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 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
TEMA:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO SILCAHE S.A., PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN MEJÍA, AÑO 2025¨.

AUTOR:

ANDERSON XAVIER QUINGALUISA TAPIA

DIRECTOR
Psc. CLARITA VANESSA GAVILÁNEZ CÁRDENAS

PARES ACADÉMICOS
Lic. GINA MARISOL ACEBO DELVALLE
Lic. DIANA CAROLINA VÁSQUEZ NIAMA

GUARANDA – ECUADOR
2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO SILCAHE S.A., PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN MEJÍA, AÑO 2025

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa importante de mi vida, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para alcanzar esta meta académica. A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, gracias por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante; sin ustedes, este logro no hubiera sido posible. A mis hermanas, por estar siempre presentes con sus palabras de aliento y su compañía en los momentos difíciles, motivándome día a día a no rendirme.

Mi gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar, institución que me acogió durante estos años y me brindó las herramientas necesarias para mi formación profesional. A cada uno de los licenciados que compartieron sus conocimientos y experiencias, gracias por su dedicación y por inculcarnos valores que nos ayudan tanto en nuestra vida académica como profesional

Un agradecimiento especial a la empresa SILCAHE S.A. por abrirme sus puertas y permitirme desarrollar mi investigación. Su colaboración y disposición fueron esenciales para la realización de este trabajo, brindándome una experiencia enriquecedora que complementó mi formación académica.

El camino no ha sido fácil, pero cada obstáculo superado y cada aprendizaje adquirido han valido la pena para llegar hasta aquí. Hoy miro hacia atrás con gratitud y hacia adelante con entusiasmo por los nuevos retos que vendrán.

Anderson Xavier Quingaluisa Tapia

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico con todo mi corazón a Dios, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las dificultades que se presentaron durante mi formación académica.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy ha sido un privilegio ser su hijo y son mi mayor orgullo. Este logro es también suyo, porque con su ejemplo de perseverancia y constancia me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mis hermanas, por estar siempre presentes acompañándome, por el apoyo que me brindaron durante esta etapa de mi vida. Por los consejos, la paciencia y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mi familia en general, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Anderson Xavier Quingaluisa Tapia

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo ANDERSON XAVIER QUINGALUISA TAPIA portador de la Cédula de Identidad No.**0503154254** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRASPORTE PESADO SILCAHE S.A., PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN MEJÍA, AÑO 2025", modalidad Proyecto de Investigación, 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 Bolivar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Asi mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolivar, 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.

El autor declara 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.

Anderson Xavier Quingaluisa Tapia

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

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Psc. **"Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas"**, Lic. **"Gina Marisol Acebo del Valle"**, y Lic. **"Diana Carolina Vásquez Niama"**, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÒN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADOS "SILCAHE "S.A. PROVINCIA PICHINCHA, CANTÒN MEJÍA, AÑO 2025."** desarrollado por el señor **Anderson Xavier Quingaluisa Tapia.**

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, septiembre 2025

Psc. Clarita Vanessa
Gavilánez Cárdenas
Director

Lic. Gina Marisol
Acebo del Valle
Par Académico

Lic. Diana Carolina
Vásquez Niama
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... **ii**

AGRADECIMIENTO ..... **iii**

DEDICATORIA ..... **iv**

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO ..... **v**

ÍNDICE DE CONTENIDO ..... **vii**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **xii**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xiii**

ÍNDICE DE ANEXOS ..... **xiv**

INTRODUCCIÓN **1**

RESUMEN **3**

ABSTRACT **4**

CAPÍTULO I **5**

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO **5**

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 6

1.3. Preguntas de Investigación 6

1.4. Justificación 6

1.5. Objetivos: 8

1.5.1 Objetivo general 8

1.5.2. Objetivos específicos 8

1.6. Idea a defender 8

1.7. Variables 8

CAPÍTULO II **9**

MARCO TEÓRICO **9**

2.1. Antecedentes 9
2.2. Marco Científico 14
2.2.1 Gestión administrativa 14
2.2.2 Bases Teóricas de la Gestión Administrativa 14
2.2.3 Teoría Clásica de la Administración 14
2.2.4 Teoría Neoclásica 15
2.2.5 Enfoque de Sistemas en la Administración 15
2.2.6 Satisfacción al cliente 15
2.2.7. Bases Teóricas de la Satisfacción de Clientes 16
Modelo SERVQUAL 16
2.2.8. Teoría de la Confirmación de Expectativas 16
2.2.9 Modelo de Satisfacción del Cliente de Kano 16
2.2.10 Gestión Administrativa en Empresas de Transporte 16
2.2.11 Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM) 16
2.2.12 Integración de Marcos Teóricos para la Investigación 17
2.3 Marco Conceptual 17
2.3.1 Gestión Administrativa 17
2.3.2 Administración 18
2.3.3 Proceso Administrativo 18
La gestión administrativa comprende cuatro funciones fundamentales: 18
2.3.4 Gestión Administrativa Estratégica 18
2.3.5 Gestión de Calidad 19
2.3.6 Concepto de Satisfacción 19
2.3.7 Satisfacción de Socios 19
2.3.8 Satisfacción de Clientes 19
2.3.9 Medición de la Satisfacción 19
2.3.10 Modelo SERVQUAL adaptado al transporte pesado 20
2.3.11 Modelo Kano 20
2.3.12 Escala SERVPERF 20
2.3.13 Modelo de Satisfacción Logística (LSQ - Logistics Service Quality) 20
2.3.14 Modelo de Excelencia en Transporte (TEM) 20

2.3.15 Empresa de Transporte Pesado 21
2.3.16 Gestión de Flotas 21
2.3.17 Fidelización 21
2.3.18 Teoría de Sistemas 21
Dimensión Técnica 22
Dimensión Humana 22
Dimensión Estratégica 22
2.3.19 Marco Normativo y Regulatorio 22
2.4 Marco Legal 23
2.4.1 Legislación internacional 23
2.4.2 Normas ISO de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) y su Implementación 2023 23
2.4.3 Acuerdo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) sobre Transporte Internacional de Mercancías por Carretera - Actualización 2021 24
2.4.4 Legislación nacional 24
2.4.5 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Reforma 2022) 25
2.4.7 Decreto Ejecutivo 752-2023: Reglamento General para la Aplicación de la LOTTTSV (2023) 25
2.4.8 Resolución No. 115-DIR-2023-ANT: Reglamento de Transporte Terrestre Comercial de Carga Pesada 26
2.4.9 Resolución No. 142-DIR-2024-ANT: Normativa de Calidad de Servicio para Transporte de Carga Pesada 26
2.5 Marco Georreferencial 27
2.5.1 Ubicación Geográfica 27
CAPÍTULO III 29
METODOLOGÍA 29
3.1 Tipo de Investigación 29
3.2 Clasificación de la investigación 29
3.3 Enfoque de la investigación 29
3.4 Métodos de Investigación 29
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 31
Fuentes Secundarias 31

3.6 Universo, Población y Muestra 32
Universo 32
Población 32
Muestra 32
3.6 Procesamiento de la Información 33
CAPÍTULO IV 34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de resultados 34
4.1.2. Entrevista dirigida al Administrador de la empresa SILCAHE S.A. como representante de los socios de la misma. 45
4.2. Discusión 46
CAPÍTULO V 48
PROPUESTA 48
5.1. Tema: 48
5.2 Introducción 48
5.3 Justificación 49
5.4. Objetivos 50
5.5. Análisis situacional 50
Perspectiva administrativa y de los socios 52
5.5.1 Análisis FODA 54
5.6. Misión 57
5.7. Visión 57
5.7. Personal de la empresa y su cargo 58
5.9. Políticas institucionales 60
5.9.1 Política de Calidad 60
5.9.2 Política de Servicio al Cliente 60
5.9.3 Política de Operaciones 60
5.9.4 Política de Talento Humano 61
5.9.5 Política de Comunicación 61
5.9.6 Política Financiera y de Inversión 61

5.9.7 Política de Responsabilidad Social Empresarial 61
5.10 Servicio a los usuarios 61
Estrategias para mejorar el servicio a los usuarios 61
5.11 Organigrama estructural 64
5.12 Propuesta 64
Estrategia 2: Programa de Capacitación y Desarrollo Profesional 65
Estrategia 3: Sistema Integral de Gestión de Calidad 66
4.5. Estrategia 5: Modelo de Mejora continua basado en KPIs 69
5.13 ANÁLISIS DE BENEFICIOS ESPERADOS 70
5.13.1 Beneficios Cuantitativos 70
5.13.2. Beneficios Cualitativos 70
5.14 Mecanismos de seguimiento y control 71
CONCLUSIONES **72**
RECOMENDACIONES **73**
Bibliografía Y Webgrafía **74**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1Integrantes SILCAHE S.A 32
Tabla 2 *Puntualidad* 34
Tabla 3 *Comunicación* 36
Tabla 4 *Mantenimiento* 37
Tabla 5 *Servicio* 38
Tabla 6 *Capacidad de Respuesta* 39
Tabla 7 *Satisfacción* 40
Tabla 8 *Profesionalismo* 41
Tabla 9 *Procesos administrativos* 42
Tabla 10 *Servicio* 43
Tabla 11 *Servicio* 44
Tabla 12 Datos personales de la empresa 58
Tabla 13 Funciones 59
Tabla 14 Estrategias 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Mapa Georreferencial de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A.* 28
Figura 2 *Puntualidad* 34
Figura 3 *Comunicación* 36
Figura 4 *Mantenimiento* 37
Figura 5 *Servicio* 38
Figura 6 *Capacidad de Respuesta* 39
Figura 7 *Satisfacción* 40
Figura 8 *Profesionalismo* 41
Figura 9 *Procesos administrativos* 42
Figura 10 *Servicio* 43
Figura 11 *Servicio* 44
Figura 12 *Organigrama* 64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cronograma (Gantt) 80
Anexo B: Presupuesto 83
Anexo C: Formato de la Encuesta 84
Anexo D: Formato de la entrevista 88
Anexo E Aplicación de entrevista 89
Anexo: F Aplicación de encuestas 90
Anexo G: Empresa 91
Anexo H Tutorías 92
Anexo I: Carta de aceptación 93
Anexo J: Certificado turnitin 94
Anexo K: Captura Turnitin 95
Anexo L: Certificado de inglés 96

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa, en la actualidad, es un factor determinante en el éxito y la supervivencia de las organizaciones del ámbito empresarial. Esto se torna más crítico aún conforme el campo del que se trate de atender sea más especializado y exigente en términos logísticos, como el transporte pesado, para mantener conforme a los socios como a los clientes. En este sentido, se realiza un proyecto de investigación titulado "Gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., Provincia de Pichincha, Cantón Mejía, año 2025" para mantener buenos niveles de satisfacción entre sus socios y clientes.

La investigación parte de la premisa de que fortalecer la gestión administrativa constituye una vía efectiva para mejorar la satisfacción de los grupos de interés clave. Para ello, se plantea como objetivo general determinar cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa, estableciendo una base para el desarrollo de estrategias que optimizan los procesos internos y la calidad del servicio ofrecido.

El estudio adopta un enfoque integral que combina la fundamentación teórica de los modelos de gestión administrativa aplicables al sector del transporte pesado, con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de SILCAHE SA. Este análisis permitirá identificar los factores críticos que influyen en la satisfacción de socios y clientes, establecer indicadores de medición y control eficaces, y finalmente, proponer estrategias administrativas orientadas a mejorar la satisfacción de estos grupos de interés.

Este proyecto de investigación consta de cinco capítulos donde se detalla lo siguiente:

Capítulo I: En este espacio se detalla la descripción del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivo general y específicos, idea a defender y las variables.

Capítulo II: Contiene el marco teórico donde tenemos los antecedentes, marco científico, marco conceptual, marco legal y georreferencial.

Capítulo III: Se detalla la metodología como son los tipos, enfoques, métodos de investigación, técnicas e instrumento de recopilación de datos, muestro, universo y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Se encuentra el análisis e interpretación de los resultados tanto de la encuesta aplicada a los clientes como la entrevista a los socios y finalmente la discusión.

Capítulo V: Se evidencia la propuesta en donde abarca las estrategias que se empleara en la empresa de transporte pesado SILCAHE y para finalizar la conclusión y recomendación

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal Determinar el modelo de gestión administrativa y la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., Provincia de Pichincha, cantón Mejía, en el año 2025, partiendo de la hipótesis de que una gestión administrativa deficiente afecta negativamente la percepción de los grupos de interés. La metodología aplicada siguió un enfoque cualitativo, empleando técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas dirigidas a los socios y clientes, complementado con análisis documental de registros operativos y administrativos de la empresa. Los principales hallazgos revelaron deficiencias significativas en coordinación de procesos de puntualidad en entregas, comunicación interna insatisfecha y un mantenimiento preventivo en las unidades poco satisfactorio. Se concluye que existe una incidencia directa y significativa de los procesos administrativos en la experiencia y percepción de socios y clientes, siendo necesaria la implementación de estrategias tales como, protocolos de comunicación interna, capacitaciones al personal y programas de mantenimiento preventivo. Se recomienda establecer indicadores de desempeño, capacitar al personal administrativo y desarrollar una cultura organizacional enfocada en la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, Satisfacción de clientes, Transporte pesado, Estrategias organizacionales, Calidad de servicio

ABSTRACT

The primary objective of this research was to determine the administrative management model and its relationship to partner and client satisfaction at the heavy transport company SILCAHE S.A., located in Mejía canton, Pichincha province, in the year 2025. The study is based on the central premise that deficient administrative management negatively impacts stakeholder perception. A qualitative approach was employed, utilizing data collection techniques such as surveys and interviews directed at partners and clients, complemented by documentary analysis of the company's operational and administrative records. The main findings revealed significant shortcomings in process coordination, delivery punctuality, unsatisfactory internal communication, and inadequate preventive maintenance of the transport units. The study concludes that administrative processes have a direct and significant impact on the experience and perception of both partners and clients. It is therefore essential to implement strategies such as internal communication protocols, staff training programs, and systematic preventive maintenance plans. The study recommends the establishment of performance indicators, ongoing administrative staff training, and developing an organizational culture centered on service quality.

Keywords: Administrative management, Client satisfaction, Heavy transport, organizational strategies, Service quality

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La empresa SILCAHE S.A., ubicada en el cantón Mejía, provincia de Pichincha, está teniendo dificultades para mantener el nivel apropiado de satisfacción entre los socios y los clientes, debido a la falta de gestión administrativa. A pesar del hecho de que tiene una flota de transporte pesado e infraestructura que puede satisfacer las necesidades del mercado por lo tanto se observa la necesidad de entender y mejorar la gestión administrativa, lo que permitirá perfeccionar la relación de los socios y clientes con la empresa y así realizar una laborar eficiente diaria.

La gestión administrativa en la empresa SILCAHE S.A., no solo afecta a los socios, también tiene implicaciones negativas en los clientes, ya que se evidencia que se ejecutan acciones no coordinadas en respecto a la puntualidad, comunicación interna, distribución de recursos y gestión de calidad de mantenimiento en las unidades ha llevado a la pérdida de confianza tanto en los socios como en los clientes lo que pondría en riesgo el crecimiento de la empresa en el mercado laboral, esto requiere identificar y medir estos factores críticos para desarrollar estrategias administrativas que mejoren la satisfacción de ambos grupos y fortalecer el lugar de la compañía en el mercado de transporte pesado.

La manera en la que se gestiona y desenvuelve el personal de la empresa afecta la administración y la eficiencia del compromiso en unidad, la compañía de transporte pesado necesita mantener un entorno laboral coordinado y eficiente para optimizar las operaciones y brindar una buena calidad en el servicio que ofrece, debido a la falta de la gestión administrativa tiene poca competitividad con otras compañías de transporte pesado que ofrecen el mismo servicio en el cantón Mejía que pertenece a la provincia de Pichincha.

Los empleados de la empresa tienen que estar capacitados para que tengan un rendimiento adecuado ante las circunstancias que se presentan a diario con los socios y clientes, cada empleado debe adquirir conocimientos y habilidades para coordinar y realizar una un trabajo de calidad. Estas acciones se pueden lograr determinando la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., provincia de Pichincha, cantón Mejía, en el año 2025

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., provincia de Pichincha, cantón Mejía, año 2025?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué modelos de gestión administrativa son más efectivos para mejorar la satisfacción de socios y clientes en el contexto específico de SILCAHE SA como empresa de transporte pesado?
- ¿Cuál es el nivel actual de satisfacción de los socios y clientes de SILCAHE S.A.?
- ¿Qué acciones administrativas pueden implementarse para mejorar la satisfacción de socios y clientes?

1.4. Justificación

La presente investigación sobre la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes en la empresa SILCAHE S.A. que desempeña un papel importante en el transporte pesado en la provincia de Pichincha, especialmente en el cantón Mejía no solo optimiza los asuntos internos de la compañía, sino que también mejora directamente la calidad en la prestación tanto a clientes como a socios llevando a la empresa a un alto nivel en el mercado laboral.

La gestión administrativa negativa puede crear un círculo insatisfecho que afecte la imagen de la empresa, la lealtad del cliente y la participación de los socios. Por lo tanto, esta investigación es muy importante para la introducción de cambios administrativos y así incrementar el rendimiento de la empresa, mejorar la satisfacción de los socios y clientes apoyando al crecimiento y la estabilidad.

La identificación de los factores críticos que influyen en la satisfacción de socios y clientes permitirá establecer indicadores de medición y control eficaces para evaluar continuamente el desempeño administrativo. Estos indicadores serán fundamentales para la toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo ajustes oportunos en los procesos de gestión y asegurando que las mejoras implementadas respondan directamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés

El análisis de la gestión administrativa que se va a desarrollar en la compañía de transporte pesado justifica la importancia de efectuar estrategias de mejora para optimizar los procesos internos que proporcionará un servicio de alta calidad que conduce a una mayor satisfacción de los socios y clientes. Se espera que, con la ayuda de esta investigación, tenga un impacto positivo tanto en la institución como en las comunidades locales, fortaleciendo su desarrollo económico y sostenibilidad institucional.

1.5. Objetivos:

1.5.1 Objetivo general

- Determinar el modelo de gestión administrativa y la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., provincia de Pichincha, cantón Mejía, en el año 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

- Sistematizar la información proveniente de diversas referencias bibliográficas enfocándose en el modelo de gestión administrativa utilizadas a nivel de las empresas de transporte pesado.
- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A.
- Proponer estrategias administrativas que mejoren la satisfacción de los socios y clientes.

1.6. Idea a defender

Fortalecer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los socios y clientes mediante estrategias y tácticas centradas en la calidad del servicio sustentadas en indicadores de medición y control de los factores críticos identificados, lo que permitirá el desarrollo sostenible de la empresa SILCAHE S.A. y mantener una alta competitividad en el entorno empresarial

1.7. Variables

Variable dependiente: satisfacción de los socios y clientes

Variable independiente: Gestión administrativa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según Álvarez A (2020) en su estudio que realizó en la Universidad de Lima titulado "Administración y Calidad de Servicio de Empresas de Transporte Pesado de Lima Metropolitana". El objetivo principal es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por el cliente. Utilizando métodos cuantitativos y correlacionales, realizaron una encuesta entre 175 clientes de cinco empresas de transporte pesado. Los resultados de la exploración muestran que existe una relación positiva significativa entre la eficiencia de los procesos de gestión y la satisfacción del cliente (r=0,78). Los autores concluyeron que la implementación de un sistema administrativo moderno aumentó la percepción de la calidad del servicio en un 23%, destacando que los factores más valiosos fueron la puntualidad en la entrega y la transparencia de la información proporcionada.

El estudio denominado "Indicadores administrativos como determinantes de la satisfacción del cliente en el ámbito del transporte de carga" publicado por la Universidad de los Andes Simón Bolívar en Ecuador su autor Moreno P. R (2021) Este estudio de naturaleza mixta combina análisis estadístico de datos de 12 empresas ecuatorianas y entrevistas en profundidad con 45 clientes empresariales. Los resultados muestran que las métricas más correlacionadas con la satisfacción son: tiempo de respuesta de las solicitudes (89% de correlación), flexibilidad operativa (78%) y seguimiento de envíos (92%). Los autores proporcionan un modelo de gestión ejecutiva que se centra en estos tres pilares, que se aplicó a dos empresas durante seis meses y resultó en un aumento del 34% en la satisfacción y un aumento del 28% en la lealtad del cliente.

Según el estudio de Valenzuela (2022) titulado "Transformación Digital de la Administración de Empresas de Transporte: Impacto en la Satisfacción de Clientes y

Colaboradores" en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Utilizando un enfoque cuasiexperimental, evaluaron la gestión administrativa de tres empresas de transporte antes y después de la implementación de herramientas digitales. El abordaje incluyó 18 meses de seguimiento y encuestas a 230 clientes y 85 colaboradores. Los resultados del estudio muestran que la digitalización de los procesos administrativos reduce el tiempo administrativo en un 67%, aumenta la precisión de los documentos en un 89% y mejora la satisfacción del cliente (aumento del 42%) y de los colaboradores (aumento del 38% en el ambiente de trabajo). El estudio concluyó que la transformación digital es un factor clave en la competitividad de la industria.

García M.R. (2023) en su estudio "Determinantes de la satisfacción del cliente en servicios de transporte pesado: un estudio transversal en la región andina" publicado en Latín American Journal of Management analizaron los factores que influyen en la satisfacción del cliente corporativo en su estudio. A través de un estudio transversal de 312 empresas que utilizan servicios de transporte pesado en Ecuador, Colombia y Perú, identificaron determinantes clave de satisfacción. Los resultados muestran que los factores de mayor impacto son: cumplimiento del tiempo de entrega (peso 0,42), estado de la mercancía (0,38), sistema de seguimiento en tiempo real (0,35) y conveniencia de los procedimientos de gestión (0,32). El estudio proporciona un modelo predictivo de satisfacción con una precisión del 87%, lo que demuestra que la integración de la tecnología de seguimiento con procesos de gestión optimizados constituye la mejor combinación para maximizar la satisfacción.

El artículo titulado "Calidad percibida y satisfacción del cliente en empresas de transporte de carga: validación de un modelo integrador" fue publicado en el Journal of Business Research (Edición Latinoamericana) realizado por Romero J.V(2021) Este estudio involucró a 289 clientes de 18 empresas de transporte de carga en cinco naciones de América Latina y tuvo como objetivo proponer y validar un modelo integral de calidad percibida y satisfacción del cliente. A través del uso de ecuaciones estructurales, los investigadores determinaron que la gestión administrativa explica el 43% de la varianza en la satisfacción general, mientras que los factores operativos contribuyen con el 38%. Los componentes de la gestión administrativa que tuvieron la

influencia más significativa incluyeron la facilidad de contratación (β=0.38), la resolución de incidentes (β=0.42) y la transparencia en la facturación (β=0.37). Los autores concluyeron que la gestión administrativa efectiva es un diferenciador más valorado que el precio al momento de seleccionar y recomendar proveedores de transporte.

El estudio titulado “Satisfacción y fidelización de clientes de transporte de carga pesada: implicaciones para la gestión administrativa” fue realizado por Ochoa (2023) y presentado en la Universidad San Francisco de Quito. Esta investigación se dirigió específicamente al mercado ecuatoriano, analizando datos de 178 clientes corporativos de 7 empresas de transporte interprovincial. A través de un diseño correlacional que utiliza análisis multivariado, los autores identificaron los principales predictores de la fidelización como los siguientes: satisfacción con los procesos administrativos (r = 0,72), percepción de valor (r = 0,65) y calidad del servicio (r = 0,61). Cabe destacar que los clientes otorgaron una gran importancia a la eficiencia en la documentación (76%), la capacidad de respuesta ante eventos imprevistos (82%) y la personalización del servicio (68%). Los autores concluyeron que las empresas que emplean sistemas administrativos integrados y procedimientos estandarizados logran tasas de retención de clientes que son un 27% más altas que la media del sector.

Naranjo D.M (2022) dentro del estudio "La planificación estratégica como determinante del desempeño empresarial en el sector del transporte: un estudio longitudinal", publicado en el International Journal of Business Management, examinó a 24 empresas de transporte de carga en Ecuador, Colombia y Perú durante un período de tres años. Esta investigación estableció conexiones entre los métodos de planificación estratégica empleados por estas empresas y varias métricas de desempeño. Los hallazgos indicaron que las organizaciones que utilizan marcos formales de planificación estratégica superaron a las que utilizan métodos informales en términos de rentabilidad (32%), crecimiento (28%) y satisfacción del cliente (43%).

Cabe destacar que los mejores resultados los lograron las empresas que incluyeron tanto a los clientes como a los proveedores en sus procesos de planificación. El estudio concluyó que la planificación estratégica participativa ofrece una ventaja competitiva considerable, en particular cuando se alinea con sistemas de gestión administrativa centrados en el cliente.

Según López F.C. (2020) en su estudio titulado "Innovación en modelos de gestión administrativa para empresas de transporte: casos de éxito en Ecuador" en la Escuela Politécnica Nacional, se examinaron cinco ejemplos de empresas de transporte que utilizaron innovaciones en sus modelos de gestión. La metodología para estudiar muchos casos incluyó entrevistas en profundidad, análisis de documentos y entrevistas observación directa y análisis de documentos y observación directa durante un período de 12 meses. durante un período de 12 meses. Los resultados mostraron que las innovaciones más exitosas fueron el uso de sistemas ERP específicos del sector (que redujeron el tiempo administrativo en un 42%), la gestión basada en procesos (que aumentó la eficiencia en un 38%) y los modelos de servicio centrados en el cliente. satisfacción en un 47%). Los autores llegaron a la conclusión de que la fórmula más eficaz para fórmula transformación administrativa para la transformación administrativa en la industria es la combinación de tecnología, rediseño de procesos y cultura centrada en el cliente. En la industria es la combinación de tecnología, rediseño de procesos y cultura centrada en el cliente.

La investigación titulada "Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en empresas de transporte de carga: impacto en la satisfacción de stakeholders" publicada por Benítez M.M. (2024) en su estudio longitudinal , que se desarrolló durante dos años en ocho empresas de transporte de carga ecuatorianas , evaluó cómo los sistemas de gestión del conocimiento afectan la satisfacción de diversos grupos de interés Los resultados mostraron que las empresas con sistemas de capacitación en gestión del conocimiento experimentaron mejoras significativas en la satisfacción del cliente (37%), el clima laboral (42%) y las relaciones con los proveedores (29%). El estudio encontró que los mecanismos más efectivos fueron el establecimiento de comunidades internas de aprendizaje y la sistematización de buenas prácticas administrativas. Los

autores llegaron a la conclusión de que la gestión del conocimiento es una estrategia crucial para el desarrollo la gestión única es una estrategia crucial para desarrollar habilidades administrativas únicas que afectan directamente la satisfacción de todas las partes involucradas. Habilidades administrativas que afectan directamente la satisfacción de todas las partes involucradas.

Martínez L.P. (2021) desarrolló un estudio "Calidad de los servicios como un sector de transporte de Transporte de Historia de la Historia de Lealtad del Cliente: Acceso desde la teoría de la pared", que se presentó en la universidad técnica privada en Loya.

Utilizando un método mixto que combinó estudios para 203 clientes corporativos y entrevistas con 15 compañías de transporte ecuatorianas, analizaron la relación entre las dimensiones de calidad y el comportamiento de lealtad. Los resultados mostraron que la confiabilidad administrativa ($\beta = 0.48$) y la capacidad de reacción ($\beta = 0.45$) son los pronosticadores de lealtad más potentes que superan los aspectos específicos, como la modernidad de la flota ($\beta = 0.29$).

El estudio proporcionó un modelo explicativo que mostró que las mejoras en los procesos administrativos conducen a un aumento en la percepción del valor (43%) y una tendencia a mantener una relación a largo plazo entre el anhelo y el 38%). Los autores concluyeron que la competencia administrativa forma la base de estrategias de lealtad efectivas en la industria.

Según Paredes (2023) el su artículo publicado"Experiencia del cliente en servicios B2B: transporte de carga pesada en nuevos mercados" en la revista Service Research.

El estudio basado en un modelo de ecuación estructural con datos de 267 14 14 compañías de transporte en Ecuador, Perú y Colombia analizó cómo los diferentes puntos de contacto configuran la experiencia de los clientes globales. Los resultados mostraron que las interacciones administrativas (empleo, facturación, atención del evento) explican el 52% de las diferencias en la evaluación de la experiencia global, mientras que operaciones (carga, transporte, entrega) explica el 48%. El estudio declaró que la consistencia entre las promesas comerciales y la ejecución administrativa (GAP = 0.32) es el mayor desafío en la industria. Los autores concluyeron que la gestión

estratégica de la experiencia del cliente debería ser una prioridad a la adaptación entre las expectativas creadas y las capacidades administrativas reales

2.2. Marco Científico

2.2.1 Gestión administrativa

Chiavenato (2019) quien menciona que la gestión administrativa se fundamenta en principios científicos que buscan optimizar los recursos organizacionales para alcanzar objetivos predeterminado. Según (Robbins S. P.), este proceso sistemático involucra cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control, que interactúan de manera dinámica en el entorno empresarial. En este sentido, Martínez C.P (2024) señala que las organizaciones contemporáneas requieren modelos de gestión adaptables a las condiciones cambiantes del mercado y las expectativas de los stakeholders. “La gestión administrativa eficiente constituye un factor determinante en la generación de ventajas competitivas sostenibles” nos menciona Rodríguez (2023), permitiendo a las empresas responder adecuadamente a las demandas de calidad y satisfacción de sus clientes

2.2.2 Bases Teóricas de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa constituye uno de los ejes esenciales para el funcionamiento eficiente de cualquier organización. Según Chiavenato (2019) "la gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (p. 10). Esta definición establece las cuatro funciones esenciales que conforman el ciclo administrativo, las cuales deben ser ejecutadas de manera sistemática y coordinada para garantizar la eficiencia organizacional.

2.2.3 Teoría Clásica de la Administración

La teoría clásica de la administración, desarrollada por Henri Fayol, proporciona un marco conceptual fundamental para comprender los procesos administrativos. Fayol estableció los 14 principios de la administración que siguen siendo relevantes en la actualidad, entre los que destacan la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando y dirección (Robbins S. P.). Estos principios establecen

que "la administración no es ni un privilegio exclusivo ni una carga personal del jefe o de los directivos de la empresa; es una función que se reparte entre la cabeza y los miembros del cuerpo social"

2.2.4 Teoría Neoclásica

Drucker P.F (2020) menciona que la teoría neoclásica retoma los postulados clásicos, pero los adapta a las condiciones contemporáneas de las organizaciones. Sostiene que "la administración es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico" (p. 45). Esta teoría enfatiza en la orientación hacia objetivos y resultados, considerando la administración como un proceso cíclico.

2.2.5 Enfoque de Sistemas en la Administración

El enfoque de sistemas concibe a la organización como un sistema abierto que interactúa con su entorno. Según (Kast)"una organización es un sistema sociotécnico abierto, compuesto de un número de subsistemas interdependientes" (p. 112). Esta perspectiva resulta particularmente relevante para empresas de transporte pesado como SILCAHE S.A., que deben gestionar múltiples subsistemas (logística, mantenimiento, recursos humanos, relaciones con clientes) de manera coordinada.

2.2.6 Satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente constituye un constructo multidimensional que refleja la evaluación cognitiva y emocional del consumidor respecto a su experiencia con un producto o servicio según Ochoa (2023). De acuerdo con (Oliver) este fenómeno se produce cuando la percepción del desempeño iguala o supera las expectativas previas del cliente, generando una respuesta positiva hacia la organización Thompson A. (2024) sostiene que "la satisfacción representa el principal indicador de la lealtad futura y la disposición del cliente a realizar nuevas transacciones con la empresa" (p. 83), convirtiéndose en un activo estratégico fundamental. En esta línea, argumentan que las empresas que implementan sistemas de medición y gestión de la satisfacción obtienen mejores resultados financieros y mayor participación de mercado.

2.2.7. Bases Teóricas de la Satisfacción de Clientes

Modelo SERVQUAL

Este modelo establece cinco dimensiones que determinan la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Según (Zeithaml V. A.), "la calidad del servicio es un componente crítico en la percepción del cliente, ya que es el principal factor que influye en su satisfacción" (p. 92).

2.2.8. Teoría de la Confirmación de Expectativas

(Oliver) propone que la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre las expectativas previas al servicio y la percepción post-servicio. "La satisfacción es la respuesta de cumplimiento del consumidor. Es un juicio de que un producto o característica del servicio proporciona un nivel placentero de cumplimiento relacionado con el consumo" (p. 40). Esta teoría resulta fundamental para comprender cómo los clientes de una empresa de transporte evalúan el servicio recibido en función de sus expectativas iniciales.

2.2.9 Modelo de Satisfacción del Cliente de Kano

El modelo de Kano clasifica los atributos de un producto o servicio en tres categorías: básicos (deben estar), de desempeño (cuanto más, mejor) y de deleite (sorprenden positivamente). Según (Kotler P. &.), "entender cuáles atributos pertenecen a cada categoría permite a las empresas priorizar el desarrollo de productos y servicios que realmente impactan en la satisfacción del cliente" (p. 152).

2.2.10 Gestión Administrativa en Empresas de Transporte

Las empresas de transporte pesado presentan particularidades en su gestión administrativa que requieren enfoques específicos. De acuerdo con (Ballou)"la gestión eficiente del transporte no solo implica el movimiento físico de mercancías, sino también la integración de procesos administrativos que garanticen la satisfacción del cliente, la rentabilidad y la sostenibilidad" (p. 210).

2.2.11 Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM)

El enfoque de CRM (Customer Relationship Management) proporciona un marco para comprender cómo gestionar las relaciones con los clientes de manera estratégica. Según (Buttle), "el CRM es la estrategia central de negocios que integra procesos y funciones

internas, y redes externas, para crear y entregar valor a los clientes objetivo y obtener un beneficio" (p. 15). Este enfoque resulta particularmente relevante para comprender cómo SILCAHE S.A. puede gestionar sus relaciones con clientes y socios de manera óptima.

2.2.12 Integración de Marcos Teóricos para la Investigación

La presente investigación sobre la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de SILCAHE S.A. se fundamenta en la integración de las teorías administrativas clásicas y contemporáneas, combinadas con los modelos de satisfacción del cliente. Este enfoque integrado permite analizar cómo los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) impactan en las diferentes dimensiones de la satisfacción de los clientes.

Como señalan Hernández (2020),"la gestión administrativa moderna debe orientarse a la creación de valor para todos los stakeholders, especialmente los clientes, mediante la optimización de procesos y recursos" (p. 180). Esta visión integral constituye el fundamento científico de la presente investigación, permitiendo establecer relaciones causales entre las prácticas administrativas y los niveles de satisfacción en el contexto específico de una empresa de transporte pesado ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Mejía.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Gestión Administrativa

Como señala Peralta T, Horna T, & Heredia L(2023) La gestión se define como el conjunto de acciones y actividades coordinadas que se llevan a cabo para lograr los objetivos propuestos en una organización, mediante la optimización de recursos y la toma de decisiones adecuadas.

2.3.2 Administración

Para (Robbins S. P.), la administración consiste en "coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz

2.3.3 Proceso Administrativo

El proceso administrativo comprende un conjunto de fases o etapas sucesivas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Según Chiavenato (2019), "el proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, compuesto por las funciones de planificación, organización, dirección y control" (p.124).

La gestión administrativa comprende cuatro funciones fundamentales:

- **Planificación:** Proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados para lograrlos (Drucker P. , 2023) (p. 67).
- **Organización:** Proceso de crear la estructura de una empresa, estableciendo las relaciones entre las actividades, el personal y los factores físicos (Stoner, 2022)
- **Dirección:** Proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y grupales (Maxwell, 2024).
- **Control:** Proceso de medir el desempeño y tomar acciones para asegurar los resultados deseados (Kaplan, 2023)

2.3.4 Gestión Administrativa Estratégica

La gestión administrativa estratégica representa un enfoque holístico que va más allá de las funciones tradicionales, integrando la planificación, organización, dirección y control con una visión prospectiva y adaptativa lo mencionó Thompson A. (2024) . En empresas de transporte pesado como SILCAHE S.A., esta perspectiva estratégica implica:

- **Alineamiento Organizacional:** Sincronización de objetivos corporativos con las dinámicas del mercado de transporte pesado.
- **Flexibilidad Administrativa:** Capacidad de respuesta rápida ante cambios regulatorios, tecnológicos y del entorno económico.
- **Gestión del Conocimiento:** Integración sistemática de aprendizajes organizacionales para mejora continua.

2.3.5 Gestión de Calidad

La gestión de calidad es un enfoque que busca mejorar continuamente la calidad de los productos, servicios y procesos organizacionales. Según Rodríguez (2023), "la gestión de calidad implica la integración de todas las funciones y procesos dentro de una organización con el objetivo de lograr una mejora continua de la calidad que incremente la satisfacción del cliente" (p.157).

2.3.6 Concepto de Satisfacción

(Kotler P. &.)definen la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.13).

2.3.7 Satisfacción de Socios

La satisfacción de socios se refiere al "grado de conformidad y bienestar experimentado por los miembros de una organización respecto a su relación con la misma, particularmente en términos de beneficios percibidos, comunicación y participación" Rodríguez (2023). En empresas de transporte como SILCAHE S.A., esta satisfacción está estrechamente vinculada a la percepción de equidad, transparencia y eficiencia en la gestión administrativa.

2.3.8 Satisfacción de Clientes

(Kotler P. K.)la satisfacción del cliente es "el resultado de la comparación que inevitablemente se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial" (p.328)

2.3.9 Medición de la Satisfacción

La medición de la satisfacción es un proceso crucial para evaluar el desempeño organizacional. Según, Zendesk (2024)"las empresas implementan diversas metodologías para medir la satisfacción, entre ellas encuestas, entrevistas, focus groups, análisis de quejas y sugerencias, y el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs)" (p.295).

2.3.10 Modelo SERVQUAL adaptado al transporte pesado

Parasuraman A.V (2023) nos mencionó "El modelo SERVQUAL adaptado al sector de transporte pesado evalúa cinco dimensiones críticas: fiabilidad en los tiempos de entrega, capacidad de respuesta ante eventualidades, seguridad en el manejo de la carga, elementos tangibles (estado de la flota) y empatía del personal administrativo y operativo. Esta adaptación permite identificar brechas específicas entre expectativas y percepciones en servicios logísticos de carga".

2.3.11 Modelo Kano

"El modelo Kano clasifica los atributos del servicio en tres categorías principales: básicos (obligatorios), de desempeño (lineales) y de deleite (atractivos), permitiendo identificar aquellos factores que tienen mayor impacto en la satisfacción general del cliente" (Kano)

2.3.12 Escala SERVPERF

"A diferencia del SERVQUAL, el modelo SERVPERF se centra exclusivamente en las percepciones del desempeño del servicio, eliminando el componente de expectativas y simplificando el proceso de medición mientras mantiene una alta confiabilidad estadística"Cronin (2022)

2.3.13 Modelo de Satisfacción Logística (LSQ - Logistics Service Quality)

"El modelo LSQ evalúa la calidad del servicio logístico mediante nueve dimensiones: calidad de la información, procedimientos de pedido, puntualidad, precisión del pedido, calidad del personal, condición del pedido, gestión de discrepancias, calidad de la comunicación y flexibilidad operativa. Este enfoque resulta particularmente efectivo para empresas de transporte pesado donde la gestión administrativa incide directamente en la percepción del cliente". (Costa dos Anjos, 2022)

2.3.14 Modelo de Excelencia en Transporte (TEM)

"El Modelo de Excelencia en Transporte integra factores administrativos y operativos como determinantes de la satisfacción del cliente, estableciendo una correlación entre prácticas de gestión interna (planificación estratégica, gestión de recursos humanos, procesos administrativos) y satisfacción externa. Los estudios indican que la eficiencia

administrativa explica hasta un 67% de la varianza en los niveles de satisfacción de clientes en el sector de transporte pesado" (Junco Lizarme, 2023)

2.3.15 Empresa de Transporte Pesado

Una empresa de transporte pesado se define como "aquella organización dedicada al traslado de mercancías de gran volumen o peso, utilizando vehículos especializados y cumpliendo con regulaciones específicas del sector "García Mendoza (2024)

2.3.16 Gestión de Flotas

La gestión de flotas es un aspecto crítico en empresas de transporte pesado. Como señala Mora (2020), "la gestión de flotas comprende el conjunto de operaciones que permiten resolver las necesidades de transporte de productos o mercancías de forma eficiente, segura y a un costo razonable" (p.214).

2.3.17 Fidelización

La fidelización es "el conjunto de acciones dirigidas a lograr que los clientes mantengan relaciones comerciales estables y continuadas con la empresa a lo largo del tiempo" Alcaide, Fidelización de clientes, (2023). En el contexto de empresas como SILCAHE S.A., la fidelización tanto de clientes Como de socios representa un objetivo estratégico fundamental para la sostenibilidad del negocio.

2.3.18 Teoría de Sistemas

Desde la perspectiva de la teoría de sistemas según Bertalanffy (2023) una empresa de transporte pesado se conceptualiza como un sistema abierto compuesto por subsistemas interrelacionados

- **Subsistema Operativo:** Gestión de flota, rutas y logística
- **Subsistema Administrativo:** Procesos de gestión, planificación y control
- **Subsistema Relacional:** Interacciones con clientes, socios y entorno regulatorio

Dimensiones de la Gestión Administrativa en Transporte Pesado

Dimensión Técnica

Comprende los aspectos operativos y tecnológicos que sostienen la eficiencia administrativa:

- Sistemas de gestión de flota
- Tecnologías de seguimiento y trazabilidad
- Infraestructura tecnológica para comunicaciones

Dimensión Humana

Enfatiza el capital humano como elemento central de la gestión administrativa:

- Desarrollo de competencias directivas
- Cultura organizacional orientada al servicio
- Programas de capacitación y motivación

Dimensión Estratégica

Integra la visión prospectiva en la gestión administrativa:

- Planificación estratégica adaptativa
- Gestión de riesgos organizacionales
- Innovación en modelos de negocio

2.3.19 Marco Normativo y Regulatorio

El transporte pesado en Ecuador se enmarca en un complejo sistema regulatorio que impacta directamente la gestión administrativa:

- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Regulaciones del Ministerio de Transporte y Obras Públicas
- Normativas tributarias específicas para el sector
- Estándares de seguridad y calidad internacional

2.4 Marco Legal

El presente apartado expone el conjunto de leyes, normas y reglamentos que dan sustento legal a la investigación sobre la gestión administrativa en la satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A. Se ha realizado una selección de los artículos y acápites más recientes que guardan estrecha relación con el tema de investigación, organizándolos según su ámbito de aplicación y su jerarquía normativa.

2.4.1 Legislación internacional

Leyes y Tratados Internacionales

Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (ATIT, 2022)

El ATIT constituye uno de los marcos normativos fundamentales para el transporte internacional de carga por carretera en América del Sur. En su actualización de 2022, se fortalecieron las disposiciones relativas a la calidad del servicio y derechos de los usuarios.

Artículo 4 (Modificado 2022): "El transporte internacional de pasajeros o carga solamente podrá ser realizado por las empresas autorizadas [...] cumpliendo las leyes y reglamentos existentes en el territorio de cada país, respetando los estándares de calidad y satisfacción del usuario establecidos en los protocolos adicionales" (ATIT, 2022)

Artículo 30 (Modificado 2022): Establece las responsabilidades del transportista internacional respecto a la mercancía transportada, derechos de los usuarios del servicio, y mecanismos de evaluación de satisfacción. (ATIT, 2022)

2.4.2 Normas ISO de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) y su Implementación 2023

La guía de implementación de ISO 9001:2015 publicada en 2023 actualiza los criterios de aplicación de estas normas internacionales para el sector de transporte.

Apartado 9.1.2 (Guía de implementación 2023): "La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, implementando indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos para el sector transporte" (ISO, 2023)

2.4.3 Acuerdo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) sobre Transporte Internacional de Mercancías por Carretera - Actualización 2021

Decisión 837 (2021): "Actualización del Transporte Internacional de Mercancías por Carretera", que sustituye a la Decisión 399, estableciendo nuevos parámetros para la prestación del servicio de transporte internacional de mercancías por carretera entre los Países Miembros de la Comunidad Andina. (CAN, 2021)

Artículo 7: "El transporte internacional de mercancías por carretera se regirá por los principios de libre competencia, calidad de servicio y satisfacción del usuario final. Los Países Miembros adoptarán medidas de evaluación y mejora continua de los servicios de transporte internacional" (CAN, 2021)

2.4.4 Legislación nacional

Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2021)

Artículo 46 (Reformado 2021): "El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano, sujeto a estándares de calidad medibles y verificables" (LOTTTSV, 2021)

Artículo 53 (Reformado 2021): "Prohíbase toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Agencia Nacional de Tránsito regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley, estableciendo parámetros de calidad y satisfacción del usuario". (LOTTTSV, 2021)

Artículo 77 (Reformado 2021): Detalla específicamente las condiciones actualizadas y requisitos para el transporte de carga pesada, estableciendo que "constituye una modalidad de transporte de carga, la que se efectúa en vehículos de más de 3.5 toneladas de peso bruto vehicular, sujeta a estándares de servicio definidos por la Agencia Nacional de Tránsito". (LOTTTSV, 2021)

2.4.5 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Reforma 2022)

Artículo 4 (Reformado 2022): Establece los derechos fundamentales actualizados del consumidor, entre ellos: "Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos, incluyendo el derecho a la evaluación continua de la calidad de los servicios recibidos" (consumidor, 2022)

Artículo 18 (Reformado 2022): "Constituyen infracciones de proveedores, el incumplimiento a las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso o medida del bien o servicio, así como la no implementación de sistemas de evaluación y mejora continua de la satisfacción del usuario". (consumidor, 2022)

Artículo 27 (Reformado 2022): "Es obligación de todo proveedor entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. En servicios de transporte, esta información incluirá estándares de calidad, tiempos de entrega y mecanismos de reclamación". (Consumidor, 2022)

2.4.6 Ley de Compañías (Reforma 2023)

Artículo 143 (Reformado 2023): Define a la sociedad anónima como "una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades anónimas que prestan servicios públicos o estratégicos deberán implementar sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario" (Compañías., 2023)

Artículo 201 (Reformado 2023): "Los administradores son responsables ante la sociedad y terceros por la implementación de sistemas efectivos de gestión administrativa, incluyendo mecanismos de evaluación de satisfacción de usuarios y socios en empresas de servicio público". (Compañías., 2023)

2.4.7 Decreto Ejecutivo 752-2023: Reglamento General para la Aplicación de la LOTTTSV (2023)

Artículo 65: "Las operadoras de transporte están obligadas a implementar sistemas de gestión de calidad que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, estableciendo indicadores de desempeño verificables" (Ejecutivo, 2023)

Artículo 164 (Actualizado 2023): "El Ministerio rector del Transporte emitirá las normas para la homologación vehicular de los medios y sistemas de transporte terrestre, con sujeción a las regulaciones actualizadas de los organismos internacionales de transporte terrestre reconocidos y acogidos por el Ecuador, incluyendo parámetros de satisfacción del usuario y gestión administrativa eficiente". (Ejecutivo, 2023)

2.4.8 Resolución No. 115-DIR-2023-ANT: Reglamento de Transporte Terrestre Comercial de Carga Pesada

Artículo 5 (2023): Define al transporte terrestre comercial de carga pesada como "aquel que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, mediante la utilización de vehículos de carga con un peso bruto vehicular superior a 3.5 toneladas, sujeto a estándares de calidad y satisfacción del cliente".

Artículo 13 (2023): Establece los requisitos específicos para obtener el permiso de operación para transporte de carga pesada, incluyendo "la implementación obligatoria de un sistema de gestión administrativa orientado a la satisfacción del cliente".

Artículo 33 (2023): "Las operadoras de transporte terrestre comercial de carga pesada deberán implementar un sistema de evaluación continua de la satisfacción del usuario, cuyos resultados serán reportados semestralmente a la Agencia Nacional de Tránsito, quien verificará el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad".

2.4.9 Resolución No. 142-DIR-2024-ANT: Normativa de Calidad de Servicio para Transporte de Carga Pesada

Artículo 8 (2024): "Las operadoras de transporte de carga pesada implementarán obligatoriamente un sistema de gestión administrativa que incluya indicadores clave de desempeño en: tiempos de entrega, estado de la carga, trato al cliente, y respuesta a reclamaciones".

Artículo 21 (2024): "Los transportistas que presten el servicio de carga pesada realizarán evaluaciones periódicas de satisfacción de sus clientes, utilizando metodologías estandarizadas aprobadas por la Agencia Nacional de Tránsito".

Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-187: Actualización del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores en el Sector Transporte

Artículo 11 (2023): Establece las obligaciones actualizadas de los empleadores del sector transporte respecto a la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo "programas de capacitación en atención al cliente y gestión de la satisfacción".

Artículo 134 (2023): "Las empresas de transporte implementarán sistemas de gestión administrativa que contemplen tanto la seguridad operativa como la satisfacción del cliente, integrando ambos aspectos en su modelo de negocio".

2.5 Marco Georreferencial

2.5.1 Ubicación Geográfica

La investigación se desarrolla en la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Mejía, Ecuador. El Cantón Mejía se encuentra ubicado al sur de la Provincia de Pichincha, en la región Sierra de Ecuador, a aproximadamente 40 kilómetros de la ciudad de Quito, capital del país.

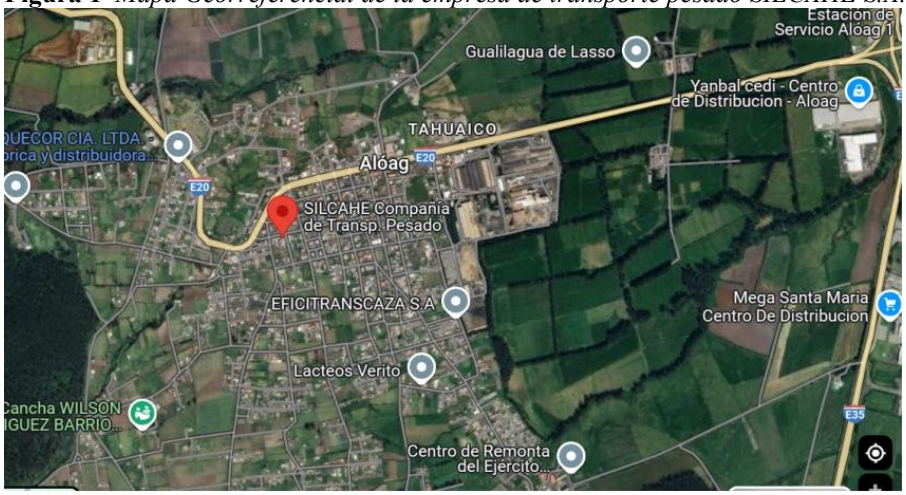
Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Mejía (2020-2024), el cantón ha experimentado un crecimiento significativo en el sector logístico y de transporte durante los últimos cinco años, convirtiéndose en un importante nodo de distribución para la región sierra.

El Cantón Mejía tiene una extensión territorial de aproximadamente 1.476 km² y una altitud que varía entre los 600 y 4.750 metros sobre el nivel del mar. Su cabecera cantonal es Machachi, y está conformado por 8 parroquias (1 urbana y 7 rurales): Machachi, Alóag, Aloasí, Manuel Cornejo Astorga (Tandapi), Cutuglagua, El Chaupi, Tambillo y Uyumbicho.

Según el estudio de Movilidad y Transporte del GAD Municipal de Mejía (2023), la infraestructura vial del cantón ha experimentado mejoras sustanciales en el período 2020-2023, facilitando la operación de empresas de transporte pesado y mejorando los índices de satisfacción tanto de usuarios como de operadores.

El Cantón Mejía posee una ubicación estratégica para el transporte terrestre, ya que por su territorio atraviesa la Panamericana Sur (E35), principal eje vial que conecta la Sierra ecuatoriana de norte a sur y facilita el comercio interprovincial e internacional.

Figura 1 *Mapa Georreferencial de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A.*



Nota: *Mapa Georreferencial de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., tomado de Google Maps (Google Maps)*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La indagación se desarrolló considerando múltiples perspectivas metodológicas, atendiendo a los aspectos específicos del estudio sobre la gestión administrativa en la satisfacción de socios y clientes de SILCAHE S.A.

3.2 Clasificación de la investigación

- **Aplicada**: Busco resolver problemas prácticos de la gestión administrativa en la empresa de transporte pesado.
- **Descriptiva**: Caracterizo la situación actual de la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción de socios y clientes.
- **Exploratoria.** Esta investigación como su propio nombre lo indica, explorar, buscar e indagar información de la cooperativa que nos ayudó posteriormente a encontrar el problema, lo que implica involucrarnos directamente lo que se va a estudiar, lo cual me permitió dar una mejor solución al inconveniente detectado
- **Bibliográfica** Se ejecutó un análisis exhaustivo de; libros, internet, revistas, tisis de grado, entre otras, que servirán fundamentalmente para comparar el pasado y el estado actual del mismo.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es el cualitativo, ya que es importante para tener una mejor comprensión sobre la gestión administrativa y satisfacción de los socios y clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A. Mediante este enfoque se puede indagar el nivel de agrado de la gestión administrativa en los socios y clientes,

3.4 Métodos de Investigación

Método Deductivo: El método deductivo se implementará partiendo de teorías generales sobre gestión administrativa y satisfacción del cliente para analizar el caso específico de la empresa SILCAHE S.A. Este enfoque permitirá:

- Establecer un marco teórico sólido basado en principios generales de administración, calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector de transporte pesado.
- Identificar los modelos teóricos de gestión administrativa más adecuados para empresas de transporte y contrastarlos con la situación actual de SILCAHE S.A.
- Deducir, a partir de principios administrativos establecidos, las posibles causas de insatisfacción en socios y clientes de la empresa.
- Analizar cómo los principios de comunicación organizacional, distribución de recursos y gestión de calidad se aplican (o deberían aplicarse) en el contexto específico de SILCAHE S.A.

Método Analítico: El método analítico se aplicó mediante la descomposición de las variables principales (gestión administrativa y satisfacción) en sus elementos constitutivos para un estudio detallado de cada componente. Este método permitirá:

- Desagregar la variable "gestión administrativa" en sus dimensiones específicas: planificación, organización, dirección y control dentro de SILCAHE S.A.
- Analizar por separado cada uno de los procesos administrativos de la empresa: gestión de flota, asignación de recursos, comunicación interna, mantenimiento de unidades, entre otros.
- Descomponer la variable "satisfacción" en sus diferentes dimensiones tanto para socios (rentabilidad, participación en decisiones, comunicación interna) como para clientes (calidad del servicio, puntualidad, resolución de problemas, atención recibida).
- Examinar detalladamente los factores que generan insatisfacción en cada grupo de interés.
- Identificar puntos críticos en los procesos administrativos que afectan directamente la satisfacción.

Método Sintético: El método sintético se implementó para integrar los hallazgos obtenidos mediante los métodos anteriores, permitiendo una comprensión holística del problema y la formulación de soluciones integrales. Este método permitirá:

- Reconstruir la relación entre los componentes de la gestión administrativa y sus efectos en la satisfacción de socios y clientes.
- Establecer conexiones entre las deficiencias administrativas identificadas y los niveles de insatisfacción reportados.
- Integrar los resultados del análisis para crear un diagnóstico completo de la situación actual de SILCAHE S.A.
- Formular estrategias administrativas que aborden de manera integral las problemáticas detectadas.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuesta: Para el presente estudio, se implementó una encuesta estructurada dirigida a la totalidad de clientes activos de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A. que utilizaron los servicios de la compañía durante el año 2024. Esta técnica se ha seleccionado por su idoneidad para medir de manera objetiva y cuantificable los niveles de satisfacción de los clientes respecto a diversos aspectos de la gestión administrativa.

Entrevista: En el marco del presente estudio, se implementó una entrevista semiestructurada dirigida específicamente al representante legal de SILCAHE S.A., quien posee una visión integral de la organización y sus procesos administrativos. Esta técnica ha sido seleccionada por su capacidad para obtener información cualitativa sobre la percepción gerencial respecto a la satisfacción de socios y clientes.

Presidente de la Cooperativa: Santiago Tapia Silva

Fuentes Secundarias

- Revisión documental
- Informes internos de SILCAHE S.A.
- Bibliografía especializada
- Estudios previos sobre gestión administrativa en transporte

3.6 Universo, Población y Muestra

Universo

Representa el total de la población tanto de socios, clientes y empleados de la empresa.

Población

La población es una parte del universo con características específicas a la que está dirigida la investigación.

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población seleccionado mediante técnicas específicas de muestreo.

El universo de la investigación lo constituyen 3 Socios, 13 clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A. que están distribuidas de la siguiente manera

Tabla 1*Integrantes SILCAHE S.A*

SILCAHE S. A	TOTAL
SOCIOS	3
CLIENTES	13
TOTAL	**16**

Nota: *SILCAHE S.A*
Elaborado por: *Quingaluisa Xavier*

El universo de la investigación respecto a los clientes lo constituyen 13 personas naturales que hacen uso de los servicios que ofrece la compañía SILCAHE S.A.
Como mi universo es de 13 clientes no hay necesidad de utilizar ninguna fórmula de muestreo lo que me permite realizar la encuesta a toda mi población.

3.6 Procesamiento de la Información

Para poder sentenciar y levantar la información se utilizó la herramienta de Google Forms, en la cual se podrá apreciar de forma clara la información, la misma que se representará en tablas y figuras estadísticas para de esta manera mejorar la comprensión en el análisis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de resultados

Encuesta dirigida a los clientes de La empresa SILCAHE S.A., ubicada en el cantón Mejía, provincia de Pichincha.

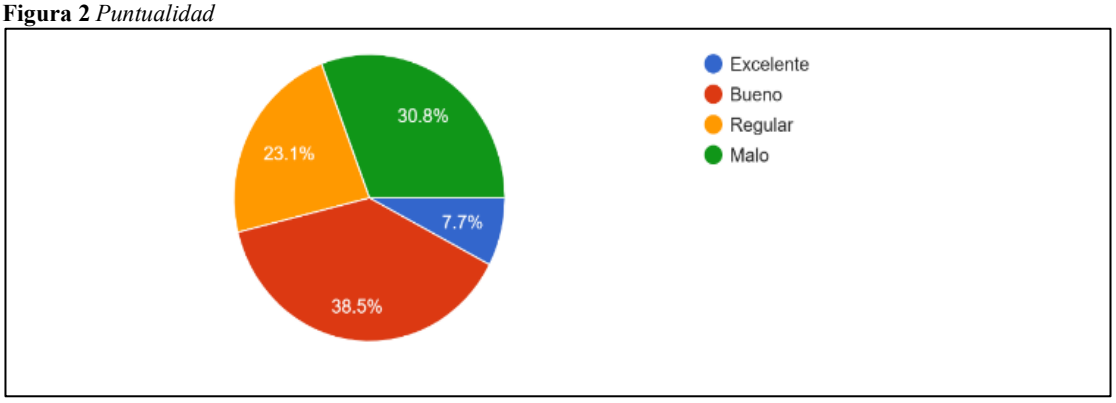
1. ¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de los servicios de transporte pesado de SILCAHE S.A.?

Tabla 2 *Puntualidad*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	7.7%
Bueno	5	38.5%
Regular	3	23.1%
Malo	4	30.8%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 2 *Puntualidad*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: cómo se puede evidenciar en el grafico en su mayoría no se encuentran satisfechos con la puntualidad en la entregade los servicios únicamente un bajo porcentaje menciona que el servicio de la puntualidad es excelente esto nos quiere decir que hay que mejorar y buscar estrategias para evitar inconsistencias en el cumplimiento de los tiempos de entrega y mejorar la satisfacción general de los clientes.

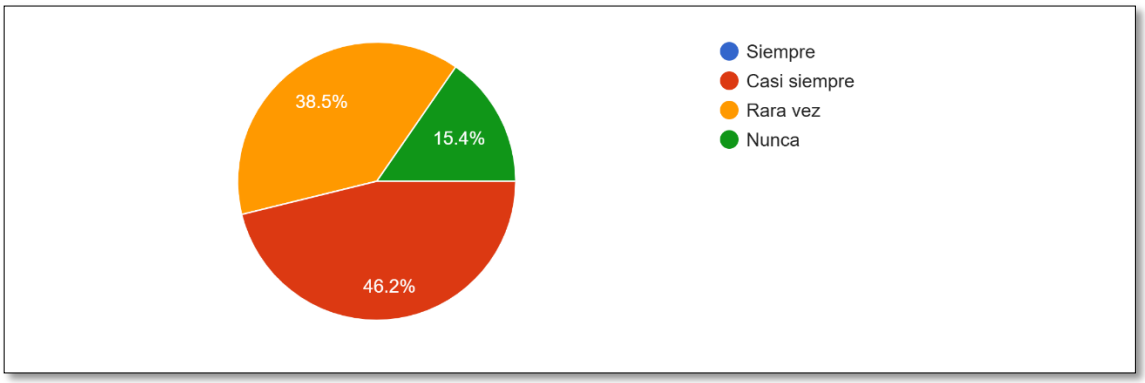
2. ¿Considera que la comunicación en la empresa es efectiva cuando necesita hacer consultas de los servicios que ofrece?

Tabla 3 *Comunicación*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	46.2%
Rara vez	5	38,5%
Nunca	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 3 *Comunicación*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: cómo se puede evidenciar en el gráfico más del 50% de los encuestados consideran que la comunicación en la empresa no es efectiva lo que podría estar afectando directamente la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta que se debería fortalecer este aspecto crítico del servicio al cliente.

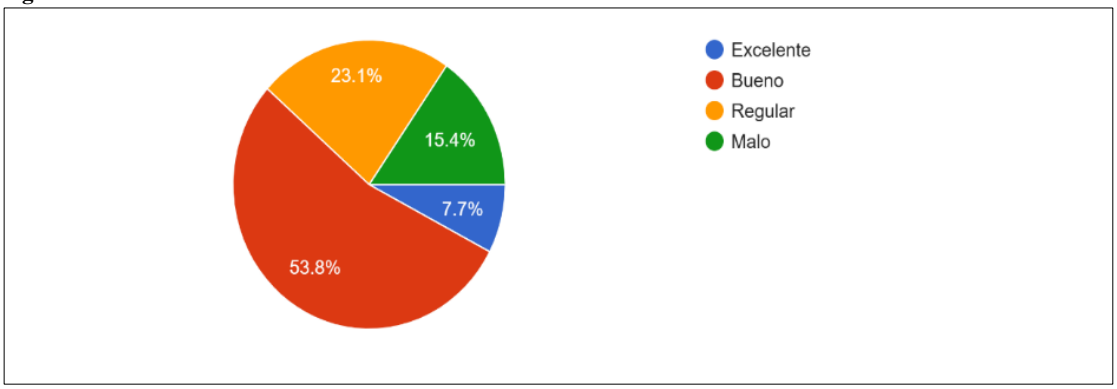
3. ¿Cómo califica el estado y mantenimiento de las unidades de transporte?

Tabla 4 *Mantenimiento*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	7.7%
Bueno	7	53.8%
Regular	3	23.1%
Malo	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 4 *Mantenimiento*



Elaborado por: Anderson Quingaluisa

Análisis e interpretación se visualiza en la gráfica los resultados que sugieren que, si bien la empresa mantiene un nivel aceptable en el cuidado de su flota, existe un porcentaje considerable de clientes que perciben deficiencias en este aspecto, lo sugiere fortalecer el programa de mantenimiento como parte de las estrategias administrativas para mejorar la satisfacción general.

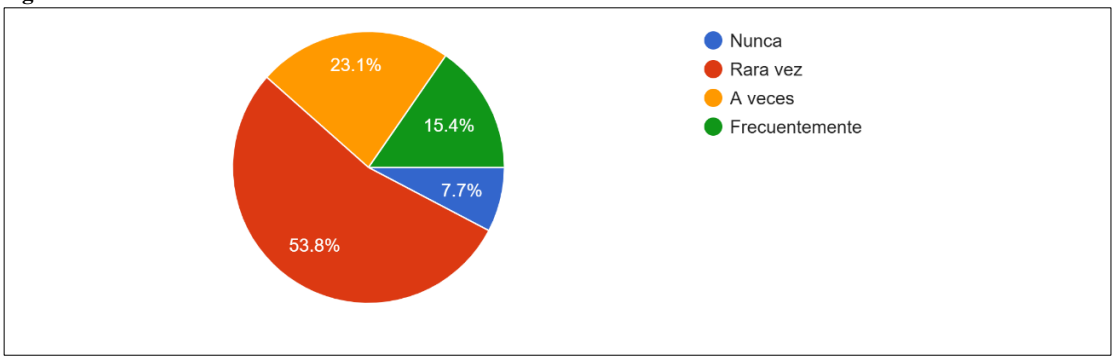
4 ¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas o inconvenientes con el servicio de transporte de SILCAHE S.A.?

Tabla 5 *Servicio*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7.7%
Rara vez	7	53.8%
A veces	3	23.1%
Frecuentemente	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 5 *Servicio*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: de acuerdo al gráfico los resultados sugieren que, aunque la mayoría de los clientes no enfrenta problemas constantes, existe un significativo porcentaje que experimenta dificultades con cierta regularidad con el servicio de transporte de SILCAHE S.A.

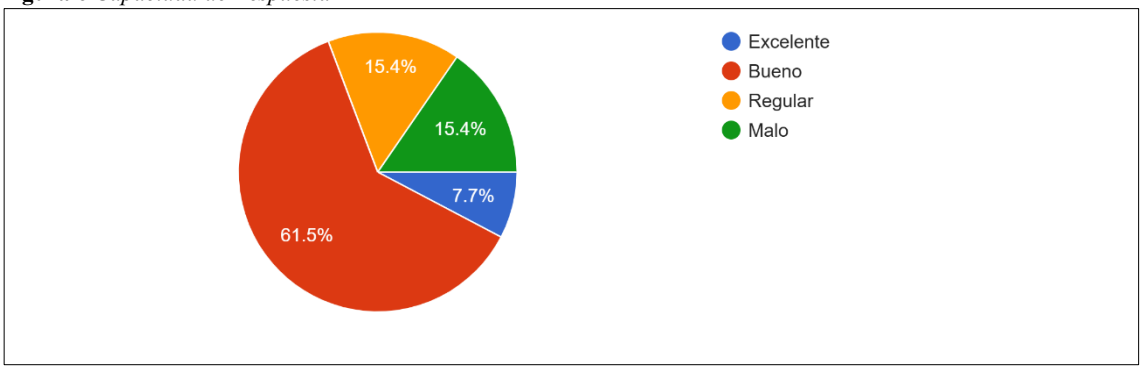
5 ¿Cómo califica la capacidad de respuesta de la empresa ante situaciones imprevistas o emergencias?

Tabla 6 *Capacidad de Respuesta*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	7.7%
Bueno	8	61.5%
Regular	2	15.4%
Malo	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 6 *Capacidad de Respuesta*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: Respecto a la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas o emergencias, los resultados de la encuentra muestra un resultado mayoritariamente favorable para SILCAHE SA estos datos revelan que, si bien la empresa mantiene un nivel generalmente satisfactorio de reacción ante imprevistos, todavía existe un margen significativo de mejora, ya que casi un 30% de los clientes no está conforme con este aspecto del servicio.

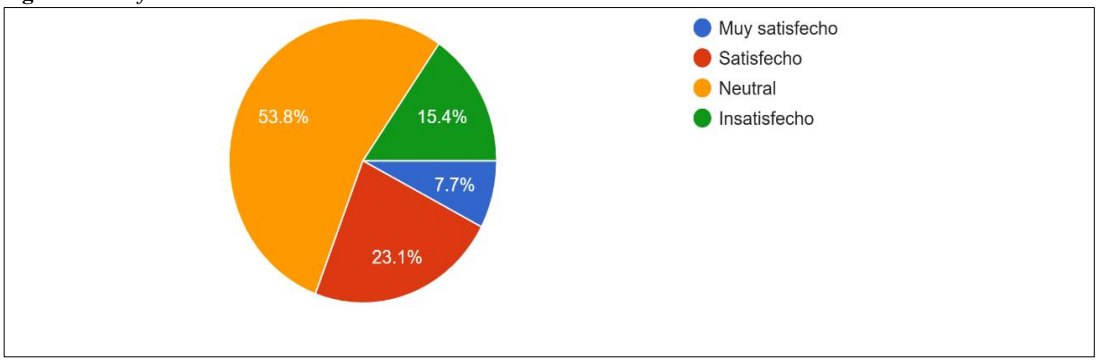
6 ¿Qué tan satisfecho está con la relación, calidad y precio del servicio de transporte ofrecido?

Tabla 7 *Satisfacción*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	1	7.7%
Satisfecho	3	23.1%
Neutral	7	53.8%
Insatisfecho	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 7 *Satisfacción*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: En cuanto a la satisfacción con la relación calidad-precio del servicio de transporte de SILCAHE SA, los resultados son alarmantes ya que la mayoría de los clientes no percibe un valor distintivo en la relación calidad-precio ofrecida, lo cual constituye un punto crítico que debe ser abordado mediante estrategias administrativas que optimicen la propuesta de valor y mejoren la percepción de los servicios en relación con sus costos para incrementar la satisfacción general.

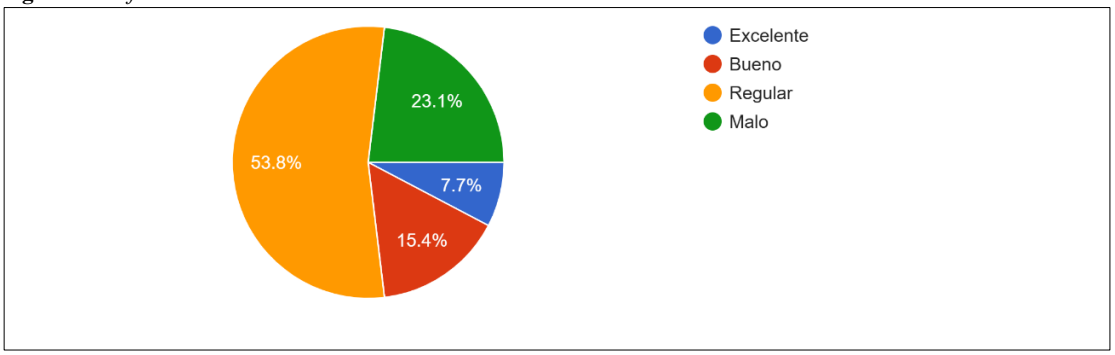
7 ¿Cómo califica el profesionalismo y atención del personal administrativo y operativo de SILCAHE S.A.?

Tabla 8 *Profesionalismo*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	7.7%
Bueno	2	14.1%
Regular	7	53.8%
Malo	3	23.1%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 8 *Profesionalismo*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: se evidencia en la gráfica una deficiencia significativa en el componente humano del servicio, por lo que se deduce que el personal carece de las competencias o la capacitación necesaria para brindar un servicio de calidad.

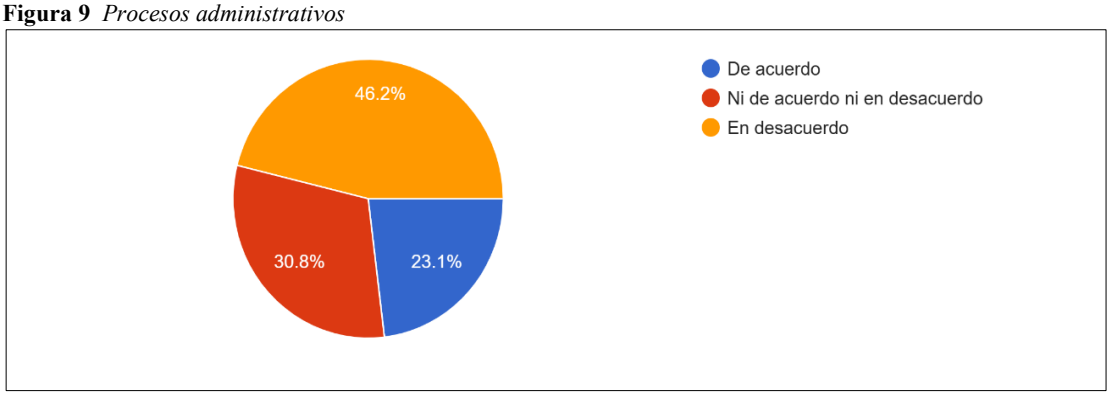
8 ¿Considera que la empresa dispone de procesos administrativos eficientes para atender las necesidades de los usuarios

Tabla 9 *Procesos administrativos*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	3	23.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	30.8%
En desacuerdo	6	46.2%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 9 *Procesos administrativos*



Elaborado por: *Anderson Quingaluisa*

Análisis e interpretación: las personas encuestadas consideran que la empresa no dispone de procesos administrativos eficientes para atender las necesidades de los usuarios ya que más del 70% no están de acuerdo con los procesos administrativos lo que constituye un punto crítico que requiere una mejora profunda como parte fundamental de la propuesta para mejorar la satisfacción de socios y clientes.

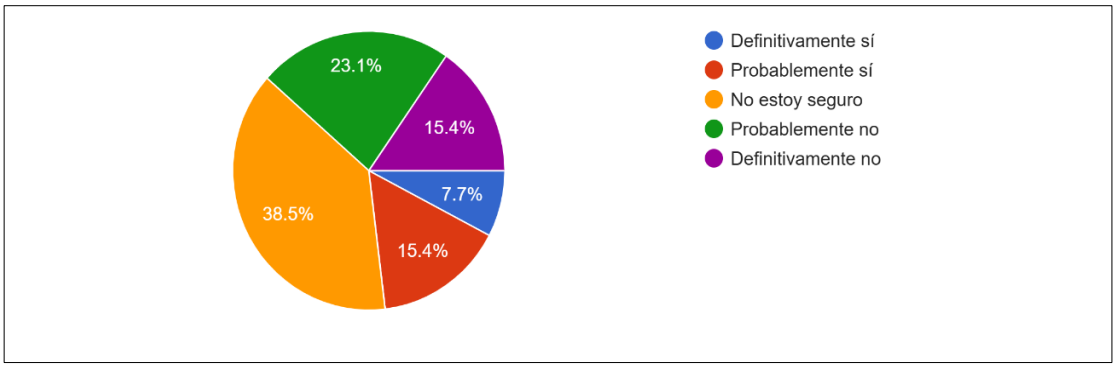
9 ¿Recomendaría los servicios de SILCAHE S.A. a otras empresas o personas?

Tabla 10 *Servicio*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente sí	1	7.7%
Probablemente sí	2	15.4%
No estoy seguro	5	38.5%
Probablemente no	3	23.1%
Definitivamente no	2	15.4%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 10 *Servicio*



Elaborado por: Anderson Quingaluisa

Análisis e interpretación: de acuerdo a la gráfica los resultados revelan un nivel de lealtad extremadamente bajo, de los encuestados que no están seguros o no recomendarían los servicios.

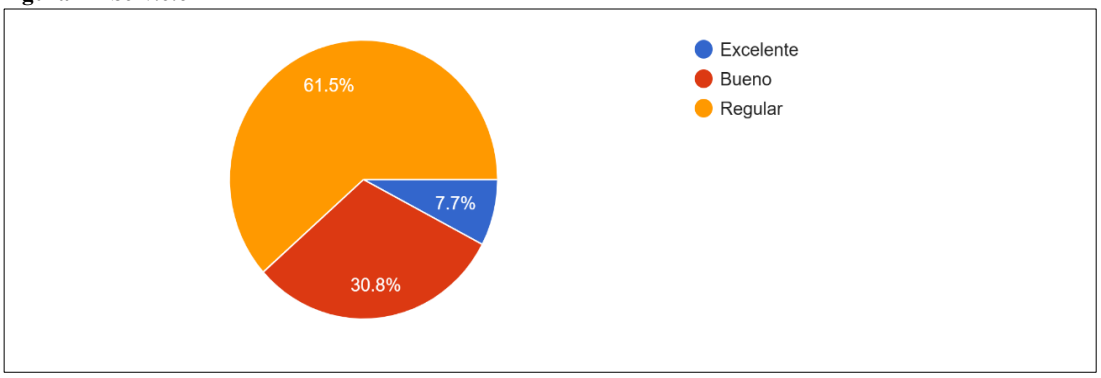
10 ¿En comparación con otras empresas de transporte pesado, ¿cómo califica el servicio general de SILCAHE S.A.?

Tabla 11 *Servicio*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	7.7%
Bueno	4	30.8%
Regular	8	61.5%
TOTAL	**13**	**100%**

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Figura 11 *Servicio*



Elaborado por: Quingaluisa Xavier

Análisis e interpretación: Como se evidencia en la gráfica el 61,5 % menciona que califica el servicio general de SILCAHE S.A. como regular y el 30.8% considera como bueno y únicamente el 7.7% está satisfecho y califica al servicio como excelente.

4.1.2. Entrevista dirigida al Administrador de la empresa SILCAHE S.A. como representante de los socios de la misma.

Diagnóstico actual de la gestión administrativa en SILCAHE S.A.

De acuerdo con la información recopilada mediante la entrevista, podemos identificar que SILCAHE S.A. presenta las siguientes características en su gestión administrativa: La entrevista realizada al presidente y socio de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A. revela importantes hallazgos sobre la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción de los socios. Se evidencia que la empresa cuenta con un modelo de gestión basado en procesos, implementado hace tres años, aunque presenta oportunidades de mejora en aspectos críticos como la comunicación interdepartamental y los sistemas informáticos. La estructura organizacional, aunque definida en términos generales, muestra áreas con responsabilidades solapadas que afectan la toma de decisiones, especialmente entre los departamentos de logística y operaciones. Un punto crítico identificado es el manual de funciones desactualizado, creado hace cuatro años, que no refleja los cambios organizacionales recientes ni la evolución de responsabilidades, generando confusiones y duplicidad de tareas. Respecto a los factores de satisfacción de los socios, destacan la transparencia en la gestión financiera, la rentabilidad sostenible, la participación en decisiones estratégicas y el posicionamiento de la empresa en el mercado, sin embargo, los mismo manifestaron que no se encuentran completamente satisfechos con la gestión administrativa. Las estrategias propuestas para mejorar tanto la satisfacción de socios como el servicio al cliente incluyen la implementación de un sistema de gestión de calidad certificado, programas de capacitación continua, reuniones trimestrales de rendición de cuentas, monitoreo en tiempo real de unidades y la diversificación de servicios. Este análisis sugiere que existe una correlación directa entre la eficiencia de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los socios, lo que respalda el enfoque del estudio.

4.2. Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación muestran deficiencias significativas en la gestión administrativa de la empresa SILCAHE S.A., lo que impacta directamente en la satisfacción de socios y clientes. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por, Álvarez R. (2020) quien determinó una correlación positiva significativa (r=0,78) entre la eficiencia de los procesos de gestión y la satisfacción del cliente en empresas de transporte pesado. Particularmente, la baja puntuación en puntualidad (38,5% bueno, 30,8% malo) confirma lo señalado por García M. (2023), quien identificó el cumplimiento del tiempo de entrega como el factor de mayor impacto (peso 0,42) en la satisfacción del cliente. En cuanto a la comunicación empresarial, nuestros datos revelan que más del 50% de los encuestados consideran que no es efectiva, problemática que también fue identificada por Moreno P. (2021), quien encontró que el tiempo de respuesta a las solicitudes presenta una correlación del 89% con la satisfacción. Respecto al estado y mantenimiento de las unidades, si bien un 53,8% lo califica como bueno, existe un 38,5% que lo considera regular o malo, situación que contrasta con los hallazgos de Martínez E. (2021), quien demostró que, aunque los aspectos tangibles como la modernidad de la flota ($\beta = 0.29$) son importantes, los factores administrativos como la confiabilidad ($\beta = 0.48$) y la capacidad de reacción ($\beta = 0.45$) son predictores más potentes de lealtad. La percepción sobre los procesos administrativos es particularmente preocupante, ya que más del 70% de los encuestados no están de acuerdo con su eficiencia, lo que se alinea con las conclusiones de Ochoa (2023), quien determinó que la satisfacción con los procesos administrativos ($r = 0,72$) es el principal predictor de fidelización en empresas de transporte pesado ecuatorianas. La baja intención de recomendación obtenida en nuestro estudio refleja lo argumentado por Romero J. (2021) , quien concluyó que la gestión administrativa explica el 43% de la varianza en la satisfacción general, superando incluso a factores operativos (38%). Adicionalmente, los resultados de la entrevista al administrador revelan problemas estructurales como un manual de funciones desactualizado y responsabilidades solapadas entre departamentos, situación que Benítez A. (2024) identificó como barrera para implementar sistemas efectivos de gestión del conocimiento, los cuales,

según su investigación, pueden mejorar la satisfacción del cliente en un 37% y el clima laboral en un 42%. Por otra parte, la propuesta del entrevistado de implementar un sistema de gestión de calidad certificado coincide con las recomendaciones de López F (2020), quien documentó una reducción del 42% en tiempos administrativos mediante la implementación de sistemas ERP específicos del sector. Finalmente, la diversificación de servicios como estrategia para mejorar la satisfacción concuerda con lo planteado por (Naranjo S., 2022), quien demostró que las empresas con marcos formales de planificación estratégica superan a las que utilizan métodos informales en términos de rentabilidad (32%), crecimiento (28%) y satisfacción del cliente (43%). Esta comparación evidencia que las deficiencias administrativas identificadas en SILCAHE S.A. no son casos aislados, sino patrones recurrentes en el sector de transporte pesado que requieren intervenciones sistemáticas para mejorar la satisfacción de socios y clientes

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Tema:

Estrategias administrativas que mejoren la satisfacción de los socios y clientes.

5.2 Introducción

La satisfacción de socios y clientes constituye un pilar fundamental para la sostenibilidad y crecimiento de las empresas en el competitivo sector del transporte pesado (Kotler P. &.). En el caso específico de SILCAHE S.A., empresa con diez años de trayectoria en el mercado, se ha identificado la necesidad urgente de implementar estrategias administrativas que permitan elevar los niveles de satisfacción, tanto de sus socios como de su cartera de clientes.

La presente propuesta surge como respuesta a las problemáticas identificadas mediante un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la empresa, donde se evidenciaron deficiencias significativas en aspectos clave como la puntualidad en la entrega de servicios, la efectividad de la comunicación interna y externa, los procesos administrativos y la percepción general del servicio por parte de los usuarios (Parasuraman A. Z., 2022). Este conjunto de factores ha derivado en un bajo nivel de lealtad y recomendación de los servicios prestados por la organización, aspectos determinantes para la sostenibilidad empresarial según (Thompson A. A., 2020)

Las estrategias administrativas planteadas en este documento han sido diseñadas considerando tanto las necesidades expresadas por los clientes a través de encuestas, como las expectativas manifestadas por los socios mediante la entrevista directa. El enfoque integral de la propuesta busca no solo resolver las problemáticas actuales, sino también sentar las bases para un crecimiento sostenible que posicione a SILCAHE S.A. como un referente de calidad y excelencia en el servicio de transporte pesado a nivel regional.

A través de un análisis situacional detallado, la redefinición de elementos estratégicos como misión y visión, la reestructuración organizacional y la implementación de

políticas institucionales orientadas al cliente y al socio (Robbins S. P., 2021), se pretende crear un sistema de gestión que equilibre la rentabilidad financiera con la calidad del servicio y la satisfacción integral de todas las partes interesadas, siguiendo los principios de gestión estratégica.

5.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica por la necesidad urgente de fortalecer la gestión administrativa y la satisfacción de los actores clave en la empresa SILCAHE S.A., dedicada al transporte pesado. Después de una década de operación, la organización enfrenta desafíos significativos que amenazan su sostenibilidad, tales como deficiencias en la puntualidad del servicio, limitaciones en la comunicación interna y externa, procesos administrativos poco eficientes y una percepción negativa del servicio por parte de los clientes. Estos aspectos no solo afectan la imagen y competitividad de la empresa, sino que también repercuten directamente en la lealtad de los clientes y la estabilidad de sus socios.

La importancia de esta investigación radica en que busca generar un cambio estructural dentro de SILCAHE S.A., mediante la aplicación de estrategias administrativas que permitan mejorar la eficiencia operativa, optimizar los procesos de atención al cliente y fortalecer la comunicación institucional. La implementación de dichas estrategias no solo beneficiará a la empresa en términos de productividad y rentabilidad, sino que también contribuirá a elevar los niveles de satisfacción y compromiso tanto de los socios como de la cartera de clientes, generando relaciones comerciales más duraderas y confiables.

Además, el estudio aporta un valor académico y práctico, ya que permitirá evidenciar cómo una adecuada gestión estratégica puede transformar los resultados empresariales en organizaciones del sector transporte, un ámbito caracterizado por su alta competencia y exigencia operativa. A través del análisis detallado de la situación actual y la propuesta de acciones concretas, la investigación busca sentar las bases para un

modelo de gestión que priorice la calidad del servicio, la eficiencia administrativa y la satisfacción integral de las partes interesadas.

En síntesis, esta tesis se justifica porque responde a una problemática real que afecta la estabilidad y proyección de SILCAHE S.A., ofreciendo soluciones factibles y sostenibles orientadas a mejorar su posicionamiento en el mercado regional. La investigación pretende ser una herramienta de apoyo para la toma de decisiones gerenciales, aportando conocimientos que no solo beneficien a la empresa objeto de estudio, sino que también puedan servir como referencia para otras organizaciones del sector transporte que enfrenten desafíos similares en su gestión interna y relación con los clientes.

5.4. Objetivos

5.4.1 Objetivo general

Implementar estrategias administrativas integrales que optimicen los procesos organizacionales de SILCAHE S.A., elevando el nivel de satisfacción de socios y clientes, mediante la aplicación de principios de gestión de calidad y mejora continua

5.4.2 Objetivos específicos

- Realizar la actualización del manual de funciones y la mejora de la comunicación institucional, con el propósito de incrementar la eficiencia y puntualidad en la prestación de los servicios.
- Plantear capacitaciones que fortalezca al personal de talento humano orientados a mejorar la calidad del servicio, la atención al cliente y la gestión administrativa.

5.5. Análisis situacional

El análisis de los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los clientes de la empresa SILCAHE S.A. revela un panorama preocupante respecto a la percepción del servicio y la eficiencia administrativa de la organización.

En lo referente a la puntualidad en la entrega de servicios, elemento fundamental en empresas de transporte pesado, solamente un 7.7% de los clientes la califica como excelente, mientras que un alarmante 53.9% la considera entre regular y mala. Esta

situación constituye un factor crítico que afecta directamente la confiabilidad percibida por los usuarios y representa un área prioritaria de intervención para cualquier estrategia de mejora administrativa.

Al examinar la efectividad de los canales de comunicación empresarial, ningún cliente considera que la comunicación sea "siempre" efectiva, mientras que un 53.9% señala que "rara vez" o "nunca" logra una comunicación satisfactoria cuando necesita realizar consultas sobre los servicios. Este resultado evidencia deficiencias significativas en los procesos de intercambio de información, aspecto esencial para la construcción de relaciones comerciales sólidas y duraderas.

Respecto al estado y mantenimiento de las unidades de transporte, se observa una situación moderadamente favorable, con un 61.5% de clientes que lo califican entre excelente y bueno. Sin embargo, no debe ignorarse que más de un tercio de los encuestados (38.5%) percibe deficiencias en este aspecto. El mantenimiento adecuado del parque automotor constituye no solo un factor de imagen corporativa sino también un elemento crítico para la seguridad y eficiencia operativa.

La percepción sobre la frecuencia de problemas con el servicio muestra resultados mixtos. Si bien un 61.5% indica que nunca o rara vez ha experimentado inconvenientes, existe un 38.5% que reporta dificultades ocasionales o frecuentes, lo que indica oportunidades de mejora en la consistencia del servicio prestado.

En cuanto a la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, un 69.2% de los clientes la considera entre excelente y buena, constituyendo uno de los aspectos mejor valorados de la empresa. No obstante, el 30.8% restante la califica entre regular y mala, sugiriendo la necesidad de fortalecer los protocolos de contingencia para garantizar una reacción óptima ante emergencias en todos los casos.

Particularmente reveladores son los resultados sobre la satisfacción con la relación calidad-precio, donde apenas un 30.8% se muestra satisfecho o muy satisfecho, mientras que un significativo 69.2% presenta una postura neutral o de insatisfacción. Esta percepción desfavorable de la relación valor-costo puede estar comprometiendo seriamente la competitividad de la empresa en el mercado.

El profesionalismo y atención del personal representa otro punto crítico, con un 76.9% de clientes que lo califican entre regular y malo, evidenciando deficiencias sustanciales en las competencias de servicio al cliente del equipo humano de SILCAHE S.A. Esta situación sugiere la urgente necesidad de implementar programas de capacitación y desarrollo de habilidades de atención al cliente.

En lo concerniente a la eficiencia de los procesos administrativos, un preocupante 77% de los encuestados no está de acuerdo o se muestra neutral respecto a su efectividad para atender las necesidades de los usuarios. Este dato revela problemáticas estructurales en la organización que trascienden aspectos puntuales y apuntan a la necesidad de una reestructuración integral de los procesos de gestión.

Quizás el indicador más alarmante para la sostenibilidad del negocio es el bajo nivel de recomendación, donde un 77% de los clientes no está seguro o no recomendaría los servicios de SILCAHE S.A. Esta métrica, ampliamente reconocida como predictor de crecimiento empresarial, sugiere un riesgo significativo para la permanencia y expansión de la organización en el largo plazo si no se implementan estrategias correctivas inmediatas.

Finalmente, la percepción comparativa con la competencia posiciona a la empresa en un nivel preocupante, con un 61.5% de clientes que califican el servicio general como "regular", lo que debilita considerablemente su posicionamiento competitivo en el mercado de transporte pesado.

Perspectiva administrativa y de los socios

La entrevista realizada al administrador de SILCAHE S.A. complementa el diagnóstico desde la perspectiva interna, revelando que, pese a contar con un modelo de gestión basado en procesos implementado hace tres años, persisten importantes oportunidades de mejora en aspectos críticos. Entre ellos destacan las deficiencias en comunicación interdepartamental y sistemas informáticos, así como una estructura organizacional con áreas de responsabilidades solapadas que afectan la toma de decisiones efectiva.

Un hallazgo relevante es la desactualización del manual de funciones, creado hace cuatro años y que no refleja los cambios organizacionales recientes ni la evolución de

responsabilidades, generando confusiones y duplicidad de tareas. Esta situación probablemente contribuye a las deficiencias administrativas percibidas por los clientes. Los factores de satisfacción identificados entre los socios incluyen la transparencia en la gestión financiera, la rentabilidad sostenible, la participación en decisiones estratégicas y el posicionamiento de la empresa en el mercado. Sin embargo, resulta preocupante que estos elementos de aparente conformidad interna no se traduzcan en una percepción positiva por parte de los clientes, evidenciando una posible desconexión entre la gestión interna y la propuesta de valor entregada al mercado.

Las estrategias mencionadas durante la entrevista para mejorar tanto la satisfacción de socios como el servicio al cliente incluyen la implementación de un sistema de gestión de calidad certificado, programas de capacitación continua, reuniones trimestrales de rendición de cuentas, monitoreo en tiempo real de unidades y diversificación de servicios. Estas propuestas, aunque valiosas, requerirán un enfoque integral y sistemático para abordar efectivamente los múltiples aspectos críticos identificados tanto en la percepción de los clientes como en la gestión interna.

5.5.1 Análisis FODA

5.5.1.1 Fortalezas

- **Experiencia en el mercado:** SILCAHE S.A. cuenta con 10 años de trayectoria en el sector de transporte pesado, lo que le ha permitido adquirir conocimiento profundo del mercado y sus dinámicas.
- **Nivel aceptable en el mantenimiento de flota:** El 61.5% de los clientes evalúa como "bueno" o "excelente" el estado y mantenimiento de las unidades de transporte.
- **Capacidad de respuesta ante emergencias:** El 69.2% de los clientes considera como "buena" o "excelente" la capacidad de respuesta de la empresa ante situaciones imprevistas.
- **Modelo de gestión basado en procesos:** La empresa implementó hace tres años un modelo de gestión que, aunque requiere mejoras, establece una base para la optimización administrativa.
- **Transparencia en la gestión financiera:** Identificada en la entrevista como un factor clave en la satisfacción de los socios.
- **Rentabilidad sostenible:** La empresa ha logrado mantener niveles de rentabilidad que satisfacen a sus socios, según se desprende de la entrevista al administrador.

5.5.1.2. Oportunidades

- **Implementación de sistemas tecnológicos:** Posibilidad de incorporar soluciones tecnológicas para el monitoreo en tiempo real de las unidades y la gestión administrativa.
- **Diversificación de servicios:** Potencial para ampliar la cartera de servicios ofrecidos, respondiendo a necesidades emergentes del mercado.
- **Certificación en sistemas de gestión de calidad:** Oportunidad de implementar y certificar un sistema de gestión que mejore la percepción de calidad del servicio.
- **Programas de capacitación:** Posibilidad de desarrollar programas formativos integrales para mejorar las competencias del personal en atención al cliente y operaciones.
- **Fortalecimiento de la comunicación digital:** Oportunidad de mejorar los canales de comunicación con clientes mediante la implementación de herramientas digitales.
- **Alianzas estratégicas:** Potencial para establecer convenios con proveedores y clientes que generen beneficios mutuos y mejoren la competitividad

5.5.1.3. Debilidades

- **Baja puntualidad en la entrega de servicios:** Solo el 7.7% de los clientes califica como "excelente" la puntualidad, mientras que el 53.9% la considera "regular" o "mala".
- **Deficiente comunicación empresarial:** El 53.9% de los clientes considera que la comunicación "rara vez" o "nunca" es efectiva cuando necesitan hacer consultas.
- **Procesos administrativos ineficientes:** El 77% de los clientes no está de acuerdo o se muestra neutral respecto a la eficiencia de los procesos administrativos para atender sus necesidades.

- **Manual de funciones desactualizado:** Según la entrevista, el manual de funciones tiene cuatro años de antigüedad y no refleja los cambios organizacionales recientes.
- **Bajo nivel de profesionalismo percibido:** El 76.9% de los clientes califica como "regular" o "malo" el profesionalismo y atención del personal.
- **Áreas con responsabilidades solapadas:** La estructura organizacional presenta departamentos con funciones duplicadas que afectan la toma de decisiones.

5.5.1.4. Amenazas

- **Bajo nivel de lealtad y recomendación:** El 77% de los clientes no está seguro o no recomendaría los servicios de la empresa, lo que amenaza la sostenibilidad del negocio.
- **Percepción comparativa desfavorable:** El 61.5% de los clientes califica como "regular" el servicio general de SILCAHE S.A. en comparación con otras empresas de transporte pesado.
- **Competidores con mejores sistemas de gestión:** Existencia de empresas en el sector que están implementando prácticas más efectivas de satisfacción al cliente.
- **Fluctuaciones en los costos operativos:** Inestabilidad en precios de combustibles, repuestos y mantenimiento que pueden afectar la relación calidad-precio percibida.
- **Cambios en regulaciones del sector transporte:** Posibles modificaciones normativas que requieran adaptaciones organizacionales y operativas.
- **Expectativas crecientes de los clientes:** Demanda cada vez mayor de servicios personalizados, trazabilidad en tiempo real y comunicación multicanal.

5.6. Misión

Somos una empresa de transporte pesado comprometida con brindar servicios logísticos integrales, seguros y puntuales, que superan las expectativas de nuestros clientes mediante la excelencia operativa, la innovación constante y el desarrollo profesional de nuestro equipo humano, generando valor sostenible para nuestros socios y contribuyendo al desarrollo económico de la región.

5.7. Visión

Para el año 2028, SILCAHE S.A. será reconocida como la empresa líder en transporte pesado en la provincia de Pichincha, distinguiéndose por la excelencia en la calidad de sus servicios, la eficiencia de sus procesos administrativos, la satisfacción integral de sus clientes y socios, y su compromiso con la innovación tecnológica y la responsabilidad social empresarial.

5.7. Personal de la empresa y su cargo

Tabla 12 *Datos personales de la empresa*

CONTACTO	CARGO	TELÉFONO	MAIL
Santiago Silva	Jefe de Logística	0990449913	santiagosilvatruck@hotmail.com
Gladis Silva	Jefe de Administración y Finanzas	0999859695	jea_silva@hotmail.com
Henrry Silva	Jefe de Mantenimiento	0995674027	silvahenrry@gmail.com
Oficina		022389114 / 023676071	transportesilcahe@hotmail.com

Nota: SILCAHE S.A.

5.8. Funciones del personal según su puesto de trabajo

Tabla 13 *Funciones*

CARGO	FUNCIONES
GERENTE GENERAL	Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa
	Organizar los recursos de la entidad
	Organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa
	Hacer de líder de los diversos equipos
JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Planificar, organizar, dirigir y controlar la Gestión de los Recursos Humanos Logísticos, Contables, Activos Fijos y de Finanzas
	Brindar apoyo administrativo que requiera la empresa
	Proporcionar información oportuna a la Gerencia General, para asegurar
	Toma de decisiones
CONDUCTORES PROFESIONALES	Conducir adecuadamente la unidad de transporte asignada
	Manipular, supervisar y transportar la mercadería por carretera
	Atención a clientes
	Realizar el mantenimiento preventivo básico del vehículo y la reparación de averías simples en ruta
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Brindar soporte administrativo a la Gerencia y Jefaturas
	Atención al Cliente
	Registro y Supervisión oportuna de facturación y gestión de cobro
	Manejo de Caja Chica
JEFE DE LOGÍSTICA	Planificación y supervisión de los envíos desde la producción hasta el usuario final
	Programación de rutas diarias y semanales
	Seguimiento de despachos
	Adoptar las tecnologías necesarias para controlar la logística integral

	Controla y supervisa la flota de transporte
JEFE DE MANTENIMIENTO	Monitorear, planificar, asignar y verificar el cumplimiento de actividades de mantenimiento que bien pueden ser preventivas, predictivas, correctivas o mixtas
	Garantizar condiciones de trabajo seguras para los conductores
	Gestionar el almacén de mantenimiento de la empresa
ALMACEN Y BODEGA	Adquirir los insumos, lubricantes y repuestos básicos
	Adquirir los insumos necesarios EPP, para los conductores
	Manejo de Kardex

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

5.9. Políticas institucionales

5.9.1 Política de Calidad

SILCAHE S.A. se compromete a brindar servicios de transporte pesado que cumplan y superen las expectativas de socios y clientes, mediante la implementación de un sistema de gestión basado en la mejora continua, la excelencia operativa y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

5.9.2 Política de Servicio al Cliente

La empresa establece como prioridad la satisfacción integral del cliente, garantizando una atención personalizada, comunicación efectiva, respuesta oportuna a consultas y requerimientos, y solución eficaz de problemas, bajo un enfoque de relaciones a largo plazo.

5.9.3 Política de Operaciones

SILCAHE S.A. garantiza la eficiencia y seguridad en sus operaciones de transporte mediante el mantenimiento preventivo riguroso de su flota, la optimización de rutas, el cumplimiento estricto de los tiempos de entrega y la implementación de sistemas de monitoreo en tiempo real.

5.9.4 Política de Talento Humano

La organización promueve el desarrollo integral de su personal mediante programas permanentes de capacitación, sistemas de evaluación objetivos, reconocimiento al desempeño sobresaliente y generación de un ambiente laboral positivo que fomente el trabajo en equipo y el compromiso institucional.

5.9.5 Política de Comunicación

SILCAHE S.A. establece canales de comunicación claros, eficientes y bidireccionales entre todos los niveles de la organización y con sus grupos de interés externos, asegurando la transmisión oportuna y transparente de información relevante para la toma de decisiones y la satisfacción de socios y clientes.

5.9.6 Política Financiera y de Inversión

La empresa gestiona sus recursos financieros bajo principios de transparencia, eficiencia y sostenibilidad, priorizando inversiones que generen valor para socios y clientes, asegurando la rentabilidad a largo plazo y el crecimiento sostenido de la organización.

5.9.7 Política de Responsabilidad Social Empresarial

SILCAHE S.A. asume el compromiso de desarrollar sus actividades con respeto al medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera y promoviendo prácticas éticas y socialmente responsables en toda su cadena de valor.

5.10 Servicio a los usuarios

Estrategias para mejorar el servicio a los usuarios

De acuerdo con Zeithaml V. A., (2021), las estrategias de mejora de servicio deben enfocarse en cerrar las brechas entre las expectativas y percepciones de los clientes. Para SILCAHE S.A. se proponen las siguientes estrategias basadas en el modelo de calidad de servicio SERVQUAL y adaptadas a las necesidades específicas identificadas en el diagnóstico:

Tabla 14 *Estrategias*

Estrategia	Objetivos	Implementación	Beneficios	Responsable	Plazo a ejecutar
Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM)	Centralizar y optimizar la gestión de información de clientes	Adquisición e implementación de un software CRM adaptado a las necesidades de la empresa.	Centralización de información, seguimiento personalizado, historial de servicios y preferencias.	Director Comercial y Servicio al Cliente	6 meses
Programa de Puntualidad y Cumplimiento	Maximizar la eficiencia operativa mediante el control preciso de tiempos de entrega y rutas	Sistema de monitoreo GPS con alertas de desvíos y retrasos.	Mejora del 60% en puntualidad, información en tiempo real, optimización de rutas.	Director de Operaciones y Logística	4 meses
Protocolo de Comunicación Efectiva	Establecer canales y procesos de comunicación claros y eficientes	Establecimiento de canales de metacomunicación con tiempos máximos de respuesta.	Incremento del 70% en efectividad de comunicación, resolución ágil.	Especialista en Servicio al Cliente	4 meses
Programa de Capacitación en Atención al Cliente	Desarrollar competencias y habilidades en el personal para brindar una atención de excelencia	Talleres periódicos para personal administrativo y operativo.	Mejora del 50% en percepción del profesionalismo, estandarización de protocolos.	Coordinador de Talento Humano	4 meses (y continuo)

Sistema de Gestión de Emergencias y Contingencias	Minimizar el impacto de situaciones imprevistas mediante respuestas rápidas y efectivas	Protocolos específicos con equipos de respuesta rápida.	Reducción de impacto de imprevistos, mayor confianza del cliente.	Director de Operaciones y Logística	2 meses
Programa de Mantenimiento Preventivo Premium	Garantizar la operatividad y confiabilidad de la flota vehicular	Plan calendarizado con inspecciones periódicas documentadas.	Reducción del 80% en fallas técnicas, mejor percepción de calidad.	Supervisor de Flota	4 meses
Sistema de Evaluación Continua de Satisfacción	Monitorear y analizar sistemáticamente los niveles de satisfacción	Encuestas post-servicio, evaluaciones semestrales, retroalimentación constante.	Identificación temprana de mejoras, adaptación a necesidades.	Especialista en Servicio al Cliente	2 meses (y continuo)
Programa de Incentivos por Calidad de Servicio	Fomentar una cultura organizacional orientada a la excelencia	Sistema de reconocimiento para personal destacado.	Motivación del personal, mejora continua, orientación al cliente.	Coordinador de Talento Humano	3 meses
Portal Web y App para Clientes	Implementar herramientas tecnológicas que faciliten la interacción con los clientes	Desarrollo de plataforma digital para seguimiento, solicitudes y comunicación.	Autogestión, transparencia, reducción de tiempos de respuesta.	Director Comercial y Servicio al Cliente	6 meses

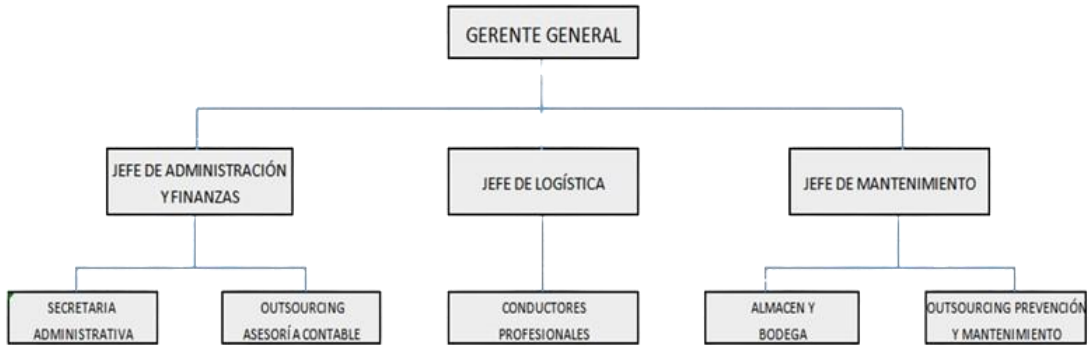
Programa de Relación Calidad-Precio	Optimizar la relación entre el valor percibido y el precio del servicio	Revisión de estructura de precios y propuesta de valor diferenciada.	Mejor percepción del valor, mayor competitividad.	Director Administrativo-Financiero y director Comercial	3 meses

Elaborado por: Quingaluisa Xavier

5.11 Organigrama estructural

La estructura organizacional representa la distribución formal de los roles y responsabilidades dentro de la empresa, facilitando la coordinación de actividades y la consecución de objetivos (Tonto, 2019) La empresa SILCAHE S.A. esta estructura de la siguiente manera:

Figura 12 *Organigrama*



Nota: *SILCAHE S.A.*

5.12 Propuesta

Estrategia 1: Implementación del Sistema de Gestión Logística

Esta estrategia busca optimizar los procesos internos de SILCAHE S.A. para mejorar la puntualidad en la entrega de servicios y la comunicación con los clientes, aspectos que fueron identificados como críticos en el diagnóstico realizado.

Acciones a implementar:

1. **Implementación de un sistema de gestión logística**:

- Adquirir e implementar un software especializado en gestión logística de transporte.
- Capacitar al personal en el uso efectivo del sistema.
- Establecer indicadores de seguimiento para monitorear la puntualidad en las entregas.

2. Mejora de los canales de comunicación:

- Implementar un sistema centralizado de atención al cliente (CRM).
- Habilitar múltiples canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, aplicación móvil, WhatsApp Business).
- Establecer protocolos de respuesta rápida a consultas y solicitudes de los clientes.

3. Actualización del manual de funciones:

- Revisar y actualizar el manual de funciones considerando los cambios organizacionales recientes.
- Delimitar claramente las responsabilidades de cada área, especialmente entre los departamentos de logística y operaciones.
- Socializar el manual actualizado con todo el personal.

Estrategia 2: Programa de Capacitación y Desarrollo Profesional

Descripción:

Esta estrategia aborda la necesidad de mejorar el profesionalismo y la atención del personal, aspecto que fue calificado como regular o malo por más del 75% de los clientes encuestados.

Acciones a implementar:

1. **Diagnóstico de necesidades de capacitación**:

- Realizar una evaluación de desempeño para identificar brechas de competencias.
- Diseñar un plan de capacitación personalizado según las necesidades identificadas

2. **Programa de formación integral**:

- Módulo de servicio al cliente (40 horas)
- Módulo de gestión eficiente del tiempo y planificación (30 horas)
- Módulo de comunicación efectiva (20 horas)
- Módulo de manejo defensivo y seguridad vial para conductores (50 horas)
- Módulo de gestión de crisis y situaciones imprevistas (20 horas)

3. **Sistema de incentivos por desempeño**:

- Establecer un sistema de reconocimiento mensual para el personal mejor evaluado por los clientes.
- Implementar bonificaciones económicas vinculadas al cumplimiento de objetivos de satisfacción al cliente.

4. **Programa de coaching y mentoría**:

- Establecer un programa de acompañamiento para el personal con desempeño por debajo del estándar.
- Asignar mentores entre el personal más experimentado para guiar a los nuevos colaboradores.

Estrategia 3: Sistema Integral de Gestión de Calidad

Descripción:

Esta estrategia busca estandarizar los procesos y establecer mecanismos de monitoreo continuo para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción tanto de socios como de clientes.

Acciones a implementar:

1. **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015**:

- Realizar un diagnóstico inicial de la situación actual frente a los requisitos de la norma.
- Elaborar y documentar los procesos conforme a los estándares internacionales.
- Capacitar al personal en los principios de gestión de calidad.
- Realizar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares.

2. **Sistema de monitoreo en tiempo real de unidades de transporte**:

- Implementar un sistema GPS en todas las unidades.
- Desarrollar un dashboard para seguimiento en tiempo real de la flota.
- Establecer alertas automáticas ante desvíos o retrasos significativos.

3. **Programa de mantenimiento preventivo de la flota**:

- Diseñar un cronograma riguroso de mantenimiento preventivo.
- Implementar una ficha técnica digital para cada unidad.
- Establecer indicadores de disponibilidad y confiabilidad de la flota.

4. **Sistema de evaluación continua de la satisfacción**:

- Implementar encuestas digitales de satisfacción post-servicio.
- Establecer un comité de calidad para analizar mensualmente los resultados.
- Desarrollar un plan de acción inmediata para atender las deficiencias identificadas.

Estrategia 4: Optimización de Mecanismos de Participación de Socios

Descripción:

Esta estrategia busca fortalecer el compromiso y la satisfacción de los socios mediante su participación activa en la toma de decisiones estratégicas y la mejora de los canales de comunicación interna.

Acciones a implementar:

1. **Implementación de un sistema de gobierno corporativo**:

- Establecer comités especializados (Comité de Auditoría, Comité de Estrategia, Comité de Calidad).
- Definir claramente los roles y responsabilidades de cada socio dentro de la estructura de gobierno.
- Elaborar un código de buen gobierno corporativo.

2. **Programa de rendición de cuentas transparente**:

- Implementar reuniones trimestrales de presentación de resultados.
- Desarrollar un dashboard financiero accesible para los socios.
- Establecer mecanismos de auditoría externa anual.

3. **Sistema de participación en decisiones estratégicas**:

- Implementar un proceso estructurado para la toma de decisiones estratégicas con participación de los socios.

- Crear un canal formal para presentación de iniciativas de mejora por parte de los socios.
- Establecer un sistema de votación para decisiones críticas.

4. **Programa de desarrollo de capacidades empresariales para socios**:

- Ofrecer capacitaciones especializadas en gestión empresarial para socios.
- Organizar visitas técnicas a empresas referentes del sector.
- Facilitar la participación en congresos y eventos del sector transporte.

4.5. Estrategia 5: Modelo de Mejora continua basado en KPIs

Descripción:

Esta estrategia establece un sistema integral de indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitirá monitorear la efectividad de las estrategias implementadas y orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua.

Acciones a implementar:

1. **Diseño e implementación de un cuadro de mando integral (Balanced Scorecard)**:

- Definir indicadores clave en cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje y crecimiento.
- Establecer metas realistas y desafiantes para cada indicador.
- Implementar un sistema automatizado para el seguimiento de los indicadores.

2. **Programa de revisión periódica de resultados**:

- Establecer reuniones mensuales de revisión de indicadores con los responsables de cada área.
- Realizar análisis trimestrales de tendencias y correlaciones entre indicadores.

- Implementar un sistema de alerta temprana ante desviaciones significativas.

3. **Metodología de mejora continua basada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)**:

- Capacitar al personal en la metodología PHVA.
- Establecer equipos de mejora por áreas o procesos críticos.
- Implementar un sistema de registro y seguimiento de acciones de mejora.

4. **Programa de benchmarking competitivo**:

- Identificar las mejores prácticas del sector transporte pesado.
- Establecer comparativas periódicas con empresas referentes.
- Adaptar e implementar las prácticas más exitosas aplicables a SILCAHE S.A.

5.13 ANÁLISIS DE BENEFICIOS ESPERADOS

5.13.1 Beneficios Cuantitativos

- Incremento de la retención de clientes en un 30% en el primer año.
- Aumento de la facturación en un 15% como resultado de la mayor satisfacción y recomendación de los clientes.
- Reducción de costos operativos en un 10% debido a la optimización de procesos y la implementación del sistema de monitoreo en tiempo real.
- Disminución de un 25% en los tiempos de respuesta ante incidencias y emergencias.
- Reducción del 20% en gastos de mantenimiento correctivo gracias al programa de mantenimiento preventivo.

5.13.2. Beneficios Cualitativos

- Mejora significativa de la imagen corporativa y reputación de SILCAHE S.A. en el mercado.
- Incremento de la cohesión y satisfacción entre los socios de la empresa.
- Desarrollo de una cultura organizacional orientada a la calidad y la mejora continua.
- Profesionalización del personal administrativo y operativo.
- Mayor capacidad para adaptarse a los cambios del entorno y las exigencias del mercado.
- Fortalecimiento del posicionamiento competitivo en el sector del transporte pesado.

5.14 Mecanismos de seguimiento y control

Para garantizar la implementación efectiva de las estrategias propuestas, se establecerán los siguientes mecanismos de seguimiento y control:

1. **Comité de Implementación**: Se conformará un comité multidisciplinario encargado de supervisar la ejecución de las estrategias, integrado por representantes de los socios, gerencia y áreas clave.
2. **Reuniones de Seguimiento**: Se realizarán reuniones quincenales del Comité de Implementación para revisar avances y resolver obstáculos.
3. **Informes de Progreso**: Se elaborarán informes mensuales detallando el avance en la implementación de cada estrategia, con énfasis en el cumplimiento del cronograma y presupuesto.
4. **Auditorías Internas**: Se realizarán auditorías trimestrales para verificar la conformidad de las acciones implementadas con los objetivos propuestos.
5. **Evaluaciones de Satisfacción**: Se aplicarán encuestas trimestrales a clientes y socios para medir el impacto de las estrategias en su nivel de satisfacción.
6. **Revisión y Ajuste**: Semestralmente se realizará una revisión integral de las estrategias, ajustando aquellas que no estén generando los resultados esperados.

CONCLUSIONES

- Los modelos de gestión administrativa en empresas de transporte pesado exitosas incorporan elementos de calidad total, mejora continua y orientación al cliente. Se identificó que la integración tecnológica y la estandarización de procesos constituyen factores diferenciadores determinantes para la competitividad sectorial, mientras que la comunicación efectiva y la capacitación constante representan pilares fundamentales para la sostenibilidad operativa.
- El diagnóstico realizado en SILCAHE S.A. evidenció deficiencias significativas en los procesos administrativos que afectan directamente la satisfacción de socios y clientes. Las principales problemáticas identificadas incluyen tiempos de respuesta prolongados, comunicación fragmentada, ausencia de protocolos estandarizados y limitado seguimiento post-servicio, factores que han generado una percepción de valor reducida tanto en la cartera de clientes como en el grupo de socios transportistas.

RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de capacitación continua para el personal administrativo y operativo, enfocado específicamente en atención al cliente, comunicación efectiva y gestión de crisis, con evaluaciones trimestrales que permitan medir el impacto en la percepción del servicio y ajustar el contenido según las necesidades identificadas.
- Actualizar el manual de funciones de la empresa, eliminando las responsabilidades que no corresponden entre departamentos, estableciendo claramente los procesos administrativos y operativos, y socializando estos cambios con todo el personal para garantizar su correcta implementación y seguimiento.

Bibliografía Y Webgrafía

Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.

Alcaide, J. C. (2023). *Fidelización de clientes: Estrategias y programas efectivos.* . ESIC Editorial.

Alcaide, J. C. (2023). *Fidelización de clientes.* ESIC Editorial.

Álvarez, A. Á. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en empresas de transporte de carga pesada en Lima Metropolitana. *Revista de Investigaciones Empresariales*, 178-196. Obtenido de Revista de Investigaciones Empresariales.

Álvarez, R. (2020). Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en empresas de transporte pesado. *Revista de Administración y Negocios*, 45-62.

Arias, F. (2020). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.* Episteme.

ATIT. (2022). *Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre*. Obtenido de https://www.aladi.org/sitioaladi/acuerdos/

Ballou, R. H. (s.f.). *Logística: Administración de la cadena de suministro.* Pearson Educación: 6ª ed.

Benítez, A. (2024). Gestión del conocimiento como herramienta para la mejora del servicio en transporte pesado. *Innovación Empresarial y Competitividad*, 78-95.

Benítez, M. M. (2024). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en empresas de transporte de carga: impacto en la satisfacción de stakeholders. *International Journal of Knowledge Management*, 67-85.

Bernal, C. A. (2020). *Metodología de la investigación.* Pearson Educación.

Bertalanffy, L. (2023). *Teoría general de sistemas. Fondo de Cultura Económica.*

Buttle, F. &. (s.f.). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies.* Routledge: 4ª ed.

CAN. (2021). *Actualización del Transporte Internacional de Mercancías por Carretera.*

Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración.* McGraw Hill.: 10ª ed.

Compañías., L. d. (2023). *Ley de Compañías.* . Reforma. Registro Oficial .

consumidor, L. O. (2022). *Reforma. Registro Oficial Suplemento.*

Costa dos Anjos, N. H. (2022). Logistics service quality: An importance-performance analysis of customer perception. . *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 447–455.

Cronin, J. y. (2022). Medición de la calidad del servicio: una reevaluación y una ampliación. *revista de marketing*.

Drucker, P. (2023). *El ejecutivo eficaz en acción* . Deusto.: 2ª ed.

Drucker, P. F. (2020). *La administración en una época de grandes cambios* . Debolsillo: 3ª ed.

Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .

Ejecutivo, D. (2023). *Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.*

Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas.* Guaranda.

García Mendoza, M. (2024). *Logística y gestión del transporte pesado.* Editorial Académica..

García, M. (2023). Factores determinantes en la satisfacción del cliente del sector transporte: un análisis multivariable. *Cuadernos de Gestión Logística*, 132-151.

García, M. R. (2023). Determinantes de la satisfacción de clientes en servicios de transporte pesado: un estudio transversal en la región andina. *Latinoamericana de Administración*, 45-62.

García-Mendoza, P. (2024). *Gestión de empresas de transporte pesado: Desafíos y oportunidades.* . Ediciones Pirámide.

Hernández, S. R. (2020). *Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia.* McGraw-Hill.: 4ª ed.

ISO. (2023). *Guía de implementación de ISO 9001:2015 para empresas de transporte. International Organization for Standardization.*

Junco Lizarme, M. E. (2023). *La gestión operativa y la satisfacción del cliente en una empresa de transporte de carga pesada, distrito de Lurín, Lima.* Universidad de San Martín de Porres.

Kano, N. (s.f.). *Attractive quality and must-be quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control.*

Kaplan, R. S. (2023). *Cuadro de mando integral.* Harvard Business Review Press.: 4ª ed.

Kast, F. R. (s.f.). *Administración en las organizaciones: Un enfoque de sistemas y contingencias.* McGraw-Hill.: (5ª ed.).

Koontz, H. &. (2022). *Administración: Una perspectiva global y empresarial.* McGraw-Hill: 15ª ed.

Kotler, P. &. (s.f.). *Dirección de marketing.* Pearson Educación.

Kotler, P. &. (s.f.). *Principios de marketing.* Pearson Educación.: (17ª ed.).

Kotler, P. K. (s.f.). *Dirección de marketing.* Pearson Educación: 12ª ed.

López, F. (2020). Implementación de sistemas ERP en empresas de transporte pesado: impacto en la eficiencia administrativa. . *Revista Tecnológica de Gestión* , 210-226.

López, F. C. (2020). Innovación en modelos de gestión administrativa para empresas de transporte: casos de éxito en Ecuador. *Repositorio EPN*.

LOTTTSV. (2021). *Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.* .

Martínez, C. P. (2024). *Calidad y satisfacción en servicios de transporte de carga.* Thomson Reuters.

Martínez, E. (2021). Evaluación de factores tangibles e intangibles como predictores de lealtad en servicios de transporte de carga. *Journal of Transport Management*, 67-84.

Martínez, L. P. (2021). Calidad de servicio como antecedente de la fidelización de clientes en el sector transporte de carga: un enfoque desde la teoría del valor. *Universidad Técnica Particular de Loja*.

Martínez-Bencardino. (2019). *Estadística y muestreo.* Ecoe Ediciones.: 13a ed.

Maxwell, J. (2024). *Liderazgo efectivo en organizaciones modernas.* Grupo Nelson.: (5ª ed.

Mora, L. A. (2020). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* . Ecoe Ediciones.

Moreno, P. (2021). Tiempos de respuesta y su impacto en la satisfacción del cliente: un estudio en el sector de transporte de carga. *Revista Iberoamericana de Logística*, 98-113.

Moreno, P. R. (2021). Indicadores de gestión administrativa como factores determinantes de la satisfacción del cliente en el sector transporte de carga. *Revista Andina de Estudios Empresariales*, 112-131.

Naranjo, D. M. (2022). Planificación estratégica como determinante del desempeño empresarial en el sector transporte: un estudio longitudinal. *Internacional de Gestión Empresarial*, 287-305.

Naranjo, S. (2022). Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional en empresas de transporte ecuatorianas. . *Gestión y Estrategia*, 180-197.

Ochoa, M. T. (2023). Satisfacción y lealtad en clientes de transporte de carga pesada: implicaciones para la gestión administrativa. *Repositorio USFQ.*

Oliver, R. L. (s.f.). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* 3ª ed.: Routledge.

Otzen, T. &. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology.*

Parasuraman, A. V. (2023). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* 3ª ed. Journal of Retailing.

Parasuraman, A. Z. (2022). SERVQUAL: Un modelo de múltiples dimensiones para medir las percepciones de calidad en el servicio. Journal of Service Research. 245-260.

Paredes, A. M. (2023). Experiencia del cliente en servicios B2B: el caso del transporte de carga pesada en mercados emergentes. . *Journal of Service Research*, 218-234.

Peralta T, M. E., Horna T, E., Horna T, E., & Heredia L, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestion educativa. *revista educacion* .

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.

Robbins, S. P. (2021). *Administración.* Pearson Educación.

Robbins, S. P. (s.f.). *Administración.* Pearson Educación.: 13ª ed.

Rodríguez, M. (2023). *Satisfacción y compromiso en organizaciones colaborativas.* Alianza.

Romero, J. (2021). Contribución relativa de factores operativos y administrativos a la satisfacción del cliente en servicios de transporte pesado. *International Journal of Service Management*, 45-62. .

Romero, J. V. (2021). Calidad percibida y satisfacción de clientes en empresas de transporte de carga: validación de un modelo integrador. *Edición Latinoamericana*, 428-445.

Stoner, J. A.-G. (2022). *Administración.* Pearson Educación.: 8ª ed.

Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.

Thompson, A. A. (2020). *Administración estratégica: Textos y casos.* McGraw-Hill Education.

Thompson, A. e. (2024). *Administración estratégica.* . McGraw-Hill.

Tonto, R. (2019). *Teoría y diseño organizacional* . Aprendizaje Cengage.

Valenzuela, M. (2022). Transformación digital en la gestión administrativa de empresas de transporte: Impacto en la satisfacción de clientes y colaboradores. *Repositorio UC*.

vas . (s.f.).

Velázquez-Montenegro, R. P. (2022). Determinantes de la satisfacción y fidelización en servicios logísticos: el papel de la gestión administrativa . *Repositorio UCSG.*

Zeithaml, V. A. (2021). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A. (s.f.). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* McGraw-Hill.: 7ª ed.

Zendesk. (4 de 1 de 2024). *Blog de Zendesk*. Obtenido de https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-del-cliente-como-se-mide/

ANEXOS

Anexo A: Cronograma (Gantt)

Estimado Actividades	**MES 1 ENERO**				**MES 2 FEBRERO**				**MES 3 MARZO**				**MES 4 ABRIL**				**MES 5 MAYO**			
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Asesoría de tesis por parte de dirección de integración curricular																				
Selección del tema																				
Preinscripción del tema																				
Aprobación del tema																				
Primer encuentro con el director y pares académicos																				
DESARROLLO DEL ANTEPROYECTO																				
Descripción del problema																				
Formulación del problema																				
Preguntas de investigación																				

Justificación																				
Objetivo:																				
Primera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
MARCO TEÓRICO																				
Antecedentes																				
Científico																				
Conceptual																				
Legal																				
Georreferencial																				
Segunda revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
METODOLOGÍA																				
Tipo de investigación																				

Enfoque de la investigación																				
Método de investigación																				
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																				
Universo, población y muestra																				
Procesamiento de la información																				
Tercera revisión del avance del anteproyecto con el director y pares académicos																				
Presentación del anteproyecto																				
Elaboración de la Propuesta																				
ENTREGA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																				

Fuente: Elaboración Propia

***Anexo B**:* Presupuesto

RECURSOS	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
ACTIVIDADES			
Pasajes			$ 50,00
Alimentación			$ 35,00
MATERIALES			
Laptop	1	$ 450,00	$ 450,00
Internet			$ 25,00
SUMINISTROS DE OFICINA			
Impresiones	350	$ 0,10	$ 35,0
Copias	30	$ 0,05	$ 1,50
Anillados	3	$ 2,00	$ 6,00
Esferos	1	$ 0,50	$ 0,50
Carpetas	1	$ 0,70	$ 0,70
Imprevistos	1	$ 5,00	$ 5,00
TOTAL			**$ 608,70**

Fuente: Elaboración Propia

Anexo C: Formato de la Encuesta

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SILCAHE S.A.

Objetivo: Determinar la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., provincia de Pichincha, cantón Mejía, en el año 2025.

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor refleje su opinión en cada pregunta.

1. ¿Cómo califica la puntualidad en la entrega de los servicios de transporte pesado de SILCAHE S.A.?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

2. ¿Considera que la comunicación en la empresa es efectiva cuando necesita hacer consultas de los servicios que ofrece?

☐ Siempre

☐ Casi siempre

☐ A veces

☐ Rara vez

☐ Nunca

3. ¿Cómo califica el estado y mantenimiento de las unidades de transporte utilizadas para sus servicios?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

4. ¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas o inconvenientes con el servicio de transporte de SILCAHE S.A.?

☐ Nunca

☐ Rara vez

☐ A veces

☐ Frecuentemente

5. ¿Cómo califica la capacidad de respuesta de la empresa ante situaciones imprevistas o emergencias?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

6. ¿Qué tan satisfecho está con la relación, calidad y precio del servicio de transporte ofrecido?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho

7. ¿Cómo califica el profesionalismo y atención del personal administrativo y operativo de SILCAHE S.A.?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

8. ¿Considera que la empresa dispone de procesos administrativos eficientes para atender las necesidades de los usuarios

- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo

9. ¿Recomendaría los servicios de SILCAHE S.A. a otras empresas o personas?

- ☐ Definitivamente sí
- ☐ Probablemente sí

☐ No estoy seguro

☐ Probablemente no

☐ Definitivamente no

10. ¿En comparación con otras empresas de transporte pesado, ¿cómo califica el servicio general de SILCAHE S.A.?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

Gracias por su colaboración. Sus respuestas son valiosas para mejorar nuestros servicios

Anexo D: Formato de la entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA EMPRESA SILCAHE S.A.

Objetivo: Determinar la gestión administrativa y la satisfacción de los socios en la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A., provincia de Pichincha, cantón Mejía, en el año 2025.

1. ¿Conoce usted como socio si la empresa SILCAHE S.A. posee un modelo de gestión administrativa? ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse?

2.En su experiencia como socio, ¿Usted considera que la estructura organizacional de la empresa está definida?

3. ¿Existe un manual de funciones en la empresa que delimiten las responsabilidades de cada puesto? ¿Considera que es eficiente o es necesario actualizarlo para mejorar el desempeño del personal?

4. ¿Qué factores considera usted que son fundamentales para sentirse satisfecho como socio de la empresa de transporte pesado SILCAHE S.A.?

5. ¿Qué estrategias administrativas cree que deberían implementarse para mejorar tanto la satisfacción de los socios como la calidad del servicio ofrecido a los clientes?

Anexo E: *Aplicación de entrevista*



Fuente: Entrevista al presidente de la empresa SILCAHE S.A.

Anexo F: Aplicación de encuestas



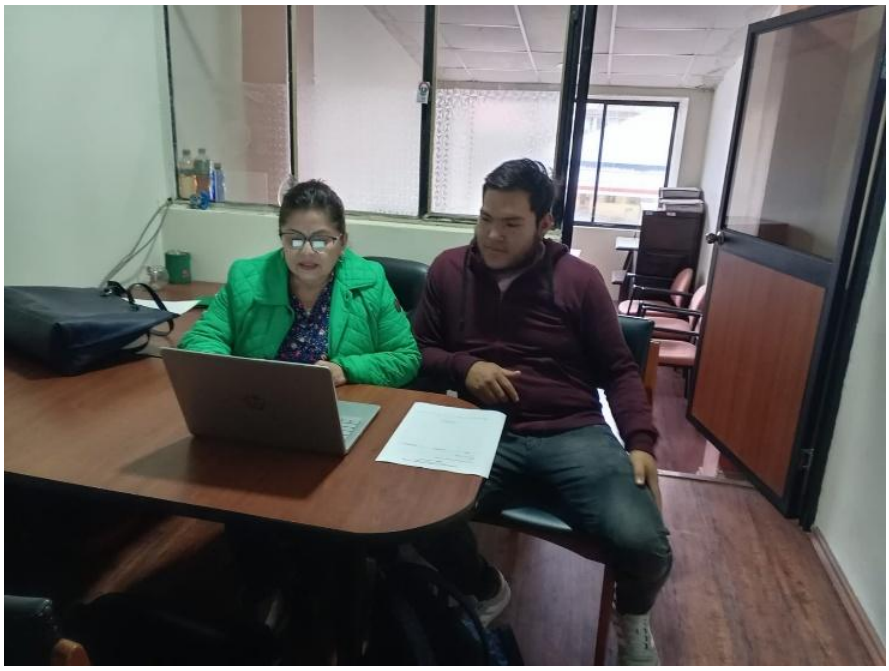
Fuente: Encuesta a los clientes de la empresa

Anexo G: Empresa



Fuente: **Estructura de la empresa**

Anexo H: *Tutorías*



Fuente: Revisión del Proyecto de Investigación

Anexo I: Carta de aceptación

TRANSPORTE PESADO NACIONAL E INTERNACIONAL
SILVA CAIZA HERMANOS "SILCAHE" S.A.
RUC: 1792600200001
TELÉFONO 02 2389-114 / 0999659095
DIRECCIÓN: Alóag, Calle Bahía de Caráquez O2-69 y Manuel Cando
e-mail: transporteoilcahe@hotmail.com

Alóag, 13 de enero de 2025

Señor
Anderson Xavier Quígaluisa Tapia
Estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas
Presente.-

Por medio del presente, yo, Kléber Santiago Silva Caiza, portador de la cédula de ciudadanía #1716947427, en calidad de Representante Legal de TRANSPORTE PESADO NACIONAL E INTERNACIONAL SILVA CAIZA HERMANOS SILCAHE SOCIEDAD ANÓNIMA, RUC.1792600200001; confirmo a usted la aceptación de la solicitud, para que pueda realizar el Trabajo de Titulación en la empresa a la cual represento.

Atentamente,

Santiago Silva
REPRESENTANTE LEGAL
TRANSPORTE PESADO NACIONAL E INTERNACIONAL
SILVA CAIZA HERMANOS SILCAHE S.A.

Anexo J: Certificado turnitin

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 19 de mayo del 2025

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, el estudiante: **ANDERSON XAVIER QUINGALUISA TAPIA** presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO SILCAHE S.A., PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN MEJÍA, AÑO 2025"**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **5%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Dr. García Saltos
Marlon Alberto
DIRECTOR

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

Anexo K: Captura Turnitin



turnitin Página 2 of 108 - Integrity Overview

5% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Submitted works
- Internet sources

Top Sources

0% Internet sources
5% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something unusual, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention here for further review.

turnitin Página 2 of 108 - Integrity Overview

Anexo L: Certificado de inglés

Guaranda 13 de mayo del 2025

CERTIFICADO

Yo Leonardo David Guaygua Mejía, portador de la Cédula de Identidad No. 1315935609 y Registro SENESCYT No. 1010-2017-1792504 – 7241180897, por medio de la presente

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción y revisión del ABSTRACT para la tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS Y CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO SILCAHE S.A., PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN MEJÍA, AÑO 2025" del estudiante Anderson Xavier Quingaluisa Tapia, de la Universidad Estatal De Bolívar.

El Abstract ha sido traducido profesionalmente del español al inglés, manteniendo la integridad académica y la terminología técnica del trabajo original.

El presente certificado se expide a petición del interesado para fines académicos y profesionales.



.....

Lic. Msc. Leonardo David Guaygua Mejía

C.I.: 1315935609

Reg. SENESCYT tercer nivel: 1010-2017-1792504

Reg. SENESCYT cuarto nivel: 7241180897