalecimiento Empresarial, Transporte, Logística, Responsabilidad Social, Innovación.

## **ABSTRACT**

Transscarvajal S.A., a transportation company based in Ecuador, is embarking on a strategic strengthening process with the goal of becoming a benchmark in the sector during the 2024-2028 period. The Strengthening Plan, based on a rigorous methodology, will allow the company to identify its strengths, opportunities, and areas for improvement, taking as a basis the best practices of the sector and emerging trends. Through an in-depth diagnosis, an exhaustive bibliographic investigation, and an analysis of strategic alternatives, innovative strategies will be developed to strengthen the company, ensuring sustainable growth and a commitment to the communities it connects. Excellence in service, social responsibility, and the implementation of innovative practices will be the pillars of this process, consolidating Transscarvajal S.A. as a leader in the transportation sector in the region. This plan is not a final destination, but a starting point on a path to the top of success, where Transscarvajal S.A. will leave its indelible mark on the roads of Ecuador.

**Keywords:** Planning, Business Strengthening, Transportation, Logistics, Social Responsibility, Innovation.



# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### **Descripción del Problema**

La compañía de transporte transscarvajal S.A, surgió con la necesidad de ofertar servicio de carga pensada para los usuarios que requieran este tipo de servicio, el principal problema es el desconocimiento en la parte administrativa y un deficientemente manejo en la organización lo que trae como consecuencia poco crecimiento empresarial, además, no cuenta con una misión y visión lo cual ocasiona que los empleados no tengan claro el camino empresarial a seguir.

Mediante un plan fortalecimiento, se tomará en cuenta las variables que permitan identificar las debilidades y fortalezas, planteando los objetivos de la compañía con el fin de tener una mayor rentabilidad y excelente servicio.

El transporte hoy en día es vital para las personas, pues gracias a ellos, es que los tiempos de traslado han disminuido considerablemente, actualmente muchas compañías aplican varias estrategias en su afán de mantenerse en el mercado sin embargo no solamente eso es lo que determinará su permanencia, sino que deben saber cómo demostrar una buena calidad del servicio a los clientes, ya que esto genera buenas expectativas del mismo; existe en ocasiones una problemática que se presenta en su búsqueda por mantenerse en el mercado en la cual las empresas han tenido que reducir sus gastos lo cual se ve reflejado en la baja calidad del servicio que ofrecen como compañía.

En Guaranda las Compañías de Transportes buscan crecer económicamente mediante la demanda generada en las diferentes actividades, la cual es un elemento central para el bienestar de las sociedades, siendo sustento y fuente de trabajo para personas que se dedican a este servicio, mejorando su calidad de vida y su estabilidad laboral.

En los últimos años se ha notado un flujo masivo de empresas en este sector económico, en la que ha perjudicado la estabilidad económica de varias compañías,

llegando a disminuir los viajes por carga, precios y utilidades. Sin duda a través de los tiempos se ha podido notar que las compañías se disuelven debido a la falta de estrategias por parte de cada una de las instituciones.

Según (Bárcena, 2016), a pesar de los problemas políticos y económicos continúan en el Ecuador, la situación ha mejorado en los últimos años respecto a la actividad productiva de las industrias, dando lugar al incremento de las exportaciones e importaciones, así como al desarrollo comercial dentro del país, siendo el transporte de carga pesada un factor importante de la economía nacional al movilizar productos e insumos dentro y fuera del país.

## **1.2. Formulación del Problema**

De qué manera incidirá el Plan de Fortalecimiento para el desarrollo de la compañía transscarvajal S.A Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028.

## **1.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa?
- ¿Qué tipo de servicio ofrece la organización?
- ¿Cumple con las necesidades y expectativas del cliente?
- ¿Qué técnicas y herramientas utilizan para la recolección de información para el desarrollo de la compañía?
- ¿La empresa no tiene definido las funciones de cada uno de los colaboradores

#### **1.4 Justificación**

El presente trabajo de investigación desarrollará un plan de fortalecimiento que ayudará a mejorar cada uno de los servicios de la compañía transscarvajal S.A y de esta manera poder llevar a cabo cada uno de los objetivos planteados.

Actualmente hay una frecuente búsqueda relacionada con la contratación de empresas en el mercado con altos estándares de exigencia y competitividad por parte de los clientes quienes no solo buscan calidad en los servicios, sino que también requieren excelencia por lo cual la compañía, se ve en la necesidad de realizar un Plan de Fortalecimiento para poder realizar los correctivos a corto y largo plazo estableciendo las acciones que conlleven a una eficiente toma de decisiones; con esto se conseguirá potencializar el producto mejorando la calidad del servicio hacia todos sus clientes, y esta manera poder alcanzar a competir con otras empresas que existe en el mercado y/o logrará posicionarla como una de las más grandes dentro de la provincia.

Nuestro trabajo será de gran importancia para la compañía de transporte por lo que nos permitirá dar soluciones mediante la investigación que se realizará y la implementación de un Plan de Fortalecimiento que contribuirá a resolver cada uno de los problemas descritos y formulados con la finalidad de mejorar cada uno de los procesos que dispone la compañía, y de esta manera poder buscar alternativas viables que ayuden de esta manera aprovechar cada una de las oportunidades que ofrece.

Nuestra investigación será permitente porque tenemos el conocimiento adquirido durante nuestro periodo académico lo cual nos ayudará a realizar el trabajo de una mejor manera, teniendo en cuenta cada uno de los aspectos que la compañía tiene, y de esta forma poder buscar soluciones que ayuden a cumplir cada uno de los objetivos que la compañía tiene.

## **1.5.Objetivos: General y Específicos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Elaborar un Plan de Fortalecimiento para el desarrollo de la compañía Transscarvajal S.A Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028.

### **1.5.2. Objetivos Específico**

- Diagnosticar la situación actual de la compañía Transscarvajal s.a.
- Definir a través de fuentes bibliográficos aspectos que den soporte a la investigación.
- Analizar distintas alternativas existentes en pro del fortalecimiento de la compañía de transporte Transscarvajal s.a.

## **1.6.Hipótesis**

El Plan de Fortalecimiento incidirá en el desarrollo de la compañía Transscarvajal S.A Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028.

## **1.7.Variables**

**Variable Independiente:** Plan de Fortalecimiento

**Variable Dependiente:** Desarrollo de la compañía Transscarvajal S.A

Cuadro 1. - Operacionalización de las Variables

**Variable Independiente:** Plan de Fortalecimiento

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Variable Independiente</b>	Los planes de fortalecimiento empresarial permiten determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones.	Fortalecimiento del servicio de la empresa.  Implementar Estrategias Resultados.	Calidad  Rendimiento  Productividad	¿Cuáles son las técnicas que conoce para lograr un buen Fortalecimiento dentro de la compañía?	Entrevista  Encuesta

**Variable Dependiente: 2** Desarrollo de la compañía

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Variable dependiente</b>	El desarrollo organizacional es el conjunto de estrategias y tácticas planificadas de una empresa. Este se compone por el talento humano de una organización y se acompaña de herramientas y prácticas para alinear los objetivos de la empresa	Productos  Calidad  Recursos	Rendimiento  Servicio a los clientes  Satisfacción de los Clientes	¿De qué manera la empresa podrá desarrollar sus recursos para una buena atención a todos sus clientes?	Entrevista  Encuesta

Nota. Elaborado por: Acosta Cristhian y Julio Tisalema

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

En la investigación se realizó con el tema de tesis Plan de Marketing de la compañía de transporte Transcatequilla S.A de la ciudad de Guayaquil en el año 2017 por (Cáceres Pullas, 2017) menciona que en La Parroquia San Antonio De Pichincha Es vital reconocer la participación del sector del transporte en la economía ecuatoriana debido a los ingresos que genera en todas las actividades económicas directas e indirectas que involucra; este mercado produce ingresos por impuestos a la propiedad de los vehículos motorizados de transporte terrestre de alrededor de USD 194 millones (Servicio de Rentas Internas, 2017).

El transporte de carga se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo de la economía, al poder afirmarse que el transporte, como actividad clave de la logística influye sobre dos aspectos fundamentales: la importancia de lugar y de tiempo, es decir disponer de la mercancía o productos en el lugar y el momento en que se requieren. Es por ello que, muchos autores consideran que el transporte añade valor al producto por concepto de lugar y de tiempo.

Es por ello, que a criterio de Dávila y Cuellar (2014), el transporte terrestre se ha convertido en un importante sector de la economía ecuatoriana y en el desarrollo de la población desde el punto de vista social y económico, puesto que no solo posibilita el acceso a bienes, recursos e insumos, sino que es una actividad esencial para el perfeccionamiento de las relaciones humanas.

El transporte de carga liviana constituye un factor de gran importancia en la economía, al movilizar personas dentro de zonas urbanas y rurales además de mercancías e insumos dentro del país, generando con ello un mayor desarrollo económico – social, entre otras funciones el transporte pone en contacto a usuarios y productores, potencia la especialización productiva, moviliza mercaderías y personas y articula territorios y naciones por lo que su planificación y buen

desempeño es importante para mejorar la dinámica económica del país y alcanzar el crecimiento y desarrollo de las regiones.

Dentro de su investigación menciona los siguientes objetivos en elaborar un plan de marketing para la Compañía de Transporte Transcatequilla S.A en la parroquia San Antonio de Pichincha. Por lo cual sus objetivos específicos se centran en lo siguiente en establecer un análisis situacional que permita establecer, los factores internos y externos que inciden en la Compañía de Transporte Transcatequilla S.A. a su vez realizar un estudio del mercado para identificar el perfil de los clientes, su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la compañía de Transporte Transcatequilla S.A. y por ultimo elaborar un plan de marketing a partir de los resultados arrojados en el estudio de mercado.

Lo cual concluye su investigación mencionando lo siguiente que a partir de la investigación realizada en la Compañía de Transporte Transcatequilla S.A se pudieron identificar un grupo de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas sobre la base de las cuales quedan diseñadas un grupo de estrategias que permiten utilizar las fortalezas y eliminar las debilidades para aprovechar las oportunidades y combatir las amenazas.

Se constató que los clientes valoran como un eje de mucha importancia en el posicionamiento en el mercado, la calidad en la prestación de este servicio, así como la entrega oportuna y segura de la carga, y se determinó que los clientes están satisfechos con los precios de la compañía, pero son potenciales a la diversificación de prestaciones y de precios para futuras estrategias de penetración del mercado.

En la investigación elaborada con el tema de tesis Imagen corporativa en la compañía de transporte pesado rutas Tixaneñas S.A. y el posicionamiento en el mercado de la ciudad de Riobamba período 2019 por (Vilema, 2019) menciona que la compañía de Transporte Pesado Rutas Tixaneñas S.A. es una sociedad constituida el 24 de abril del 2014, actualmente cuenta con 12 socios, su actividad comercial está centrada en el sector de transporte regular o no regular de carga por carretera. La compañía no ha experimentado el crecimiento que sus socios esperaban debido a que no se ha logrado darle valor a su marca y así posicionarse



en el mercado.

El problema surge desde sus inicios ya que al ser constituida legalmente la compañía no identifica claramente estrategias de marketing pues hasta la actualidad únicamente se basa tan solo en una administración no técnica, empírica que ha ocasionado como consecuencia el no reconocer oportunidades o definir nuevos métodos de intervención en el mercado, la compañía tiene una débil imagen corporativa, razón por la cual clientes externos desconocen de su existencia, debido a esto la compañía no ha ganado mayor cuota de mercado por ende afectando sus ingresos.

A pesar de que la empresa lleva 4 años funcionando de forma aceptable, no se ha consolidado la imagen corporativa que defina a la compañía y su actividad, lo cual ha llevado al cliente a no prestar atención a sus servicios ya que no son debidamente promocionados debido a que no se cuenta con el personal suficiente que se encargue asesorar y captar clientes, generando una cartera limitada de clientes de esta clase de servicio y en consecuencia el posicionamiento de mercado se ha visto afectado dado que se desconoce el estado actual del posicionamiento de la compañía lo cual radica en la percepción de la compañía y como ésta define estrategias para ser atractiva a su público.

Dentro de su investigación menciona los siguientes objetivos en determinar que la imagen corporativa en la Compañía de Transporte Pesado Rutas Tixaneñas S.A. influye en el posicionamiento de mercado de la ciudad en Riobamba periodo 2017 los cual sus objetivos específicos mencionan lo siguiente en fundamentar teóricamente los contenidos de imagen corporativa y posicionamiento de mercado, para profundizar en los conocimientos relacionados a la investigación, por otra parte en poder diagnosticar la situación actual de la compañía mediante un estudio línea base a fin de establecer como la inexistencia de las estrategias de marketing afectan a la Compañía, y poder identificar un plan de comunicación y publicidad a partir de los contenidos de mensajes y medios que promocionen la imagen corporativa de la Compañía.

Y su investigación la concluye mencionando que la imagen corporativa de la

Compañía de Transporte Pesado Rutas Tixaneñas S.A. si influye en el posicionamiento de mercado en la ciudad de Riobamba, ya que, si la compañía cuenta con una adecuada identidad corporativa, identidad visual y cultura organizacional; la marca queda grabada en la mente de los clientes transmitiendo el profesionalismo y la eficiencia de la compañía logrando la fidelización de los mismos, mediante la investigación bibliográfica, se pudo describir las dos variables principales de la investigación que son: la imagen corporativa y el posicionamiento de mercado; así como determinar la estrecha relación que guardan estas variables y su incidencia en el manejo adecuado de la compañía.

Luego del análisis de la recolección de los datos de las encuestas realizadas al mercado objetivo de la Compañía de Transporte Pesado Rutas Tixaneñas S.A., se pudo determinar que es necesario fortalecer la marca puesto que el 68% de los encuestados indican que no han contratado el servicio de la compañía Rutas Tixaneñas S.A. porque no conocían de la existencia de la misma, mientras que el 32% manifiestan que han contratado este servicio pero de otras compañías; esto a consecuencia de una pobre imagen corporativa lo cual implica que no logre el crecimiento esperado y mejore su rentabilidad.

En la investigación elaborada con el tema de tesis Plan estratégico para la compañía de transporte pesado exprés S.A. del cantón Quevedo, provincia de los Ríos en el año 2016 por (Miranda, 2016) menciona que el Transporte es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.

Es en la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo que existe la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., cuya actividad principal es el transporte pesado por carretera, el inicio de actividades es el 02 de febrero del 2016, por ser una empresa nueva, no cuenta con un Plan estratégico que dirija las diversas actividades, como es organización, el funcionamiento, el manejo de los recursos

humanos, aún no cuenta con una filosofía empresarial, no existe misión, visión, valores corporativos, objetivos, que le permitan despegar hacia un desarrollo, crecimiento y posicionamiento en el mercado de servicios de transporte pesado. Por otro lado, la superintendencia de compañías exige en la actualidad a todas las compañías que elaboren y diseñen un Plan Estratégico, para que puedan desarrollarse de manera técnica y planificada y no se conviertan en empresas fantasmas.

Por todo lo expuesto el problema principal es: “La falta de un PLAN ESTRATÉGICO para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos”, no permite crecer y desarrollarse de manera técnica y planificada”. Es por ello que el objetivo de este proyecto es realizar un “Plan Estratégico para la compañía de transporte Pesado PESADOEXPRES S.A. del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

Dentro de su investigación menciona los siguientes objetivos en poder elaborar un “Plan Estratégico para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos”, en lo cual sus objetivos específicos se centran en Realizar un diagnóstico situacional de la Compañía PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo, y poder efectuar un análisis de los Factores Externos (EFE) que inciden en los servicios de transporte pesado que desarrolla la Compañía PESADOEXPRES S.A, a su vez en poder realizar un análisis de los Factores Internos (EFI) que permitan identificar las fortalezas y debilidades de la Compañía PESADOEXPRES S.A.

Y concluye su investigación mencionando que la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. se halla en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, está dedicada al transporte de carga pesada, lo que ofrece ciertas ventajas en relación a algunos competidores, por lo que ha ganado la confianza de sus clientes, en la investigación de campo se aplicaron dos encuestas y una entrevista; la entrevista se aplicó al Gerente de la compañía, una encuesta a los 16 empleados de la empresa, y por último una encuesta a los clientes externos, determinando una muestra de 271 clientes; situación que hace necesario diseñar y ejecutar un Plan estratégico, que permita a la compañía tener una herramienta para mejorar la gestión empresarial; y

para la prestación de servicios con eficiencia, eficacia y responsabilidad.

## **2.2. Científico**

### **2.2.1. Plan de Fortalecimiento**

Según el autor (Bustamante, 2008), menciona que el plan de fortalecimiento “es un proceso el cual pretende identificar un problema; analizar sus causas; determinar la o las causas principales; definir, implementar y hacer seguimiento a las acciones, siendo este el proceso que permite a los directivos reconocer el estado y el desempeño del sistema de gestión integral y en consecuencia, determinar las acciones necesarias para su mejoramiento”.

Según (Fernandez, J. C. , 2016), un plan de fortalecimiento le permite a la empresa definir mecanismos que le permitirán a la empresa a alcanzar aquellas metas que se han sido propuestas, en otras palabras, sirve para que las organizaciones definan sus riesgos e incertidumbre, al estar consiente de dichas falencias trabajar en las soluciones para generar mayores beneficios.

El plan de fortalecimiento consiste en dar a la empresa un orden a partir de una estructura de la organización, permite además las instituciones renovar procesos administrativos y a través de un plan de fortalecimiento administrativo las organizaciones logran ser mayormente competitivas y tener una larga permanencia en el mercado.

### **2.2.2. Fortalecimiento Organizacional**

El Fortalecimiento Organizacional se lo ha considerado en estos últimos tiempos como el instrumento ideal para lograr una mejor eficiencia en la parte administrativa de las organizaciones, por lo que es necesario contemplar ciertos aspectos fundamentales de éste. Maritza Montero menciona que el fortalecimiento organizacional, es un conjunto de procesos en los cuales se comparte herramientas teóricas y prácticas a los dirigentes de las diferentes organizaciones o comunidades a fin de controlar situaciones problemáticas de la vida social y Fortalecimiento Organizacional. (Montero, 2009)

El fortalecimiento organizacional podría ayudar en el proceso de recomponer las relaciones comunitarias, articular el contacto entre el movimiento asociativo y

generar participativamente la definición compartida de las necesidades, problemáticas y posibles soluciones dentro de un territorio concreto. La implementación de estrategias elaboradas colectivamente debe de ser la herramienta principal que posibilite la intervención de la ciudadanía en un proceso participativo de transformación de sus condiciones de vida. (Giménez, 2005)

### **2.2.3. Fortalecimiento Empresarial**

Según (Hernández, 2018) la empresa está diseñada para durar muchos años. No todas logran hacerlo. Hay empresas que sobreviven a sus fundadores. Un tercio logra pasar a la siguiente generación. Las que perduran entregan bienes o servicios que resuelven algún problema de la sociedad, y al final del ciclo obtienen un beneficio. Una vez que logran estabilizar el ciclo productivo al inicio y los temores por la supervivencia quedan atrás, inician los cuestionamientos relacionados sobre la forma de crecer.

El desarrollo de la empresa corre paralelo a sus resultados. Cuando éstos se regularizan y se vuelven previsibles, inicia la expansión del negocio. Se añaden nuevos productos o líneas de negocio, segmentos de clientes, geografías, sucursales, etc. Un mayor nivel de complejidad operativa requiere una estructura de control para supervisar la calidad del servicio y evitar malas prácticas, cuando la jerarquía esté ocupada o lejana. (Hernández, 2018)

Encontrar la mejor opción de crecimiento de valor no es suficiente. Hay que prepararse para crecer de manera sana y rentable, mitigando los riesgos que habrá que asumir. Un programa de acondicionamiento empresarial permitirá transitar un proyecto de esta naturaleza con mejores condiciones de éxito:

**Fortalecimiento Societario:** Los cimientos que soportan a toda la empresa son sus accionistas. La solidez de la empresa depende de la convergencia de sus socios hacia un objetivo común. El avance tecnológico, la competencia y el mercado generan propuestas de cambio que sacuden e impactan el proyecto de futuro. La armonía entre socios es condición necesaria pero no suficiente, para impulsar la creación de valor. La ausencia de armonía entre accionistas, es la principal causa de destrucción del mismo. (Hernández, 2018)

**Fortalecimiento Estratégico:** La estrategia de crecimiento permite armonizar las inquietudes e intereses de socios. Facilita la comunicación, delegación de mando, la toma de decisiones, la supervisión y el control. Su diseño implica analizar opciones y escoger las mejores fórmulas de negocio dando enfoque, perspectiva y claridad de rumbo a la organización y a terceros interesados. (Hernández, 2018)

**Fortalecimiento Comercial y Operativo:** Se deben revisar y cuestionar todos los procesos recurrentes a la luz de la estrategia de crecimiento que hayamos decidido, para hacer solo lo que sea necesario para cumplir con el propósito, lograr el objetivo y deshacernos del lastre que se acumula con frecuencia. Lo que hay que hacer, debemos hacerlo muy bien siempre. (Hernández, 2018)

**Fortalecimiento Tecnológico:** Crecimiento sin control resulta muy costoso. Crecer requiere supervisión estrecha para mantener la calidad, la orientación y servicio al cliente, el uso adecuado de recursos y el logro de los resultados. La tecnología es un aliado estratégico en quién apoyarse para coordinar los aspectos operativos de manera confiable, económica y rentable. (Hernández, 2018)

**Fortalecimiento Patrimonial:** El incremento brusco de valor del patrimonio empresarial debe de ser anticipado y evaluado ante futuros embates mediante estrategias personales de protección fiscal y evitar una importante merma patrimonial a los accionistas. (Hernández, 2018)

### **Mejora Continua**

La mejora continua es una filosofía de gestión que busca constantemente formas de mejorar las operaciones y los procesos. Lo cual implica establecer y aplicar estándares de excelencia e involucra de lleno a los responsables del trabajo, ya que son ellos los que pueden decidir qué funciona y qué no.

Para (Harrington James , 1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Según (Kabboul, 1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en

el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

El Autor (Abell, 1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul).

Para (Sullivan, 1994) define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Según el autor (Deming, 1996), la administración de la calidad total, requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. La mejora Continua es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. (Torres, 2011)

#### **2.2.4. Ciclo de Deming el ciclo PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)**

Según (Sanchez Moreno, 2020), el ciclo Deming se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

Es una herramienta ideal para mejorar, corregir, y proyectar la organización gracias al conocimiento de la empresa que se adquiere al aplicar el concepto PHVA, lo cual permite crecer sistemáticamente basándose en la mejora continua y la innovación.

Según (Gutiérrez, 2010), el Ciclo de Deming también conocido como Ciclo de PHVA, es un ciclo dinámico, asociado a la planificación, implementación, control

y mejora continua; es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad en cualquier nivel jerárquico de una organización. En el Ciclo de Deming o Shewhart, se desarrolla un plan, posterior a ello se aplica en pequeña escala, se evalúa si se obtuvieron los resultados esperados y finalmente se actúa en consecuencia. En caso el plan haya dado resultados, se toman las medidas si los resultados son satisfactorios se debe reestructurar, iniciándose así nuevamente el ciclo.

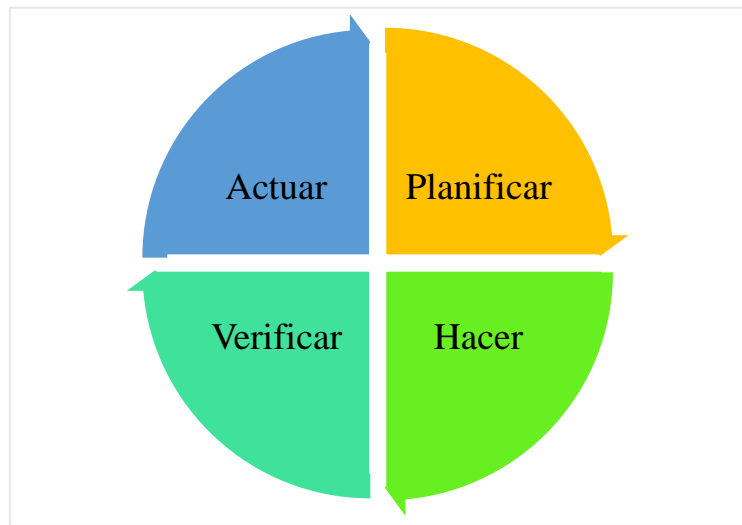
Para (Escalante, 2016), el Ciclo Deming está compuesta por cuatro fases: planificar, hacer, verificar y actuar; en la primera fase se define el problema y se describe el proceso, en la segunda fase los métodos de medición son analizados, asimismo, se evalúa y optimiza el proceso, en la tercera fase se valida la mejora, finalmente, en la última fase se controla y da seguimiento al proceso.

(Espinoza, 2017) Menciona que el Ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos se puede identificar algunas actividades a llevar a cabo como el mejoramiento continuo que es una incesante búsqueda de problemas y sus soluciones.

(Betancourt, 2018), menciona que el ciclo Deming nos guía en la planificación de una acción, la ejecución controlada de lo planificado, para posteriormente revisar la diferencia entre lo planificado y lo realizado y ajustar, en caso de ser necesario. Pero la cosa no termina allí, el ciclo vuelve a iniciar con una nueva planificación y es de nunca terminar. De ahí que el ciclo de Deming conduzca a las organizaciones hacia la mejora continua.



Figura 1. - Ciclo de Deming el ciclo PHVA



**Fuente:** (Betancourt, 2018),

Los conceptos se definen así:

Planear: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Hacer: Se desarrolla el plan de trabajo establecido en la fase “Planear” junto con algún control para vigilar que se esté llevando a cabo según lo señalado. Entre los métodos de control se destaca la gráfica de Gantt, en la que se pueden medir las tareas y el tiempo empleado.

Verificar: realizar el seguimiento (cuando sea aplicable) la medición de los procesos, productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados, en esta verificación se comparan los resultados planeados con los obtenidos realmente, de acuerdo con los indicadores de medición establecidos con anterioridad, ya que lo que no se puede medir no se puede mejorar en forma sistemática.

Actuar: Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad porque si al verificar los resultados se logró lo que se tenía planeado, entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación se evidencia que no se ha logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente, corregir lo planteado y

establecer un nuevo plan de trabajo, repitiendo el ciclo nuevamente (Salazar, Mora, et al, 2020, págs. 459-472).

### **Importancia de la mejora continua**

Según (Huertas, 2019) menciona que es importante resaltar que todo plan de mejoramiento es una metodología de trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y metas propuestas, y que, para ello, hay que definir el plan de acción, identificando el o los problemas a mejorar, las acciones a realizar, los responsables, el tiempo o plazo, el plan de acompañamiento o indicadores y la evaluación constante y objetiva. (Huertas, 2019)

Por lo tanto, la mejora continua busca aumentar la seguridad, mejorar las máquinas o calidad de un producto, así como, optimizar las variables de mayor impacto de un proceso o servicio que forma parte del día a día de una compañía y de su cultura organizacional, convirtiéndose en un factor clave de éxito. A través de la mejora continua se establece un completo plan de acción para seguimiento, evaluación y mejoramiento. (Huertas, 2019)

### **Objetivos de la mejora continua**

Según (Pedro, 2015) La mejora continua en las empresas busca alcanzar una serie de objetivos que, en conjunto, permitan a estas a rediseñar y adaptar sus procesos y flujos de trabajo continuamente, para poder seguir mejorando, permanecer en el mercado siendo competitivas y satisfacer las necesidades de sus clientes.

- En concreto, esos objetivos de la mejora continua pueden resumirse en:
- Mejorar la eficiencia y la calidad.
- Aumentar la productividad y la competitividad.
- Aumentar el potencial de rendimiento de todos los empleados y de los procesos.
- Reducir los costes.
- Gestionar mejor el gasto de recursos y prevenir su despilfarro.
- Reducir los desperdicios derivados del proceso de producción.

- Aumentar la satisfacción de los clientes. (Pedro, 2015)

### **Principios de la mejora continua**

Hablar de principios de la mejora continua puede llevarnos a hablar de diferentes enfoques de este proceso, puesto que existen diversas metodologías y estrategias para aplicarlo en la empresa, sin embargo, podemos encontrar una serie de principios básicos que todas ellas comparten y sobre los que se fundamentan. (Pedro, 2015)

En concreto, esos principios de la mejora continua son:

**Estandarización:** Estandarizar el trabajo, en línea con lo expuesto en el punto anterior, consiste en definir la mejor práctica para llevar a cabo una actividad o proceso, documentarla y comunicarla a quienes necesiten conocerla y ponerla en práctica. El trabajo estándar, además, permite introducir y probar pequeños cambios para ir mejorando el proceso sucesivamente. (Pedro, 2015)

**Trust but Verify (confía, pero verifica):** Para fines de control de gestión, hay muchas más auditorías de un producto, servicio o proceso que auditorías de sistemas. Mientras que las auditorías del sistema verifican la conformidad o el cumplimiento del sistema de gestión, las auditorías de productos y procesos se centran en la verificación de métodos específicos y características del producto o servicio. Agrupar auditorías de productos, servicios y procesos es algo natural, porque una auditoría de procesos puede incluir una auditoría de productos o servicios. La combinación de ambas se denomina auditoría de verificación. Estas auditorías, además, deben realizarse cuando hay cambios de rutina en proveedores, equipos, configuraciones de procesos, métodos, requisitos o personal. (Pedro, 2015)

**Trabajo en equipo:** Aunque los individuos pueden (y lo hacen) tener éxitos de mejora continua, el entorno del equipo es ideal para lograr los máximos logros. La sinergia de ideas, las responsabilidades compartidas, el refuerzo social e incluso una competencia saludable pueden impulsar a los equipos a lograr ese ciclo de auto refuerzo. A través del trabajo en equipo se conseguirán mejores resultados que haciendo un trabajo individual. (Pedro, 2015)

**Bueno para todos:** Las mejoras deben ser pensadas y ejecutadas de manera que

aporten beneficios para todas las áreas y miembros de la empresa, de manera que los cambios sean más fácilmente implementados y asimilados. (Pedro, 2015)

### **Beneficios de la mejora de procesos para alcanzar la excelencia en las empresas**

La mejora de procesos conlleva tiempo y esfuerzo, pero hay estrategias, técnicas y herramientas que te ayudarán a alcanzar tus objetivos. En sí, la idea es modificar las formas en las que se desarrolla todo proceso a través de la estandarización y simplificación de cada uno, desde el cómo se hacen, hasta quiénes lo llevan a cabo. (Juan, 2019)

A continuación, te explicamos los beneficios de la mejora de procesos y por qué siempre debe ser una prioridad en cualquier negocio.

#### **1. Ayuda a incrementar el rendimiento del equipo**

La mejora de procesos ayuda a definir una visión sistemática de todas las actividades y operaciones que se realizan. Ya que, una grave afección que pueden sufrir las empresas es la falta de organización operacional. (Juan, 2019)

Lo que irrumpe en los tiempos y en los resultados si no se realizan procesos en el orden correcto, perjudicando a los demás en un efecto dominó. Muchas veces sus esfuerzos se ven duplicados debido a los errores o porque tienen que enfocarse en tareas de otras áreas.

Pero administrando adecuadamente el orden de los procesos, el equipo de trabajo puede aumentar su productividad enfocándose sistemáticamente en las actividades que le corresponden y distribuir sus esfuerzos adecuadamente. (Juan, 2019)

#### **2. Incrementa la productividad**

El orden de procesos y la fuerza del equipo de trabajo alineados por un objetivo común es la clave para que tu empresa aumente sus niveles de productividad. Además, la mejora de procesos aumenta la capacidad y la visión de la empresa para identificar más áreas de oportunidad con las cuales: (Juan, 2019)

- Incrementar sus ganancias
- Garantizar la experiencia final del cliente
- Impulsar el crecimiento del negocio.

### **3. Reduce costes**

Muchas veces la mala organización de los procesos también genera grandes costes, pues al no administrar adecuadamente los recursos de cada proceso, habrá desperdicios de todo tipo.

Como, por ejemplo, pérdidas de materia prima, tiempo de producción y movilización de producto, de infraestructura, de esfuerzo de personal, etc. Cuando la cantidad de recursos supera la productividad y los resultados, se termina afectando a toda la empresa. A través de la mejora de procesos es posible administrar los recursos de forma óptima para cada departamento y reducir las pérdidas del negocio. (Juan, 2019)

### **4. Reduce los plazos de ejecución**

Cuando el personal opera organizadamente y los recursos se utilizan en tiempo y forma, no habrá ninguna interferencia para que se cumplan los plazos establecidos para la ejecución de cada proceso. A través de una estrategia de mejora de procesos, se normalizarán los tiempos para realizar las actividades dentro de la empresa. (Juan, 2019)

### **5. Optimización de todos los procesos**

Entre los beneficios de la mejora de procesos se garantiza la optimización de las operaciones de la empresa. Al detectar las causas de ineficiencia, mala organización, cuellos de botella, métodos obsoletos, entre otros, establece un sistema metódico mucho más eficaz y simple para realizar cada proceso. (Juan, 2019)

### **6. Se minimizan los errores**

A través de la mejora de procesos, del aumento de la productividad del personal, un mejor uso de los recursos y la reducción de tiempos, se disminuyen en gran medida los errores en el funcionamiento de la empresa. Por lo que, al verificar uno a uno cada aspecto y factor que hacen que cada acción individual se realice de una forma eficiente, es como el proceso final se realiza y es completado correctamente. (Juan, 2019)

## **7. Mayor eficiencia del negocio**

Los indicadores de resultados nunca más serán bajos. Todo el camino que recorre un proceso, desde el inicio hasta el final ya no encontrará ningún impedimento o interferencia. Pues al establecer una metodología de su desarrollo es seguro que los resultados serán 100% más eficaces. (Juan, 2019)

## **8. Asegura la calidad de los productos y servicios**

No hay mejor indicador de resultados que la calidad que se consigue con los productos y servicios que se ofrecen al cliente final. Y la única forma para alcanzar esta meta es con la mejora de los procesos que ayuda estandarizar correctamente su desarrollo. (Juan, 2019)

## **9. Aumenta la motivación de los colaboradores**

La mejor motivación para cualquier equipo de trabajo es que puedan alcanzar adecuadamente las métricas de objetivos y ventas que se necesitan para la sustentabilidad de la empresa. Con la mejora de procesos, se crea una buena relación y comunicación entre departamentos y uso de recursos, por lo que habrá un aprovechamiento adecuado del talento de cada empleado. (Juan, 2019)

### **2.2.5. Desarrollo**

El desarrollo es un proceso sistémico, dinámico, complejo, multidimensional, de evolución y transformación de una sociedad, hacia unas condiciones óptimas de calidad de vida que requiere de un conjunto de subsistemas de apoyo constituidos por estructuras sociales, económicas, ambientales, políticas, geográficas, culturales, entre otras, que con su interacción se acercan a un futuro deseado de equilibrio material y espiritual del ser humano y el planeta. El estudio del desarrollo es importante para la planificación de nuevos escenarios que los países del mundo utilizan en la construcción de sus políticas públicas. Para lograr la comprensión del proceso de desarrollo la presente investigación se ha planteado como objetivo configurar los fundamentos teóricos-conceptuales que explican la génesis y evolución del Desarrollo atendiendo a sus enfoques, paradigmas y teorías. (Colina, 2016)

Según Keith Griffin, bajo esa nueva concepción, se entendió que el objetivo del

desarrollo no tenía que ser incrementar el PIB de una región, sino propiciar que la gente “dispusiera de una gama mayor de opciones, que pudiera hacer más cosas”, esto es, tener una vida más larga, librarse de enfermedades, tener acceso al conocimiento... Además de todo esto, Griffin apunta algo que más adelante comentaremos, y es que “un aumento en el suministro de artículos de consumo puede contribuir a aumentar las capacidades humanas”. (Ventura, 2016)

En su ensayo “Teorías del desarrollo a principios del siglo XXI”, el propio Amartya Sen defiende sus ideas sobre el concepto y hace un repaso de varios ejemplos que demuestran que, para favorecer el desarrollo de una sociedad, la solución no la tiene la economía de mercado ni la economía planificada, sino que el secreto del desarrollo está en una combinación de las dos. Sen asegura que todas las economías del mundo son mixtas, y que delegar en manos del mercado o del Estado el objetivo del desarrollo no favorece a la sociedad. El desarrollo depende de ambos elementos combinados. (Ventura, 2016)

El enfoque del desarrollo humano cuestiona que exista una relación directa entre el aumento de los ingresos y la ampliación de las operaciones que se ofrecen a las personas. No basta con analizar la cantidad, es más importante tener en cuenta la calidad de ese crecimiento. Por eso, el desarrollo humano no es que muestre desinterés por el crecimiento económico, sino que enfatiza la necesidad de que ese crecimiento debe evaluarse en función de que consiga o no que las personas puedan realizarse cada vez mejor. Al cambiar la óptica con la que se estudia el desarrollo, la preocupación principal es que se establezcan relaciones positivas entre el crecimiento económico y las opciones de las personas. (Ventura, 2016)

Aun así, Amartya Sen recuerda que “si en última instancia considerásemos al desarrollo como la ampliación de la capacidad de la población para realizar actividades elegidas (libremente) y valoradas, sería del todo inapropiado ensalzar a los seres humanos como instrumentos del desarrollo económico.” Es una puntualización muy interesante, porque, tal y como argumenta Sen, se tiende a interpretar el concepto “capital humano” como la generación de ingresos. Volvemos de nuevo a utilizar términos estrictamente economicistas para cuantificar el desarrollo. (Ventura, 2016)

El desarrollo es un proceso que abarca diferentes factores o dimensiones y que implica una transformación de la economía y las instituciones (económicas, políticas, sociales y culturales) vigentes en el seno de una sociedad, cuyo resultado último es la consecución de un mayor nivel de desarrollo humano y una ampliación de la capacidad y la libertad de las personas. (Escribano, 2017)

Para Sunkel (1995), el desarrollo desde dentro supone implicaciones diferentes, cuyas bases, planteadas por Fajnzylber, estiman, primero, un esfuerzo por configurar una estructura productiva funcional, estableciendo industrias fundamentales para crear y potenciar un núcleo endógeno básico que lidere el nuevo proceso de industrialización, acumulación, generación y difusión del progreso técnico e incremento de la productividad. Segundo, posterior a esta etapa fundacional, se requiere reforzar la creatividad interna a través de la interrelación y participación de los diversos actores y agentes socio-productivos. Logrado este nivel de interacción e integración en la práctica, se conformaría en términos reales el concepto de núcleo endógeno. (González, 2010)

### **Desarrollo Humano**

Se entiende por desarrollo humano al grado de satisfacción de las necesidades humanas básicas y de respeto a los derechos humanos fundamentales, que una sociedad determinada haya alcanzado. Es decir, se trata de un indicador de la calidad de vida que poseen los ciudadanos de un país o una región determinada, en base a su capacidad de participar activa y efectivamente en la construcción de una sociedad próspera en términos materiales y espirituales.

La más importante de las organizaciones encargadas en el mundo de medir y estudiar el desarrollo humano es el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el cual lo define como “el proceso de expansión de las capacidades de las personas que amplían sus opciones y oportunidades”, lo cual toma en consideración variantes más simples como el desarrollo económico, el desarrollo social y el desarrollo sostenible. Esta organización, adscrita a la ONU, se encarga de elaborar el Índice de Desarrollo Humano (IDH) con el que se miden y comparan las distintas calidades de vida entre los países del mundo. (Pedro, 2016)



## **Desarrollo social**

Cuando se habla de desarrollo social, se hace alusión al mejoramiento de las condiciones del capital humano y el capital social de una sociedad determinada, es decir, el aumento en su bienestar y en sus condiciones de producción y de vida. Una sociedad con mayor índice de desarrollo social contará con individuos de mayor potencialidad en asuntos laborales, con mayores capacidades de consumo de bienes y servicios, así como de satisfacción de sus necesidades puntuales, de modo que este concepto está vinculado también al desarrollo económico de dicha sociedad.

Sin embargo, lo que distingue al desarrollo social del meramente económico tiene que ver con los aspectos políticos, sociales y tecnológicos de una sociedad, los cuales suelen estar tan interrelacionados que resulta complejo estudiarlos por separado. Así, la inversión en la educación, en el acceso a las tecnologías y en la estabilidad política y el acceso a la participación y la organización social, son elementos fundamentales para garantizar a una población su desarrollo social. (Pedro, 2016)

## **Desarrollo económico**

El desarrollo económico es, comparado con los ejemplos anteriores, más simple de definir. Se trata de la capacidad de un país de generar riqueza, para con ella mantener el bienestar social y humano de su población. Existen doctrinas dedicadas al estudio del desarrollo económico, conocidas como Economía del desarrollo, y que definen el crecimiento económico como el factor más importante para el desarrollo económico de cualquier sociedad. Este último se define, a su vez, como el aumento notable de los ingresos y por ende de la capacidad de consumo de los miembros de la sociedad.

Existen diversas maneras de alcanzar el desarrollo económico, generalmente vinculadas con el tipo de actividad económica mayoritaria en el país y el funcionamiento de su circuito financiero, es decir, de la producción y la inversión de las riquezas. Los países económicamente desarrollados suelen tener balanzas comerciales favorables (exportan más de lo que importan) y por ende son más independientes de las fluctuaciones del mercado, cuando no son quienes justamente lo regulan.

En cambio, los países económicamente subdesarrollados suelen depender mucho de la importación de bienes y servicios, poseen economías débiles e inestables, que fluctúan de acuerdo al mercado y que los ubican en una situación de subalternidad respecto al resto del mundo. (Pedro, 2016)

### **Desarrollo sustentable**

También llamado desarrollo sostenible o desarrollo perdurable, se trata de las formas de desarrollo socioeconómico alternativo, o sea, distinto del modelo tradicional, dado que contemplan las necesidades del medio ambiente y la responsabilidad de la especie respecto a las generaciones futuras.

Este concepto surgió a finales del siglo XX, cuando se hicieron muy evidentes las evidencias del deterioro medioambiental como consecuencia del surgimiento de la sociedad industrial y la explotación indiscriminada de los recursos naturales, tales como la pérdida de biodiversidad, el empobrecimiento de los suelos y el calentamiento global, entre otros.

Además, el desarrollo sustentable intenta defender valores sociales y espirituales humanos que se consideran clave, como la democracia, la paz, la igualdad y el respeto por los derechos humanos. (Pedro, 2016)

### **Desarrollo organizacional**

El desarrollo organizacional es un concepto que pertenece al campo de la administración. Se trata del estudio del funcionamiento, mejoramiento y efectividad de las relaciones humanas dentro de una organización determinada, dando énfasis al capital humano y la dinamización de los procesos desde la institucionalidad. Gracias a ello se puede determinar la calidad de vida laboral de quienes forman parte de la organización, se pueden tomar decisiones de cambio estratégico, y se puede evaluar el modelo organizacional de una empresa, institución o grupo humano. (Pedro, 2016)

## **2.2. Conceptual**

### **Cliente**

Según (Quiroa, 2019) un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. La palabra cliente también puede ser utilizada como sinónimo de comprador. El cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo disfrute otra persona.

### **Costo**

Según Begoña (2006) el costo se define como el equivalente monetario de los bienes o servicios consumidos en el proceso de producción. Por lo tanto, Se define como coste o costo al valor que se da a un consumo de factores de producción dentro de la realización de un bien o un servicio como actividad económica. (Perez, 2020)

### **Consumidor**

Según (Sánchez G. J., 2016) el consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad. El consumidor es la etapa última del proceso productivo. De este modo, se convierte en un elemento clave dentro de la cadena de producción, de la que es el cliente final. Por ende, es un actor vital para el desarrollo de las economías. Este ofrece sus recursos, generalmente dinero, a cambio de dichos bienes o servicios.

### **Estrategia Operativo**

Según (Drucker & Herandez Torres, 1964) la estrategia Operativo se refiere a las actividades de Organización de Estrategias de Venta y de Comunicación para dar a conocer a los posibles compradores las particulares características de los productos ofrecidos y así generar una alta demanda en el mercado, lo cual conlleva a posicionar una imagen de competitividad en el entorno comercial y productivo.

## **Estrategia De Planeación**

Para (Mintzberg & Hernández Torres, 1994) la planeación estratégica consiste en idear y formular los planes, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar los resultados. En ese proceso se definen los responsables, tiempos y el presupuesto. Para su desarrollo se requiere de un proceso racional y minucioso que logra la alineación de los equipos en un propósito común.

## **Competitividad**

La competitividad empresarial en pocas palabras, podríamos decir que ser competitivo es la capacidad que tiene nuestra empresa de hacer las cosas mejor que su competencia, ya sea en términos de producto, producción, costes, calidad, de manera que al final suponga una ventaja a la hora de hacer nuestro negocio más rentable. (Camara de Comercio España, 2011)

## **Estrategia De Precios**

Para (Del Carmen Mader & De la parra, 2003) las estrategias de precio son clásicas, pero no por ello pierden efectividad. Ya sea el precio más competitivo, el mejor coste-beneficio, la entrega de más productos por el menor precio, ofertas, promociones, etcétera, todas serán estrategias que ayudarán a un negocio.

## **Habilidades**

Según (Vargas, 2002) Las habilidades laborales, también llamadas competencias laborales, hacen referencia a un conjunto de aptitudes necesarias para un trabajo específico o exigidas en un mercado laboral. Algunas de ellas son: Capacidad de trabajar en equipo, Liderazgo, Proactividad, Capacidad de manejar conflictos.

## **Objetivos**

Según (Arias, Fidas G., 1998) Los objetivos se refieren a los propósitos por los cuales se realiza la investigación, por lo cual nos permiten dejar en claro cuáles van a ser los alcances de nuestra investigación. Por lo tanto, los objetivos de investigación son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos

que desea indagar y conocer. Estos expresan un resultado o producto de labor investigativa.

### **Precio**

Según Kotler y Armstrong (2003) definen que el precio es “la cantidad de dinero que se cobra por un producto o un servicio o la suma de todos los valores que intercambian los consumidores por los beneficios de tener el producto o el servicio o de utilizarlos”. (Armstrong, 2003)

### **Productividad**

La productividad se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que han sido producidos por cada factor utilizado (tierra, trabajo, capital, tiempo, etc.) durante un periodo determinado. (Jones, 2013)

### **Herramienta**

Las herramientas administrativas son un conjunto de instrumentos modernos y efectivos que permiten a los gerentes y directivos de las organizaciones tomar decisiones cruciales y oportunas tanto ante alguna dificultad como en el día a día y, además, gestionar y planificar proyectos. (staff, 2022).

### **Plan**

Para Alfonso Ayala Sánchez Plan se define como el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada. (Alfonso, 2019)

### **Políticas**

Consisten en directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos realizados para alcanzar dichos objetivos. (David, 2013)

### **Recursos**

Buscan la solución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe

buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Sanchez., 2015)

### **2.3. Legal**

El presente proyecto se fundamentará de acuerdo a las disposiciones legales de la Constitución Política del Ecuador

#### **2.3.1. Código Orgánico De Organización Territorial, COOTAD**

**Art. 130.-** Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte. - El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia

**Art. 177.-** Impuestos transferidos. - Los gobiernos autónomos descentralizados regionales serán beneficiarios de los recursos generados por los siguientes impuestos:

Nota: Literal derogado por artículo 2 numeral 1 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 802 de 21 de Julio del 2016.

El impuesto a la propiedad de los vehículos motorizados; y,

El impuesto a los consumos especiales sobre vehículos motorizados y aviones, avionetas y helicópteros, excepto aquellas destinadas al transporte comercial de pasajeros, carga y servicios; motos acuáticas, tricars, cuadrones, yates y barcos de recreo.

Estos impuestos serán administrados por el Servicio de Rentas Internas.

En los casos de reclamaciones de devolución por estos impuestos pagados, que impliquen la restitución de los fondos recaudados, el gobierno regional respectivo deberá obligatoriamente proceder a su restitución, previa resolución del Servicio de Rentas Internas o sentencia judicial que así lo determine. (COOTAD, 2010)

## **DE LA ADMINISTRACION Y DE LOS AGENTES DE LA COMPAÑÍA**

**Art. 255.-** Los administradores tendrán la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social les impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios; igualmente, la tendrán por la contravención a los acuerdos legítimos de las juntas generales. Es nula toda estipulación que tienda a absolver a los administradores de sus responsabilidades o a limitarlas. Los administradores no contraen por razón de su administración ninguna obligación personal por los negocios de la compañía.

**Art. 258.-** No pueden ser administradores de la compañía sus banqueros, arrendatarios, constructores o suministradores de materiales por cuenta de la misma. Para desempeñar el cargo de administrador se precisa tener la capacidad necesaria para el ejercicio del comercio y no estar comprendido en las prohibiciones e incompatibilidades que el Código de Comercio establece para ello.

**Art. 261.-** Los administradores no podrán hacer por cuenta de la compañía operaciones ajenas a su objeto. Hacerlo significa violación de las obligaciones de administración y del mandato que tuvieren. Les es prohibido también negociar o contratar por cuenta propia, directa o indirectamente, con la compañía que administren.

**Art. 272.-** La acción de responsabilidad contra los administradores miembros de los consejos de administración, vigilancia o directorios, será entablada por la compañía, previo acuerdo de la junta general, el mismo que puede ser adoptado, aunque no figure en el orden del día. La junta general designará a la persona que haya de ejercer la acción correspondiente. (Congreso Nacional Comisión De Legislación Y Codificación, 2017)

## **Código de trabajo**

### **TITULO III**

#### **DE LAS MODALIDADES DEL TRABAJO**

##### **Capítulo VI**

Trabajo en empresas de transporte

**Art. 319.-** Libreta del trabajador de transporte. - Todo trabajador de transporte deberá estar provisto de una libreta entregada por la empresa o propietario de vehículos, cuyo formato lo suministrará la Dirección Regional del Trabajo y de la que constará:

- El nombre y la edad del trabajador;
- Su nacionalidad y domicilio;
- Las fechas de ingreso y cese;
- El salario o sueldo;
- El cargo que desempeña y la clase y número del vehículo; y,
- El número y fecha del brevet o autorización del manejo.

**Art. 322.-** Prohibición de traslado. - Los trabajadores que presten sus servicios para transporte en circunscripciones territoriales determinadas, no estarán obligados a trasladarse a otras, sino conforme a las reglas que establece este Código, o a las convenidas en el contrato de trabajo.

**Art. 325.-** Jornadas especiales de trabajo. - Atendida la naturaleza del trabajo de transporte, su duración podrá exceder de las ocho horas diarias, siempre que se establezcan turnos en la forma que acostumbraren hacerlos las empresas o propietarios de vehículos, de acuerdo con las necesidades del servicio, incluyéndose como jornadas de trabajo los sábados, domingos y días de descanso obligatorio.

La empresa o el propietario de vehículos hará la distribución de los turnos de modo que sumadas las horas de servicio de cada trabajador resulte las ocho horas diarias, como jornada ordinaria.



Reglamento Para El Pago De Viáticos, Subsistencias, Movilizaciones Y Alimentación, Dentro Del País Para Las Y Los Servidores Y Las Y Los Obreros Públicos

**Art. 6.-** De la movilización. - Los gastos de movilización son aquellos valores puntuales en los que incurren las instituciones del Estado por concepto del servicio transporte de las y los servidores y las y los obreros que deban trasladarse dentro o fuera de su domicilio y/o lugar habitual de trabajo para prestar servicios institucionales o realizar actividades inherentes a su puesto.

**Art. 13.-** Del pago de la movilización. - Cuando la movilización se realice en un medio de transporte institucional, las unidades administrativa y financiera, o quienes hicieran sus veces, realizarán las previsiones y cálculos correspondientes, de tal manera que, el conductor reciba antes de iniciar la movilización, además, un fondo para cubrir los costos de peajes, pontazgos, parqueaderos, combustible, transporte fluvial u otros medios o gastos de movilización adicionales.

**Art. 17.-** Excepción de transporte en casos de urgencia. -Previa la autorización de la máxima autoridad o su delegado, únicamente en casos excepcionales de necesidad institucional, las y los servidores y las y los obreros del sector público podrán adquirir directamente los boletos o pasajes de transporte, para desplazarse fuera de su domicilio y/o lugar habitual de trabajo, dentro del país, para el cumplimiento de servicios institucionales o actividades propias de su puesto. Estos gastos deberán ser posteriormente reembolsados por la unidad financiera o quien hiciere sus veces, previa la presentación de las facturas respectivas. Estos valores no estarán considerados dentro del valor del viático y/o subsistencia. (TRABAJO, 2012)

## **Ley De Compañías**

### **SECCION VI**

#### **De La Compañía Anónima**

**Art. 146.-** La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

**Art. 147.-** Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el Registro Mercantil.

**Art. 151.-** Otorgada la escritura de constitución de la Compañía, ésta se presentará en tres copias notariales, al Registrador Mercantil del cantón, junto con la correspondiente designación de los administradores que tengan la representación legal de la compañía, y los nombramientos respectivos para su inscripción y registro. El Registrador Mercantil se encargará de certificar la inscripción de la compañía y de los nombramientos de los administradores, y remitirá diariamente la información registrada al Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías y Valores, la que consolidará y sistematizará diariamente esta información.

**Art. 160.-** La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías y Valores.

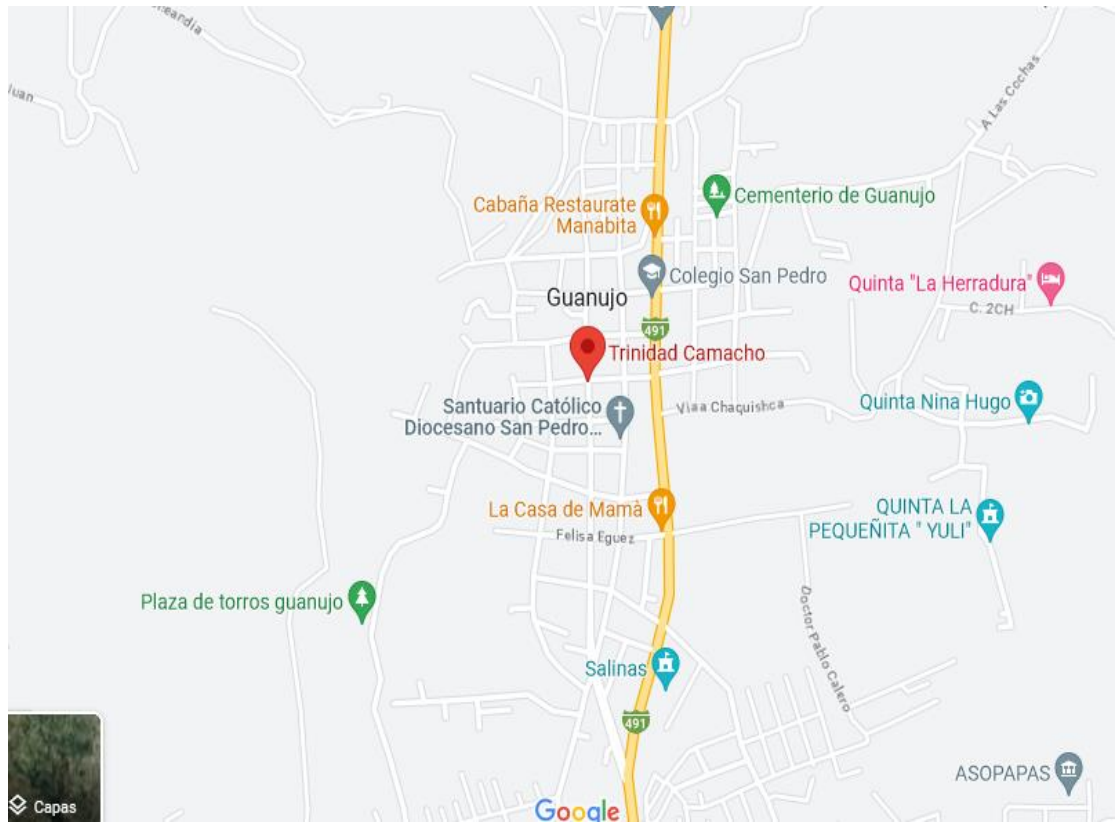
**Art. 164.-** La compañía no podrá emitir acciones por un precio inferior a su valor nominal ni por un monto que exceda del capital aportado.

- La emisión que viole esta norma será nula.
- La empresa debe realizar las obligaciones tributarias:
- Declaración Mensual del IVA

- Anexo Accionistas, Participes,
- Socios, Miembros del directorio y Administradores.
- Anexo Relación de Dependencia
- Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades
- Declaración de Retenciones en la Fuente
- Servicio de Rentas Internas (SRI) (Congreso Nacional Comisión De Legislación Y Codificación, 2017)

## 2.4. Georreferencial

Figura 2. – Ubicación



<https://earth.google.com/web/search/Guanajuo+Av.+Trinidad+Camacho+y+grcia+moreno>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

**Provincia:** Bolívar

**Cantón:** Guaranda

**Dirección:** Av. Trinidad Camacho

**Calle principal:** García Moreno

**Carretera:** Vía Ambato

**Referencia:** Santuario Católico Diocesano San Pedro de Guanajuo

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.2. Tipo de Investigación**

##### **Investigación descriptiva**

Según (Morales, 2018) la investigación descriptiva se refiere al diseño de investigación, la formulación de preguntas y el análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema de investigación. Su finalidad no se limita a la recopilación de datos sino a predecir e identificar la relación que existe entre dos o más variables.

Por lo tanto, los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Morales, 2018)

##### **Investigación exploratoria**

Para (Jose, 2018) este tipo de investigación es considerado como el primer método científico para poder resolver problemas.

Dentro de la investigación se procedió a utilizar la investigación exploratoria dentro de lo cual este tipo de investigación nos ayudó a investigar el problema que se está generando dentro de la compañía transscarvajal S.A, y a su vez nos brindo cada uno de los resultados de una manera muy favorable.

##### **Investigación Bibliográfica**

Para el autor, (Ocampo, Danelly Salas, 2019) La investigación bibliográfica se comprende como un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento ordenado. Tiene la característica de apoyar la información en libros, folletos, revistas, páginas de internet. Para la obtención

de datos de otras personas que ya han investigado sobre el tema o temas relacionados.

Dentro de lo cual visitamos un centro documental para recabar información y métodos referentes al tema los mismos que serán aplicados en el cual se sustentara la presente investigación.

Por otra parte, para el autor, (Ocampo, Danelly Salas, 2019) nos menciona que al realizar una investigación bibliográfica se entiende como el proceso por el cual recopilamos conceptos para así obtener conocimiento establecido.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Dentro del enfoque de la investigación usamos los enfoques cualitativos y cuantitativos.

#### **Cualitativo**

Para (Sánchez F. A., 2019) dentro de la investigación por métodos cualitativos se basa en la evidencia métodos y técnicas que se derivan de sus fundamentos conceptuales y cognitivos para comprenderlo y explicarlo.

Este método nos ayudara a recopilar y analizar cada uno de los datos que vamos a obtener dentro de nuestra investigación.

#### **Cuantitativo**

Según (Sánchez F. A., 2019) la investigación con métodos cuantitativos se denomina así porque se ocupa de fenómenos que pueden medirse mediante el análisis de datos recopilados y mediante métodos estadísticos.

### **3.3. Métodos de Investigación**

Dentro de los métodos de investigación que implementamos son los siguientes:

#### **Método Empírico**

Se examinó a los empleados de la compañía transscarvajal S.A, por lo cual se realizó mediante una encuesta a los practicantes de la organización con el fin de adquirir información para tener un mejoramiento en el servicio existente, podremos adquirir la información desde las fuentes principales además se tomó en cuenta de

los inmersos en la problemática, se procedió a la encuesta para recopilar información más relevante ante el proceso de investigación de la empresa.

### **Método Teórico**

En esta investigación se tomó en cuenta la utilización de la investigación científica, se plantea problemas y evalúa las soluciones propuestas, aprovechando el estudio bibliográfico donde pudimos observar la teoría y la definición relevante que utilizamos para la realización de nuestro trabajo, además el conocimiento de la búsqueda, organización y análisis de la información que se adquiere de libros, artículos, textos e internet, con estas fuentes de apoyo se puede sustentar la indagación del servicio que brinda la compañía transscarvajal S.A con definiciones necesarias e importantes para el progreso del trabajo de nuestra investigación.

### **Método Deductivo**

Este método inducirá a investigar el problema de manera general, estudiando los conceptos y definiciones que tienen relación con el objeto de estudio, permitiéndonos analizar todos los aspectos que tiene la compañía transscarvajal S.A.

Para (Luis, 2014) Finalmente, la inducción permite hacer generalizaciones a partir de casos específicos y contribuye al progreso del conocimiento sobre la realidad en el estudio.

### **Método Inductivo**

Para (Luis, 2014) Con este método se observan, estudian y comprenden rasgos generales o comunes reflejados en la totalidad de la realidad para formular proposiciones generales o leyes científicas.

Con la aplicación de este método se logró constatar los acontecimientos que han ocurrido dentro de la compañía transscarvajal S.A para luego investigar el problema y mediante la búsqueda generalizada realizar el análisis correspondiente para buscar las soluciones necesarias que favorezcan a la compañía.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

Para la técnica de recolección de datos se empleó la encuesta con el instrumento del cuestionario, con preguntas cerradas para la compañía transscarvajal S.A, referentes al conocimiento del servicio que brindan a cada uno de sus clientes.

#### **Entrevista**

Esta herramienta permitio recopilar información de manera directa por parte de los involucrados de la alta gerencia contando con preguntas previamente estructuradas por lo cual, la entrevista va dirigida al dueño de la compañía transscarvajal S.A al señor Gerente Edgar Remigio Carvajal Apunte.

#### **Encuesta**

Esta técnica nos ayudo a obtener información de los empleados y trabajadores de la compañía mediante el uso del cuestionario lo cual este formato será redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigarán en este proyecto de investigación, se realizará las encuestas personalmente a todos los empleados y trabajadores de la compañía. Para a su vez poder analizar, y realizar los gráficos que a su vez nos determinara las estadísticas necesarias para obtener los mejores resultados.

#### **Universo**

En la presente investigación se tomo como referencia un universo de 25 empleados que dispone la compañía en la actualidad, se valoro las respuestas emitidas por parte de cada uno de ellos y esto a su vez nos dará la información más detallada para así proceder a realizar un análisis ante el problema de la investigación.

#### **Población**

La población que se investigó la comprende el personal que labora en la compañía transscarvajal S.A del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, lo cual es conformada por 25 empleados.

#### **Muestra**

Una muestra se define científicamente como una parte de un grupo o población seleccionada apropiadamente para producir resultados válidos, en este proyecto no



se procederá a realizar el cálculo por el número de trabajadores que dispone la compañía ya que es una población muy pequeña y por lo tanto se realizará a todo el personal que dispone.

### **3.5. Procesamiento de la Información**

El procesamiento de la información lo realizamos mediante la aplicación del paquete informático Excel, mediante esta aplicación o programa podemos realizar el cuadro resumen y cada uno de los análisis respectivos, por lo cual los resultados lo obtendremos automáticamente en cuadros y gráficos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

#### ENCUESTA DIRGIDA AI PERSONAL DE LA COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL

##### Pregunta No. 1

##### 1. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en la compañía Transscarvajal?

Tabla 1. - Tiempo en la compañía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 año	6	24
3 a 4 años	7	28
5 a 6 años	10	40
7 a 8 años	2	8
9 o más de 10 años	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 3. - Tiempo en la compañía



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

En la presente encuesta, los empleados llevan un tiempo considerable en la empresa, es importante monitorear y fomentar la retención a largo plazo. También sería útil

investigar las razones detrás de la ausencia de empleados con más de 10 años de servicio, ya que podría haber oportunidades para mejorar la fidelización o el desarrollo profesional a largo plazo.

### Pregunta No. 2

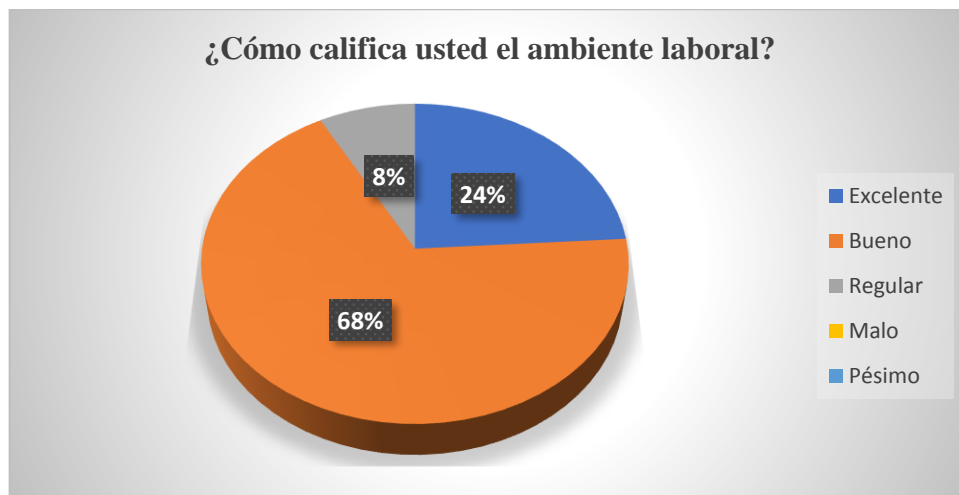
#### 2. ¿Cómo califica usted el ambiente laboral dentro de la empresa?

Tabla 2. - Ambiente Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	24
Bueno	17	68
Regular	2	8
Malo	0	0
Pesimo	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 4. - Ambiente Laboral



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

Estos datos indican que la empresa TRANSSCARVAJAL disfruta de un ambiente laboral mayoritariamente positivo, lo que puede tener un impacto significativo en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Sin embargo, siempre es

importante seguir buscando formas de mejorar y mantener ese ambiente positivo a lo largo del tiempo.

### Pregunta No. 3

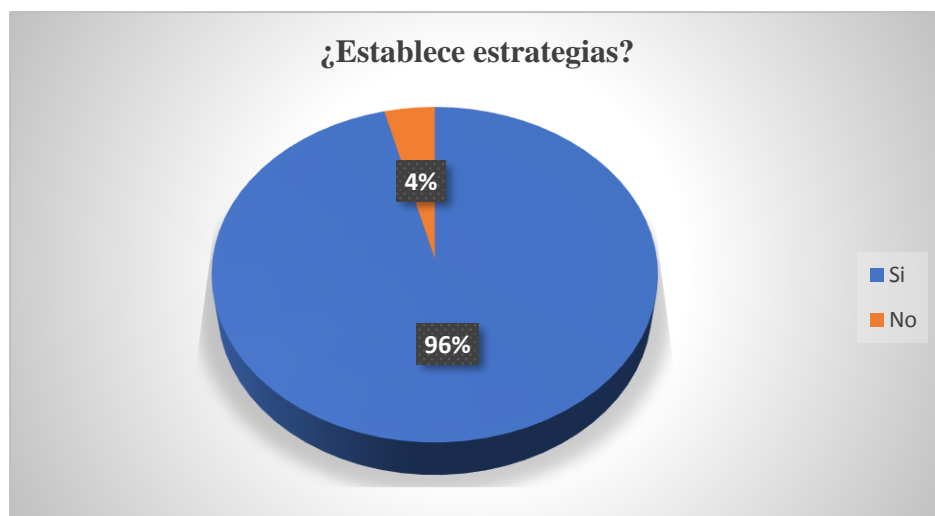
#### 3. ¿La compañía transscarvajal establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?

Tabla 3 - Establecimiento de objetivos y metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	96
No	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 5. - Establecimiento de objetivos y metas



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

La alta proporción de empleados que afirman que la compañía establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas, indica que la empresa tiene un enfoque sólido en la planificación estratégica. Esto puede indicar que la empresa tiene una

visión clara de sus objetivos a largo plazo y está dedicada a desarrollar planes detallados para alcanzarlos.

#### Pregunta No. 4

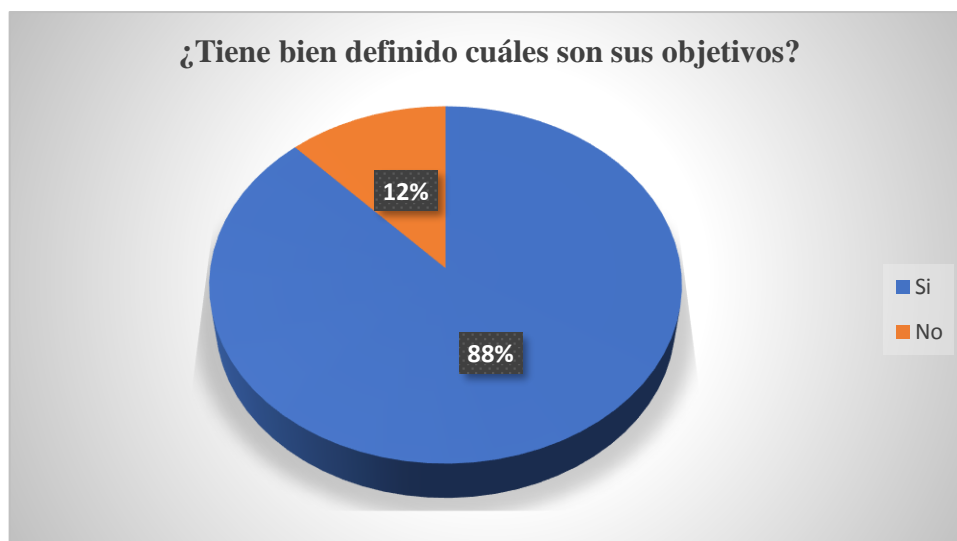
#### 4. ¿La compañía Transscarvajal tiene bien definido cuáles son sus objetivos a seguir?

Tabla 4. – Definición de objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	88
No	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 6. - Definición de objetivos



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

En la presente encuesta indican que la mayoría de los empleados perciben que la compañía TRANSSCARVAJAL tiene objetivos bien definidos a seguir, lo que puede ser un indicador positivo de compromiso con la dirección estratégica y la

claridad organizacional. Sin embargo, siempre hay margen para la mejora en la comunicación y la alineación estratégica.

### Pregunta No. 5

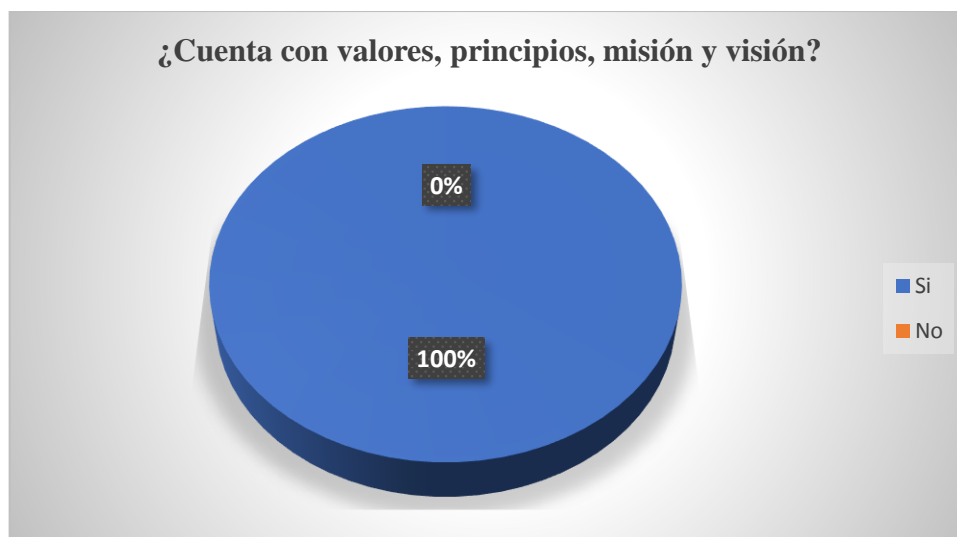
#### 5. ¿La compañía transscarvajal cuenta con valores, principios, misión y visión?

Tabla 5. – Cultura organizacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 7. – Cultura Organizacional



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

Estos datos indican que la compañía TRANSSCARVAJAL ha establecido una base sólida de valores, principios, misión y visión que guían su identidad organizacional

y sus acciones. Esto puede ser un indicador positivo de una cultura organizacional fuerte y un compromiso compartido con los objetivos de la empresa.

### Pregunta No. 6

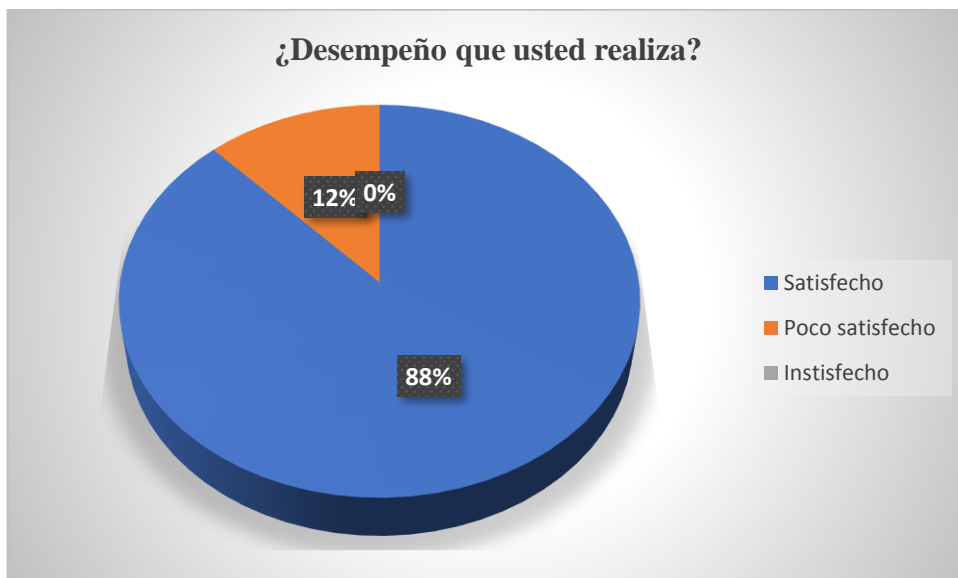
#### 6. ¿Con respecto al desempeño que usted realiza en su trabajo usted está?

Tabla 6. – *Desempeño Laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	22	88
Poco satisfecho	3	12
Insatisfecho	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 8. - *Desempeño Laboral*



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realiza la mayoría de los empleados en la compañía TRANSSCARVAJAL se sienten satisfechos con su desempeño en el trabajo, lo que sugiere un ambiente laboral generalmente positivo. Sin embargo, es importante seguir escuchando las preocupaciones de los empleados menos satisfechos y tomar medidas para abordarlas, con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción y el compromiso en el lugar de trabajo.

### Pregunta No. 7

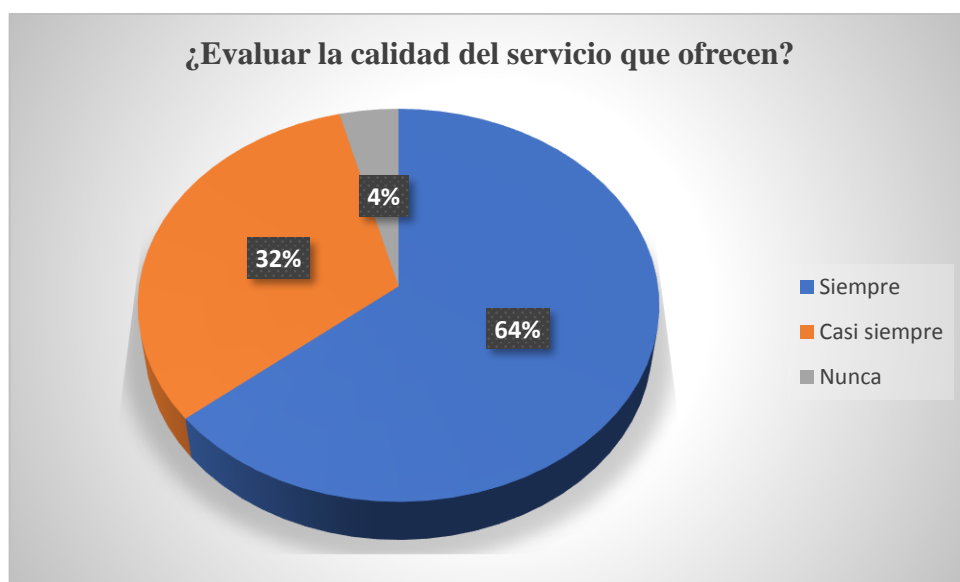
#### 7. ¿Cada que tiempo considera usted que se debe evaluar la calidad del servicio que ofrecen?

Tabla 7. - Evaluación de la calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	64
Casi siempre	8	32
Nunca	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 9. - Evaluación de la calidad



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

### Análisis e interpretación



La mayoría de los empleados reconocen la importancia de evaluar la calidad del servicio de manera regular, es importante que la empresa tome medidas concretas para implementar sistemas de retroalimentación efectivos y procesos de mejora continua. Esto puede incluir la implementación de encuestas de satisfacción del cliente, revisiones periódicas del desempeño del servicio y programas de capacitación para empleados.

### Pregunta No. 8

8. **¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la compañía transscarvajal debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?**

Tabla 8. - Necesidad de capacitaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	96
No	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 10. - Necesidad de capacitaciones



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

### Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada la mayoría de los empleados reconocen la importancia de la capacitación para mejorar la calidad del servicio en la compañía TRANSSCARVAJAL. Al invertir en el desarrollo de habilidades de todos los empleados, la empresa puede fortalecer su capacidad para ofrecer un servicio excepcional y mantenerse competitiva en el mercado.

### Pregunta No. 9

#### 9. ¿La compañía Transscarvajal cumple con todos los requisitos que la ley dispone?

Tabla 9. – Cumplimiento de Requisito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	96
No	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 11. – Cumplimiento de requisitos



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

### Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada a cada uno de los empleados indican que la compañía TRANSSCARVAJAL es percibida por la mayoría de los empleados como cumplidora de todos los requisitos legales, lo que refleja un compromiso con la ética empresarial y la responsabilidad corporativa. Sin embargo, es importante que la empresa siga vigilando el cumplimiento normativo y tome medidas proactivas para abordar cualquier área de preocupación que pueda surgir.

### Pregunta No. 10

#### 10. ¿Cree usted que los directivos y empleados cumplen sus funciones con eficiencia?

Tabla 10. – *Cumplimiento de las funciones*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	88
No	3	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 12. - *Cumplimiento de las funciones*



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada a cada uno de los empleados de la compañía transscarvajal, con respecto que los directivos si cumplen sus funciones con eficiencia, lo que sugiere un nivel generalizado de confianza en el equipo de trabajo y una percepción positiva de la efectividad organizacional. Sin embargo, es importante seguir escuchando las preocupaciones de los empleados y tomar medidas para abordar cualquier área de mejora identificada.

### Pregunta No. 11

#### 11. ¿Cree usted que la compañía de transscarvajal está organizada administrativamente?

Tabla 11. - Organización Administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	16	64
Medianamente	8	32
Poco	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 13. – Organización Administrativa



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

### Análisis e interpretación

En base a la información obtenida en las encuestas se puede decir que la compañía TRANSSCARVAJAL está organizada administrativamente de manera bastante adecuada, hay un reconocimiento de que hay margen para mejorar. Es importante que la empresa tome en cuenta las opiniones de los empleados y tome medidas para fortalecer y optimizar su organización administrativa para garantizar un funcionamiento efectivo y eficiente en todos los niveles.

### Pregunta No. 12

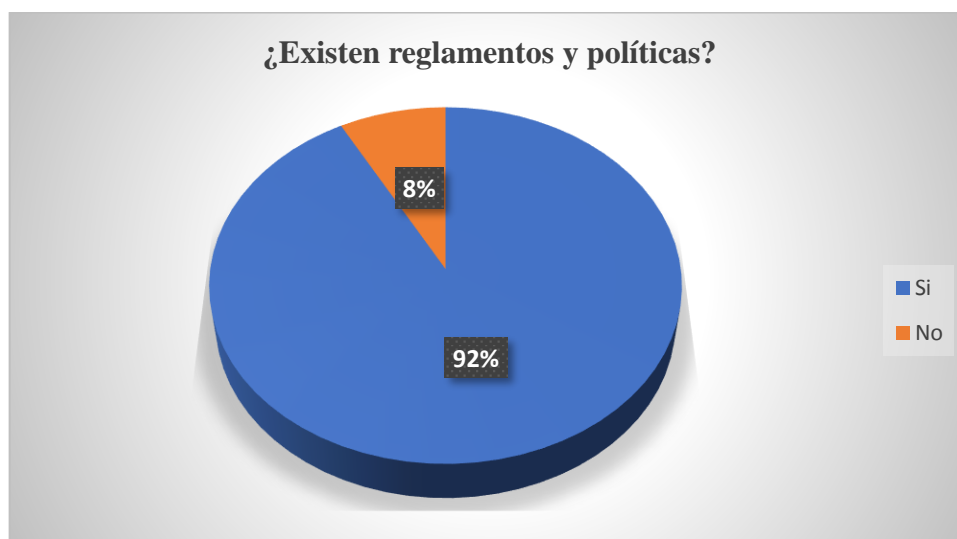
#### 12. ¿Existen reglamentos y políticas dentro de la compañía?

Tabla 12. - Reglamento y políticas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	92
No	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 14. - Reglamentos y políticas



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

#### Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada a cada uno de los empleados de la compañía transscarvajal donde nos supieron manifestar que existen reglamentos y políticas, lo que indica un compromiso con el cumplimiento normativo y una cultura organizacional estructurada. Es fundamental que la empresa continúe comunicando y reforzando estas normas para promover un comportamiento ético y responsable en todos los niveles de la organización.

### Pregunta No. 13

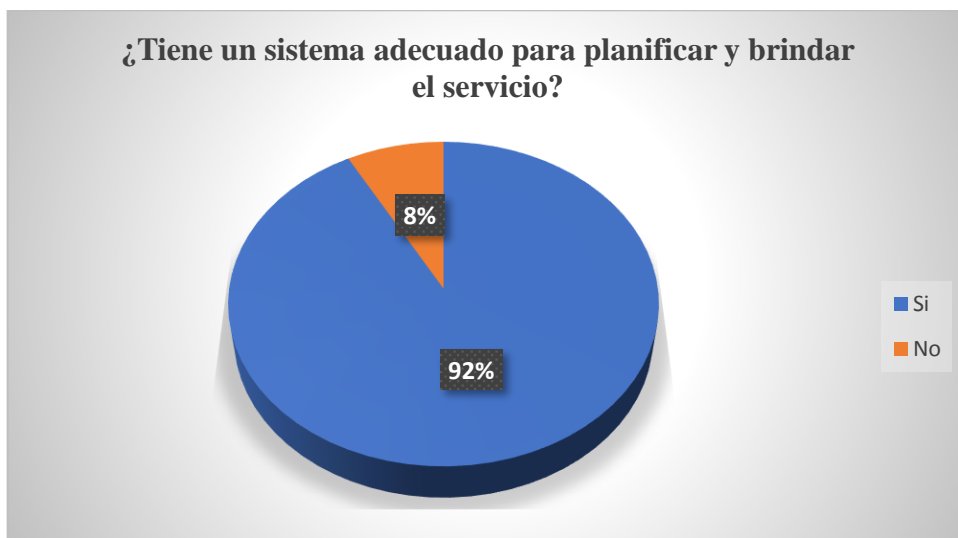
#### 13. ¿La compañía tiene un sistema adecuado para planificar y brindar el servicio?

Tabla 13. - Existencias de Sistemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	92
No	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 15. - Existencias de Sistemas



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

## Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada podemos observar la mayoría de los empleados perciben que la compañía TRANSSCARVAJAL tiene un sistema adecuado para planificar y brindar el servicio, lo que sugiere un compromiso con la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios a los clientes. Sin embargo, es importante que la empresa continúe evaluando y mejorando sus procesos para garantizar una planificación y prestación de servicios efectiva y satisfactoria.

### Pregunta No. 14

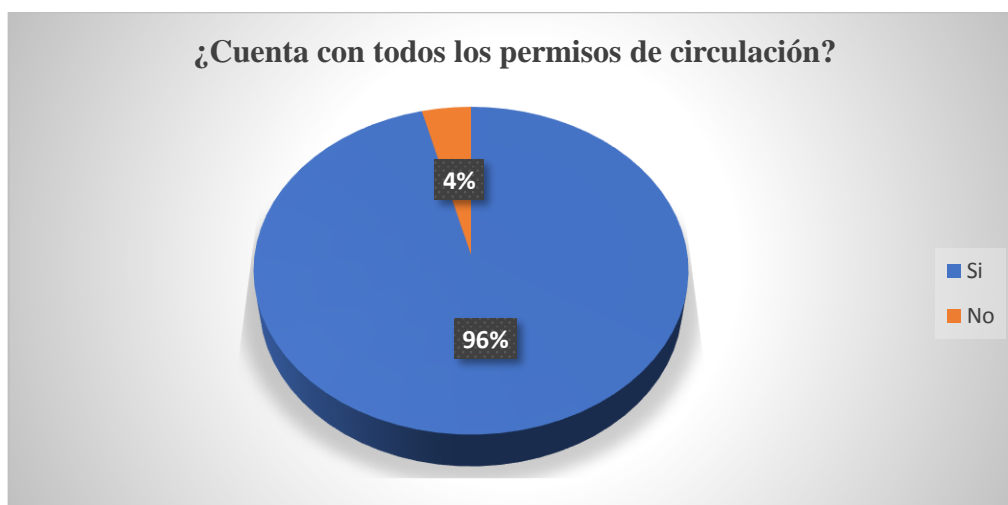
#### 14. ¿La compañía cuenta con todos los permisos de circulación de la Agencia Nacional de Transporte de sus vehículos?

Tabla 14. - Permisos de circulación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	96
No	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

Figura 16. - Permisos de circulación



Nota. Elaborado por; Cristhian Acosta y Julio Tisalema

## **Análisis e interpretación**

Con los resultados obtenidos nos menciona que la compañía TRANSSCARVAJAL es percibida por la mayoría de los empleados como cumplidora de todas las regulaciones de la Agencia Nacional de Transporte en cuanto a los permisos de circulación de sus vehículos. Esto sugiere un compromiso con el cumplimiento normativo y la gestión adecuada de los aspectos legales relacionados con el transporte de la empresa.

### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA TRANSCARVAJAL ENTREVISTA DIRIGIDA AL DUEÑO DE LA COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL**

**1. ¿Qué tiempo tiene trabajando en la Compañía?**

Llevo trabajando 12 años

**2. ¿Hace cuántos años está constituida la Compañía?**

Está constituida 12 años

**3. ¿Cómo surgió la Compañía Transscarvajal?**

Por beneficio propio, para trabajar de una manera adecuada y transparente y dar fuentes de trabajo a mis hermanos que de igual manera son transportistas.

**4. ¿Cuáles son las actividades que realiza dentro de la Compañía?**

Realizo las actividades de presidente y de Gerente General.

**5. ¿La compañía cuenta con Misión y Visión?**

Si lo tiene.

**6. ¿La Compañía Transscarvajal ha logrado cumplir con sus metas?**

Sí, pero cada día mejoramos nuestra compañía para dar un buen servicio.



**7. ¿Cómo se encuentra la Compañía en los últimos años?**

Estable y sobresaliente.

**8. ¿Dentro de la ciudad de Guaranda, cuáles son sus competidores?**

Nuestro competidor directo es la Compañía Transsrubol.

**9. ¿La Compañía ha recibido quejas por los problemas que presentan al entregar la mercadería?**

Ninguna, porque nuestra compañía se caracteriza por brindar un buen servicio con lealtad y fidelidad a nuestros clientes.

**10. ¿La empresa cuenta con alguna aseguradora para sus empleados en caso de accidentes?**

Si, con la aseguradora "Colonial" y cubre el 100%.

**11. ¿Sus empleados cuentan con todos los beneficios que la ley dispone?**

Si, para trabajar de una manera adecuada y de acuerdo a la ley.

**12. ¿Está de acuerdo que la Compañía Transscarvajal debe de implementar un plan de fortalecimiento que ayude a mejorar cada uno de los servicios que ofrecen?**

Si, por que como toda compañía tiene sus debilidades, y siempre es bueno buscar alternativas con soluciones viables.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Título**

Plan de fortalecimiento para el desarrollo de la compañía Transscarvajal S.A ubicada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

#### **5.2. Antecedentes**

La compañía de transporte Transscarvajal S.A es una empresa que brinda servicios de carga pesada, se encuentra ubicada en la Av. Trinidad Camacho entre las calles García Moreno y Vía Ambato en la ciudad de Guaranda. Tiene una trayectoria de 8 años en el mercado lo que la hace unas de las más antiguas de la ciudad.

#### **5.3. Filosofía Institucional**

La filosofía institucional es la brújula que orienta a las empresas hacia el éxito. En ella interviene la definición de la misión, la visión y valores que proporcionan identidad a la institución y marcan un camino hacia el cumplimiento de sus metas.

En la recopilación de los datos la compañía de transporte Transscarvajal S.A presentó ausencia de una filosofía institucional definida, lo que representa un obstáculo para su crecimiento y competitividad. Para superar este desafío, se ha desarrollado una propuesta integral que construirá la base sólida sobre la que se cimentará el éxito futuro.

### 5.3.1. Misión

En el capítulo anterior se evidenció que la empresa de transporte Transscarvajal S.A. no posee una misión y visión definidas. Para remediar esta situación, se procederá a su elaboración mediante las siguientes preguntas:

Tabla 15.- *Elaboración de la Misión*

¿Quiénes somos?	Somos una empresa de transporte de carga pesada.
¿Qué buscamos?	Buscamos la satisfacción total de nuestros clientes, brindándoles un servicio de transporte de carga pesada seguro, eficiente y confiable.
¿Qué hacemos?	Ofrecemos soluciones integrales de transporte de carga pesada a nivel local y regional
¿Dónde lo hacemos?	Operamos desde nuestra base principal en la ciudad de Guaranda, con cobertura en toda la región central del Ecuador.
¿Por qué lo hacemos?	Nos apasiona el transporte y creemos que es un factor clave para el desarrollo económico de la región.
¿Para quién trabajamos?	Trabajamos para nuestros usuarios y clientes de diversos sectores económicos.

*Nota.*- Elaborado por Acosta Crithian y Tisalema Julio.

### Misión Planteada

Somos una empresa de transporte de carga pesada en la región central del Ecuador, brindando soluciones integrales, eficientes y seguras a nuestros clientes, buscando su total satisfacción y contribuyendo al desarrollo económico de la zona.

### 5.3.2. Visión

Tabla 16. - *Elaboración de la Visión*

¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?	Ser la empresa de transporte de carga pesada más prestigiosa y confiable de la región
¿Cómo seremos en el futuro?	Seremos una empresa líder en innovación, con un equipo humano altamente capacitado y motivado.
¿Qué haremos en el futuro?	Consolidaremos nuestra posición como líderes en el transporte de carga pesada en la región.
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Ofrecer soluciones integrales de transporte de carga pesada que superan las expectativas de nuestros clientes.

*Nota.*- Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio.

### **Visión Planteada**

Ser la empresa de transporte de carga pesada más prestigiosa y confiable de la región, reconocida por nuestra excelencia en el servicio, nuestra responsabilidad social y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

### **5.3.3. Objetivos empresariales**

Los objetivos empresariales que se han determinado para la compañía de transporte Transscarvajal S.A son los siguientes:

- Brindar a nuestros clientes una experiencia de servicio excepcional que supere sus expectativas y genere confianza a largo plazo.
- Consolidar la posición de Transscarvajal S.A. como empresa líder en el transporte de carga pesada en la región central del Ecuador.
- Promover prácticas ambientales responsables en todas las operaciones de la empresa.
- Fomentar una cultura empresarial basada en la ética, el respeto y la valorización del talento humano.

- Alcanzar una rentabilidad sostenible que permita el crecimiento y la expansión del negocio.
- Promover una cultura de innovación en todos los niveles de la empresa.

#### 5.3.4. Valores corporativos

Los valores institucionales con los que se desenvolverá compañía de transporte Transscarvajal son los siguientes:

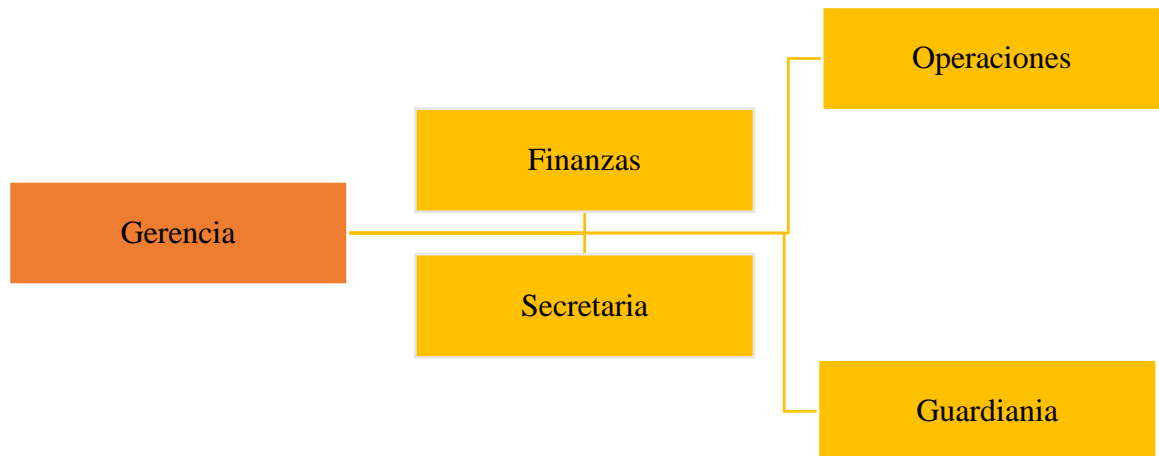
*Tabla 17.- Valores Corporativos*

<b>Valores</b>	<b>Significado</b>
Ética e integridad	Actuar con honestidad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras relaciones
Responsabilidad social y ambiental	Promover prácticas responsables en todas nuestras operaciones
Orientación al cliente	Brindar a nuestros clientes una experiencia de servicio excepcional que supere sus expectativas
Trabajo en equipo y colaboración	Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre todos los miembros de la empresa
Innovación y mejora continua	Adaptarnos a las necesidades cambiantes del mercado y del entorno empresarial
Excelencia	Buscar la excelencia en todo lo que hacemos
Compromiso con el talento humano	Valorar y desarrollar el talento humano de la empresa

*Nota.-* Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

#### 5.4. Organigrama estructural

Luego de la investigación realizada a la compañía se pudo determinar que la empresa no cuenta con un organigrama estructural definido, por lo cual acorde a sus funciones y empleados se presenta el siguiente organigrama estructural:



La estructura horizontal del organigrama de Transscarvajal S.A. implica una distribución más equitativa de la autoridad entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.

El organigrama de Transscarvajal S.A. presenta los siguientes niveles jerárquicos:

- Nivel superior: Gerente General
- Nivel intermedio: Financiero / Contador
- Nivel operativo: Integrantes del equipo

##### 5.4.1. Manual de Funciones

Se ha creado un Manual de Funciones para "TRANSSCARVAJAL S.A." con el fin de mejorar el rendimiento y asegurar la eficacia en todas las áreas de la empresa. En este documento se describen las características fundamentales de cada puesto laboral, como su objetivo, habilidades requeridas, tareas y responsabilidades, además de los requisitos para ser elegible.

Cuadro 2. – *Funciones Gerencias*

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TRANSSCARVAJAL S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
1 NOMBRE DEL PUESTO	Gerente General
2 ÁREA O DEPARTAMENTO	Gerencia
3 NÚMERO DE PUESTOS ACARGO	1
<b>II. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Liderar estratégicamente la gestión integral de la empresa, garantizando la eficiencia, el bienestar y la rentabilidad a largo plazo.	
<b>III. COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de gestión</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	
<b>IV. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspirar y motivar al equipo para alcanzar objetivos.</li> <li>• Fomentar un espacio colaborativo y seguro.</li> <li>• Asignar tareas y responsabilidades de forma estratégica.</li> <li>• Supervisar y retroalimentar al equipo.</li> <li>• Desarrollar e implementar planes a largo plazo.</li> <li>• Definir objetivos específicos y medibles.</li> <li>• Mejorar la eficiencia y productividad.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar de manera efectiva los recursos disponibles.</li> </ul>	
<b>V. REQUISITO PARA EL PUESTO</b>	
Nivel Educativo	Tercer Nivel Lic. Administración de Empresas o carreras afines. Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad.
Experiencia Laboral	4 años en puestos similares.

*Nota.* - Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

*Cuadro 3. -Manual de funciones Finanzas*

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TRANSSCARVAJAL S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>
<b>VI. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
1 NOMBRE DEL PUESTO	Financiero/Contador
2 ÁREA O DEPARTAMENTO	Finanzas
3 JEFE INMEDIATO	Gerente
4NÚMERO DE PUESTOS A CARGO	1
<b>VII. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Garantizar la salud financiera y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa de transporte pesado, a través de una gestión eficiente de los recursos financieros, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales, y la generación de información financiera confiable.	
<b>VIII. COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del capital de trabajo</li> <li>• Cumplimiento fiscal y legal</li> <li>• Planificación y presupuestación financiera</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con instituciones financieras</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	
<b>IX. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo el registro diario de todas las transacciones financieras de la empresa, incluyendo ingresos, gastos, activos y pasivos.</li> <li>• Elaborar estados financieros mensuales, trimestrales y anuales, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo.</li> <li>• Realizar análisis financieros para evaluar la rentabilidad, la liquidez y la solvencia de la empresa.</li> <li>• Declarar y pagar los impuestos correspondientes en tiempo y forma.</li> </ul>	
<b>X. REQUISITO PARA EL PUESTO</b>	
Nivel Educativo	Tercer Nivel Lic. Contabilidad, finanzas o afines. Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad.
Experiencia Laboral	2 años en puestos similares.

*Nota.* - Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

*Cuadro 4. – Manual funciones Secretariado*

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>TRANSSCARVAJAL S.A.</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</b>
<b>XI. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
1 NOMBRE DEL PUESTO	Secretario
2 ÁREA O DEPARTAMENTO	Secretaria
3 JEFE INMEDIATO	Gerente
4 NÚMERO DE PUESTOS A CARGO	1
<b>XII. OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Brindar apoyo administrativo y organizativo a una persona o equipo de trabajo, contribuyendo a la eficiencia y el logro de los objetivos de la empresa u organización.	

<b>XIII. COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión documental</li> <li>• Organización y gestión del tiempo</li> <li>• Redacción</li> <li>• Organización y gestión del tiempo</li> </ul>	
<b>XIV. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo el registro diario de todas las transacciones financieras de la empresa, incluyendo ingresos, gastos, activos y pasivos.</li> <li>• Elaborar estados financieros mensuales, trimestrales y anuales, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo.</li> <li>• Realizar análisis financieros para evaluar la rentabilidad, la liquidez y la solvencia de la empresa.</li> <li>• Desarrollar e implementar presupuestos para controlar los gastos y optimizar la rentabilidad.</li> <li>• Conciliar las cuentas bancarias de la empresa para asegurar la precisión de los registros contables.</li> </ul>	
<b>XV. REQUISITO PARA EL PUESTO</b>	
Nivel Educativo	Bachiller Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad.
Experiencia Laboral	1 años en puestos similares.

*Nota.* - Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

### **5.5. Análisis FODA**

Para conocer la situación actual de la compañía es necesario realizar un análisis de los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas).

*Cuadro 5. - Análisis FODA*

<b>FACTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Fortalezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia: 8 años en el mercado.</li> <li>• Ubicación estratégica: Zona céntrica de Guaranda.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia gama de servicios: Carga pesada para diversos productos.</li> <li>• Flota moderna: Vehículos modernos y en buen estado.</li> <li>• Personal capacitado: Brindan un servicio de calidad.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado: Mercado de transporte de carga pesada en Ecuador en constante crecimiento.</li> <li>• Nuevos mercados: Transporte internacional o transporte de productos especializados.</li> <li>• Alianzas estratégicas: Ampliar oferta de servicios o acceder a nuevos mercados.</li> <li>• Inversión en tecnología: Mejorar eficiencia y competitividad.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing deficiente: Estrategias de marketing no claras ni definidas.</li> <li>• Atención al cliente: Problemas con la comunicación y resolución de problemas.</li> <li>• Finanzas empíricas: Sistema de gestión financiera no sólido.</li> <li>• Falta de innovación: No ha innovado en productos o servicios en los últimos años.</li> </ul>
<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia: Mercado de transporte de carga pesada altamente competitivo.</li> <li>• Inestabilidad económica: Afecta negativamente la demanda de servicios.</li> <li>• Cambios en las regulaciones: Afectan negativamente la operación de la empresa.</li> <li>• Aumento del precio del combustible: Afecta negativamente la rentabilidad de la empresa.</li> </ul>

Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

## 5.5. Estrategias

### 5.5.1. Estrategias de Marketing

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	ENCARGADO	TIEMPO	INDICADOR
<b>Desarrollar una estrategia clara de marketing</b>	Definir los objetivos de marketing.	Realizar una investigación de mercado.	Gerente	2 semanas	$\frac{\text{Objetivos establecidos}}{\text{Objetivos planificados}} * 100$
	Identificar el público objetivo.	Crear un buyer persona.	Gerente	1 semana	$\frac{\text{Clientes del segmento}}{\text{Clientes totales}} * 100$
	Analizar la competencia.	Analizar los competidores.	Gerente	1 semana	$\frac{\text{Atributos competitivos}}{\text{Atributos totales}} * 100$
	Desarrollar un plan de marketing.	Establecer objetivos SMART.	Gerente	1 semana	$\frac{\text{Plan realizado}}{\text{Plan Programado}} * 100$
<b>Aumentar la presencia online</b>	Crear un sitio web atractivo e informativo.	Diseñar y desarrollar un sitio web.	Gerente	4 semanas	$\frac{\text{Número de compras}}{\text{Número de visitas web}} * 100$
	Estar presente en las redes sociales.	Crear perfiles en las redes sociales.	Gerente	1 semana	$\frac{\text{Número de vistas}}{\text{Vistas Planificadas}} * 100$
	Publicar contenido de calidad.	Publicar artículos, vídeos e infografías.	Secretaria	1 semana por publicación	$\frac{\text{Número de interacciones}}{\text{Alcance total}} * 100$
	Utilizar el marketing de búsqueda (SEO).	Optimizar el sitio web para los motores de búsqueda.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Posición promedio}}{\text{Pocisión total}} * 100$

<b>Actualizar materiales de marketing</b>	Desarrollar nuevos materiales de marketing.	Crear folletos, brochures y presentaciones.	Secretaria	2 semanas por material	$\frac{\text{Materiales de Marketing a ejecutar}}{\text{Materiales de marketing planificados}} * 100$
	Actualizar los materiales existentes.	Actualizar el sitio web y los perfiles de redes sociales.	Secretaria	1 semana por actualización	$\frac{\text{Actualizaciones realizadas}}{\text{Materiales existentes}} * 100$
	Asegurar que los materiales sean consistentes con la marca.	Diseñar nuevos materiales de marketing.	Secretaria	1 semana por material	$\frac{\text{Materiales adecuados}}{\text{Materiales existentes}} * 100$
<b>Mejorar el seguimiento a clientes potenciales</b>	Implementar un sistema de CRM.	Adquirir un software de CRM.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Usuarios acción deseada}}{\text{Usuarios Totales CRM}} * 100$
	Utilizar formularios de contacto en el sitio web.	Crear formularios de contacto.	Secretaria	1 día	$\frac{\text{Formularios ejecutados}}{\text{Formularios Programados}} * 100$
	Realizar un seguimiento de las llamadas telefónicas y los correos electrónicos.	Configurar el seguimiento de llamadas y correos electrónicos.	Secretaria	1 día	$\frac{\text{Seguimiento de llamadas realizadas}}{\text{Seguimiento de llamadas totales}} * 100$
<b>Medir el rendimiento de las campañas</b>	Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs).	Definir KPIs como el tráfico web, las conversiones y el ROI.	Gerente	1 semana	$\frac{\text{KPIs Realizados}}{\text{KPIs Programados}} * 100$

Utilizar herramientas de análisis web.	Utilizar herramientas como Google Analytics.	Gerente	1 día	$\frac{\text{Decisiones base análisis web}}{\text{Decisiones totales}} * 100$
Realizar informes periódicos.	Crear informes que muestren el rendimiento de las campañas.	Gerente	1 semana por informe	$\frac{\text{Informes realizados}}{\text{Informes programados}} * 100$

Elaborado por Acosta Cristhian y Tisalema Julio

Al implementar esta estrategia de marketing, Transscarvajal S.A. puede mejorar su visibilidad en el mercado, generar más leads y aumentar sus ventas. Es importante recordar que el marketing es un proceso continuo que debe ser monitoreado y ajustado regularmente para obtener los mejores resultados.

### 5.5.1. Estrategias de Servicio al cliente

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICAS</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Mejorar la comunicación</b>	Establecer canales de comunicación claros.	Crear un centro de atención al cliente.	Gerente	2 semanas	$\frac{\text{Clientes conocen los canales}}{\text{Clientes totales}} * 100$
	Capacitar al personal en comunicación efectiva.	Capacitar al personal en técnicas de comunicación como la escucha activa y la empatía.	Gerente	4 semanas	$\frac{\text{Capacitaciones realizados}}{\text{Capacitaciones programados}} * 100$
	Brindar un servicio al cliente multilingüe.	Ofrecer servicios de atención al cliente en español e inglés.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Clientes atendidos en otro idioma}}{\text{Clientes totales}} * 100$
Resolver problemas de manera rápida y eficiente	Implementar un sistema de gestión de quejas.	Crear un proceso para gestionar las quejas de los clientes.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Quejas resueltas}}{\text{Quejas recibidas}} * 100$
	Capacitar al personal en resolución de problemas.	Capacitar al personal para identificar la causa raíz de los problemas y encontrar soluciones.	Gerente	4 semanas	$\frac{\text{Capacitaciones realizados}}{\text{Capacitaciones programados}} * 100$
	Ofrecer compensaciones por las molestias causadas.	Ofrecer descuentos, o servicios gratuitos para compensar a los clientes	Gerente	2 semanas	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Clientes totales}} * 100$

Ofrecer un servicio más personalizado	Conocer las necesidades de cada cliente.	Recopilar información sobre las necesidades y preferencias de los clientes.	Gerente	2 semanas	$\frac{\text{Clientes que se sienten comprendidos}}{\text{Clientes totales}} * 100$
	Brindar un servicio personalizado.	Ofrecer servicios adaptados a las necesidades específicas de cada cliente.	Secretaria	4 semanas	$\frac{\text{Servicio personalizados}}{\text{Total de servicios}} * 100$
	Ofrecer programas de fidelización.	Crear programas de fidelización que recompensen a los clientes leales.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Clientes que participan}}{\text{Clientes totales}} * 100$
Capacitar al personal	Brindar capacitación regular al personal.	Desarrollar e implementar programas de capacitación sobre atención al cliente.	Gerente	4 semanas por programa	$\frac{\text{Capacitaciones realizados}}{\text{Capacitaciones programados}} * 100$
	Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional.	Ofrecer cursos y talleres sobre temas como la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la gestión del tiempo.	Gerente	2 semanas por curso o taller	$\frac{\text{Cursos realizados}}{\text{Cursos programados}} * 100$
	Motivar al personal a brindar	Reconocer y recompensar al	Gerente	2 semanas	$\frac{\text{Personal satisfecho}}{\text{Personal total}} * 100$



	un excelente servicio al cliente.	personal por su buen desempeño.			
Feedback con los clientes	Realizar encuestas de satisfacción.	Crear encuestas online o en papel para recopilar feedback de los clientes.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Encuestas realizados}}{\text{Encuestas programados}} * 100$
	Entrevistar a los clientes.	Realizar entrevistas telefónicas o en persona con los clientes.	Secretaria	2 semanas por entrevista	$\frac{\text{Entrevistas realizados}}{\text{Entrevista programados}} * 100$
	Monitorear las redes sociales.	Monitorear las menciones de la empresa en las redes sociales.	Secretaria	2 semanas	$\frac{\text{Monitoreo realizados}}{\text{Monitoreo programados}} * 100$

Al implementar esta estrategia de atención al cliente, Transscarvajal S.A. puede mejorar la satisfacción de sus clientes, aumentar la lealtad de los clientes y generar un crecimiento a largo plazo. Es importante recordar que la atención al cliente es un proceso continuo que debe ser monitoreado y ajustado regularmente para obtener los mejores resultados.

### 5.5.1. Estrategias de Finanzas

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	ENCARGADO	TIEMPO	INDICADOR
<b>Implementar un sistema de gestión financiera sólido</b>	Adquirir un software de contabilidad.	Análisis exhaustivo de las necesidades.	Financiero	2 semanas	$\frac{\text{Procesos contables automatizados}}{\text{Procesos contables totales}} * 100$
	Capacitar al personal en el uso del software.	Capacitar al personal en el uso del software.	Financiero	4 semanas	$\frac{\text{Capacitaciones realizados}}{\text{Capacitaciones programados}} * 100$
	Establecer procesos y procedimientos financieros.	Consultar con un contador profesional para obtener orientación sobre las mejores prácticas contables y el cumplimiento de las regulaciones fiscales.	Financiero	1 semana	$\frac{\text{Establecimientos realizados}}{\text{Establecimientos programados}} * 100$
<b>Realizar un seguimiento adecuado de ingresos y gastos</b>	Registrar todos los ingresos y gastos de manera regular.	Establecer un sistema para registrar todos los ingresos y gastos, incluyendo la fecha, la	Financiero	1 día por semana	$\frac{\text{Registros a tiempo}}{\text{Total de registros}} * 100$

		cantidad y la descripción.			
	Categorizar los ingresos y gastos por tipo.	Categorizar los ingresos y gastos por tipo, como ventas, gastos de personal, gastos de alquiler y gastos de marketing.	Financiero	1 día por semana	$\frac{\text{Categorizaciones realizadas}}{\text{Total de ingresos y gastos}} * 100$
	Conciliar las cuentas bancarias.	Conciliar las cuentas bancarias de manera regular para garantizar que los registros financieros sean precisos.	Financiero	1 día por semana	$\frac{\text{Conciliaciones realizados}}{\text{Conciliaciones programados}} * 100$
<b>Elaborar presupuestos y pronósticos financieros</b>	Desarrollar un presupuesto anual.	Crear un presupuesto anual que detalle los ingresos y gastos esperados.	Financiero	1 semana	$\frac{\text{Presupuesto Realizado}}{\text{Presupuesto Planificado}} * 100$
	Elaborar pronósticos	Elaborar pronósticos	Financiero	1 semana por trimestre/mes	$\frac{\text{Pronosticos Realizados}}{\text{Pronosticos Planificados}} * 100$

	financieros trimestrales o mensuales.	financieros trimestrales o mensuales.			
	Revisar y actualizar los presupuestos y pronósticos de manera regular.	Revisar y actualizar los presupuestos y pronósticos de manera regular para reflejar los cambios en las condiciones del mercado o en los planes de la empresa.	Financiero	1 día por semana	$\frac{\text{Revisiones realizadas}}{\text{Períodos de tiempo}} * 100$
<b>Tomar decisiones basadas en información real.</b>	Analizar los informes financieros de manera regular.	Generar informes financieros que muestren el rendimiento de la empresa en diferentes áreas, como ventas, gastos, rentabilidad y flujo de caja.	Gerente	1 día por semana	$\frac{\text{Análisis de informes financieros realizados}}{\text{Análisis de informes financieros programados}} * 100$
	Identificar tendencias y patrones en los	Analizar los informes financieros para	Gerente	1 día por semana	$\frac{\text{Identificación de tendencias y patrones}}{\text{Total de tendencias y patrones}} * 100$

datos financieros.	identificar tendencias y patrones, como el aumento de los costos, la disminución de las ventas o la mejora de la rentabilidad.			
Utilizar los datos financieros para tomar decisiones estratégicas.	Utilizar los datos financieros para tomar decisiones estratégicas, como invertir en nuevos productos o servicios, expandirse a nuevos mercados o reducir costos.	Gerente	1 día por semana	$\frac{\text{Decisiones basadas finanzas}}{\text{Decisiones totales}} * 100$

Al implementar esta estrategia financiera, Transscarvajal S.A. puede mejorar su control sobre sus finanzas, tomar mejores decisiones de inversión y aumentar su rentabilidad. Es importante recordar que las finanzas son un aspecto fundamental de cualquier negocio y que deben ser gestionadas de manera responsable y eficiente

## CONCLUSIONES

- A través de un análisis exhaustivo de la información obtenida mediante encuestas, entrevistas y revisión documental, se ha logrado diagnosticar la situación actual de la compañía TRANSSCARVAJAL S.A. La empresa cuenta con una base sólida en cuanto a experiencia del personal, ambiente laboral positivo, cumplimiento de objetivos, misión, visión y valores definidos, y compromiso con la calidad del servicio. Sin embargo, se han identificado áreas de oportunidad para el fortalecimiento de la empresa, principalmente en la definición precisa de objetivos, evaluación periódica de la calidad del servicio, capacitación constante del personal, mejora de la comunicación interna, fortalecimiento de la organización administrativa, implementación de un sistema de gestión de la calidad, actualización constante de los permisos de circulación y mejoramiento de la comunicación interna.
- La consulta de fuentes bibliográficas confiables, como estudios de caso, investigaciones académicas y publicaciones especializadas en el sector del transporte, ha brindado un sólido soporte a la investigación. Esta información ha permitido contextualizar la situación de TRANSSCARVAJAL S.A. en el marco del sector, identificar las mejores prácticas y tendencias emergentes, y sustentar las recomendaciones propuestas para el fortalecimiento de la empresa.
- El análisis de diversas alternativas estratégicas, considerando su viabilidad, impacto y potencial para generar un crecimiento sostenible, ha permitido seleccionar las recomendaciones más adecuadas para el fortalecimiento de TRANSSCARVAJAL S.A. La implementación de estas recomendaciones, que abarcan aspectos como la gestión estratégica, gestión del talento humano, gestión operativa, gestión legal y regulatoria, y gestión comercial, permitirá a la empresa mejorar su competitividad, aumentar su eficiencia y alcanzar sus objetivos a largo plazo.

## **RECOMENDACIONES**

- Para establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo, es crucial identificar los indicadores relevantes para cada área de mejora. Estos deben considerar aspectos como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la rentabilidad y la gestión del talento humano.
- Esta información ha permitido contextualizar la situación de TRANSSCARVAJAL S.A. dentro del panorama general del sector, identificando las mejores prácticas y tendencias emergentes que guiarán su camino hacia el éxito.
- Este análisis meticuloso ha permitido seleccionar las recomendaciones más adecuadas para el fortalecimiento de la empresa. Como un filtro preciso, ha separado las ideas prometedoras de las que no eran factibles o no se alineaban con la visión a largo plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA

- Abell, D. (1994). *Proceso de mejoramiento continuo* . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramiento2004-2.pdf
- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Alfonso. (2019). *Que es un plan*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Arias, Fidiás G. (1998). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. Caracas : Episteme, p. 37.
- Armstrong, K. y. (2003). Precio . págs. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiarMy-8rH0AhV\\_mXIEHW5TB4YQFnoECAIQAw&url=http%3A%2F%2Fcatarina.udlap.mx%2Fu\\_dl\\_a%2Ftales%2Fdocumentos%2Fad%2Fflores\\_c\\_jd%2Fcapitulo2.pdf&usg=AOvVaw3uFYUAJuYTCn\\_B3UsK](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiarMy-8rH0AhV_mXIEHW5TB4YQFnoECAIQAw&url=http%3A%2F%2Fcatarina.udlap.mx%2Fu_dl_a%2Ftales%2Fdocumentos%2Fad%2Fflores_c_jd%2Fcapitulo2.pdf&usg=AOvVaw3uFYUAJuYTCn_B3UsK).
- Bárcena. (2016).
- Betancourt. (02 de 08 de 2018). *Ciclo de Deming (PDCA)*. Obtenido de Qué es y cómo logra la mejora continua: <https://www.ingenioempresa.com/ciclo-pdca/>
- Bustamante, R. (2008). *Sistema de Gestion Integral*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Cáceres Pullas, B. A. (2017). *PLAN DE MARKETING DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSCATEQUILLA S.A EN LA PARROQUIA SAN ANTONIO DE PICHINCHA*. Guayaquil: file:///C:/Users/pc/Downloads/T-UCSG-PRE-ESP-MD-CM-139.pdf.
- Camara de Comercio España. (2011). *La Competitividad*. Obtenido de Camara.es: <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-ser-competitivo>
- Colina, J. (2016). *Fundamentos conceptuales del desarrollo*. Venezuela: file:///C:/Users/pc/Downloads/90453464007(1).pdf.
- Congreso Nacional Comisión De Lesgislación Y Codificación. (2017). LEY DE COMPAÑIAS. Ecuador.
- COOTAD. (19 de 10 de 2010). *CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION*. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7s8CqupGCAxWTIGoFHdYUBIMQFn oECCAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fjuridico%2Fpdfs%2Fmesicic4\\_ecu\\_org.pdf&usg=AOvVaw11Azm5pu4uryoXfwgkquv-&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7s8CqupGCAxWTIGoFHdYUBIMQFn oECCAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fjuridico%2Fpdfs%2Fmesicic4_ecu_org.pdf&usg=AOvVaw11Azm5pu4uryoXfwgkquv-&opi=89978449)



- David, F. R. (2013). Administración Estratégica. En F. R. David, *Administración Estratégica* (págs. 21-22). México : Pearson.
- Del Carmen Mader, M., & De la parra, E. (10 de 2003). *Estrategias de ventas y negociacion*. Obtenido de Estrategias de ventas y negociacion: [https://www.google.com/search?q=Estrategias+de+ventas+y+negociaci%C3%B3n&stick=H4sIAAAAAAAAAAAE1UPWgUQRi9PZPjsomSu0SRq87TikThdvduf06LCCaCYAjGCILgeTf7M7c\\_s7uzw97OdVpoYyGK6US0kmCXziIErQxokcJKQtBCFESwsjJe4v6km7dv5vvee\\_PtFEdrE3WjzgtDCXL8oVpu9fFblXVqlpAcIdoRq8T](https://www.google.com/search?q=Estrategias+de+ventas+y+negociaci%C3%B3n&stick=H4sIAAAAAAAAAAAE1UPWgUQRi9PZPjsomSu0SRq87TikThdvduf06LCCaCYAjGCILgeTf7M7c_s7uzw97OdVpoYyGK6US0kmCXziIErQxokcJKQtBCFESwsjJe4v6km7dv5vvee_PtFEdrE3WjzgtDCXL8oVpu9fFblXVqlpAcIdoRq8T)
- Deming, E. (1996). *Proceso de mejoramiento continuo* . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramiento2004-2.pdf
- Drucker, P. F., & Herandez Torres, Z. (3 de enero de 1964). *la dirrecion por objetivos*. Obtenido de la dirrecion por objetivos: <https://gestion.pensem.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Escalante, E. (2016). *Análisis y Mejoramiento de la Calidad*. Mexico : [https://books.google.com.pe/books?id=x1EfoSHWMowC&dq=ESCALA NTE,+E](https://books.google.com.pe/books?id=x1EfoSHWMowC&dq=ESCALA+NTE,+E).
- Escribano, G. (2017). *CONCEPTO Y TEORIAS FUNDAMENTALES DEL DESARROLLO*. file:///C:/Users/pc/Downloads/conyteo.pdf.
- Espinoza, V. (2017). *Modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad de la empresa diamante negro del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Tesis Pregrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES", Facultad de Dirección de Empresas, Ambato. Obtenido de Library: <https://1library.co/article/ciclo-deming-origen-evoluci%C3%B3n-modelo-gesti%C3%B3n-empresarial-productividad.q06en59q>
- Fernandez, J. C. . (2016). *Plan de Mejora Empresariales* . Obtenido de Plan de Mejora Empresariales : <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>
- Giménez, L. (2005). *Fortalecimiento Organizacional*. Mexico: Elsevier.
- González, R. (2010). *El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes*. Venezuela: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000200007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000200007).
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad y Productividad Total. En Gutiérrez, *Calidad y Productividad Total*. Mexico: file:///C:/Users/pc/Downloads/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf.

- Harrington James . (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. En J. Harrington, *Graw Hill Interamericana*. Mexico: MC. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramiento2004-2.pdf
- Hernández, A. F. (13 de 03 de 2018). *Fortalecimiento Empresarial*. Obtenido de Fortalecimiento Empresarial: <https://es.linkedin.com/pulse/fortalecimiento-empresarial-alejandro-f%C3%A9lix-hern%C3%A1ndez>
- Huertas, C. M. (26 de 04 de 2019). *La importancia del mejoramiento continuo para las empresas*. Obtenido de La importancia del mejoramiento continuo para las empresas.: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-mejoramiento-continuo-para-las-empresas-huertas>
- Jones, C. W. (2013). *Administración Estratégica*. México: Jesús Mares Chacón.
- Jose. (2018). *Investigación Exploratoria*. Obtenido de Tipo de Investigación : <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Juan. (13 de 07 de 2019). *Beneficios de la mejora de procesos para las empresas*. Obtenido de Beneficios de la mejora de procesos para las empresas: <https://www.bantugroup.com/blog/beneficios-de-la-mejora-de-procesos-para-las-empresas>
- Kabboul, F. (1994). *Procesos de mejoramiento continuo* . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramiento2004-2.pdf
- Luis, J. (01 de 12 de 2014). El Método de la Investigación. *El Método de la Investigación*, págs. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiQz\\_LBIZH8AhXsSSDABHUSbAXAQFnoECDMQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.spentamexico.org%2Fv9-n3%2FA17.9\(3\)195-204.pdf&usg=AOvVaw0Rx\\_6ZafO2rUwWN1JOk0sJ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiQz_LBIZH8AhXsSSDABHUSbAXAQFnoECDMQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.spentamexico.org%2Fv9-n3%2FA17.9(3)195-204.pdf&usg=AOvVaw0Rx_6ZafO2rUwWN1JOk0sJ).
- Mintzberg, H., & Hernández Torres, Z. (1994). La caída y ascenso de la Planeación Estratégica. En H. Mintzberg, *La caída y ascenso de la Planeación Estratégica* (págs. 4-18). Canadá: Harvard Business Review.
- Miranda, C. M. (2016). *Plan Estratégico Para La Compañía De Transporte Pesado exprés S.A. Del Cantón Quevedo, Provincia De Los Ríos en el año 2016* . Loja: Carlos Marcelo Figueroa Miranda.
- Montero, M. (2009). *El fortalecimiento en la comunidad, sus dificultades y alcances*. Universitas Psychologica.
- Morales. (2018). Conozca 3 tipos de investigación. En *Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
- Ocampo, Danelly Salas. (03 de 12 de 2019). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de Investigación bibliográfica: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>

- Pedro. (2015). *Mejora continua: Qué es, principios, estrategias y objetivos*. Obtenido de Mejora continua: Qué es, principios, estrategias y objetivos: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>
- Pedro. (2016). *Desarrollo*. Obtenido de ¿Qué es el desarrollo?: <https://concepto.de/desarrollo-3/>
- Perez, M. (2020). *Costo*. Obtenido de Conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/costo/>
- Quiroa, M. (Noviembre de 2019). *cliente*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Sanchez Moreno, Y. P. (15 de 01 de 2020). *Ciclo PHVA*. Obtenido de Gerencie: <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- Sánchez, F. A. (06 de 02 de 2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Obtenido de Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Sánchez, G. J. (02 de Marzo de 2016). *Consumidor*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Sanchez., J. (02 de 12 de 2015). *Ecomipedia*. Obtenido de Haciendo facil la economia: <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- staff, B. E. (2022). Obtenido de <https://blog.bind.com.mx/herramientas-administrativas#:~:text=Las%20herramientas%20administrativas%20son%20un,adem%C3%A1s%2C%20gestionar%20y%20planificar%20proyectos>
- Sullivan, L. (1CC 994). *Proceso de mejoramiento continuo* . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramamiento2004-2.pdf
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.
- Torres, A. F. (2011). *Proceso de mejoramiento continuo* . Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramamiento2004-2.pdf
- TRABAJO, C. D. (12 de 09 de 2012). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Documents/8VO%20CICLO/LIBRO%20DE%20AUDITIR%3%8DA%208VO%20CICLO/C%3%B3digo-de-Tabajo-PDF(2).pdf

- Vargas, F. (2002). COMPETENCIA LABORAL. En F. Vargas, *Manual de conceptos, métodos y aplicaciones zen el Sector Salud* (pág. 192). Suiza : file:///C:/Users/pc/Downloads/man\_ops(1).pdf.
- Ventura, J. P. (2016). *Introducción al concepto de desarrollo*. Obtenido de Introducción al concepto de desarrollo: <https://vaventura.com/divulgacion/desarrollo/introduccion-al-concepto-desarrollo>
- Vilema, J. M. (2019). *Imagen Corporativa En La Compañía De Transporte Pesado Rutas Tixaneñas S.A. Y El Posicionamiento En El Mercado De La Ciudad De Riobamba Período 2017* . Riobamba : file:///C:/Users/pc/Downloads/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0035.pdf.

**ANEXOS**

**Anexo A. Cronograma Tentativo de (Gantt)**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>ACTIVIDAD</b>	oct-23			nov-23			dicie-23				Enero -23			febr-23			
	05	23	23	31	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Solicitud de autorización en la empresa																	
Presentación del tema																	
Aprobación del tema en el consejo Universitario																	
Elaboración del anteproyecto según la estructura establecida																	
Presentación del Anteproyecto																	
Revisión de la corrección del Anteproyecto y Asignación de pares Académicos																	
Entrega del anteproyecto a los pares académicos para su revisión																	
Revisión del anteproyecto por parte de los pares académicos y emisión de sus recomendaciones																	
Acoger las observaciones de los pares académicos y presentar el certificado de cumplimiento																	
Desarrollo del trabajo de investigación curricular (proyecto) con asesoramiento del director																	
Revisión del proyecto final por parte de los pares académicos y emisión de sus recomendaciones																	
Emisión del certificado de validación para la defensa con la firma del director y pares Académicos y certificado de coincidencia no accidental emitido por el director																	
Recepción del anteproyecto con las respectivas certificaciones para la defensa																	
Aprobación el cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular																	
Defensa del trabajo de integración curricular																	

## Anexo B. Presupuesto Ejecutado

<b>PRESUPUESTO DE GASTO</b>	<b>TOTAL</b>
Computadora	500
Lápiz	0, 50
Cuaderno	1
Esfero	0, 50
Calculadora	15
Borrador	0, 35
Internet	25
Transporte	20
Flash	8
Hoja de oficio	3
Hoja valorada	2
Impresiones	15
Anillados	10
Otros Gastos	25
<b>Total, Gasto</b>	<b>625,35</b>

**Anexo C. Formato de Encuesta para los empleados**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL**

**E INFORMÁTICA**



**ENCUESTA DIRGIDA AI PERSONAL DE LA COMPAÑÍA**

**TRANSSCARVAJAL**

**Objetivo:** Recopilar información Sobre el Plan de fortalecimiento para el desarrollo de la compañía transscarvajal en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.

**1. ¿Qué tiempo lleva usted trabajando en la compañía Transscarvajal?**

**1 a 2 años**

**3 a 4 años**

**5 a 6 años**

**7 a 8 años**

**9 o más de 10 años**

**2. ¿Cómo califica usted el ambiente laboral dentro de la empresa?**

**Excelente**

**Bueno**

**Regular**

**Malo**

**Pésimo**

3. ¿La compañía transscarvajal establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?

**Si**

**No**

4. ¿La compañía transscarvajal tiene bien definido cuáles son sus objetivos a seguir?

**Si**

**No**

5. ¿La compañía transscarvajal cuenta con valores, principios, misión y visión?

**Si**

**No**

6. ¿Con respecto al desempeño que usted realiza en su trabajo usted está?

**Satisfecho**

**Poco Satisfecho**

**Insatisfecho**

7. ¿Cada que tiempo considera usted que se debe evaluar la calidad del servicio que ofrecen?

**Siempre**

**Casi siempre**

**Nunca**



8. ¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la compañía transscarvajal debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?

**Si**

**No**

9. ¿La compañía Transscarvajal cumple con todos los requisitos que la ley dispone?

**Si**

**No**

10. ¿Cree usted que los directivos y empleados cumplen sus funciones con eficiencia?

**Si**

**No**

11. ¿Cree usted que la compañía de transscarvajal está organizada administrativamente?

**Bastante**

**Medianamente**

**Poco**

12. ¿Existen reglamentos y políticas dentro de la compañía?

**Si**

**No**

**13. ¿La compañía tiene un sistema adecuado para planificar y brindar el servicio?**

**Si**

**No**

**14. ¿La compañía cuenta con todos los permisos de circulación de la Agencia Nacional de Transporte de sus vehículos?**

**Si**

**No**

**Anexo D. Formato de Entrevista para el Gerente de la Compañía**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL**

**E INFORMÁTICA**



**ENTREVISTA DIRGIDA AI GERENTE DE LA COMPAÑÍA**

**TRANSSCARVAJAL**

1. ¿Qué tiempo tiene trabajando en la Compañía?
2. ¿Hace cuántos años está constituida la Compañía?
3. ¿Cómo surgió la Compañía transscarvajal?
4. ¿Cuáles son las actividades que realiza dentro de la Compañía?
5. ¿La compañía cuenta con Misión y Visión?
6. ¿La Compañía Transscarvajal ha logrado cumplir con sus metas?
7. ¿Cómo se encuentra la Compañía en los últimos años?
8. ¿Dentro de la ciudad de Guaranda, cuáles son sus competidores?
9. ¿La Compañía a recibido quejas por los problemas que presentan al entregar la mercadería?
10. ¿La empresa cuenta con alguna aseguradora para sus empleados en caso de accidentes?
11. ¿Sus empleados cuentan con todos los beneficios que la ley dispone?
12. ¿Está de acuerdo que la Compañía transscarvajal debe de implementar un plan de fortalecimiento que ayude a mejorar cada uno de los servicios que ofrecen?

**Anexo E. Productos de la Compañía Transscarvajal**



**Nota:** *Encuesta al chofer de la compañía.*



**Nota:** *Entrevista al Gerente de la compañía.*



**Nota:** *Visita a las unidades de la empresa y su equipo.*



## COMPAÑÍA DE TRANSPORTE CARGA PESADA EDGAR VINICIO TRANSSCARVAJAL S.A.

Guaranda, 09 de Noviembre del 2023

Ingeniera:

Gina Alarcón

**COORDINADORA DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presente. \_

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la compañía de Transporte Carga Pesada Edgar Vinicio TRANSSCARVAJAL S.A

Por medio de la presente tengo a bien comunicar que nuestra compañía apoyará con la información para la realización del Trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Investigación con el tema denominado: "Plan de Fortalecimiento para el desarrollo de la compañía TRANSSCARVAJAL S.A Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2024-2028" a los señores ACOSTA CARVAJAL CRISTHIAN ALEXANDER con C.I: 0202471256 y TISALEMA TOALOMBO JULIO GEOVANNY con C.I: 1805356563, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE,

Edgar Remigio Carvajal Apunte  
Gerente General  
TRANSSCARVAJAL S.A.

**Anexo G. Certificado de Turnitin**



**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA**

**ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE EN CALIDAD DE  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de investigación curricular denominado “PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LA COMPAÑÍA TRANSSCARVAJAL S.A CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2024-2028”, presentado por Cristhian Alexander Acosta Carvajal y Julio Geovanny Tisalema Toalombo, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud de 8%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 10 de Mayo del 2024

Atentamente,

ING. RAMIRO FERNANDO

JARAMILLO VILLAFUERTE

**Director**

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira  
Guaranda-Ecuador  
Teléfono: (593) 3220 6059  
[www.ueb.edu.ec](http://www.ueb.edu.ec)