UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICUALAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA El MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024".

AUTORES:

Marcia Morayma Bayas Jaya

Edith Viviana Durango Atan

DIRECTOR:

DR. GARCÍA SALTOS MARLON

PAR ACADÉMICO:

ING: PAREDES RUZ RENATO

ECON: FIERRO BARRAGÁN SERGIO

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INTEGRACIÓN

“MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA El MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y bendecirme en el trascurso de mi vida académica, permitiéndome concluir con éxitos el presente trabajo investigativo.

Agradezco a mis padres y hermanos (a) por ser uno de mis pilares fundamentales, quienes con sus consejos me han brindado apoyo moral, por esa razón me he mantenido firme durante todo este camino.

Finalmente brindo un agradecimiento especial a la Universidad Estatal de Bolívar por abrirme las puertas de su prestigiosa institución y a mi director y pares académicos los cuales me han guiado durante la realización de mi proyecto de investigación.

Hoy, al concluir esta etapa, es un honor poder agradecer a todos aquellos que han sido parte esencial de este proceso.

Marcia Morayma Bayas Jaya

Edith Viviana Durango Atan

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis pilares de vida: a mis queridos padres Isaías Durango & María Atan, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y ejemplo me enseñaron el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A Dios, por guiarme en cada paso con fe y esperanza. A mis hermanos (a), compañeros inigualables de vida, por su apoyo incondicional y momentos de alegría compartidos.

Y a mi hijo Liam quien ha sido, la luz de mis días, quien me motiva a ser mejor cada día y a quien aspiro inspirar con este logro.

Esta tesis es el resultado de muchos años de esfuerzo y dedicación, pero no habría sido posible sin el amor, la fe y el apoyo de cada uno de ustedes. A todos, mi más profundo agradecimiento"

Edith Viviana Durango Atan

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

A mis queridos padres, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y sus sacrificios. Gracias por creer en mí incluso cuando yo mismo dudaba, por enseñarme el valor del trabajo duro y por ser mi fuente de inspiración y motivación.

A mis hermanos(a) por su apoyo y amor fraterno que ha sido un pilar fundamental en mi vida.

Marcia Morayma Bayas Jaya

CERTIFICADO DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

DR. "MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS", "ECO. SERGIO ENRIQUE FIERRO BARRAGÁN" E "ING. RENATO ESTUARDO PAREDES CRUZ", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **"MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA El MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024".** desarrollado por las señoritas Marcia Morayma Bayas Jaya y Edith Viviana Durango Atan.

CERTIFICAN

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

Guaranda, junio del 2024

Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director

ECO. Sergio Enrique Fierro Barragán
Par Académico

ING. Renato Estuardo Paredes Cruz
Par Académico

CERTIFICADO DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo MARCIA MORAYMA BAYAS JAYA y EDITH VIVIANA DURANGO ATAN portador de la Cédula de Identidad No 1250962808 y 0250275955 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EI MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024",** 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 Bolívar, 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.

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

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.

Marcia Morayma Bayas Baya

Edith Viviana Durango Atan

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INTEGRACIÓN ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICADO DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS v

CERTIFICADO DE DERECHOS DE AUTOR vi

ÍNDICE DE CONTENIDO vii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE ANEXOS xiii

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 7

1.5.1. Objetivo general 7

1.5.2. Objetivos específicos 7

1.6. Idea a defender 8

CAPÍTULO II 9

MARCO TEÓRICO 9

2.1. Antecedentes 9

2.2. Marco Científico 10

2.2.1. Gestión. 10

2.2.2. ¿Qué es un modelo? 11

2.2.3. Modelo de gestión 11

2.2.4. Importancia de un modelo de gestión 11

2.2.5. Modelo de gestión por procesos 12

2.2.6. Gestión empresarial 12

2.2.7. Administración 13

2.2.8. Importancia de la administración 13

2.2.9. Modelo administrativo 13

2.2.10. Calidad 13

2.2.11. Calidad del servicio al cliente 14

1.3. Marco conceptual 14

1.4. Marco Legal 16

1.5. Marco Georeferencial 20

CAPÍTULO III 21

METODOLOGÍA 21

3.1. Tipo de Investigación 21

3.1.1. Investigación descriptiva 21

3.1.2. Investigación de campo 21

3.1.3. Investigación bibliográfica – documental 21

3.2. Enfoque de la investigación 21

3.2.1. Cualitativo 21

3.3. Métodos de Investigación 22

3.3.1. Método inductivo 22

3.3.2. Método deductivo 22

3.3.3. Método mixto 22
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 22
3.4.1. Encuesta 22
3.4.2. Entrevista 22
3.4.3. Observación directa 23
3.5. Universo, Población y Muestra 23
3.5.1. Universo 23
3.5.2. Población y muestra 23
3.6. Procesamiento de la Información 24
CAPÍTULO IV 25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 25
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 25
CAPÍTULO V 52
PROPUESTA 52
5.1. Datos informativos 52
5.2. Antecedentes de la propuesta 52
5.3. Justificación de la propuesta 53
5.4. Objetivos de la propuesta 54
5.4.1. Objetivo general 54
5.4.2. Objetivos específicos 54
5.5. Alcance de la propuesta 55
5.6. Modelo de gestión administrativa Henry Fayol 55
5.6.1. Descripción de los componentes del modelo de gestión aplicado 55
5.7. Planeación estratégica 58
5.7.1. Misión 58
5.7.2. Visión 58

5.7.3. Valores 58

5.8. Estructura organizacional 59

5.8.1. Organigrama estructural 60

5.9. Estrategias 60

5.9.1. Manual de funciones 60

CONCLUSIONES 74

RECOMENDACIONES 75

BIBLIOGRAFÍA 76

ANEXOS 78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tiempo que lleva de socio en la compañía 25
Tabla 2. Conocimiento sobre sistema o modelo de gestión 27
Tabla 3. Funciones de los directivos de la compañía 28
Tabla 4. Misión y visión de la compañía 29
Tabla 5. Valores individuales y corporativos de la compañía 30
Tabla 6. Valores de la compañía 31
Tabla 7. Percepción sobre el sistema actual de gestión administrativa 32
Tabla 8. Sistema actual de gestión administrativa 33
Tabla 9. Eficiencia en la calidad del servicio 34
Tabla 10. Adecuado modelo de gestión 35
Tabla 11. Conocimiento sobre la compañía 36
Tabla 12. Cliente de la compañía 37
Tabla 13. Trato de la compañía hacia sus clientes 38
Tabla 14. Calificación del servicio que brinda la compañía 39
Tabla 15. Satisfacción del cliente 40
Tabla 16. Mejora en los sistemas de gestión administrativa 41
Tabla 17. Condiciones de las unidades en circulación 42
Tabla 18. Choferes capacitados 43
Tabla 19. Trato de los conductores hacia los clientes 44
Tabla 20. Aspectos de la compañía por mejorar 45
Tabla 21. Aspecto por mejorar 46
Tabla 22. Nivel de aceptación de parte de los clientes 47
Figura 23. FODA de la compañía 48

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Ubicación georeferencial del cantón Caluma 20
Figura 2. Referencia geográfica de la compañía Garotrans S.A 20
Figura 3. Tiempo que lleva de socio en la compañía 26
Figura 4. Conocimiento sobre sistema o modelo de gestión 27
Figura 5.Funciones de los directivos de la compañía 28
Figura 6. Misión y visión de la compañía 29
Figura 7. Valores individuales y corporativos de la compañía 30
Figura 8. Valores de la compañía 31
Figura 9.Percepción sobre el sistema actual de gestión administrativa 32
Figura 10. Sistema actual de gestión administrativa 33
Figura 11. Eficiencia en la calidad del servicio 34
Figura 12.Adecuado modelo de gestión 35
Figura 13.Conocimiento sobre la compañía 36
Figura 14. Cliente de la compañía 37
Figura 15.Trato de la compañía hacia sus clientes 38
Figura 16. Calificación del servicio que brinda la compañía 39
Figura 17. Satisfacción del cliente 40
Figura 18. Mejora en los sistemas de gestión administrativa 41
Figura 19.Condiciones de las unidades en circulación 42
Figura 20. Choferes capacitados 43
Figura 21.Trato de los conductores hacia los clientes 44
Figura 22. Aspectos de la compañía por mejorar 45
Figura 23.Aspecto por mejorar 46
Figura 24. Nivel de aceptación de parte de los clientes 47
Figura 25. Componentes del modelo administrativo de Henrry Fayol 56
Figura 26. Componentes adaptados para el modelo que se propone 57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma Tentativo (Gantt) 79
Anexo 2. Presupuesto Ejecutado..... 80
Anexo 3.Formato De Encuesta Para Los Socios..... 81
Anexo 4. Formato De Encuesta Para Los Clientes 83
Anexo 5. Productos De La Compañía De Trasporte Pesado Garotrans..... 85
Anexo 6. Carta De Aceptación..... 87
Anexo 7. Certificado De Turnitin 88
Anexo 8. Captura Turnitin 89

INTRODUCCIÓN

El transporte de carga pesada se ha constituido como una actividad fundamental en todo el mundo, esto debido a que es un pilar fundamental en la economía, tanto en el intercambio de recursos entre los países como a nivel industrial. En tal sentido, considerando la importancia que el transporte de carga pesada tiene en la actualidad es que se ha llevado a cabo la presente investigación titulada "Modelo de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., cantón Caluma, provincia de Bolívar".

El tema de investigación está concebido para gestionar de manera adecuada las diversas secciones operativas de la compañía ya que se identificó que las mismas tienen carencias en sus tareas de planificación, organización, dirección y control, lo que motiva la propuesta de idear y ejecutar un modelo de gestión administrativa que se encargue de guiar las labores de la compañía y establecer las acciones necesarias para mejorar la eficacia en el servicio al cliente que se está viendo afectado.

Considerando el contexto de la investigación y teniendo en cuenta que el trabajo va a contribuir significativamente a la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., ya que se orienta a mejorar los procesos de la compañía y el servicio al cliente que se ofrece en la actualidad, la investigación se ha desarrollado en cinco capítulos que describen a continuación:

En el **capítulo I** se plante la problemática que ocurre en la compañía, la formulación del problema, las preguntas de la investigación, la justificación del tema, los objetivos, la hipótesis que será validada al concluir con la investigación y las variables.

En el **capítulo II** se presenta el marco teórico del presente trabajo; siendo una parte importante ya que contiene los antecedentes del estudio, la base científica y los conceptos y definiciones necesarias para comprender mejor el tema que se está investigando, no dejando de lado la base legal y geográfica que muestra el contexto de estudio.

En el **capítulo III** se detalla la metodología de la presente investigación, es decir, el tipo de estudio, enfoque, métodos de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de información que faciliten recolectar información para el desarrollo del modelo de gestión, a su vez, también se plantea la población y muestra que refleja el grupo a ser estudiado y finalmente, se muestra el procedimiento para procesar la información.

En el **capítulo IV** se muestra el análisis, interpretación y discusión de resultados que surge de las encuestas y la elaboración de tablas de datos con su respectivo análisis, mismos que dan lugar al desarrollo de la propuesta enfocada en mejorar la calidad de servicio al cliente.

En el **capítulo V** se presenta la propuesta sobre un modelo de gestión administrativa para la compañía, detallando el proceso que se debe llevar a cabo para lograr un servicio eficiente y, por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones alcanzadas a lo largo de la investigación, la bibliografía empleada y los anexos que sustentan el proceso investigativo

RESUMEN

En el mundo actual, es crucial para las empresas, en particular las que operan en la industria del transporte, contar con una gestión eficiente en sus procesos administrativos para lograr el éxito, es por eso que la presente investigación tuvo como objetivo general aplicar un modelo de gestión administrativa que contribuya en el mejoramiento de la calidad del servicio en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A del cantón Caluma, provincia de Bolívar. Para efecto de aquello, se recurrió al uso de la investigación descriptiva para proporcionar una representación detallada de la situación actual de la empresa, a la investigación de campo para la recolección de información desde el lugar donde suceden los hechos. El enfoque utilizado fue cualitativo para el análisis exhaustivo de la documentación y registros internos de la compañía Garotrans S.A., y cuantitativo para la interpretación de los datos numéricos obtenidos de las encuestas y entrevistas. Se emplearon varios métodos, entre ellos el inductivo y el deductivo, los cuales resultaron extremadamente útiles para deducir y examinar detenidamente los resultados recolectados mediante las técnicas de recolección utilizadas. Los resultados revelaron que en la compañía no disponen de un modelo de gestión administrativa, así como tampoco de un direccionamiento estratégico, aspectos que impiden un adecuado y eficaz servicio al cliente. Por esta razón, se tomó la decisión de implementar el enfoque de gestión administrativa propuesto por Henry Fayol y elaborar un manual detallado de funciones con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios y optimizar el crecimiento de las operaciones administrativas en la empresa Garotrans S.A.

Palabras clave. Gestión administrativa, Servicio al cliente, Transporte, Manual de funciones.

ABSTRACT

In today's world, it is crucial for companies, particularly those operating in the transportation industry, to have efficient management in their administrative processes to achieve success, which is why this research had the general objective of applying a model administrative management that contributes to improving the quality of service in the heavy transportation company Garotrans S.A of the Caluma canton, province of Bolívar. For this purpose, descriptive research was used to provide a detailed representation of the current situation of the company, and field research was used to collect information from the place where the events occur. The approach used was qualitative for the exhaustive analysis of the documentation and internal records of the company Garotrans S.A., and quantitative for the interpretation of the numerical data obtained from the surveys and interviews. Various methods were used, including inductive and deductive, which were extremely useful in deducing and carefully examining the results collected through the collection techniques used. The results revealed that the company does not have an administrative management model, as well as strategic direction, aspects that prevent adequate and effective customer service. For this reason, the decision was made to implement the administrative management approach proposed by Henry Fayol and develop a detailed manual of functions with the aim of improving user satisfaction and optimizing the growth of administrative operations in the company Garotrans S.A.

Keywords. Administrative management, Customer service, Transportation, Functions manual.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

El sector del transporte pesado tuvo sus comienzos en 1975, siendo un negocio indispensable en ese momento. En realidad, hasta ese momento no se había visto en países como Ecuador, donde el transporte de la carga todavía se realizaba principalmente en camionetas y vehículos de tamaño reducido. (Gelabert, 2010).

El transporte pesado en el Cantón Caluma tubo sus inicios en el año 2008, las cuales muestran su principal fortaleza ser un Cantón rico en producción agrícola de productos subtropicales, por lo tanto, hay mercaderías de exportación. hay muchas compañías de transporte pesado en el Cantón Caluma. A medida que la demanda de nuevas compañías de transporte pesado aumenta, se incrementó la competencia en el Cantón. por tanto, la compañía Garotarans S.A, han tenido bajas en estos últimos años algunos socios de la compañía han detectado una serie de dificultades significativas en el funcionamiento de la Compañía, tanto en términos administrativos como, en las operaciones gerenciales, en lo que respecta a la captación de nuevos clientes, así como en la planificación.

Dicha situación se repite cada año de manera constante, lo que genera que tanto los clientes como los empleados y socios se sienten insatisfechos al no lograr alcanzar sus metas y objetivos.

Garotrans S.A. se encuentra ubicada en la avenida Anacarsis Camacho 23 de agosto los rosales, Cantón caluma Provincia Bolívar, en la misma que desde hace muchos años la comercialización de productos se ha incrementado y durante todo este tiempo se ha desarrollado también mucha capacidad en lo que respecta al comercio de productos agrícolas.

Otro punto a destacar es que la mayoría de las personas que forman parte de la organización carecen de conocimientos fundamentales en administración y gestión, lo que provoca conflictos con los clientes, conductores, empleados y otras personas involucradas en esta actividad económica, sin dejar de lado que la falta de aplicación del proceso administrativo en esta entidad conduce a dificultades en su ejecución, lo que a su vez impacta negativamente en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

1.2.Formulación del Problema

¿De qué manera influye el modelo de la gestión Administrativa en el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A.?

1.3.Preguntas de Investigación

¿Cómo mantener el interés de los clientes en la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A. en el cantón Caluma?

¿Qué importancia tiene el servicio al cliente en la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A. en el cantón Caluma?

¿Quiénes se benefician como el Modelo de gestión administrativa en relación a la calidad del servicio compañía de trasporte pesado Garotrans S.A. en el cantón Caluma?

1.4.Justificación

Hoy en día, los modelos de gestión administrativa desempeñan un rol de gran relevancia en las operaciones de una empresa, ya que emplean técnicas que agilizan de manera eficaz y ayuda a su desarrollo. Estos avances se reflejan en la satisfacción completa y la lealtad de los clientes hacia la compañía, permitiendo que esta se vuelva más robusta en medio de los cambios y desafíos del entorno empresarial. En consecuencia, se presenta este trabajo de titulación titulado “Modelo de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en la compañía de Transporte pesado Garotrans S.A, Cantón Caluma, Provincia Bolívar, año 2024”.

Además, es importante puntualizar que el diseño de un modelo de gestión administrativa se vuelve crucial para asegurar el funcionamiento adecuado de una organización ya que posibilita la optimización de recursos y la entrega de un servicio eficaz y adecuado a los usuarios. En otras palabras, busca satisfacer las necesidades y requisitos mediante la prestación de un servicio de alta calidad dentro de las organizaciones.

Así, el objetivo principal de este proyecto de investigación se enfoca a la realización del estudio de la compañía Garotrans S.A. en el Cantón Caluma, ya que con el tema se propone solucionar los problemas que tiene la Compañía, también esto nos ayudara saber los servicios que brindan y de esta manera podremos ayudar a mejora en algunos aspectos. En el Cantón Caluma hay varias Compañías que brindan servicios de transporte que no brindan un servicio de calidad. Con la presente investigación se logrará beneficiar a la compañía ya que esto servirá como guía para mejorar la calidad del servicio al cliente.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Aplicar un modelo de gestión administrativa que contribuya en el mejoramiento de la calidad del servicio en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A.

1.5.2. Objetivos específicos

- Fundamentar de manera teórica los modelos de la gestión administrativa expresado por diferentes autores.
- Realizar el diagnóstico de la situación actual referente al modelo de gestión administrativa y los niveles de satisfacción de los clientes.
- Proponer un modelo de gestión administrativa que contribuya a mejorar la calidad del servicio al cliente en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A.

1.6.Idea a defender

Al implementar el Modelo de Gestión Administrativa, se impulsará el crecimiento y desarrollo de la Compañía de transporte de carga "Garotrans S.A." ubicada en el Cantón Caluma; logrando así el mejoramiento del servicio al cliente que brinda la compañía en lo que respecta todas las actividades de transporte de carga por carretera para así tener una buena rentabilidad y también generar competencia en el mercado del de transporte de carga por carretera. Por lo tanto, se puede afirmar que el modelo de gestión administrativa experimentará transformaciones en los servicios y ofrecerá una atención de alta calidad a los clientes de la Compañía, ya que tiene como objetivo satisfacer las expectativas de los clientes que desean recibir un servicio eficaz y de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según (Iñiguez, 2012) la gestión administrativa juega un papel fundamental en el éxito operativo de cualquier organización, mejorando la atención al cliente y optimizando el uso de los recursos disponibles. Se considera que esta gestión es el fruto de un modelo específico, por lo que es vital establecer directrices que impulsen la mejora en los procesos administrativos, lo que repercute directamente en la calidad de los resultados finales. Esto, a su vez, aumenta la competitividad empresarial y la satisfacción de los clientes.

La aportación de los investigadores es crucial, ya que evidencia que para una gestión efectiva de una organización se requiere disponer de diversas opciones y planes capaces de responder rápidamente a las demandas, tanto de entidades públicas como privadas. Por consiguiente, se argumenta desde un punto de vista crítico que es imprescindible que los procedimientos de gestión estén adecuadamente adaptados, y un enfoque de gestión eficiente facilitará el aprendizaje continuo y la evolución constante.

Según (Escaleras, 2020) En relación con el modelo de gestión, se plantea que establecer uno puede fortalecer la administración, aprovechar al máximo el talento humano y garantizar una correcta gestión de los recursos financieros, todo ello con el propósito de impulsar un desarrollo sostenible mediante una eficiente y racional utilización de los recursos disponibles. Una adecuada implementación del modelo de gestión juega un papel clave para abordar eficaz y rápidamente los desafíos que surgen en las estructuras organizativas, permitiendo alcanzar un nivel óptimo de administración, en el cual todos los miembros de una institución o comunidad participan de manera comprometida y ética.

El valor de la investigación es significativo, ya que, al desarrollar un modelo de gestión, busca mejorar la administración de instituciones públicas.

Esto se lleva a cabo con el fin de optimizar los procesos utilizados en las gestiones y mejorar la efectividad de los servicios ofrecidos a la población. De igual manera, busca fomentar la participación comunitaria en la gestión administrativa mediante una adecuada comunicación de la planificación y ejecución de actividades.

De esta manera, se busca que todos los involucrados estén informados y jueguen un papel activo en el proceso de desarrollo de cada organización o empresa.

En la actualidad, la mayoría de los pequeños empresarios operan sus negocios sin utilizar métodos que les ayuden a mejorar su administración y a tomar decisiones en un entorno que cambia constantemente. Han propuesto un enfoque holístico de gestión especialmente diseñado para las microempresas, con el propósito de mejorar su competitividad. Este modelo de gestión busca fusionar una administración fundamentada en principios técnicos con estándares elevados de calidad y eficacia.

De acuerdo con estos investigadores, la mayoría de las microempresas operan en un entorno altamente competitivo y dinámico, lo que supone un desafío considerable para los directivos que buscan posicionar sus negocios como líderes innovadores y eficientes, aprovechando al máximo las habilidades del talento humano disponible.

2.2. Marco Científico

2.2.1. Gestión.

La organización tiene la opción de decidir si desea cumplir estrictamente con la ley para evitar posibles sanciones o si prefiere ir más allá de lo requerido, y esta gestión puede ser aplicada en diferentes áreas como la gestión de proyectos, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de operaciones y la gestión estratégica, entre otras posibles aplicaciones. A partir de lo mencionado, el autor (Gelabert, 2010) refiere que la calidad de la gestión juega un papel crucial en el logro de los objetivos de una organización o proyecto, ya que contribuye a asegurar la eficaz utilización de los recursos al tiempo que facilita el cumplimiento exitoso de metas.

2.2.2. ¿Qué es un modelo?

Un modelo es una simplificación que captura aspectos clave de un objeto o sistema complejo, con el fin de comprender, analizar o predecir su comportamiento. Sirven para hacer la realidad más manejable, permitiendo a profesionales estudiar fenómenos y tomar decisiones de manera más estructurada.(Catalina, 2010),un modelo es un recurso que representa y analiza de forma clara una parte de la realidad para hacerla fácil de entender.

2.2.3. Modelo de gestión

Un modelo, que es un tipo de referencia esencial y ajustado para la replicación debido a sus cualidades específicas, tiene la capacidad adicional de guiar la dirección en una empresa al describir detalladamente cómo se debe llevar a cabo el trabajo, con el propósito de elevar la eficiencia del proceso administrativo y maximizar la utilización de los recursos humanos, financieros y temporales disponibles. En tal sentido, la implementación de un modelo de gestión brinda la flexibilidad necesaria para adaptarse a las constantes transformaciones que experimentan las organizaciones, lo que les permite competir en el mercado y alcanzar sus objetivos de manera exitosa.

En la misma línea se manifiesta que, un modelo proporciona una guía o ejemplo específico que se puede seguir y adaptar para lograr los objetivos de una empresa o grupo en específico. De manera similar, según (Hernandez, 2011) el modelo se describe como un grupo de variables interconectadas e interactuantes que en última instancia conducen a resolver un problema particular o lograr un resultado predeterminado.

2.2.4. Importancia de un modelo de gestión

En cuanto a su importancia, (Druker., 1954) estableció que un modelo de gestión es esencial para optimizar las operaciones de una organización, tomar decisiones informadas y alcanzar sus objetivos estratégicos. Asimismo, manifestó que este modelo proporciona un marco estructurado que guía la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la mejora continua, lo que contribuye al éxito y la sostenibilidad de la organización.

2.2.5. Modelo de gestión por procesos

Con el propósito de lograr una administración eficaz en una organización, la gestión por procesos ha adquirido relevancia como una herramienta que posibilita comprender el orden de las actividades a través de la identificación, la organización y el mapeo de dichas acciones.

La metodología de gestión por procesos tiene como objetivo principal garantizar la satisfacción del cliente, alcanzar los objetivos establecidos y fomentar la mejora continua dentro de una empresa.

En este sentido, se entiende que un proceso se define como una serie de tareas llevadas a cabo por una persona o un equipo con el propósito de convertir inputs en outputs que sean beneficiosos para un cliente específico, tal como lo explica (Camison, 2007, p. 24).

2.2.6. Gestión empresarial

(Stoner, 1996) Indica que la gestión empresarial consiste en un conjunto de acciones y planes llevados a cabo por la alta dirección y los gerentes con el objetivo de mejorar la eficacia y competitividad de una empresa o negocio. Esto implica identificar obstáculos, proponer soluciones, aplicar estrategias, y manejar recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, todo con el fin de mejorar constantemente la calidad de los productos o servicios que ofrece la organización. Además, según (Ricaurte Patalajo, s/f)la gestión empresarial se refiere a las diversas acciones y medidas llevadas a cabo por los gerentes con el fin de facilitar el progreso y la expansión económica de una organización de manera duradera, adaptándose a las variaciones en el mercado, las necesidades de los usuarios y el entorno, con el objetivo de lograr los resultados previamente establecidos.

2.2.7. Administración

La definición de administración puede variar según diferentes perspectivas, al igual que ocurre en otras disciplinas, sin embargo, es factible proporcionar una única definición con fines educativos que abarque sus aspectos fundamentales mediante el examen de las principales características que han sido señaladas y explicadas por varios expertos en el tema, como el caso del autor (Argoti, 2013) quien señala que la administración se encarga de organizar y dirigir el trabajo individual en las organizaciones.

2.2.8. Importancia de la administración

George Terry (como se citó en Vega, 2013) expresa que cualquier compañía no puede mantener su éxito durante un período prolongado si no implementa y utiliza de manera adecuada una gestión eficiente. De este modo, la razón principal de esto es que la capacidad del administrador para competir juega un papel fundamental en el logro de varios objetivos económicos, sociales y políticos determinados y satisfactorios.

De igual modo, el desafío que la administración moderna enfrenta radica en la tarea de edificar una sociedad destacada en términos económicos, establecer normas sociales renovadas y mejorar la eficacia de la dirección.

2.2.9. Modelo administrativo

El modelo administrativo describe detalladamente el proceso mediante el cual los gerentes enfrentan situaciones desafiantes, especialmente aquellas que implican decisiones que no pueden ser previamente planeadas ya que tienden a presentar incertidumbre o falta de claridad (Canacuán C, 2014)

2.2.10. Calidad

Hace referencia a la capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades explícitas o implícitas de acuerdo con un parámetro específico, lo que implica cumplir con requisitos de calidad (Significados, 2019)

2.2.11. Calidad del servicio al cliente

De acuerdo con (Canacuán C, 2014) la calidad se refiere a una serie de elementos y particularidades de un producto o servicio que están asociados con su habilidad para cumplir con las necesidades expresadas o implícitas (aquellas que no han sido atendidas por ninguna compañía, pero son solicitadas por el público) de los consumidores.

1.3. Marco conceptual

Servicio. Un servicio se refiere a una acción o tarea realizada por una entidad hacia otra, involucrando actividades comerciales que generan valor y ofrecen ventajas a los consumidores en momentos y ubicaciones particulares; es decir, es un bien intangible que se adquiere mediante un pago (Canacuán C, 2014).

Atención al cliente. Se describe como un conjunto de estrategias y actividades dirigidas a mejorar la satisfacción de un cliente, mediante la implementación de un procedimiento diseñado para abordar de forma rápida y eficiente cualquier obstáculo, pregunta o inconveniente que pueda surgir dentro de la empresa u organización (Moreno, 2023).

Calidad de servicio. Se trata de un conjunto de tácticas y medidas ideadas con el propósito de mejorar la atención al cliente, fortaleciendo la interacción entre el comprador y la empresa.

El factor crucial que determina la efectividad de ese servicio radica en la importancia de desarrollar sólidas conexiones interpersonales y fomentar un entorno acogedor, amistoso y optimista, de tal manera que asegure que los clientes se vayan satisfechos y con una percepción favorable (Cardozo, 2021)

Cliente. Se trata de un individuo o grupo que adquiere los productos y servicios proporcionados por una compañía (Parra, 2013)

Cliente externo. Son el propósito fundamental de cualquier empresa, es decir, son aquellas personas que adquieren y utilizan los bienes y servicios ofrecidos por la empresa, además de recibir atención por parte del personal interno de la empresa, o sea, de los clientes internos (Mancuzo, 2020).

Comunicación con el cliente. Según como señala (Hammond, 2023) representa toda interacción que ocurre entre una empresa y sus consumidores a través de cualquier medio comunicativo.

Deseos. Se refiere al nivel de motivación o atracción que experimenta un individuo hacia la obtención de un objetivo específico. En otras palabras, el deseo es el resultado provocado por un sentimiento emocional que tiene como propósito estimular la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo específico (Peiró, 2021).

Eficiencia. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado deseado de la mejor manera posible, utilizando de manera óptima los recursos disponibles. Del mismo modo, según (Hernández, 2021), la eficiencia también se puede definir como la realización de una tarea en un plazo más corto garantizando su calidad.

Eficacia. Se refiere a la habilidad de alcanzar metas con éxito; lo primordial en relación a este concepto es que se finalicen dentro de los plazos y de acuerdo con las especificaciones requeridas (Cardenas, 2022).

Expectativa. - Es la probabilidad justificada de que un evento ocurra. Estamos hablando de algo que seguramente ocurrirá debido a causas concretas, y no solo de una ilusión pasajera (Westreicher, 2020).

Fidelización. - Es el proceso mediante el cual se busca obtener la lealtad de los clientes o empleados de una empresa, fomentando que continúen mostrando compromiso y permanezcan fieles a la marca o compañía en cuestión (Pérez & Merino, 2023).

Mejoramiento. – Se puede describir este término como una palabra que se refiere a la acción y el resultado de mejorar o perfeccionar algo, haciendo que algo sea más óptimo que otra cosa.

Medición de calidad del servicio. Es una herramienta fundamental y esencial cuando se busca garantizar la satisfacción de los consumidores, ya que es importante tener en cuenta que aquello que no se evalúa adecuadamente no se puede mejorar (Mendoza, 2020).

Satisfacción. Este vocabulario específico podría interpretarse como la realización de un anhelo o la satisfacción de una carencia, de forma que genere calma y serenidad en la persona. Un ejemplo de esto es cuando las personas logran cumplir un deseo o alcanzar una meta previamente establecida, experimentan una sensación de satisfacción que los lleva a sentirse en un estado de bienestar (Equipo editorial, Etecé, 2022).

Satisfacción del cliente. Es el acto de evaluar la reacción manifestada por los consumidores hacia un servicio o producto de una marca en particular. Las calificaciones proporcionan información útil que se utiliza para mejorar la calidad del servicio brindado, así como para comprender de manera minuciosa las necesidades específicas de los clientes (Hammond, 2022).

1.4. Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República, 2008).

LEY DE COMPAÑÍAS

Art. 308.- Este artículo establece la responsabilidad de los administradores y directores de una compañía en caso de que se presenten irregularidades o actos que perjudiquen los intereses de la sociedad o de terceros.

Establece que los administradores y directores son responsables por los daños y perjuicios causados a la sociedad, a los accionistas, a los acreedores y a terceros por sus actos u omisiones contrarios a la ley, al estatuto social o al contrato social (Ley de Compañías, 2017).

Art. 311.- Este artículo se refiere a la acción de responsabilidad en contra de los administradores y directores de una compañía. Establece que los accionistas o terceros pueden ejercer acciones de responsabilidad en contra de los administradores o directores de la compañía por actos contrarios a la ley, al estatuto social o al contrato social Ley de Compañías, 2017).

Art. 315.- Este artículo establece el procedimiento para ejercer la acción de responsabilidad en contra de los administradores y directores de una compañía en particular. De igual modo, escribe los pasos a seguir para iniciar la acción, cómo debe ser notificado el demandado y cómo se desarrolla el proceso Ley de Compañías, 2017).

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (Código de Trabajo, 2020).

Art. 17.- Contratos eventuales, ocasionales, de temporada. Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o nombres de los reemplazados y el plazo de duración de esta (Código de Trabajo, 2020).

Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores. Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador (Código de Trabajo, 2020).

REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 1.- El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

Art. 2.- En adelante, para efectos del presente reglamento, se entenderá los siguientes términos:

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Ley Orgánica de Transporte

Terrestre, o la Ley o LOTTTSV;

Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Reglamento;

3. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito o ANT;
4. Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Director Ejecutivo de la ANT;
5. Comisión de Tránsito del Ecuador: CTE;
6. Director Ejecutivo de la Comisión de Tránsito del Ecuador: Director Ejecutivo de la CTE;
7. Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Unidades Administrativas Regionales y Provinciales o Unidades Administrativas;
8. Gobiernos Autónomos Descentralizados: GADs

Art. 3.- El sistema de gestión de la Agencia Nacional de Tránsito de Comisión de Tránsito del Ecuador se sustentará en un proceso continuo de planeamiento estratégico; de gestión por procesos; de medición y control de calidad; de sistemas de mejora continua que incluyan auditorias de gestión; de autonomía de gestión administrativa, económica, funcional y operativa; de desarrollo sustentable del medio ambiente; de responsabilidad social; y de sistemas de transparencia y rendición de cuentas respecto de la gestión y servicios que ofrece a la ciudadanía en general.

Art. 4.- La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Agencia Nacional de Tránsito para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas del Ministerio del sector, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio.

Art. 6.- El Directorio es el ente de gobierno de la Agencia Nacional de Tránsito y estará integrado en la forma prevista en el artículo 18 de la Ley Orgánica de Transporte.

Art. 7.- El quórum de asistencia a las sesiones del Directorio será de tres (3) miembros. Las decisiones se adoptarán con la mayoría de los votos de sus miembros. La convocatoria para las sesiones se hará con por lo menos 48 horas de anticipación, en la que constará el orden del día, adjuntándose copia de la documentación relacionada con los asuntos a tratarse, salvo el caso de ser reservados. De las sesiones del Directorio se elaborará el acta correspondiente que contendrá el detalle de los asuntos tratados, de las resoluciones adoptadas, la fecha de la sesión, los participantes y las firmas del presidente y del secretario, este último que dará fe.

Art. 8.- Las resoluciones aprobadas por el Directorio se publicarán en el Registro Oficial, luego de aprobada el acta correspondiente en la siguiente sesión del Directorio. El Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito, dentro de los cinco.

Art. 62.- El transporte pesado incluye vehículos de carga cuyo peso bruto vehicular sea superior a 3.5 toneladas. Este tipo de transporte se clasifica en nacional e internacional, de acuerdo con el ámbito territorial en el que opera. Para operar transporte pesado, los propietarios de los vehículos deben obtener una autorización y registro de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). Este registro debe ser renovado periódicamente conforme a la normativa vigente.

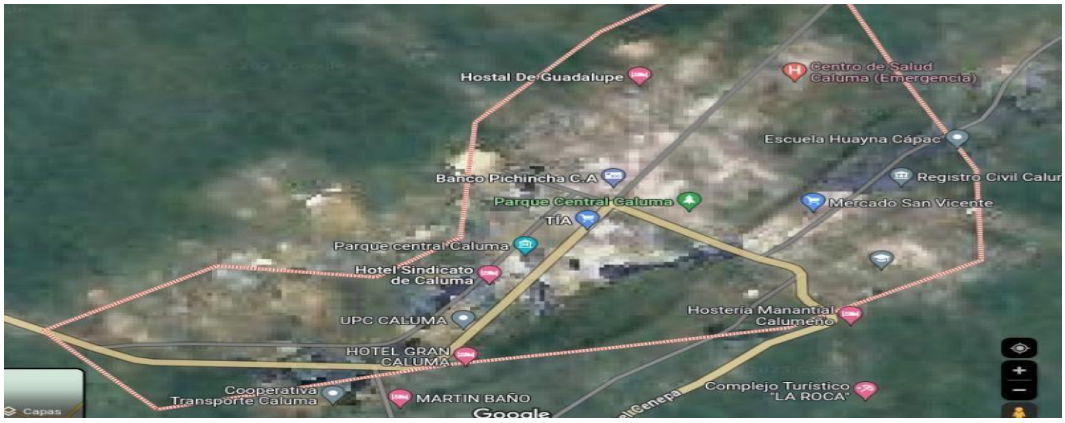
1.5. Marco Georeferencial

Caluma, situada en Ecuador, es una ciudad importante que funciona como cabecera del cantón de Caluma en la provincia de Bolívar. Se localiza en el corazón de Ecuador y cuenta con una población de 6.269 habitantes. El clima de este lugar se caracteriza por tener una temperatura media de 22 °C, lo que lo clasifica como un clima tropical.

En el Cantón Caluma, se encuentra ubicada la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A lugar donde la Compañía realiza sus actividades.

Figura 1.

Ubicación georeferencial del cantón Caluma

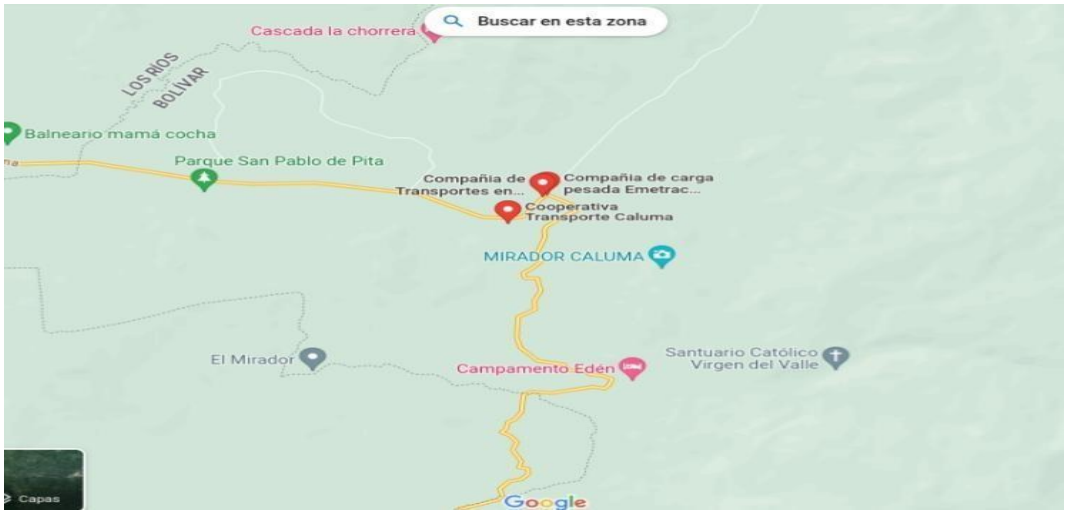


ZUbicación georeferencial del cantón Caluma

Nota. Google Maps (2023)

Figura 2.

Referencia geográfica de la compañía Garotrans S.A



Nota. Google Maps (2023)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

La investigación se enmarca dentro de la categoría descriptiva, esto debido a que busca ofrecer una descripción exhaustiva y minuciosa de la situación actual de la compañía. Esto a su vez implica analizar desde sus comportamientos y gestiones hasta sus conductas, abarcando de este modo aspectos específicos y también de forma general.

3.1.2. Investigación de campo

Esta investigación se clasifica como un estudio de campo porque se llevó a cabo en una ubicación física concreta, donde ocurrieron los eventos relevantes y se recopiló la información requerida para la realización del estudio.

3.1.3. Investigación bibliográfica – documental

Este enfoque de investigación se define como bibliográfico-documental, esto debido a que implica la recopilación, selección y análisis de información teórica y en relación a los datos proporcionados por la empresa de transporte pesado Garotrans S.A.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Cualitativo

Dentro del estudio investigativo se aplica el método cualitativo producto del enfoque que se plantea en la investigación. El uso de un enfoque cualitativo Se llevará a cabo en un análisis exhaustivo de la documentación y registros internos de la compañía de Transporte pesado Garotrans S.A para identificar las prácticas actuales de gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio al cliente.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método inductivo

Este método será utilizado en el estudio, ya que se recopilará datos específicos mediante la observación de acontecimientos o situaciones que determinarán la necesidad de desarrollar un modelo administrativo para la compañía de transporte de carga pesada Garotrans S.A.

3.3.2. Método deductivo

Se utilizará el método deductivo ya que es fundamental para adquirir una comprensión completa de la situación de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A, comenzando desde un contexto social específico, con el objetivo de lograr una perspectiva general de la organización.

3.3.3. Método mixto

Un estudio que se basa en la triangulación de datos y examina diferentes conjuntos de datos. Esto permitirá obtener una comprensión más profunda y holística de los problemas y oportunidades dentro de la compañía, y nos ayudará a diseñar e implementar soluciones más efectivas y sustentables.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación se van a utilizar las siguientes técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

3.4.1. Encuesta

Este proceso se realizará en colaboración con el propietario de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., al igual que con la participación de los empleados, los clientes operarios y socios. El objetivo al llevar a cabo la encuesta es obtener una variedad de perspectivas que enriquezcan la comprensión respecto a la situación de la compañía.

3.4.2. Entrevista

Se realiza entrevistas con los responsables de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A como el Gerente. Esta entrevista se estructura con preguntas abiertas con el fin de obtener información sobre las prestaciones de servicios que brinda la compañía a sus clientes.

3.4.3. Observación directa

Se emplea el uso de la técnica de observación directa con el fin de observar las actividades y procesos que se desarrollan en la Compañía de transporte pesado Garotrans S.A., registrando estas observaciones y posteriormente analizando los procedimientos existentes.

3.5. Universo, Población y Muestra

La investigación se desarrolla en la compañía de transporte pesado Garotrans S.A, donde el total de socios es de 126 en los que están involucrados los directivos, además, cuenta con 3 empleados. Por otro lado, considerando que el servicio que prestan está dirigido a diferentes empresas, como camaroneras, empacadoras entre otras, se tomará en consideración como muestra a los clientes a grupos seleccionados.

3.5.1. Universo

La compañía de trasporte pesado Garotrans S.A cuenta con 260 clientes que vendría siendo el universo de estudio.

3.5.2. Población y muestra

Para determinar el total de encuestas a ser aplicadas se va a usar la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$\mathbf{M} = \frac{\mathrm{m}}{\mathrm{e}^2(\mathrm{m}-1)+1}$$

$$\mathbf{M} = \frac{260}{0.05^2(260-1)+1}$$

$$\mathbf{M} = \frac{260}{0.0025\ (260)+1}$$

$$\mathbf{M} = \frac{260}{1.65}$$

$$\mathbf{M} = 126$$

La muestra seleccionada sobre la cual se trabajará para llevar a cabo la aplicación de encuestas es de 126.

3.6. Procesamiento de la Información

Para llevar a cabo el tratamiento de datos, se utilizará el software de Microsoft Office, específicamente los programas Word y Excel, con el propósito de gestionar la información de manera efectiva. Inicialmente, Excel se emplea como herramienta principal para estructurar y ordenar los datos de manera visual en tablas, así como para elaborar representaciones gráficas y extraer conclusiones estadísticas. Por otro lado, el programa de Word será utilizado para examinar y dar sentido a la información recabada a través de un análisis detallado e interpretativo de los resultados.

El empleo de estas aplicaciones dará la posibilidad de manejar y mostrar los datos recopilados de una forma que resulte más sencilla de entender y aplicar dentro del marco de la investigación llevada a cabo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuestas dirigidas a los socios de la compañía de Transporte Pesado Garotrans S.A.

1. ¿Qué tiempo lleva de socio en la compañía de Transporte Pesado Garotrans S.A.?

Tabla 1.

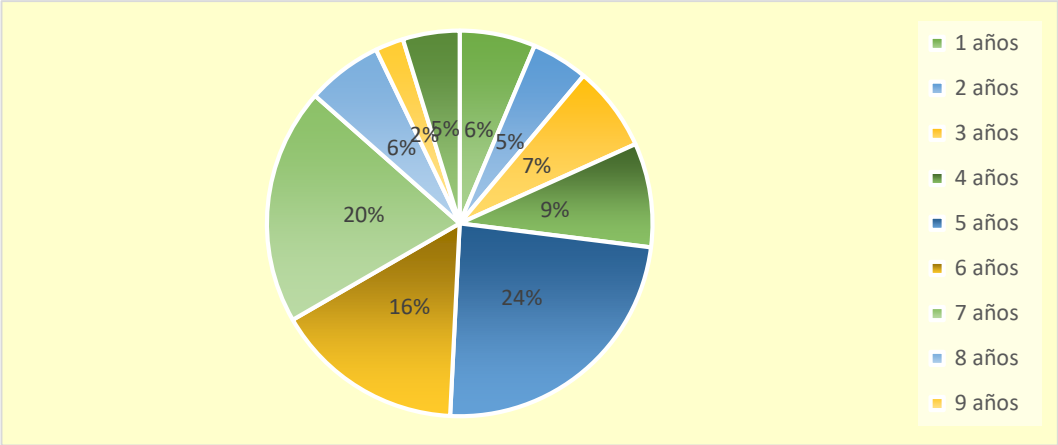
Tiempo que lleva de socio en la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 año	8	6%
2 años	6	5%
3 años	9	7%
4 años	11	9%
5 años	30	24%
6 años	20	16%
7 años	25	20%
8 años	8	6%
9 años	3	2%
10 años	6	5%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 3.

Tiempo que lleva de socio en la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En el gráfico 1 se observa que la compañía desde su inicio empezó con seis socios ya que esta tiene 10 años laborando, esto quiere decir que fue creciendo paulatinamente hasta tener ahora en la actualidad 126 asociados. Esta situación permite cubrir el mercado de trasporte de carga pesada del cantón Caluma y también ayuda a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la localidad de estudio.

2. ¿Conoce usted si la compañía lleva un sistema o un modelo de gestión administrativa?

Tabla 2.

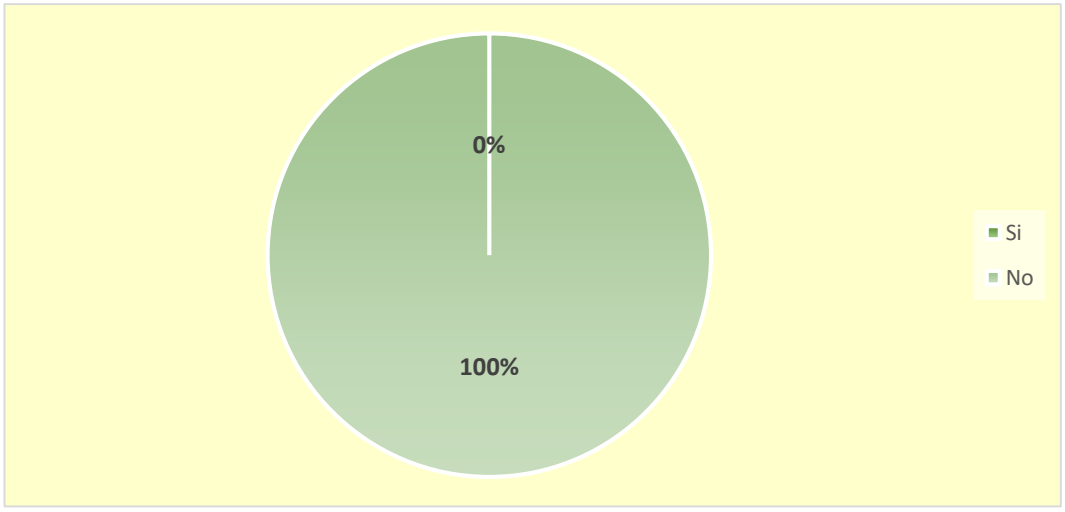
Conocimiento sobre sistema o modelo de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 4.

Conocimiento sobre sistema o modelo de gestión



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Los datos reflejan en una escala del 100% que los socios no conocen de la existencia de algún sistema o modelo de gestión administrativo en la compañía, esto permite diagnosticar que no existe la comunicación adecuada por parte de los directivos de la compañía. Además, al revisar la documentación de la empresa se identificó que existe un documento desactualizado, donde solo constan las responsabilidades del gerente, el mismo que no ha sido actualizado y no ha integrado más obligaciones.

3. ¿Conoce usted las funciones de los directivos de la compañía?

Tabla 3.

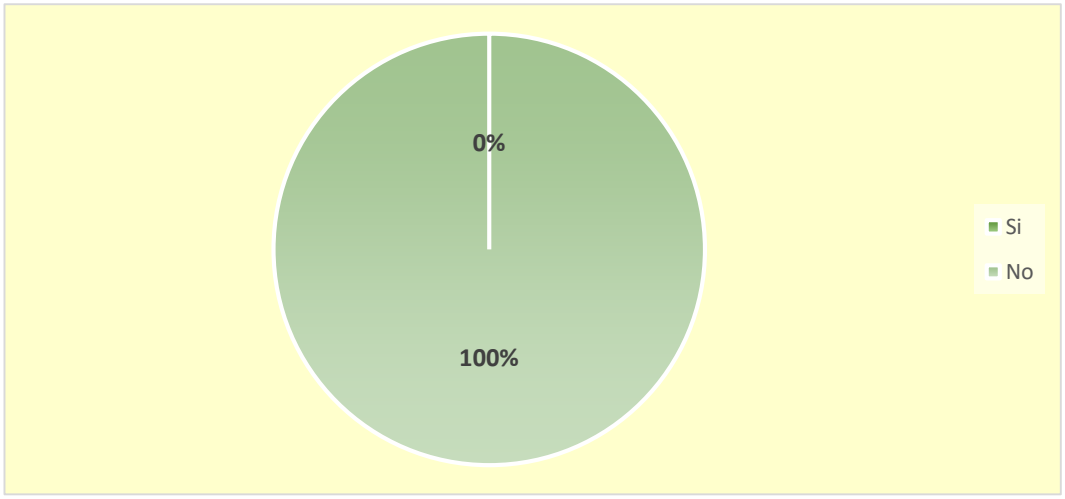
Funciones de los directivos de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 5.

Funciones de los directivos de la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. El gráfico muestra en una escala del 100% que los socios no conocen las funciones que tiene cada uno de sus directivos lo que permite diagnosticar que no existe un modelo de gestión administrativa. Ante esto se puede decir que la falta de esta herramienta contribuye a la falta de claridad y comprensión respecto a las responsabilidades específicas de los directivos, ocasionando deficiencias.

4. ¿Conoce si la compañía tiene determinada la misión y visión?

Tabla 4.

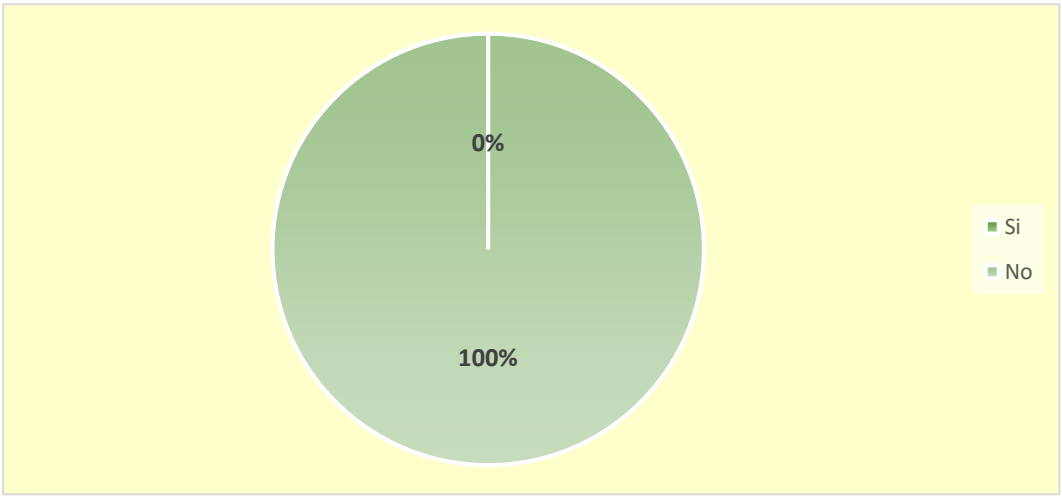
Misión y visión de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 6.

Misión y visión de la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Al no existir misión y visión según lo manifestado por los socios se entiende que no existe un modelo de gestión administrativa acorde a las funciones en la compañía y esta falta de orientación podría tener consecuencias negativas en la compañía.

5. ¿Conoce sobre los valores individuales y corporativos que orientan las actividades de la compañía?

Tabla 5.

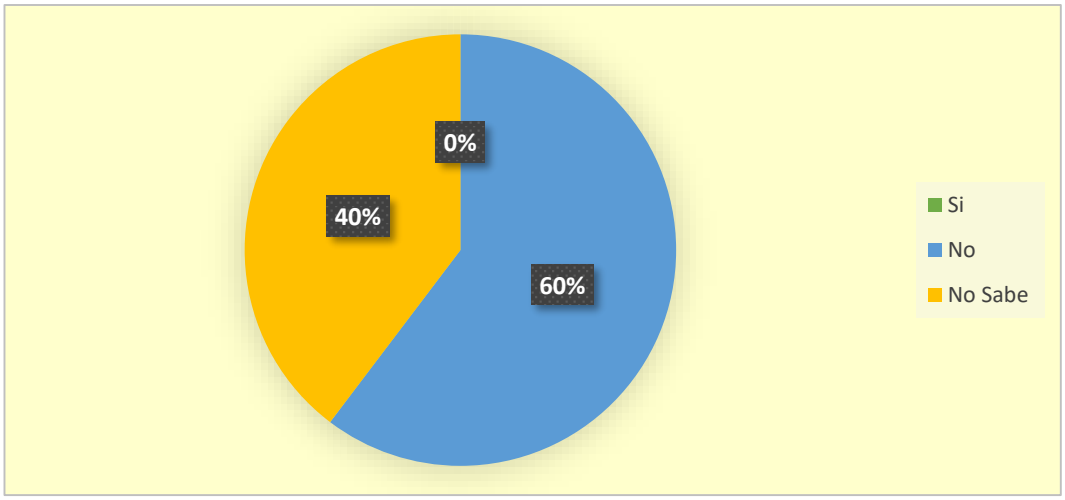
Valores individuales y corporativos de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	76	60%
No Sabe	50	40%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 7.

Valores individuales y corporativos de la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. La mayoría de los socios no están plenamente familiarizados con los valores individuales y corporativos de la compañía ya sea por la falta de comunicación con los directivos de la compañía u otros factores. Además, es importante señalar que algunos de estos socios carecen de conocimiento sobre estos valores.

6. Señale cuáles son los valores de la compañía

Tabla 6.

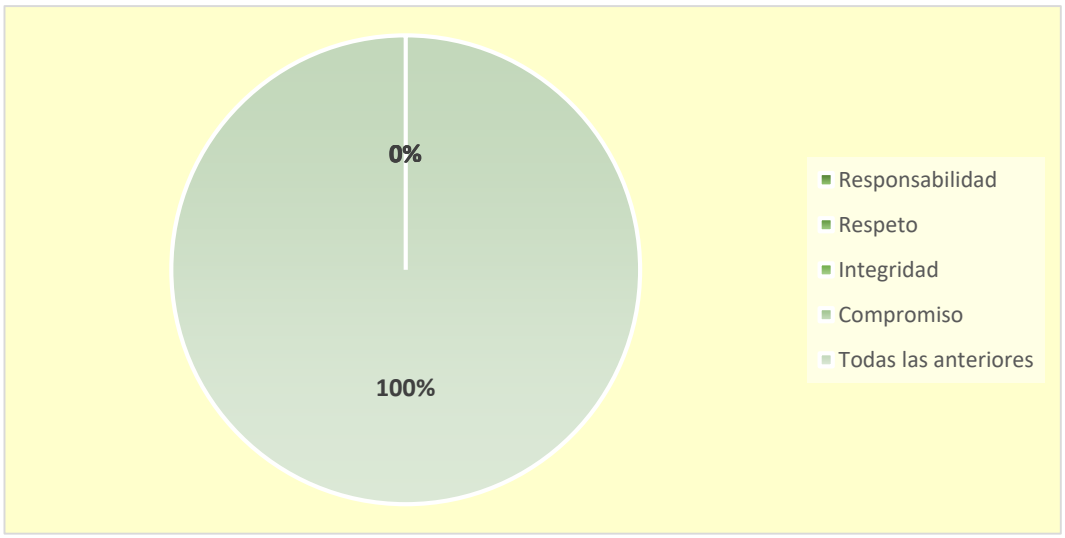
Valores de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad	0	0%
Respeto	0	0%
Integridad	0	0%
Compromiso	0	0%
Todas las anteriores	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 8.

Valores de la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. El gráfico refleja de manera clara que todos los socios tienen un conocimiento sólido de los valores de la compañía. Esto significa que no hay desconocimiento generalizado respecto a estos principios fundamentales, indicando una comprensión uniforme y profunda entre los miembros de los asociados en relación con los valores que rigen a la compañía.

7. ¿Considera que el sistema actual de la gestión administrativa permite un adecuado servicio a los clientes?

Tabla 7.

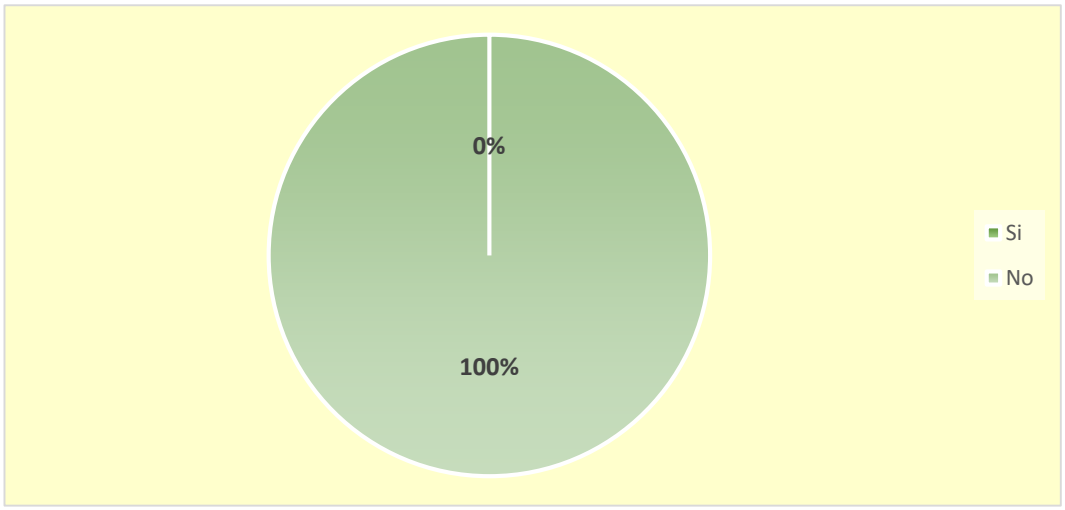
Percepción sobre el sistema actual de gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 9.

Percepción sobre el sistema actual de gestión administrativa



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Los resultados de la encuesta indican de manera consistente que todos los socios comparten una percepción un tanto negativa ya que manifestaron que la ausencia de un manual de gestión administrativa en la compañía está afectando en gran manera la capacidad de cumplir con las expectativas de los clientes.

8. ¿Conoce usted si el actual sistema de gestión administrativa satisface las necesidades de los asociados?

Tabla 8.

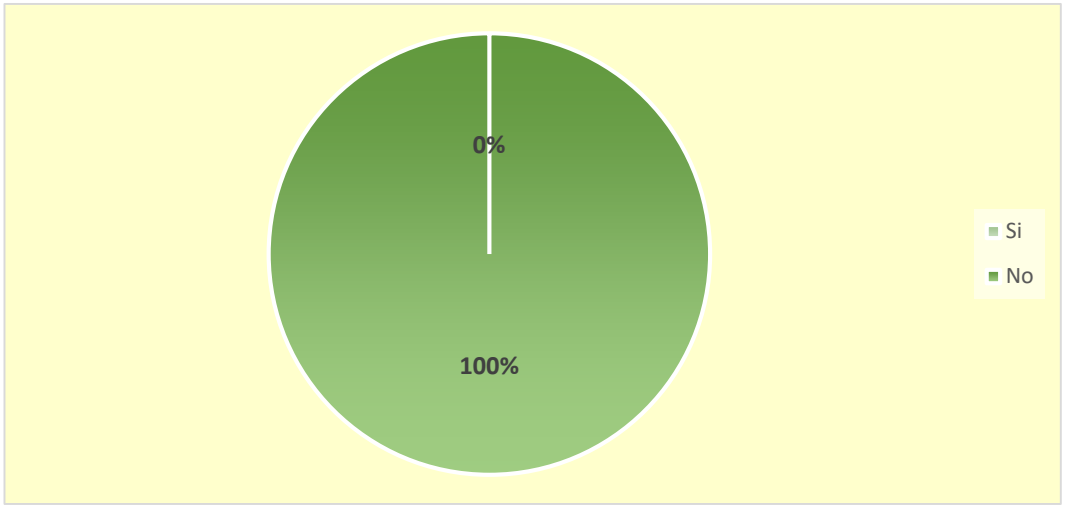
Sistema actual de gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 10.

Sistema actual de gestión administrativa



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación: Cada socio que participó en la encuesta expresó que, debido a la falta de un sistema de gestión administrativo adecuado, la compañía no logra cubrir de manera pertinente lo que los asociados necesitan. En otras palabras, los socios sienten que la compañía no está cumpliendo con sus expectativas y necesidades.

9. ¿Piensa usted que existe eficiencia en la calidad de servicio que brinda la compañía?

Tabla 9.

Eficiencia en la calidad del servicio

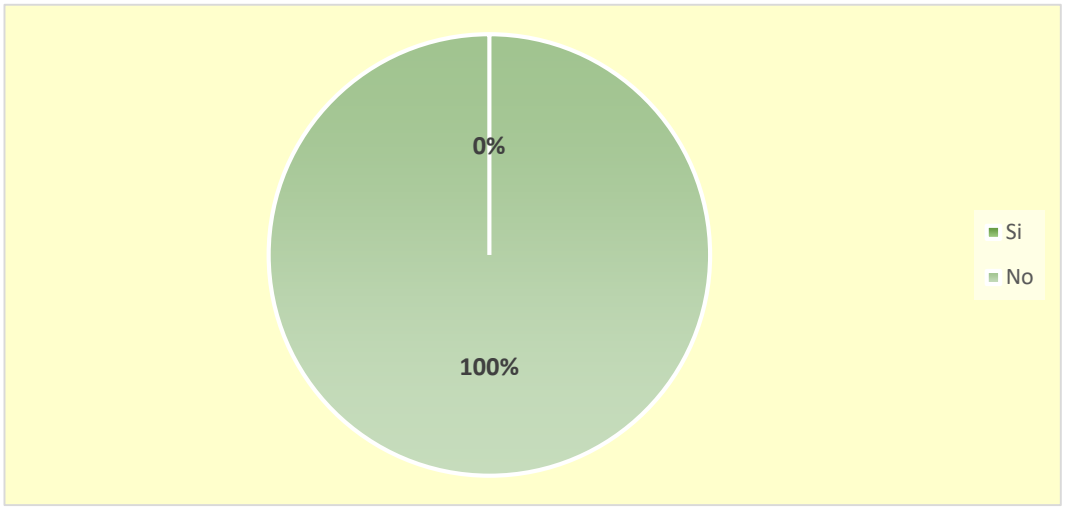
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	126	100%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 11.

Eficiencia en la calidad del servicio



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. El gráfico muestra que la compañía carece de eficiencia en la calidad de servicio. Además, este alto porcentaje permite diagnosticar que hay una preocupación significativa entre los socios acerca de cómo la compañía brinda sus servicios, situación que acrecienta la necesidad por implementar un nuevo y mejor modelo de gestión.

10. ¿Considera que un adecuado modelo de gestión administrativa permitirá mejorar los servicios de la compañía?

Tabla 10.

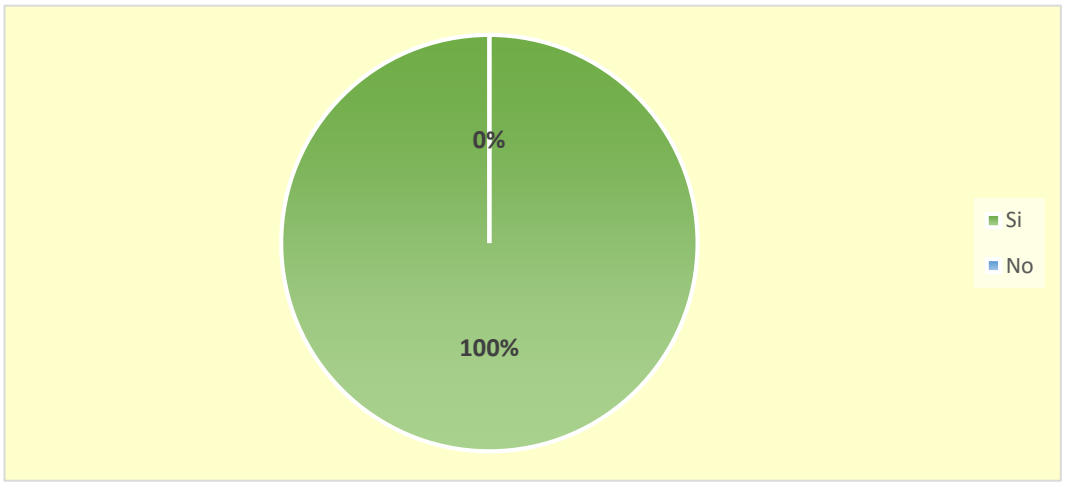
Adecuado modelo de gestión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	126	100%
No	0	0%
TOTAL	**126**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 12.

Adecuado modelo de gestión



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los socios
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Los socios que han participado en la encuesta han destacado la importancia de implementar un modelo de gestión administrativa apropiado, ya que esto posibilitará notables mejoras en la prestación de servicios por parte de la compañía. De igual modo, los socios han destacado que esta implementación ayudará a la compañía a alcanzar estándares más elevados en la entrega de servicios, fortaleciendo así la posición competitiva de la compañía en el mercado.

Encuesta dirigida a los clientes de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A.

1. ¿Conoce usted a la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A.?

Tabla 11.

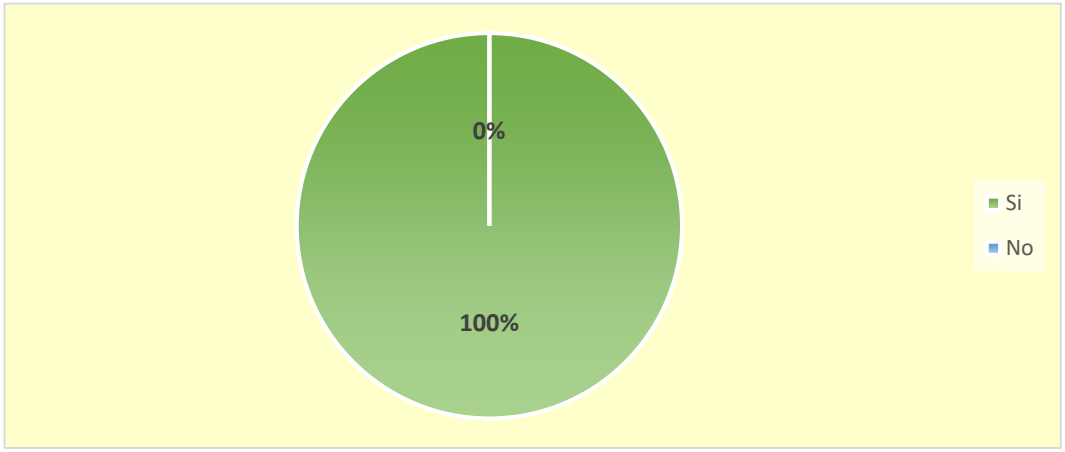
Conocimiento sobre la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	158	100%
No	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 13.

Conocimiento sobre la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Este análisis inicial se enfocó en obtener información sobre el nivel de familiaridad de los clientes con la compañía. En concreto, los datos recopilados revelan que la totalidad de los encuestados afirmaron tener conocimiento acerca de la compañía.

2. ¿Es usted cliente de la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A.?

Tabla 12.

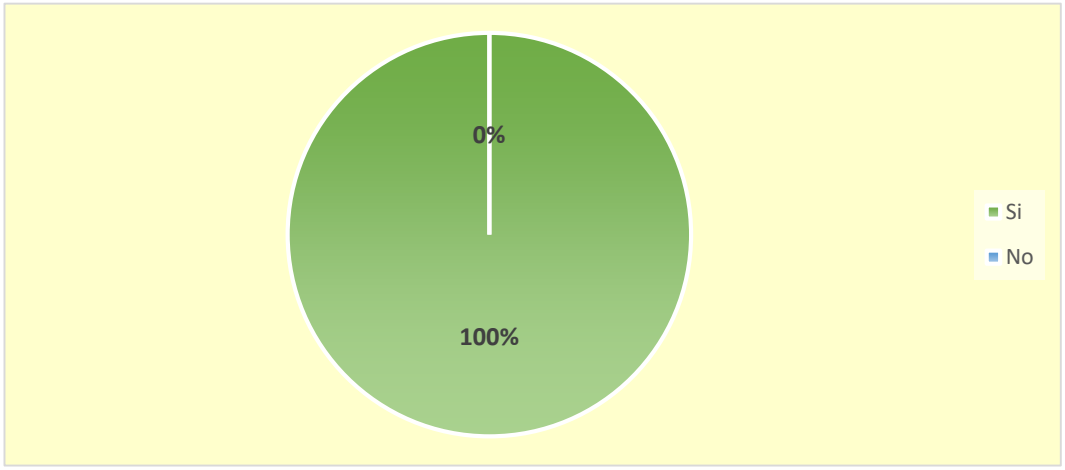
Cliente de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	158	100%
No	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 14.

Cliente de la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación: Todas las personas que fueron encuestadas afirmaron ser clientes habituales de la compañía de transporte pesado. Este dato resalta una sólida fidelidad por parte de los clientes y también indica que la compañía ha conseguido una relación duradera con sus clientes, pese a la ausencia de un modelo de gestión efectivo.

3. ¿Cómo recibe el trato dentro de la compañía?

Tabla 13.

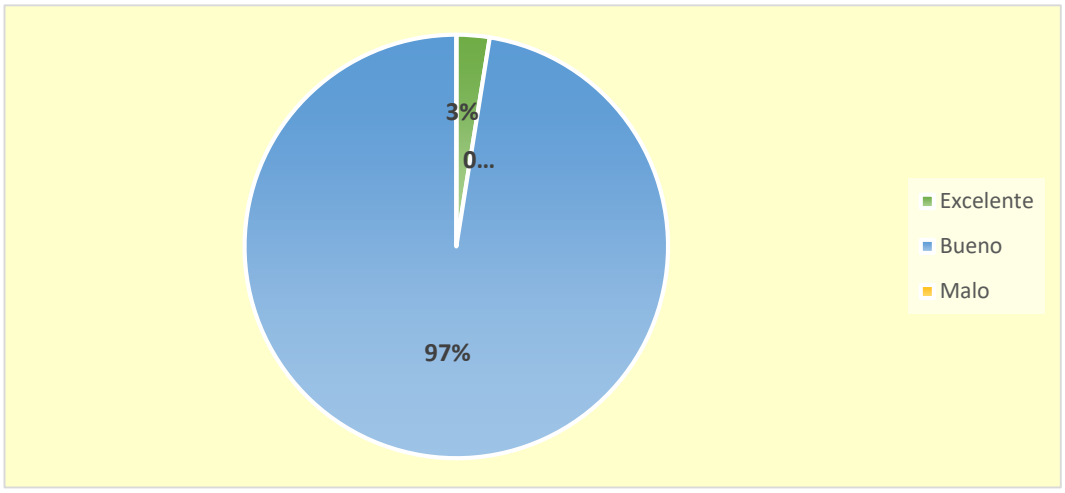
Trato de la compañía hacia sus clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	3%
Bueno	154	97%
Malo	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 15.

Trato de la compañía hacia sus clientes



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En la gráfica, se aprecia que los clientes encuestados expresan un conocimiento positivo respecto al trato que brinda la compañía. No obstante, es notable que el nivel de satisfacción no alcanza aún la categoría de "excelente". Esto sugiere la existencia de oportunidades de mejora en este aspecto particular.

4. ¿Cómo calificaría el servicio que brinda la compañía?

Tabla 14.

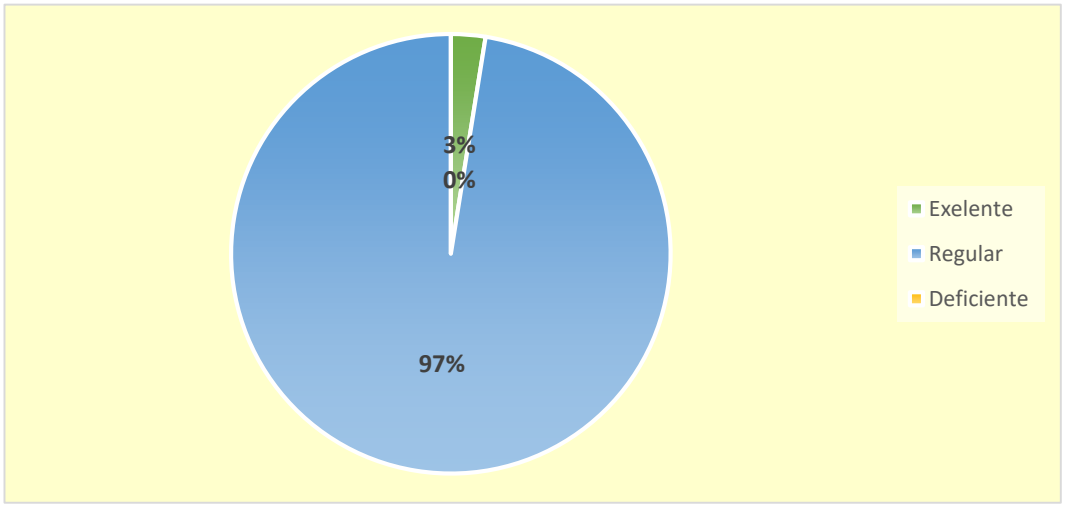
Calificación del servicio que brinda la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	3%
Regular	154	97%
Deficiente	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas y Edith Durango

Figura 16.

Calificación del servicio que brinda la compañía



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación: En la presente encuesta, los clientes han expresado, en su mayoría, una calificación del servicio de la compañía en el rango de regular a bueno, que a simple vista refleja un porcentaje significativo e indica que, aunque la apreciación general no es negativa, existe margen para mejorar en la calidad del servicio proporcionado.

5. ¿La compañía satisface sus expectativas?

Tabla 15.

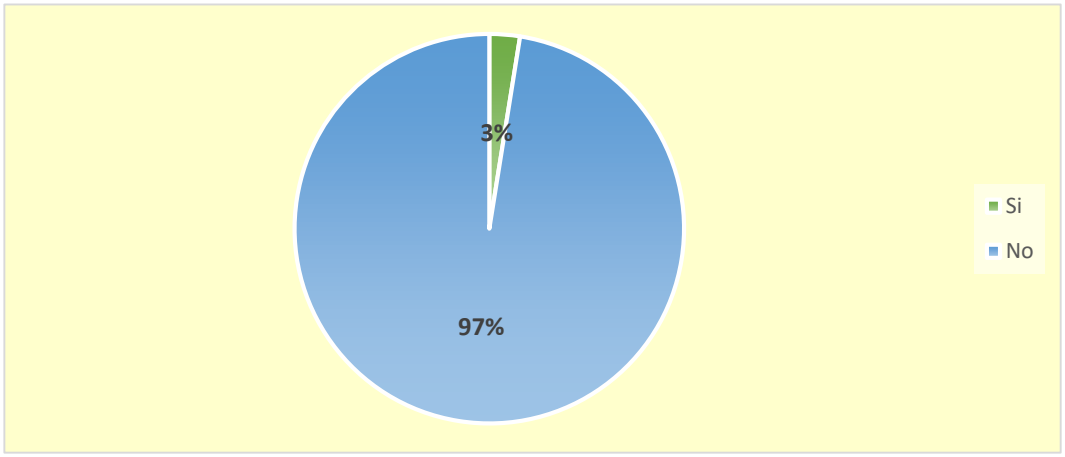
Satisfacción del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	3%
No	154	97%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 17.

Satisfacción del cliente



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. A pesar del pequeño porcentaje en las respuestas de los clientes de la compañía de transporte pesado que reflejaron conformes con el servicio, se evidencia que la gran mayoría de ellos no están satisfecho con los servicios proporcionados. Este resultado sugiere que, la compañía tome medida para cumplir con las expectativas de sus clientes.

6. ¿Considera que se debería mejorar algunos sistemas de gestión administrativa en la compañía?

Tabla 16.

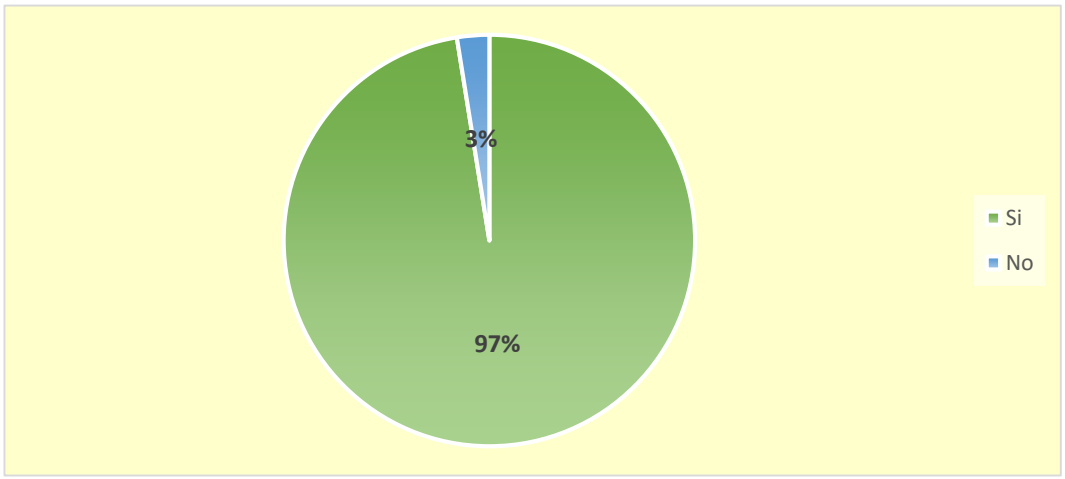
Mejora en los sistemas de gestión administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	154	97%
No	4	3%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 18.

Mejora en los sistemas de gestión administrativa



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En relación a la pregunta sobre posibles mejoras del sistema de gestión administrativa, la mayoría de los clientes de la compañía ha indicado con un porcentaje significativo que se deberían realizar mejoras en este aspecto.

7. ¿Considera que las unidades en circulación se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio de transporte?

Tabla 17.

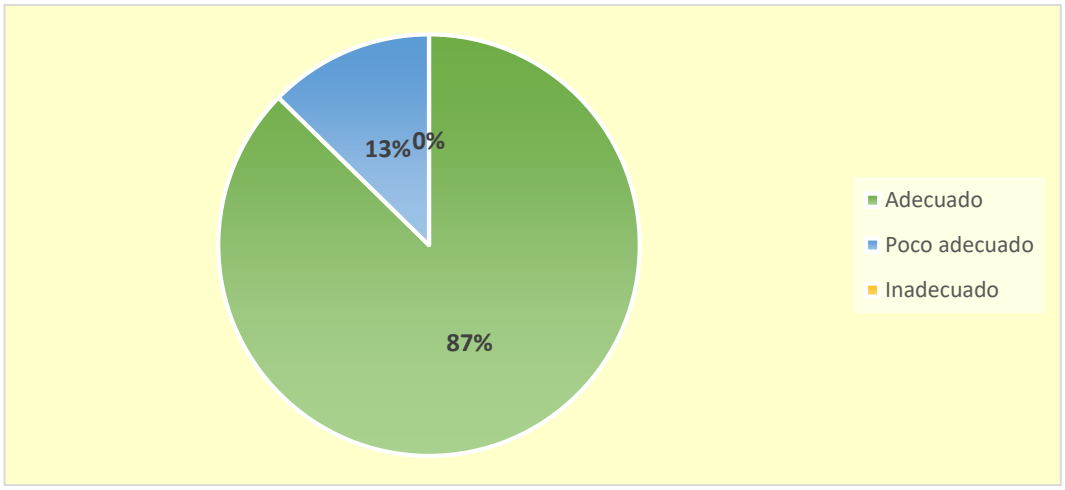
Condiciones de las unidades en circulación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	138	87%
Poco adecuado	20	13%
Inadecuado	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 19.

Condiciones de las unidades en circulación



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En la pregunta relacionada con las condiciones de las unidades en circulación para prestar el servicio, se destaca la existencia de dos resultados notables. Uno de ellos es el porcentaje más alto que indica que las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para transportar cualquier tipo de cargamento, mientras que el otro resultado refleja un porcentaje mínimo relacionado con que las unidades en circulación de la compañía se encuentran en condiciones poco adecuadas para circular.

8. ¿Considera que los choferes de la compañía de transporte Garotrans S.A. están capacitados para operar sus unidades?

Tabla 18.

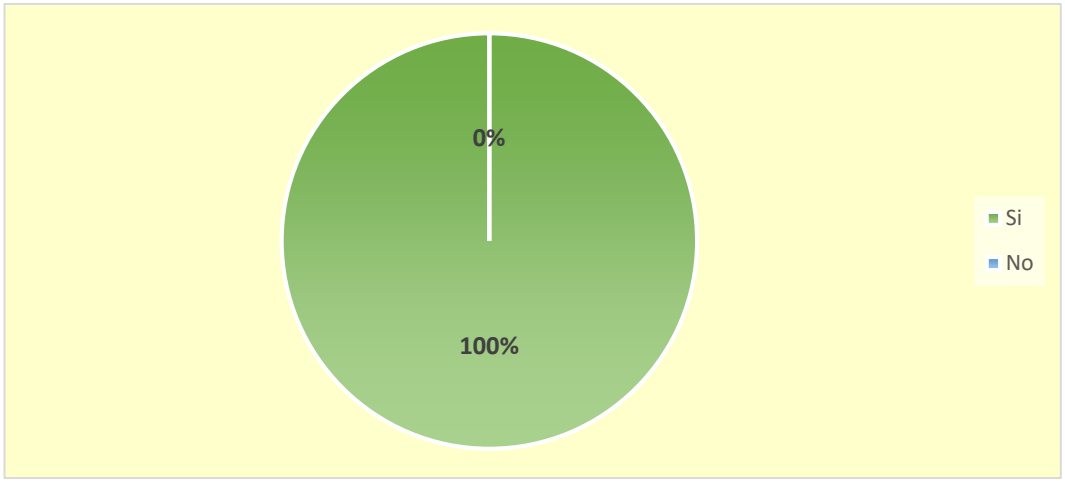
Choferes capacitados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	158	100%
No	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 20.

Choferes capacitados



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. Con respecto a la capacitación de los choferes de la compañía de transporte Garotrans S.A para operar sus unidades, se evidencia una percepción positiva entre los clientes. En palabras sencillas se indica que todos los encuestados afirman que los choferes están debidamente capacitados en este aspecto.

9. ¿Considera usted que el trato que brindan los conductores del trasporte pesado Garotrans S.A. a los usuarios es?

Tabla 19.

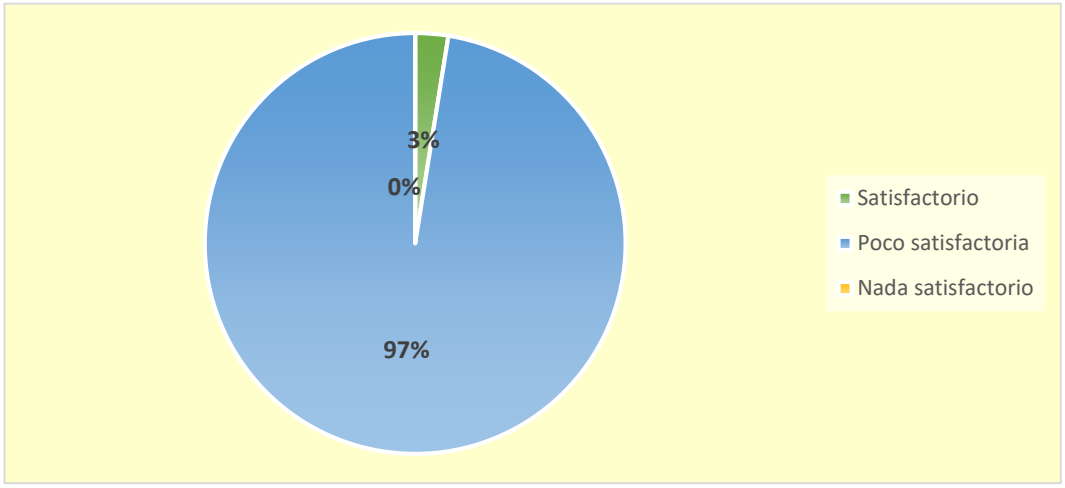
Trato de los conductores hacia los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorio	4	3%
Poco satisfactorio	154	97%
Nada satisfactorio	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 21.

Trato de los conductores hacia los clientes



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En relación a la pregunta 9 sobre el trato proporcionado por los conductores de la unidad de transporte pesado, se destaca que un gran porcentaje de clientes manifiesta estar poco satisfecho con el trato recibido, situación que permite diagnosticar la existencia de un problema relacionado con la eficacia del servicio.

10. ¿Considera usted que la compañía de transporte pesado Garotrans S.A. puede mejorar el servicio en algún aspecto?

Tabla 20.

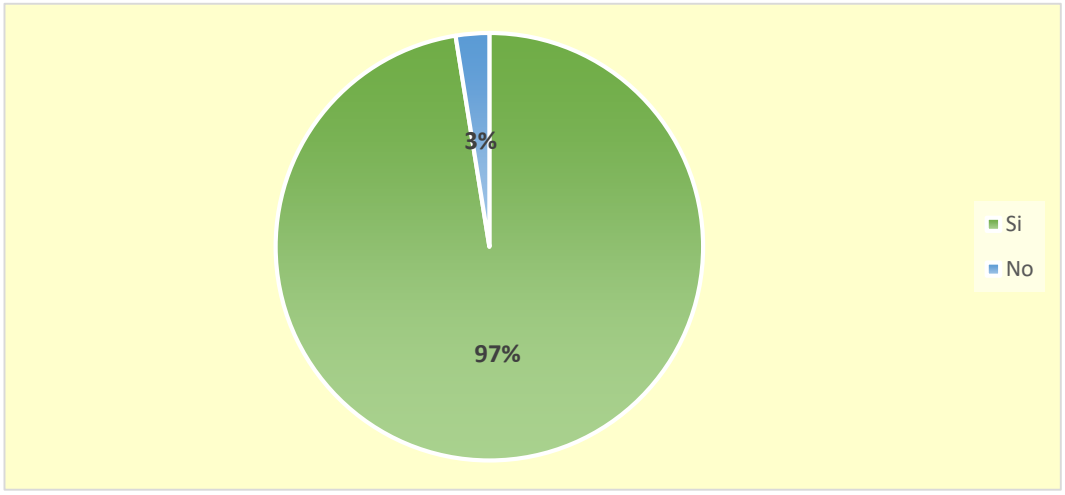
Aspectos de la compañía por mejorar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	154	97%
No	4	3%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 22.

Aspectos de la compañía por mejorar



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación. En relación sobre posibles mejoras en algún aspecto, los clientes expresan de manera afirmativa la necesidad de implementar soluciones significativas dentro de la compañía, además, sus comentarios reflejan claramente el interés que estos tiene porque la compañía pueda seguir mejorando y brindándoles el servicio de transporte.

11. Mencione que aspecto debe ser mejorado

Tabla 21.

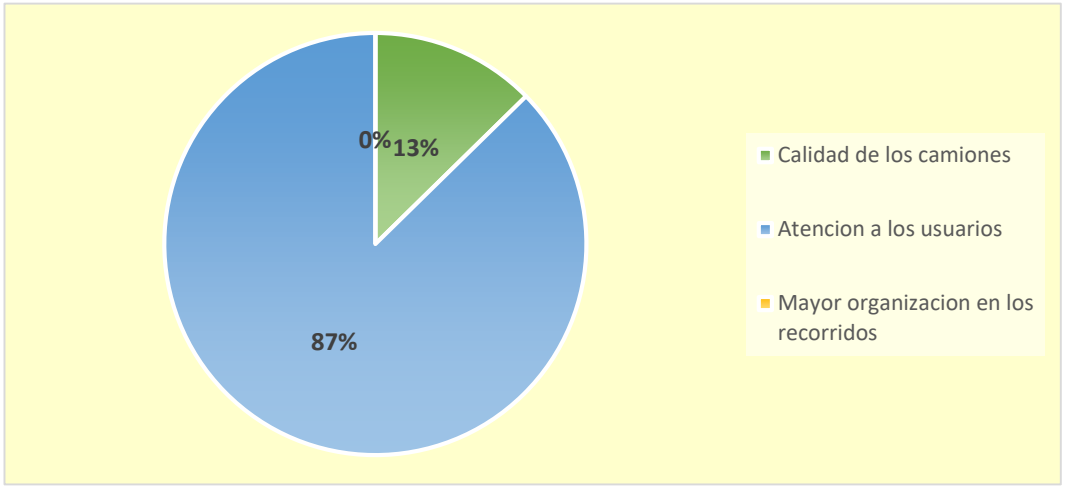
Aspecto por mejorar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de los camiones	20	13%
Atención a los usuarios	138	87%
Mayor organización en los recorridos	0	0%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 23.

Aspecto por mejorar



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación: Con relación a la pregunta sobre los aspectos que deben ser mejorados los clientes han señalado como áreas de mejora la atención a los usuarios, situación que acrecienta la necesidad por llevar a cabo un modelo de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en la compañía.

12. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión administrativo para mejorar la calidad del servicio al cliente en la Compañía?

Tabla 22.

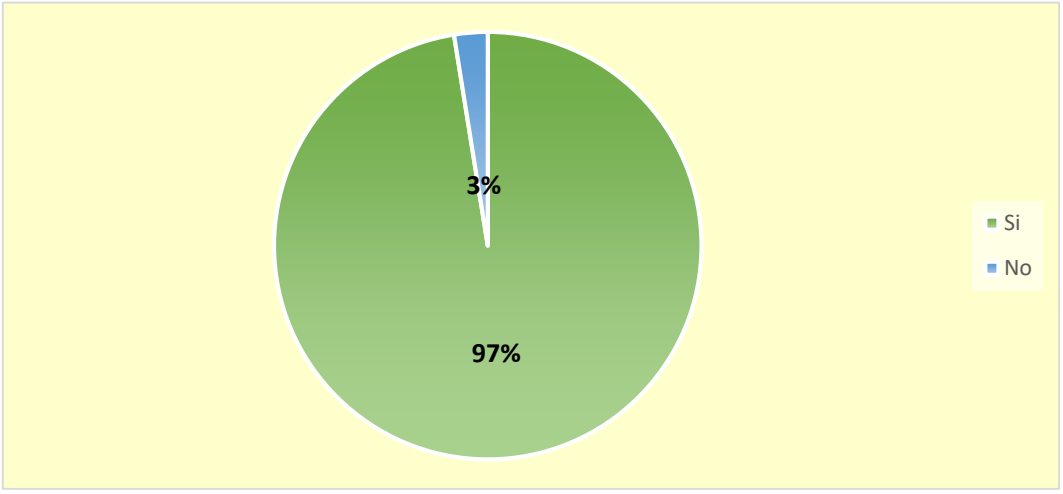
Nivel de aceptación de parte de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	154	97%
No	4	3%
TOTAL	**158**	**100%**

Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Figura 24.

Nivel de aceptación de parte de los clientes



Nota. Datos tomados de la encuesta realizada a los clientes
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Análisis e Interpretación: En la pregunta acerca de la implementación de un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio al cliente, se destaca que un elevado porcentaje de clientes está de acuerdo con esta iniciativa. Este resultado refleja un respaldo significativo por parte de la clientela hacia la idea de introducir un modelo de gestión administrativa con el propósito de elevar la calidad del servicio.

Análisis e interpretación de la entrevista

La compañía de transporte pesado Garotrans S.A ha logrado establecerse en el mercado y demostrado ser rentable. Sin embargo, se enfrenta a desafíos significativos en cuanto a la organización interna y la carencia de una dirección administrativa. Por esta razón, la introducción de un modelo de gestión administrativa y la elaboración de una misión y visión con visión de futuro se presentan como elementos esenciales para potenciar la eficiencia y establecer una orientación clara para la compañía. Estas medidas no solo fortalecerán la estructura interna, sino que también proporcionarían un marco sólido para guiar las decisiones y acciones hacia metas a largo plazo, contribuyendo así a la sostenibilidad y al crecimiento continuo de la compañía y satisfaciendo de esta manera las necesidades del mercado.

Diagnóstico situacional de la compañía

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa de transporte de carga pesada Garotrans S.A., donde se examinaron detenidamente los factores internos y externos que afectan su desempeño (FODA), lo que dio como resultado lo siguiente:

Tabla 23.

FODA de la compañía

ANÁLISIS FODA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S. A	
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
1. Experiencia en el área de transporte pesado. 2. Posee con una gran cartera de clientes. 3. Amplia red de distribución y cobertura geográfica. 4. Gestión adecuada de los recursos financieros. 5. Tecnología de seguimiento y monitoreo de flotas	1. Crecimiento del mercado de transporte de carga pesada en el país. 2. Posibilidad de llegar a más clientes mediante una mejor atención 3. Alianzas estratégicas con otras compañías en el ámbito de transporte. 4. Aprovechamiento de nuevas tecnologías. 5. Implementación de servicios adicionales (logística integrada o almacenamiento).

ANÁLISIS INTERNO **ANÁLISIS EXTERNO**

DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Inexistencia de un manual de funciones. 2. Falta de capacitación en atención al cliente. 3. Gestión administrativa deficiente. 4. Falta de misión y visión institucional. 5. Condiciones poco adecuadas de las unidades de transporte pesado.	1. Alta rivalidad en el mercado transportista. 2. Incremento en los precios de combustible. 3. Riesgo constante en las carreteras. 4. Cambio en las políticas gubernamentales. 5. Altos índices de delincuencia e inseguridad.

Nota. Datos tomados del diagnóstico interno y externo de la compañía

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Todos los aspectos destacados en el FODA proporcionan una visión general de los aspectos internos y externos que están influyendo en el desempeño de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., en términos de gestión administrativa y satisfacción de clientes.

Elaboración del FODA cruzado

A continuación, se presentan algunas estrategias para maximizar los efectos internos y externos de la compañía. Para efecto, se combinan las fortalezas con las amenazas (FA), las fortalezas con las oportunidades (FO), las debilidades con las amenazas (DA) y las debilidades con las oportunidades (DO), de la siguiente manera:

Fortalezas/Amenazas (FA)

1. F1A1: Incorporar nuevo personal con experiencia en el área de transporte pesado para hacer frente a la alta rivalidad que existe en el mercado transportista.
2. F3A4: Expandir la red de distribución y cobertura geográfica para mitigar los riesgos asociados a posibles cambios en las políticas gubernamentales de país.
3. F4A2: Gestionar de forma adecuada los recursos financieros para hacer frente a los incrementos de combustible, logrando mantener rentabilidad y posición en el mercado.

Fortalezas/Oportunidades (FO)

1. F5O5, 1: Expandir servicios de tecnología y mantenimiento de flota nuevos y mejores para implementar nuevos servicios, como logística integrada o almacenamiento, aprovechando el crecimiento del mercado en el transporte de carga pesada.
2. F1O3: Aprovechar la experiencia que se tiene en el área de transporte pesado para formar alianzas estratégicas con otras empresas del sector, logrando una mayor expansión.
3. F2O2: Aprovechar la gran cartera de clientes con las que se cuenta y llevar a cabo planes de capacitación que permitan fomentar una mejor atención y atraer nuevos clientes.

Debilidades/Amenazas (DA)

1. D1, 4A1,4: Incorporar un manual de funciones en Garotrans S.A., y solidificar una misión y visión institucional con la finalidad de lograr un mejor desempeño organizacional, ganar terreno ante los grandes rivales presentes en el mercado y afrontar cualquier cambio que se dé en las políticas gubernamentales del país.
2. D2A1: Mejorar la atención al cliente por medio de capacitaciones para brindar servicios de calidad y ganar posicionamiento en el mercado local frente a la competencia.
3. D3A1: Aplicar un modelo de gestión administrativa que erradique las deficiencias internas y mitigue la amenaza que trae consigo la alta rivalidad en el mercado.
4. D5A3: Mejorar las condiciones de las flotas vehiculares con la finalidad de reducir los riesgos que pueden producirse en las carreteras por objeto de fallas técnicas.

Debilidades/Oportunidades (DO)

1. D1,3O1, 3: Mediante la implementación del manual de funciones y la mejora de la gestión administrativa se podrá obtener un mayor crecimiento en el mercado y establecer alianzas estratégicas con otras empresas del sector de transporte.
2. D2O2: Mejorando la atención al cliente por medio de capacitaciones se podrá llegar a mayor cantidad de clientes.
3. D5, O4, 5: Por medio de la mejora de las unidades de transporte se logrará un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías y a su vez se podrán implementar servicios adicionales de logística integrada o de almacenamiento.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Datos informativos

Tema

Modelo de gestión administrativa Henry Fayol como herramienta para mejorar la calidad del servicio al cliente en la compañía de transporte pesado "Garotrans" S.A.

Ubicación

Caluma – Ecuador

Beneficiarios

Compañía de transporte pesado "Garotrans" S.A., clientes, socios y empleados de la compañía.

5.2. Antecedentes de la propuesta

Tomando en consideración los resultados que se obtuvieron en la investigación desarrollada, misma que dentro de sus objetivos específicos planteó: Realizar el diagnóstico de la situación actual referente al modelo de gestión admirativa y los niveles de satisfacción de los clientes se encontraron grandes falencias administrativas, esto pese al posicionamiento que la compañía ha alcanzado en el mercado.

Se identificó que la compañía no cuenta con un documento administrativo actualizado que muestre las funciones de cada uno de los socios, situación que hace que se genere poco compromiso por parte de quienes conforman el área administrativa, esto sin dejar de lado el déficit de coordinación y aplicación que existe en puntos relacionados con el control de rutas o control en los respaldos de información.

Además, el mayor porcentaje de los socios encuestados encuentra falencias en el proceso administrativo ya que no cuentan con un modelo adecuado que les permita planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades, ocasionando que las mismas sean realizadas de forma empírica.

Asimismo, la compañía no cuenta con una visión y misión estructurada que refleje su imagen corporativa y los servicios que brinda y tampoco ofrece información a sus socios respecto a los valores corporativos y funciones de los directivos.

Otro aspecto destacable es que la compañía de transporte pesado "Garotrans" S.A., tiene un déficit con el cliente en cuanto al servicio, esto debido a que los socios/empleados ofrecen un trato poco satisfactorio a los usuarios, provocando que el aspecto de esta propuesta se enfoque en mejorar la calidad del servicio. Por lo antes indicado es que se ha visto necesario desarrollar una misión, visión y valores para la compañía, mismas que le van ayudar a tener un mejor desempeño y una mejor calidad de servicio.

5.3. Justificación de la propuesta

De acuerdo con los antecedentes de la propuesta que reflejan falencias en torno al proceso administrativo ejecutado por la compañía es posible manifestar que la propuesta se justifica en el sentido de que busca plantear una mejor alternativa para solucionar los problemas encontrados en la investigación. Esto es porque, en primer lugar, le va a permitir a la compañía "Garotrans" S.A., contar con un conjunto de instrumentos que le van a proporcionar a los socios tomar decisiones y actuar de manera adecuada y lo más importante, dotarle de herramientas que le permitan obtener un adecuado control de todo el transporte, de las actividades internas y de la calidad del servicio al cliente.

La propuesta es factible ya que de cierto modo constituye una alternativa para mejorar el desarrollo de las tareas que se llevan a cabo por la compañía, brindando soluciones alternativas para que pueda lograr una eficiente gestión administrativa que le permita alcanzar sus objetivos y metas planteadas y ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios y socios.

Además, es conveniente acotar que el modelo de gestión administrativa constituye una serie de actividades a desarrollar, mismas que radican en primer lugar en mostrarle a la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., por medio de una charla informativa las ventajas que trae consigo la aplicación de dicho modelo y la serie de instrumentos que le van a permitir a sus administradores tomar decisiones futuras.

De igual modo, a través de la implementación de la estructura organizacional que se ha previsto plantear en la presente propuesta la compañía podrá tener un mayor direccionamiento y disminuir las falencias que existen en su gestión administrativa.

En consecuencia, crear y aplicar un modelo de gestión administrativa que a su vez contenga un manual de funciones para la compañía Garotrans S.A., es esencial porque va ayudar a los colaboradores a mejorar la calidad de vida laboral, el desenvolvimiento de funciones y una mejor capacidad para desarrollarse como personas.

Por lo antes expuesto, la implementación del modelo de gestión administrativa va a permitir disminuir los problemas que se presentan en los procesos de la compañía y generar beneficios ya que contiene, como se ha venido planteando, la misión, visión, la estructura organizacional y un manual de funciones que describe las actividades a desarrollar, mejorando sus resultados y ofreciendo un servicio de calidad en cuanto a atención.

5.4. Objetivos de la propuesta

5.4.1. Objetivo general

- Diseñar un modelo de gestión administrativa para la compañía de transporte pesado “Garotrans” S.A., que le permita mejorar la calidad del servicio al cliente.

5.4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar el modelo de gestión administrativa Henry Fayol que permita mejorar la calidad del servicio que actualmente ofrece la compañía de transporte pesado.
- Establecer visión, misión y valores empresariales que le permitan a la compañía de transporte pesado contar con una orientación y guía para la parte administrativa y de los socios.
- Diseñar un organigrama estructural y un manual de funciones que permita mejorar la toma de decisiones dentro de la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A.

5.5. Alcance de la propuesta

A través de la aplicación del modelo de gestión administrativa Henry Fayol la compañía de transporte pesado "Garotrans" S.A., podrá conseguir los siguientes alcances:

- Una mayor eficacia y eficiencia en el servicio prestado ya que se prevé llevar a cabo una optimización de procesos para identificar y eliminar cualquier proceso redundante o ineficiente dentro de la operatividad del transporte y, asimismo, definir de forma clara los estándares de calidad en cada etapa del servicio prestado.
- Alcanzar un posicionamiento mayor al que ya tiene en el mercado y constituirse como una de las compañías más competitivas en el mercado de transporte pesado. Dicho alcance podrá ser logrado mediante la aplicación de estrategias de posicionamiento y la identificación de falencias internas en la compañía.
- La compañía podrá mejorar la calidad en el servicio al cliente que ofrece a los usuarios, elevando de este modo su satisfacción, preferencia y sobre todo fidelidad; esto por medio de charlas y autocapacitación constante de los socios y directivos.
- Lograr un mayor direccionamiento entre los socios y directivos gracias a la planeación estratégica y a la aplicación de un manual de funciones ya que este último permite una perspectiva global de las responsabilidades y tareas principales de los socios.

Cada uno de estos alcances podrán ser logrados con el desarrollo de la propuesta y actividades planteadas.

5.6. Modelo de gestión administrativa Henry Fayol

5.6.1. Descripción de los componentes del modelo de gestión aplicado

La base para elaborar la propuesta actual fue el modelo de gestión administrativa desarrollado por Henry Fayol, no obstante, se basa en una estructura propia ya que se adaptó este modelo tomando en consideración los componentes de proyección y/o planeación estratégica, estructura organizacional y estrategias,

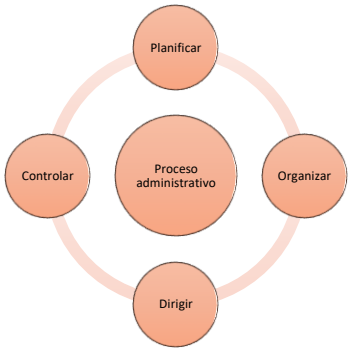
todo con el propósito de aumentar y perfeccionar la excelencia del servicio ofrecido en la compañía de transporte pesado “Garotrans” S.A., la cual según con lo identificado no es adecuada y carece de un documento que detalle las funciones específicas, situación que genera falencias.

Para brindar un mayor enfoque acerca del modelo utilizado resulta conveniente acotar que el modelo administrativo de Henry Fayol consta de cuatro fases: planificación, organización, dirección y control. Además, el autor Freire (2015) destacó que los postulados de Fayol mencionan que las organizaciones necesitan ser administradas y orientadas mediante el uso racional de los recursos para poder alcanzar los objetivos.

A efecto de lo mencionado, a continuación, se presentan los componentes sobre los cuales se configura el modelo administrativo de Henry Fayol y sobre los cuales se configura la propuesta.

Figura 25.

Componentes del modelo administrativo de Henrry Fayol



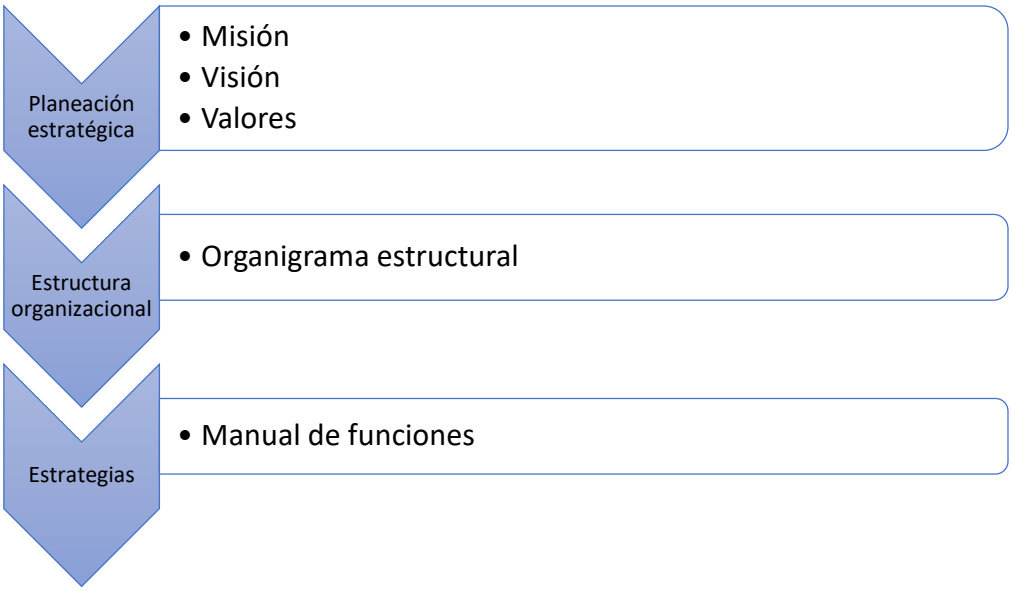
Nota. Datos tomados de la investigación de (Freire, 2015, p. 36)
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Habiéndose definidos los componentes que conforman el modelo propuesto resulta conveniente acotar que la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., no cuenta con una buena gestión administrativa que le permita planificar, organizar, dirigir y controlar se ha visto necesario adaptar los componentes de este modelo, porque los criterios de planificación estratégica y organizar/organización son consideradas en el contexto de lo que la empresa de transporte necesita y deben ser abordadas con una perspectiva que asegure que los otros elementos también se desarrollen.

Con lo mencionado, los componentes que se han adaptado y que conforman el modelo de gestión administrativa son:

Figura 26.

Componentes adaptados para el modelo que se propone



Nota. Modelo adaptado en base a lo propuesto por Henry Fay*ol*
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Como se detalló anteriormente, se optó por utilizar el modelo Henry Fayol debido a que cada uno de los componentes con los que cuenta se adaptan a las necesidades identificadas en la compañía. Además, se destaca que el modelo es adecuado ya que cuenta con una estructura flexible y sus fases no presentan gran extensión, siendo modificables a los requerimientos que se buscan mejorar, factor determinante considerando que los socios de la compañía de transporte pesado tienen conocimientos mínimos sobre la calidad de gestión y más aún sobre eficiencia en la calidad del servicio.

DESARROLLO DEL MODELO

5.7. Planeación estratégica

La administración de la compañía de transporte de carga necesitará implementar las estrategias mencionadas, ya que se ha determinado que son fundamentales para alcanzar los objetivos institucionales.

- Misión
- Visión
- Valores

5.7.1. Misión

Brindar servicios de transporte de carga pesada por carretera a nivel cantonal y nacional, ofreciendo a nuestros clientes responsabilidad, seguridad y agilidad en el servicio, asegurándonos de contar con el personal capacitado para garantizar los más altos estándares en cuanto a calidad, eficiencia y eficacia en el servicio de transporte.

5.7.2. Visión

Para el 2030 ser reconocida en el mercado de transporte como una compañía altamente competitiva por brindar el mejor servicio de transporte en términos de calidad y eficiencia y por la transparencia en sus operaciones gracias a la continua mejora de los procesos.

5.7.3. Valores

La compañía actualmente cuenta con 4 valores que guían sus acciones y servicios, siendo estos: responsabilidad, respeto, integridad y compromiso, no obstante, se ha visto necesario agregar otros valores adicionales para que el servicio que brinde la compañía sea el adecuado.

Valores actuales

- **Responsabilidad.** Los socios comparten el compromiso consigo mismo y con los demás en cada uno de los actos y actividades desarrolladas por la compañía.
- **Respeto.** Por los demás socios, directivos y usuarios, garantizando un ambiente de trabajo íntegro.
- **Integridad.** Los socios comparten valores éticos y morales que le permiten desarrollar con integridad cada una de las actividades de la compañía Garotrans S.A.
- **Compromiso.** Tener compromiso con la mercadería que se traslade para evitar inconvenientes con los clientes.

Valores adicionales

- **Excelencia en el servicio.** Indispensable para cumplir con las expectativas de los usuarios de la compañía.
- **Seguridad.** Preservar y proteger la integridad física de los usuarios durante el trabajo.
- **Compañerismo:** Mostrar apoyo y colaboración con todos los socios de la compañía.

5.8. Estructura organizacional

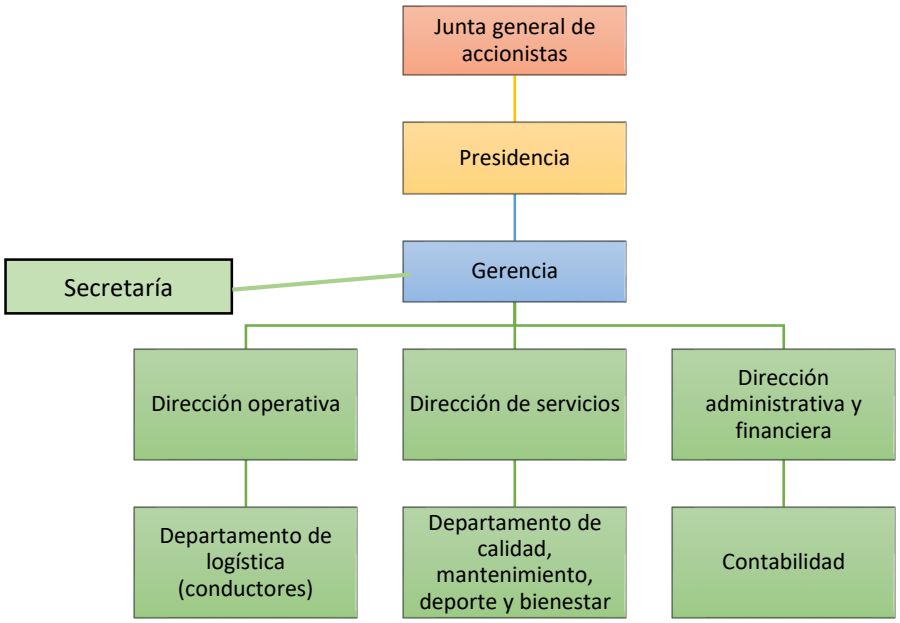
Tomando en consideración que una de las falencias identificadas en la compañía se relaciona con las funciones y actividades que desempeñan los funcionarios y socios, principalmente por el desconocimiento y ausencia que existe es que se ha visto necesario establecer dentro de la presente propuesta una estructura sistemática de relaciones conocida como estructura organizacional u organigrama para satisfacer las necesidades del cliente/usuario y poder alcanzar su visión y misión previamente establecida.

5.8.1. Organigrama estructural

El organigrama que se muestra, a continuación, sirve para indicar gráficamente la estructura organizativa que se ha previsto plantear para la compañía de transporte pesado Garotrans S.A.

Figura 4.

Organigrama propuesto para "Garotrans" S.A.



Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

Este organigrama le va a permitir a la compañía "Garotrans" S.A., desarrollar sus funciones de forma más organizada y lograr una mejor satisfacción para sus clientes.

5.9. Estrategias

Una de las estrategias que se ha previsto plantear dentro de la presente propuesta es un manual de funciones que le permita a la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., mejorar su toma de decisiones.

5.9.1. Manual de funciones

Tomando en consideración que la propuesta ha estado direccionada a dar solución a las falencias encontradas en la compañía y que los usuarios constituyen la razón de ser para la compañía de transporte de carga pesada "Garotrans" S.A., es que se ha planteado desarrollar un manual de funciones buscando garantizar una mejor toma de decisiones internas.

Es importante resaltar que, en la actualidad, el manual de funciones tiene la particularidad de ser un documento cuyo propósito principal es guiar a los integrantes de las organizaciones en la ejecución de sus labores y responsabilidades, lo que ayuda a evaluar la empresa y mejorar la eficiencia administrativa en la compañía especializada en transporte de carga pesada.

La compañía Garotrans S.A., como es de conocimiento, no cuenta con una organización bien definida, por eso con la finalidad de garantizar eficacia y eficiencia se ha previsto el desarrollo del presente manual que asignan las labores respectivas a cada cargo y porque es importante conocer las funciones que cada socio desempeña, evitando que exista dualidad de funciones y potenciando un mejor clima organizacional.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A.

Objetivo

Lograr un mayor direccionamiento entre los socios y directivos para el desarrollo eficiente en las operaciones de transporte de carga pesada y mejorar la toma de decisiones.

Elaborado por.	**Revisado por.**	**Aprobado por.**
Marcia Bayas y Edith Durango		

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la junta general de accionistas				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Junta general de accionistas			
Inmediato superior	Ninguno			
Principales funciones	– Controlar las actividades económicas y administrativas de la compañía. – Conocer y aprobar los estados financieros y balances contables que sean presentados por el gerente de la compañía. – Fomentar la participación de los directivos en cada una de las actividades. – Establecer normas y reglas que aseguren la solvencia y la eficiencia administrativa y económica de la compañía. – Realizar reuniones periódicas y exigir la asistencia de los directivos. – Ejecutar las demás acciones que se establecen en las leyes y estatutos de la compañía			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la presidencia/presidente				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Presidencia/presidente			
Inmediato superior	Junta directiva			
Principales funciones	– Establecer de forma clara la visión general de la compañía. – Monitorear el rendimiento operativo de la compañía, procurando que se cumplan con los estándares de eficiencia y eficacia. – Mantener relaciones claves y estratégicas con los socios de la compañía. – Dirigir y supervisar a los directivos de alto nivel y de mando medio como gerente general y representantes de la dirección operativa y de servicios de la compañía. – Estar a la vanguardia de situaciones de crisis y requerimientos externos respecto al servicio que ofrece la compañía. – Resolver de manera rápida los problemas internos que requieran de una solución urgente.			

Elaborado por. Marcia Bayas y Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la gerencia/gerente general				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
	X			
Nombre del puesto	Gerencia/gerente general			
Inmediato superior	Junta directiva			
Principales funciones	– Ser el representante legal, judicial y extrajudicial de la compañía. – Cumplir y hacer cumplir cada uno de los reglamentos de la compañía. – Velar por el respeto de los valores organizacionales y demás estatutos. – Saber elegir entre una o varias estrategias para solucionar un problema. – Mantener a los socios motivados y comunicar de manera clara y concreta los objetivos y metas de la compañía. – Estar al tanto de los requerimientos que podrían afectar la calidad del servicio de transporte que ofrece la compañía. – Controlar y dar por terminado el contrato con los trabajadores. – Liderar con responsabilidad y ética a la compañía de transporte pesado. – Firmar los respectivos certificados de aportación y supervisar la contabilidad y demás temas financieros de la compañía. – Entregar informes mensuales			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la secretaría

Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
		X		
Nombre del puesto	Secretaría			
Inmediato superior	Gerencia/gerente general			
Principales funciones	– Se encarga de recibir, clasificar y distribuir la correspondencia – Estar al tanto de las responsabilidades de su jefe inmediato. – Gestionar y responder llamadas telefónicas y transferir las llamadas según corresponda. – Elaborar, preparar y editar documentos y otros materiales siempre y cuando cuente con la aprobación del presidente y/o gerente. – Organizar y coordinar reuniones internas o externas para debatir asuntos relacionados con la operatividad del transporte u otros temas. – Receptar y archivar toda la documentación de respaldo. – Tener comunicación constante con todas las áreas departamentales de la compañía.			

Elaborado por: Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la dirección operativa/director operativo				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
			X	
Nombre del puesto	Dirección operativa/director operativo			
Inmediato superior	Gerente			
Principales funciones	– Desarrollar planes operativos para garantizar una ejecución eficiente en las actividades diarias desarrolladas por el sector de transporte. – Velar porque se cumplan los estándares de calidad y de satisfacción al cliente. – Supervisar la disponibilidad de la flota de vehículos de carga pesada. – Realizar análisis periódicos para determinar los aspectos a mejorar. – Convocar a reuniones periódicas a los departamentos de logística, calidad y operaciones, para aumentar la eficiencia. – Coordinar y supervisar el cumplimiento de la planificación en el transporte de carga pesada de la compañía. – Optimizar el uso de los recursos utilizados para llevar a cabo la prestación del servicio.			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones del departamento de logística (conductores)				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Departamento de logística/conductores			
Inmediato superior	Dirección operativa			
Principales funciones	– Contar con el conocimiento necesario sobre las leyes de tránsito y respetarlas. – Demostrar cortesía y amabilidad con los clientes, garantizando un buen servicio. – Planificar y coordinar las rutas de transporte de carga pesada para minimizar los tiempos de entrega y aumentar la satisfacción del cliente. – Respetar la capacidad de carga establecida. – Respetar las tarifas de cobro que hayan sido establecidas por la compañía. – Usar las medidas de seguridad adecuadas (cinturón de seguridad) – No conducir en estado etílico. – Supervisar el proceso de carga y descarga de mercadería de los vehículos. – Ser puntual y responsable con los tiempos de entrega puestos por el cliente.			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la dirección de servicios/director de servicios				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
			X	
Nombre del puesto	Dirección de servicios/director de servicios			
Inmediato superior	Gerente			
Principales funciones	– Realizar auditorías internas para garantizar que el servicio de transporte se esté cumpliendo con eficiencia. – Llevar un registro de los mantenimientos que se hayan efectuado, esto con el fin de garantizar la revisión periódica y organizada. – Realizar inspecciones periódicas del estado de los vehículos para evitar que existan riesgos de accidentabilidad. – Implementar programas de seguridad para garantizar la prevención de riesgos laborales, tanto para conductores como para socios. – Diseñar y coordinar actividades recreativas para los socios de la compañía, con el fin de mejorar el estado físico y emocional de cada uno. – Planificar y organizar eventos sociales para los empleados y socios de la compañía. – Monitorear los niveles de desempeño de cada uno de los departamentos a su cargo. – Llevar un registro de las actividades que se llevan a cabo. – Asistir a las reuniones de trabajo asistidas por la alta dirección.			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones del departamento de deporte y bienestar				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Departamento de calidad, mantenimiento, deporte y bienestar			
Inmediato superior	Dirección de servicios/director de servicios			
Principales funciones	– Establecer, implementar y mantener sistemas de gestión de calidad. – Documentar las políticas y procedimientos de calidad que definan los estándares a seguir por parte de la compañía. – Gestionar las reclamaciones de los clientes en cuanto a la calidad del servicio, buscando tomar medidas alternativas y correctivas. – Fomentar una cultura de calidad en donde todos los miembros de la compañía se muestren comprometidos por garantizar una calidad de atención al cliente eficiente. – Conllevar la organización y realización de tareas programadas tanto para prevenir futuros problemas como para corregir posibles fallos en los medios de transporte pertenecientes a la empresa. – Realizar reparaciones y ajustes necesarios en los vehículos. – Gestionar el inventario de repuestos y piezas			

	necesarias para el mantenimiento. – Diseñar y coordinar actividades deportivas que incluyan a socios y empleados. – Planificar y organizar actividades recreativas que promuevan la salud, bienestar y convivencia entre empleados. – Brindar programas de bienestar a los empleados para mejorar su calidad de vida y ofrecerles una salida de su zona de confort. – Trabajar en conjunto con el departamento de dirección de servicios.

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones de la dirección administrativa y financiera				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
			X	
Nombre del puesto	Dirección administrativa y financiera			
Inmediato superior	Gerente			
Principales funciones	– Planificar, organizar, programar y controlar las actividades del área contable. – Negociar con entidades financieras para obtener financiamiento y nuevas alianzas. – Evaluar los riesgos financieros que podrían existir para formular estrategias. – Supervisar todos y cada uno de los procesos administrativo y operativos de la compañía de transporte. – Realizar sesiones de autoría interna para identificar áreas de mejora y evitar que se lleven a cabo malversaciones. – Organizar reuniones y presentaciones relacionadas con temas financieros. – Dar a conocer al Gerente de la compañía los estados financieros obtenidos por el contador, garantizando transparencia. – Supervisar, controlar al asistente contable (contador) para garantizar un correcto desempeño y transparencia. – Elaborar informes de las actividades realizadas. – Dirigir el proceso contable de la empresa que está siendo llevado a cabo por el contador.			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "GAROTRANS" S.A.	
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	

Funciones del contador				
Nivel jerárquico	**Alta dirección**	**Mando medio**	**Mando de primera línea**	**Sin nivel jerárquico**
				X
Nombre del puesto	Contabilidad/contador			
Inmediato superior	Dirección administrativa y financiera			
Principales funciones	– Controlar y determinar los manejos de efectivo de la compañía. – Realizar la gestión contable y presentar periódicamente el balance al departamento administrativo y financiero para que sea revisado por el gerente. – Realizar conciliaciones bancarias. – Analizar e interpretar los estados financieros, auxiliares y contables. – Elaborar los estados financieros para fines contables, fiscales y financieros. – Mantener en orden el lugar de trabajo y dar a conocer cualquier anomalía. – Cumplir con otras disposiciones relacionadas con la contabilidad de la compañía y con lo dispuesto por el Gerente General o por la dirección administrativa y financiera.			

Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

CONCLUSIONES

- Luego de haber fundamentado de forma teórica y haber identificado los temas más importantes para el desarrollo de la investigación se obtuvo que los modelos de gestión administrativa que mayormente son utilizados por los autores son aquellos que se relacionan con los procesos, con la gestión empresarial y con la administración ya que constituyen grandes soportes para que las compañías tomen decisiones en momentos difíciles y de esta manera llevar una dirección eficaz.
- El diagnóstico de la situación actual de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., arrojó valiosos conocimientos que indican que la organización carece de un modelo de gestión administrativo eficiente, situación que a nivel administrativo provoca dificultad, sin dejar de lado que tampoco posee visión y misión, ni una estructura organizacional que ayude a direccionar las funciones de los socios. Además, el diagnóstico reveló que el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio es bajo y un porcentaje del 97% lo cataloga como regular.
- Finalmente, la propuesta del modelo de gestión administrativa Henry Fayol fue esencial y contribuye fundamentalmente dentro de la compañía ya que fue desarrollada con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al cliente y planificar el desarrollo del sector de transporte pesado bajo los parámetros de visión y misión empresarial, la promoción de una estructura organizacional y un manual de funciones para optimizar los procesos administrativos de la compañía y ofrecer un direccionamiento para los funcionarios.

RECOMENDACIONES

- Continuar realizando investigaciones enfocadas en la aplicación de modelos de gestión administrativa, ya que según como se plantea en la base teórica, estos sirven de guía para las compañías al momento de tomar decisiones difíciles en tiempo real y para comprender y mejorar los procesos de gestión.
- Es recomendable que los socios de la compañía de transporte pesado Garotrans S.A., lleven a cabo un monitoreo constantes para evaluar la satisfacción del cliente y el impacto en la gestión administrativa. De este modo se podrían establecer estrategias según las necesidades identificadas; además, teniendo en cuenta las falencias identificadas es necesario que la compañía utilice la visión, visión valores y organigrama estructural planteado en este proceso investigativo, garantizando así la mejora continua en el servicio que brinda la empresa de transporte pesado.
- Finalmente, se sugiere a los socios de la compañía aplicar el modelo de gestión administrativa Henry Fayol que fue propuesto en la presente investigación, debido que va permitir mejorar los procesos administrativos en el servicio de transporte de carga pesada e impulsar la perspectiva que los clientes tienen en cuanto al servicio brindando, además es indispensable que el gerente de la compañía empleé el manual de funciones propuesto para que exista mayor orientación entre los socios y trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Argoti, R. A. (2013). *Modelo de Gestión Administrativa para la Empresa de Transporte Pesado Cordicargas S.A. de la Ciudad de Tulcán (Tesis).* Tulcan .

Camison, C. C. (2007). *Gestion de la calidad. Consepto,Enfoques, Modelos y Sistemas* . Madrid: Pearson Educacion. S.A.

Canacuán C, A. S. (2014). *MODELO ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN VOLQUETES PÉTREOS Y PÉTREOS DEL NORTE PEYPENCA C.A. DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI.(Tesis).* Ibarra.

Cardenas, F. (3 de Mayo de 2022). Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia

Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *zenvia.com*. Obtenido de blog: https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/

Catalina, I. M. (2010). *Modelo de dinamica de sistemas para la implementacion de tecnologias de la informacion en la gestion estrategica universitaria [Tesis, Universidad del pais Vasco]*. Repositorio Universitario .

Definiciona. (30 de Junio de 2017). Obtenido de https://definiciona.com/mejoramiento/

Druker., P. F. (1954). *La practica de l Administracion* . Nueva York: Harper & Brothers.

Equipo editorial, Etecé. (2 de Febrero de 2022). Obtenido de https://concepto.de/satisfaccion/

Escaleras, L. F. (2020). *Propuesta de modelo de gestion de talento humano para empresas del sector de comercializacion de reativos de insumos medicos[Tesis, Universidad Andina Simon Bolivar]*. Repositorio de la universidad.

Freire Maldonado, A. d. (2015). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativa que permita la inserción laboral de las personas con discapacidad de la fundación Cuesta Holguín de la provincia de Tungurahua.* Disertación de Grado , Pontificia Universidad Católica del Ecuador . Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1260/1/75843.pdf

Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas* . Madrid: Pozuelo de Alarcón.

Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). Obtenido de https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,a%20detalle%20lo%20que%20necesitan.

Hammond, M. (27 de Marzo de 2023). Obtenido de https://blog.hubspot.es/service/guia-comunicacion-cliente

Hernández, J. (29 de Noviembre de 2021). Obtenido de https://conceptodefinicion.de/eficiencia/

Hernandez, S. &. (2011). *Fundamentos de la gestion Empresarial* . Mexico: McGraw.Hill Interamericana.

Iñiguez, H. &. (2012). *´´Evaluacion De Le Gestion Amdinistratriva De Las Universidades Categoria´´ B´´De Guayaquil Y Propuesta Del Plan Mejoras De Los Procesos Para Elevar Los Niveles De Sastifacion¨[Tesis, Universidad Tecnica Salesiana]*. Repositorio de la Universidad.

Mancuzo, G. (04 de Diciembre de 2020). Obtenido de

https://blog.comparasoftware.com/cliente-interno-externo/
Mendoza, J. (16 de Enero de 2020). Obtenido de https://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-calidad-del-servicio/
Moreno, J. (3 de Abril de 2023). *hubspot.es*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente
Parra, M. E. (2013). *El buzon del pasiole* . Mexico : Trimestral .
Peiró, R. (1 de Febrero de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/deseo.html
Pérez, J., & Merino, M. (07 de Junio de 2023). Obtenido de https://definicion.de/fidelizacion/
Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2019). *economipedia.com*. Obtenido de Cliente: https://economipedia.com/definiciones/cliente.html
Ricaurte Patalajo, F. A. (s/f). *Estrategias para el fortalecimiento de la gestión empresarial de AGROFAR, empresa productora y comercializadora de abonos foliares, ubicada en Mira, provincia del Carchi.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carchi.
Significados. (2019). *Significados.com*. Obtenido de Qué es Calidad: https://www.significados.com/cali
Stoner, J. (1996). *Administracion* . Mexico : Aguilar .
VEGA, D. B. (2013). *ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU NCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI S.A, UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS.(tesis)(UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO).* Repositorio institucional, Milagros.
Westreicher, G. (09 de Septiembre de 2020). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html#:~:text=La%20expectativa%20es%20la%20posibilidad,un%20determinado%20prop%C3%B3sito%20u%20objetivo.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

ACTIVIDADES	MES	13/10/2023				30/06/2024							
	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud de autorización "compañía Garotrans S.A"			X										
Presentación de tema.				X									
Aprobación del tema en el concejo universitario					X								
Elaboración del anteproyecto de integración curricular						X							
Revisión del tema con el director							X						
Revisión de avance del anteproyecto con el director y pares académicos.						X							
Acoger las observaciones del director y pares académicos y presentar certificado de cumplimiento							X						
Entrega del anteproyecto a la coordinadora de titulación.							X						
Desarrollo del trabajo de investigación curricular (proyecto), con asesoramiento del director.									X				
Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para la defensa.												X	
Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular.											X		
Defensa del trabajo de integración curricular.													
Entrega del empastado													X

Nota. Cronograma de actividades que se realizaran en el proyecto de investigación
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

ANEXO 2. PRESUPUESTO EJECUTADO

CONCEPTO	UNIDADES	PRECIO POR UNIDADES	VALOR
Hojas (resmas)	5	3,5	$ 17,50
Impresiones	900	0,25	$ 225,00
Copias	900	0,10	$ 90,00
Carpetas	8	0,60	$ 4,80
Esferos	24	0,50	$ 12,00
Anillados	3	2,00	$ 6,00
Perforadora	1	2,00	$ 2,00
Grapa	2	3,00	$ 6,00
Reparación de computadora	1	40,00	$ 40,00
Pasajes	2(personas)	3,75	$ 100,00
TOTAL			**$ 503,30**

Nota. Presupuesto utilizado para la realización del proyecto de investigación
Elaborado por. Marcia Bayas & Edith Durango

ANEXO 3.FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS SOCIOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA "GAROTRANS" S.A.

Objetivo. Realizar el diagnóstico de la situación actual referente al modelo de gestión administrativa de la compañía

1. **¿Qué tiempo lleva de socio en la compañía de Transporte Pesado Garotrans S.A.?**
   a) 1 año
   b) 2 años
   c) 3 años
   d) 4 años
   e) 5 años
   f) 6 años
   g) 7 años
   h) 8 años
   i) 9 años
   j) 10 años
2. **¿Conoce usted si la compañía lleva un sistema o un modelo de gestión administrativa?**
   a) Si
   b) No
3. **¿Conoce usted las funciones de los directivos de la compañía?**
   a) Si
   b) No

4. **¿Conoce si la compañía tiene determinada la misión y visión?**
   a) Si
   b) No
5. **¿Conoce sobre los valores individuales y corporativas que orientan las actividades de la compañía?**
   a) Si
   b) No
   c) No Sabe
6. **¿Señale cuáles son los valores de la compañía?**
   a) Responsabilidad
   b) Respeto
   c) Integridad
   d) Compromiso
   e) Todas las anteriores
7. **¿Considera que el sistema actual de la gestión administrativa permite un adecuado servicio a los clientes?**
   a) Si
   b) No
8. **¿Conoce usted que el actual sistema de gestión administrativa satisface las necesidades de los asociados?**
   a) Si
   b) No
9. **¿Piensa usted que existe eficiencia en la calidad de servicio que brinda la Compañía?**
   a) Si
   b) No
10. **¿Considera que un adecuado modelo de gestión administrativa permitirá mejorar los servicios de la compañía?**
    a) Si
    b) No

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

ANEXO 4. FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS CLIENTES

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA "GAROTRANS" S.A.

Objetivo. Realizar el diagnóstico de la situación actual referente a los niveles de satisfacción de los clientes.

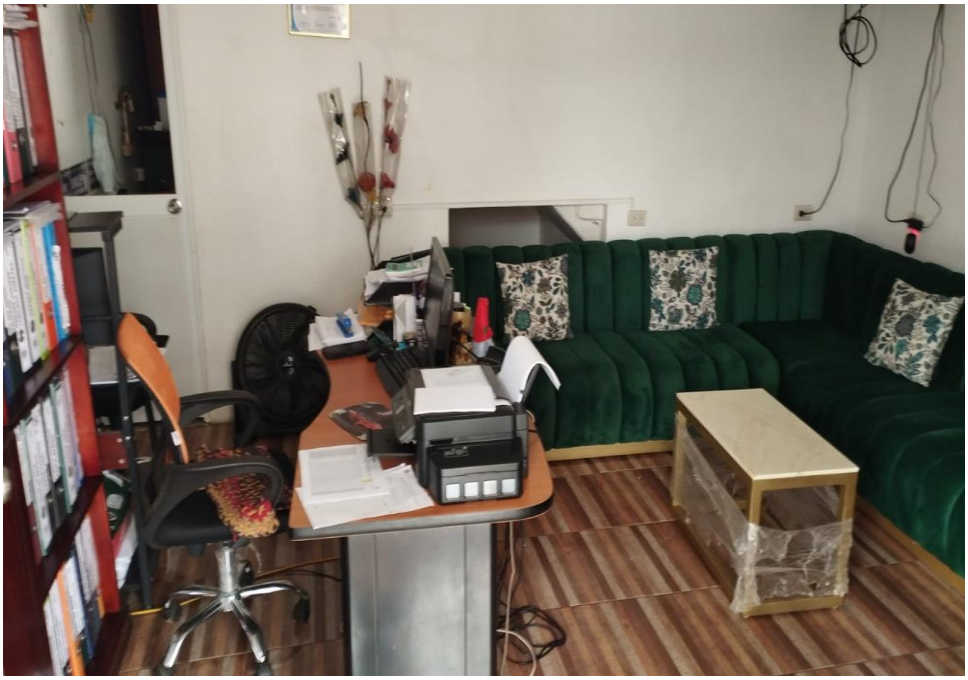
1. **¿Conoce usted a la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A.?**
   a) Si
   b) No
2. **¿Es usted cliente de la compañía de trasporte pesado Garotrans S.A.?**
   a) Si
   b) No
3. **¿Cómo recibe el trato dentro de la compañía?**
   a) Excelente
   b) Bueno
   c) Malo
4. **¿Cómo calificaría el servicio que brinda la compañía?**
   a) Excelente
   b) Regular
   c) Deficiente
5. **¿Satisface sus expectativas la compañía?**
   a) Si
   b) No

6. **¿Considera que debería mejorar algunos sistemas de gestión administrativa de la compañía?**
   a) Si
   b) No
7. **¿Considera que las unidades en circulación se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio de transporte?**
   a) Adecuado
   b) Poco adecuado
   c) Inadecuado
8. **¿Considera que los choferes de la compañía de transporte Garotrans S.A. están capacitados para operar sus unidades?**
   a) Si
   b) No
9. **¿Considera usted que el trato que brindan los conductores del trasporte pesado Garotrans S.A. los usuarios son?**
   a) Satisfactorio
   b) Poco satisfactorio
   c) Nada satisfactorio
10. **¿Considera usted que la compañía de transporte Pesado Garotrans S.A. puede mejorar el servicio en algún aspecto?**
    a) Si
    b) No
11. **¿Mencione que aspecto debe ser mejorado?**
    a) Calidad de los camiones
    b) Atención a los usuarios
    c) Mayor organización en los recorridos
12. **¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión administración para mejorar la calidad del servicio al cliente en la compañía?**
    a) Si
    b) No

ANEXO 5. PRODUCTOS DE LA COMPAÑÍA DE TRASPORTE PESADO GAROTRANS



Nota: Entrevista al gerente de la compañía de transporte pesado Garotrans



Nota: Investigación de campo



Nota: Investigación de campo



Nota: Encuesta a un socio de la compañía de transporte pesado Garotrans

ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN

Caluma 26 de septiembre del 2023

Propietario De La Compañía De Transportes Pesado GAROTRANS S.A
Edwin Garofalo
Coordinador/A de la Unidad de Integración Curricular
Ing. Gina Alarcón

Presente.-

De mi consideración:

A nombre de la de la compañía de transportes pesado GAROTRANS S.A tengo a bien en expresarle un cordial y atento saludo, esperando que vuestras elevadas funciones se desarrollen con el mayor de los éxitos.

En atención a vuestro, oficio de fecha **22 de septiembre del 2023**, en el cual solicita la autorización para que realice el trabajo de titulación a los estudiantes, **Marcia Morayma Bayas Jaya**, con cedula de ciudadanía **No. 1250962808**, y **Edith Viviana Durango Atan**, con cedula de ciudadanía **No. 0250275955**, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar. Manifiesto que, si es procedente aceptar vuestra solicitud, referente al trabajo de titulación, en virtud de lo expuesto solicito a usted, designar tutor para de esta manera validar el trabajo de titulación de mis representadas.

Sin más que decirle, le deseo que vuestras elevadas funciones se desarrollen con el mejor de los éxitos.

Atentamente.

COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO GARO TRANS. S.A. Fundación 2014 0967178884

Sr. Edwin Garofalo

Propietario De La Compañía De Transportes Pesado GAROTRANS S.A

ANEXO 7. CERTIFICADO DE TURNITIN

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

UNIDAD DE INTEGRACIÓ CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación curricular denominado "MODELO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA El MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GAROTRANS S.A, CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024", presentado por Marcia Morayma Bayas Jaya y Edith Viviana Durango Atan, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud de 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto

Guaranda, 18 de abril del 2024

Atentamente,

Dr. Marlon Alberto García Saltos

Director

ANEXO 8. CAPTURA TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
Tesis DURANGO Y BAYAS.pdf

AUTOR
Edith y Marcia Durango y Bayas

RECUENTO DE PALABRAS
17917 Words

RECUENTO DE CARACTERES
105191 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
1.5MB

FECHA DE ENTREGA
Apr 15, 2024 2:53 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Apr 15, 2024 2:54 PM GMT-5

● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de trabajos entregados

Resumen