



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL – SEPTIEMBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
TRANSPIEDRAHITA S. A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERIODO
2022

EGRESADO:

ZAIDY STEPHANY BARRAGÁN BASTIDAS

TUTOR:

ING. FABIÁN TOSCANO RUIZ

AÑO 2023

INDICE

| | |
|--|-------------------------------|
| RESUMEN | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| JUSTIFICACION | 8 |
| OBJETIVOS | 9 |
| OBJETIVO GENERAL | 9 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 9 |
| LINEA DE INVESTIGACION | 10 |
| ARTICULACION CON PROYECTOS DE VINCULACION / PRACTICAS | 11 |
| MARCO CONCEPTUAL | 12 |
| METODOLOGÍA | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESULTADOS | 21 |
| DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 23 |
| CONCLUSION | 25 |
| RECOMENDACIONES | 26 |
| BIBLIOGRAFIAS | 27 |
| ANEXOS | 28 |

RESUMEN

El estudio de caso titulado: Gestión administrativa de la empresa de transporte Transpiedrahita S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022, tiene como objetivo general analizar cada uno de los procesos que se están aplicando en la administración de esta compañía, donde se utilizó el método cuantitativo y cualitativo mediante las técnicas de entrevista y encuestas para determinar con exactitud las problemáticas presentadas en la gestión administrativa de la empresa de transporte, por ende una vez realizado todo el seguimiento en la investigación se tuvo como conclusión que los sistemas administrativos contables se desarrollan sin procesos y procedimientos técnicos eficientes, los choferes tienen sobrecarga de trabajo, además de que no cuentan con debidos conocimientos sobre las normas de seguridad que deben seguir para poder realizar las entregas y servicios de las cargas a los clientes, lo cual está dando un resultado negativo para la empresa ya que muchas veces las movilizaciones de las rutas de envío sobrepasan las 8 horas, generando un descontento en los clientes, ya que ellos prefieren un servicio óptimo y de calidad que no los haga perder su valioso tiempo, es decir que en el periodo 2022 la fidelidad de los clientes ha disminuido en base a la empresa, por lo cual ellos prefieren irse a la competencia, ocasionando así un déficit en los ingresos significativos de la empresa, lo cual le preocupa al propietario ya que si no se encuentra una posible solución la empresa podría entrar en un periodo de cierre total.

Palabras Claves: Gestión administrativa, transportes, procesos, procedimientos.

ABSTRACT

The case study titled: Administrative management of the transport company Transpiedrahita S.A of the city of Guayaquil in the period 2022, has the general objective of analyzing each of the processes that are being applied in the administration of this company, where the quantitative and qualitative method through interview and survey techniques to accurately determine the problems presented in the administrative management of the transport company, therefore once all the follow-up in the research was carried out, the conclusion was that the administrative accounting systems are developed Without efficient technical processes and procedures, drivers are overloaded with work, in addition to not having proper knowledge about the safety regulations that they must follow to be able to deliver and service loads to customers, which is giving a result negative for the company since many times the mobilization of shipping routes exceeds 8 hours, generating dissatisfaction in customers, since they prefer an optimal and quality service that does not make them waste their valuable time, that is, in In the 2022 period, customer loyalty has decreased based on the company, which is why they prefer to go to the competition, thus causing a deficit in the company's significant income, which worries the owner since if he is not A possible solution the company could enter a period of total closure.

Keywords: Administrative management, transportation, processes, procedures.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “Transpiedrahita S. A” se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia Pascuales, en las calles Lagos Solar 12 (manzana 1412) en el Guasmo Norte, se dedica a la transportación de carga múltiples materiales por carretera como: ganado (vacas y toros), troncos, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación. Entre otros, con la finalidad de siempre brindar un buen servicio a sus clientes para así posicionarse en su mente como el número uno a la hora de elegir un transporte de calidad y de suma confianza para transportar sus productos

Al ser esta una empresa reconocida en el mercado que opera, se pudo observar que, así como posee beneficios tanto para el cliente como para los colaboradores, también engloba un sin número de falencias y problemas, los cuales no le ha permitido posicionarse como el número uno en la transportación de cargas ante la competencia la cual es mucha en el mercado, más allá de que no se ha podido efectuar o llevar a cabo los objetivos propuestos durante el periodo de trabajo.

Está a cargo del señor Isidro Vicente Piedrahita Briones, quien es el gerente y administrador de la empresa, se encuentra registrada con el número RUC #0913264081001. Es una empresa con infraestructura física de más de 20 años, sus instalaciones no presta las facilidades para operar y su capacidad instalada en cuanto a distribución interna condiciona los procesos, los sistemas administrativos tienen procedimientos que no han sido mejorados en los últimos años, por ejemplo si un cliente quiere enviar un encargo o recibir una encomienda tiene problemas de entrega de información, los códigos se pierden y la ruta de envío una vez se dice que va en un transporte cuando la sorpresa es que viene en otro y retrasado, a esto se suma número de

unidades de transporte de carga que constantemente tienen están en mantenimiento pues la vida útil también está por terminar y no ha sido renovado el parque automotor.

La empresa no ha llevado una buena gestión tanto en el área administrativa como en las demás áreas, no se han ejecutados bien los debidos procesos en : dirección, organización, planificación y control referentes a los recursos de la empresa, personal administrativo y de servicios con sobrecarga laboral , stock de insumos y materiales de oficina con notas de pedido y requerimientos sin ser entregados al final clientes insatisfechos y más aún se agrava porque existe la competencia que cada día se moderniza y agiliza los envíos de carga hacia los diferentes lugares de la costa y sierra.

El personal operativo especialmente los choferes de transporte de carga tienen carga laboral de más de ocho horas de viaje, le obligan a ir y regresar el mismo día sin descanso donde la norma exige un descanso y cambio de chofer cada cinco horas, existe un total desconocimiento de las normas de seguridad para traslado de los semovientes, materiales contaminantes de un lugar a otro bajo la ley.

Los sistemas administrativos - contables que se desarrollen bajo normas de comunicación interna donde sea prioridad el envío de encomiendas con la documentación que soporte tales envíos o entregas, el gerente administrador no posee información oportuna sobre la matriz hoja de ruta de los camiones que se movilizan por todo el país , las computadoras son limitadas y no focalizan la generación de información hacia las 7 sucursales , se agrava el problema por la capacidad del internet que dispone de baja cobertura y se agudiza por cuanto la proveedora del servicio es intermitente donde la señal se pierde constantemente.

La empresa no tiene un balcón de sugerencias e información que le permita al público adquirir una referencia sobre las actividades que realiza, presentar quejas postventa o sugerencias sobre los procesos que se llevan a cabo, servicios y productos entregados al

momento darse el contrato de transportación, mismo que da resultado una baja en la calidad y más aún porque no se le da paso al cliente para que pueda expresar sus necesidades para así saber cómo satisfacer cada gusto o preferencia que este posea, logrando así que este pueda fidelizarse tanto con la empresa como también con el servicio brindado.

La nómina de personal en la empresa no es muy amplia, no posee muchos colaboradores, existe un proceso de sobrecarga de funciones y responsabilidades, el administrador hace las veces de bodeguero y hasta de mensajero se triplica el trabajo y no se cumple a cabalidad, la línea de espera de los clientes es alta y poco confiable en estos últimos meses se ha visto una disminución de clientes más de 40% se ha ido a la competencia y más aún los choferes de la transportación por tener mejores sueldos y condiciones laborales has dejado sus puestos de trabajo para ubicarse en la cooperativas de transporte de carga pesada que ofrece mejores garantías

Se ha observado que, en muchas de las actividades los empleados de la cooperativa, no se realiza una adecuada planificación que le permita a cada uno de ellos saber lo que se realizara a diario o de manera mensual, tampoco no se realiza un estricto control y dirección de sus áreas de labores por lo que se presenta una deficiencia en la transportación de carga.

Considerando todos los problemas presentados y las evidencias observadas en el desarrollo de las actividades y funciones de la empresa, se ha establecido que el presente caso de estudio se enfocara bajo un esquema de objetividad, que se analizara los procesos de la Gestión Administrativa de la empresa de transporte Transpiedrahita S.A. de la ciudad de Guayaquil del periodo 2022, para el mejoramiento de la atención al cliente.

JUSTIFICACION

Es pertinente llevar a cabo este estudio de caso que tiene por título “GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSPIEDRAHITA S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, se lo elabora para determinar los problemas existentes en la empresa mencionada y su administración, con ello se analizara los diferentes ejes evidenciando el grado de dificultades que ha atravesado la compañía durante su tiempo en el mercado, todo esto es debido a los manejos erróneos en temas administrativos y los diferentes procesos que han venido realizando.

De tal manera, que el presente caso de estudio se lo ejecuta con base en las anomalías que existe en los diferentes procesos de planificación, organización, dirección y control manejados dentro de la gestión Administrativa en el periodo 2022, donde estos afectan de manera directa a la estabilidad y rentabilidad del negocio, por lo que a través de mecanismos analíticos se busca determinar e identificar con exactitud los diferentes factores que influyen dentro del área gerencial y administrativa, se pretende mejorar e innovar para el bienestar empresarial y también de los clientes.

Es por eso que mediante este caso de estudio se recomendara diversas alternativas de solución, las cuales serán eficientes y eficaces para lograr una mejora continua en los procesos administrativos y en las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa. Además, de que se tendrá como objetivo principal buscar la fidelización optima de los clientes tanto con la empresa como también con el servicio prestado para así incrementar los ingresos y la productividad de la compañía.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los procesos de la Gestión Administrativa de la empresa de transporte Transpiedrahita S.A. de la ciudad de Guayaquil del periodo 2022, para el mejoramiento de la atención al cliente.

Objetivos Específicos

- Definir los factores relevantes y primordiales dentro de la gestión administrativa.
- Obtener información relevante a través de entrevista al propietario como encuentra al personal, que permita tener un conocimiento sobre la situación actual de la cooperativa de carga.
- Recomendar el análisis sobre la gestión administrativa de la cooperativa Transpiedrahita para que exista un sustento sobre las falencias encontradas.

LINEA DE INVESTIGACION

Este caso de estudio se enmarca en la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control.”; lo cual va de la mano con la sublínea de investigación “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”, ya que, a través de este enfoque se podrá realizar el debido análisis sobre las gestiones implementadas en los procesos administrativos de la compañía. Por lo tanto, permitirá que este trabajo analítico se conduzca como un estudio profundo de los procesos internos relacionados con la atención al cliente y los servicios que brinda esta empresa a sus clientes y ciudadanos, con el objetivo de beneficiar directamente a los socios, empleados y usuarios de la organización, con la finalidad de que existan procedimientos de calidad, optimizando de manera continua los recursos de la organización.

ARTICULACION CON PROYECTOS DE VINCULACION / PRACTICAS

El presente caso de estudio esta direccionado en la Gestión Administrativa de la empresa de transporte Transpiedrahita S. A de la ciudad de Guayaquil, periodo 2022, el cual, se encuentra relacionado y articulado con el proyecto de vinculación con la sociedad bajo el enfoque de “Incubadoras de mis pymes que fomente el Bienestar Social y Económico de la zona sur de la Provincia de Los Ríos (cantones Babahoyo, Baba, Montalvo, Pueblo Viejo y Urdaneta”.

Por medio de este tipo de investigación articulada el trabajo podrá contar con un enfoque administrativo y empresarial, ya que, se basa en la fomentación del bienestar de la sociedad en el ámbito económico y social, donde existe una relación directa con la empresa de transporte Transpiedrahita S.A. por ser esta compañía una prestadora de servicios, el cual, ha incentivado el sector del transporte, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población, conllevando que a través del análisis a sus procesos de gestión en la administración se podrá establecer mecanismos que permitan un mejoramiento en la atención al cliente, de tal forma, se estaría cumpliendo el objetivo de estudio.

MARCO CONCEPTUAL

Transpiedrahita S.A. es una empresa con visión de futuro y con la ambición de alcanzar siempre sus objetivos en el menor tiempo posible. Esto incluye convertirse en una empresa líder en la transportación de carga pesada, siempre que se respeten los controles y leyes adecuados. Ya que hoy en día, las exigencias generales actual buscan a que las pymes (pequeña y mediana empresa) adquieran conocimientos sobre la buena gestión administrativa y sus procesos, lo que permitirá que los empleados reciban grandes beneficios mediante el uso de sus talentos y habilidades para mejorar significativamente las actividades de las que son responsables.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el proceso básico de gestión de una organización o negocio. Se refiere a la planificación, organización, dirección y dirección de los recursos y actividades de una empresa con el objetivo de alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente. Se puede enfatizar que la gestión administrativa se basa en la gestión eficaz de los recursos de los que dispone la empresa para alcanzar las metas trazadas.

La gestión administrativa, al combinar diferentes perspectivas, experiencias, percepciones públicas, etc., se convierte en un sistema de decisiones e intenciones claras encaminadas a conseguir que la organización obtenga rendimiento y deseo de cambiarse a sí misma, entendida como una ciencia que forma parte de un cambio que aporta la práctica de la autocrítica a todos los niveles para alcanzar metas y alcanzar el máximo éxito (Franklin E., 2018)

Luján Canduelas (2018) dice que; "La gestión es el uso de recursos escasos para lograr los fines deseados". Si bien Editorial Etecé (2021) afirma que; "La gestión incluye un conjunto de actividades encaminadas a orientar a una empresa para que realice sus tareas de manera razonable".

“La dirección ejecutiva es un conjunto de actividades reguladas que ayudan a gestionar eficazmente los recursos de una organización. Se trata de alcanzar metas y alcanzar los más altos resultados” (Quiroa, 2020)

Procesos administrativos

El proceso de administrativo se produce como un flujo continuo e interconectado de actividades de planificación, dirección y control diseñadas para lograr el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y materiales que la organización debe implementar de manera efectiva. Esta unidad de actividad queda registrada en normas y principios operativos encaminados a mejorar el uso de los recursos. Se utiliza en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer necesidades lucrativas y sociales (Riquelme, 2019).

Importancia de la administración

La importancia de la gestión administrativa es que es parte importante del desarrollo institucional óptimo (Arévalo, 2018, p. 17). Como es una parte integral de cualquier organización, es importante reconocer plenamente sus procesos y componentes y comprender su impacto en la rentabilidad. Cuanto más organizada esté esta gestión, mayores serán los beneficios económicos.

Para Rodríguez, Intriago y Morán (2020), la gestión administrativa es un proceso que incluye cuatro funciones principales:

- **Planificación:** Es la primera función administrativa que consiste en definir metas, fijar objetivos, asignar recursos y actividades a realizar en un período de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para asignar los recursos materiales, financieros, humanos, técnicos e informativos, para realizar su trabajo y alcanzar las metas planificadas.

- **Dirigir:** implica implementar estrategias delineadas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas establecidas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Se trata de garantizar que las tareas planificadas estén alineadas con las estrategias planificadas, de modo que se corrijan los problemas potenciales y se evalúen los resultados para una mejor toma de decisiones.

Según Pacheco (2022), la gestión administrativa; "ofrece una amplia gama de beneficios a las empresas", a diferencia de:

- **Concéntrese en la calidad de sus objetivos.** - Sin este conocimiento arquetípico es difícil enfocarse en buenos pronósticos de ganancias, por lo tanto, se necesita un plan efectivo donde se implementen estrategias específicas y donde el personal esté enfocado en lograr las metas y objetivos de la empresa, ya sea en el corto, mediano. un término y a largo plazo.
- **Desarrollo de estándares de producción.** - El propósito del proceso es crear un plan de control eficaz para aumentar el nivel de producción de modo que muchas operaciones puedan realizarse fácilmente. Para ello, se realizan cambios y correcciones para crear un colectivo más productivo, donde el gerente ejecutivo pueda concentrarse de manera segura en otras actividades comerciales.
- **Aumento de la producción.** - Al crear directrices estratégicas y establecer estándares de desempeño, los equipos trabajan de manera eficiente para ahorrar dinero y, en última instancia, mejorar la producción del producto. Con una buena organización, es más probable que resuelva conflictos y satisfaga a sus socios y clientes.

Según Boza Torres (2021), se emplean diversos enfoques para garantizar una administración eficaz de los recursos disponibles en la organización, abarcando aspectos como recursos humanos, financieros, materiales y técnicos. Facilitar el desarrollo completo de los procesos de gestión que constituyen un núcleo central implica la

identificación de elementos y documentos relacionados con las innovaciones en la gestión, incluyendo procedimientos internos y sistemas de toma de decisiones de la entidad, lo que conlleva a un aumento en la eficiencia organizacional. Además, se promueven estándares y se delegan responsabilidades regulatorias con el objetivo de fomentar el cumplimiento del plan aprobado.

Toma de decisiones

La toma de decisiones constituye un componente fundamental de la actividad administrativa. La decisión se erige como el elemento central de la labor directiva, y el proceso mediante el cual se toma dicha decisión representa el medio para alcanzar dicho resultado. De manera semejante a los procesos de comunicación, la toma de decisiones influye en todos los aspectos de la gestión. Al igual que la transmisión de información, la toma de decisiones forma parte esencial de todas las funciones relacionadas con la administración en general (Carmona, 2022).

Estrategias administrativas

Para Arboleda (2018) es importante definir; Las metas y planes estratégicos, tácticos y operativos de la organización, los cuales deben ser consistentes y fáciles de desarrollar, y para ello es necesario considerar qué estrategias se pueden implementar para lograr el objetivo deseado. Por lo que primero se debe establecer los siguientes puntos:

- **Misión:** La misión implica la declaración de los propósitos de una organización en relación con sus operaciones, productos, mercados y el personal que respalda la consecución de estos objetivos. Es el procedimiento mediante el cual se expresa de manera explícita la razón de ser de la organización o de una unidad funcional específica.
- **Visión:** La visión consiste en un conjunto de conceptos generales que establecen el marco de referencia de lo que una empresa es en la actualidad y lo que aspira a ser

en el futuro. La visión marca la dirección y el camino, conectando el presente con el futuro dentro de la empresa.

- **Metas:** Las metas representan los logros que una organización busca alcanzar a través de su misión y visión en un período de tiempo específico. Son las que definen los límites y las prioridades de la organización. Las metas legitiman la existencia de la organización, al proporcionarle una base lógica o una razón fundamental para su establecimiento.

Una vez que la empresa ha determinado esos puntos importantes, se determina cualquiera de las siguientes estrategias para saber llegar a los clientes y aún más para llevar una buena gestión de los procesos administrativos, por lo cual se denota los siguientes ejemplos

1. **Mejora de Procesos:** Una organización puede revisar y perfeccionar sus procedimientos internos para incrementar su eficiencia y productividad. Esto podría implicar automatizar tareas repetitivas o simplificar flujos de trabajo.
2. **Descentralización:** Algunas organizaciones optan por otorgar autonomía a niveles inferiores o a departamentos específicos en la toma de decisiones. Esto puede impulsar la agilidad y capacidad de respuesta en toda la organización.
3. **Expansión Estratégica:** Una estrategia administrativa puede incluir la expansión a nuevos mercados geográficos o la diversificación en nuevos productos o servicios para estimular el crecimiento y los ingresos.
4. **Gestión del Capital Humano:** Estrategias efectivas de gestión del talento pueden comprender la capacitación y desarrollo de empleados, la retención de personal clave y la contratación de profesionales con habilidades específicas.

5. **Enfoque en la Reducción de Costos:** Organizaciones pueden enfocarse en reducir los costos operativos mediante la optimización de su cadena de suministro, consolidación de recursos o renegociación de acuerdos con proveedores.
6. **Excelencia en la Calidad:** Implementar programas de mejora de calidad total, como Seis Sigma o Lean, para elevar la calidad de productos o servicios y minimizar defectos y desperdicios.
7. **Marketing Digital:** Utilizar estrategias de mercadotecnia digital y presencia en redes sociales para incrementar la visibilidad de la marca y alcanzar un público más amplio.
8. **Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** Adoptar prácticas de RSE para mejorar la imagen corporativa y contribuir a causas sociales o medioambientales.
9. **Alianzas Estratégicas:** Colaborar con otras empresas a través de alianzas estratégicas con el fin de acceder a nuevos recursos, tecnologías o mercados.
10. **Gestión del Cambio:** Implementar estrategias efectivas de gestión del cambio cuando se introduzcan transformaciones significativas en la organización, como la adopción de nuevas tecnologías o reestructuraciones.
11. **Programas de Fidelización de Clientes:** Establecer programas de lealtad para mantener a los clientes actuales y elevar su nivel de satisfacción.
12. **Innovación Abierta:** Estimular la innovación mediante la colaboración con entidades externas, startups o la adquisición de tecnologías innovadoras.
13. **Análisis de oportunidades y amenazas:** Implica evaluar el entorno y factores externos que afectan a la organización, como proveedores, competidores, empleados, instituciones financieras, propietarios y accionistas.

14. **Análisis de fortalezas y debilidades:** Este análisis tiene como objetivo examinar las áreas clave de la empresa para identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora internas.

15. **Formulación de estrategias:** La formulación de estrategias se basa en el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) como punto de partida.

Estos ejemplos representan distintas estrategias administrativas que las organizaciones pueden aplicar según sus objetivos y circunstancias particulares. La elección de una estrategia adecuada dependerá de la situación y los objetivos a largo plazo de la organización.

Talento humano

Del mismo modo, tomando en cuenta la significativa importancia del compromiso organizacional, Gonzales, Arias y Rodríguez (2021) argumentan lo siguiente:

El éxito de cualquier organización se fundamenta en gran medida en el compromiso organizacional de su personal, que constituye un activo crucial sobre el cual la dirección de la empresa ejerce su influencia para evaluar la lealtad y el grado de conexión emocional de los empleados con la organización. Es de suma importancia que las empresas tengan un conocimiento profundo del nivel de compromiso de sus colaboradores. El compromiso organizacional se define como el nivel en el cual los empleados se identifican con la organización en la que trabajan, la medida de su involucramiento con la misma y su disposición para permanecer en ella.

Para asegurar la presencia del compromiso organizacional, se vuelve esencial contar con el recurso humano, que se define como el conjunto de recursos empleados en la prestación de varios servicios destinados a satisfacer las necesidades del público o usuarios. Este recurso humano, junto con la tecnología actualizada, que incluye máquinas y equipos que

complementan la producción de servicios necesarios en cualquier empresa (Gerónimo, Puente y Castro, 2020), desempeña un papel fundamental.

Según lo expresado por Mazo en 2020, proporcionar al nuevo empleado toda la información requerida y llevar a cabo todas las acciones necesarias para que se integre adecuadamente en los grupos sociales presentes en su entorno laboral es esencial. Esto tiene como objetivo establecer una conexión sólida entre el recién llegado y la organización (página 7).

MARCO METODOLOGICO

Método: En el caso presente, se empleó el método de análisis de cuantitativo y cualitativo para identificar las deficiencias en la gestión administrativa y su impacto en la empresa. También se buscó determinar las razones detrás del bajo rendimiento de los empleados en diversas áreas, un problema que está teniendo un efecto negativo en la productividad de la empresa, así como en el logro de los objetivos y metas establecidos cuando se realizan las mediciones correspondientes.

Técnicas:

Para alcanzar los objetivos previamente mencionados, se emplearon las siguientes estrategias como herramientas efectivas para adquirir la información necesaria:

- **Entrevista:** Se llevó a cabo una entrevista con el gerente administrativo de la empresa el Sr: Isidro Piedrahita Briones. Esta entrevista consistió en preguntas concretas diseñadas con el propósito de identificar los factores que inciden en la gestión administrativa
- **Encuesta:** Así mismo, se aplicó una encuesta entre los empleados de la organización. Esta encuesta incluyó tanto preguntas abiertas y cerradas. Donde los resultados obtenidos de esta encuesta ofrecieron una evaluación de la situación actual de la empresa, particularmente en lo que concierne al ámbito administrativo.

Instrumentos:

En la ejecución tanto de la encuesta como de la entrevista, se emplearon diversos recursos, como formularios para recopilar datos de la encuesta, una guía de preguntas para la entrevista, así como fuentes de información adicionales como libros, revistas y repositorios. Estos recursos enriquecieron nuestro análisis de la problemática que afecta a la empresa y proporcionaron valiosos resultados para nuestro estudio de caso.

RESULTADOS

Tabla 1

Situación actual de la cooperativa de carga Transpiedrahita S.A

| ORDEN | CUESTIONAMIENTO | ASPECTOS RELEVANTES |
|-------|--|--|
| 1 | Mencione las necesidades inmediatas de la empresa | -Nueva gestión administrativa. -Personal optimo y capacitado. -Infraestructura de primera. -Innovación. |
| 2 | Señale las debilidades y amenazas que tiene la Cooperativa | -Deficiente organización. -Mala toma de decisiones. -Competencia -Bajos ingresos |
| 3 | Identifique las fortalezas y oportunidades de la compañía | -Deteriorada planificación de las actividades empresariales. - Mala toma de decisiones. |
| 4 | ¿Cómo gerente, que le hace falta a la empresa para llegar a la meta deseada y obtener buenos resultados? | - Rigurosa y estructurada planificación de las actividades a realizar -Aplicación de los procesos administrativos. -Capacitación continua del personal -Generar ingresos significativos |
| 5 | ¿Normalmente, que realiza usted para motivar a sus colaboradores día a día en sus labores? | -Visito sus áreas de trabajo para saber cómo les va día a día -Regalos sorpresas quincenales al mejor trabajador |
| 6 | ¿Cuándo el cliente presenta una queja de que manera soluciona sus necesidades? | -se busca solucionar rápidamente el problema que se suscito al cliente y para lograr que vuelva, se le otorga ofertas a bajos costos |

Fuente: Entrevista aplicada al propietario de la empresa Transpiedrahita S.A

Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas

Tabla #2.-*Aplicación de los procesos administrativos*

| ORDEN | ASPECTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 0 | 0% |
| 2 | Casi siempre | 3 | 30% |
| 3 | A veces | 5 | 50% |
| 4 | Rara vez | 2 | 20% |
| 5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”**Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas***Tabla #3***La administración es eficiente para obtener buenos resultados*

| ORDEN | ASPECTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 0 | 0% |
| 2 | Casi siempre | 3 | 30% |
| 3 | A veces | 1 | 10% |
| 4 | Rara vez | 6 | 60% |
| 5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”**Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas***Tabla #4***Debidos conocimientos sobre la administración y su gestión*

| ORDEN | ASPECTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 0 | 0% |
| 2 | Casi siempre | 5 | 10% |
| 3 | A veces | 4 | 45% |
| 4 | Rara vez | 1 | 45% |
| 5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”**Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas*

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Dentro de la empresa Transpiedrahita S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022, se pudo observar a través de los resultados obtenidos en la entrevista que se le realizó al propietario de la misma que, según su opinión la empresa presenta muchas necesidades inmediatas las cuales deben ser solucionadas en corto tiempo, pues el argumenta que, se debe implementar una nueva gestión administrativa, donde se ve reflejado el problema principal desde ahí parte el eje de toda la organización

Por lo tanto, se añadió que la empresa debe tener en cuenta sus debilidades y amenazas para surgir con nuevas estrategias administrativas y procesos que lleven a que la empresa tenga una buena gestión la cual les permita colocarse como los números uno en el mercado en el cual ellos operan. Además, este tipo de análisis les debe ser tanto interno como externo para trabajar de manera meticulosa en todas las problemáticas presentadas en todas las áreas.

También como se observa los resultados obtenidos en las 3 preguntas más relevantes de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Transpiedrahita S.A, donde ellos supieron manifestar con un 50% en mayoría de que a veces no se suelen aplicar bien los procesos administrativos en la empresa, pues esto genera dudas y preocupación ya que al no darse una buena gestión en esta área principal de la compañía puede darse un quiebre total de los ingresos y por ende los colaboradores no tendrían plazas de empleo.

Además, según las diversas opiniones de los colaboradores se pudo notar que el 60% afirman que la administración rara vez es eficiente para obtener buenos resultados, pues en lo que respecta el periodo 2022 se ha visto un déficit notorio en la rentabilidad de la empresa, los colaboradores al no tener un cronograma y planificación sobre las actividades y transportaciones que deben realizar a diario, toman los pedidos de manera desorganizada,

lo cual genera molestias en los clientes, por ende muchos ya no desean del servicio y prefieren irse a la competencia.

El propietario cuenta con un 4to nivel sobre la administración y su gestión, pero para la toma de decisiones no lleva una buena ejecución, por lo tanto, el 50% de los colaboradores creen que a veces no se implementan procesos administrativos eficaces, donde la falta de eficiencia y liderazgo puede hacer que la empresa entre en una etapa de quiebre, la toma de decisiones en la administración de una empresa es fundamental. El propietario tiene conocimiento en teoría no la aplica en su gestión, la toma de decisiones lo hace en forma intuitiva en las áreas de: talento humano, contabilidad.

Todas las problemáticas que hay en la empresa, se dan desde el área administrativa al no efectuarse y llevarse a cabo bien los procesos, además las estrategias de atención al cliente no es la adecuada, por lo que el cliente no se siente atraído y motivado con el producto ofertado por parte de los trabajadores, donde eso es un indicador negativo ya que los ingresos por parte de las actividades ofertada a los usuarios van a ir disminuyendo de forma agresiva lo que llevara al cierre de la empresa.

CONCLUSIONES

1. Los sistemas administrativos contables, se desarrollan sin procesos y procedimientos técnicos eficientes, donde el envío y entrega de encomiendas y productos no llegan a tiempo, el gerente no dispone de información oportuna sobre la matriz hoja de ruta del equipo camionero que se movilizan por todo el país
2. Todo el nivel operativo, en particular los choferes tienen sobrecarga de trabajo, las movilizaciones de las rutas de envío sobrepasan las 8 horas, con un desconocimiento de las normas de seguridad para el traslado de los semovientes, materiales contaminantes, etc. El resultado demoras en las notas de entrega en cada una de las sucursales.
3. El personal administrativo y de servicios tienen exceso de trabajo, la causa principal es el limitado número de empleados en cada una de las áreas, en cada servicio que solicitan existe líneas de espera, en el último periodo la fidelidad de los clientes ha disminuido, muchos de ellos se han ido a la competencia

RECOMENDACIONES

1. El manual de procesos y procedimientos administrativos es necesario, planear, hacer, verificar y actuar se realizará en cada una de las actividades de los niveles gobernantes, productivos y habilitantes.
2. Elaboración de rutas de movilización con actividades donde el personal operativo, (choferes), tengan el descanso necesario y suficiente para cumplir con los viajes ajustado a las 8 horas laborables, cumpliendo con las normas de seguridad establecidas por la ley.
3. La auditoría de gestión es primordial para validar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, de esta manera el factor deficiencia se estimará en parámetros normales.

BIBLIOGRAFIAS

Javier Cruz Chimal, V. J. (18 de Julio de 2021). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis: etapas del proceso administrativo

Leal, A. C. (27 de marzo de 2018): sistema de gestión administrativa

Linkia. (2019 de septiembre de 2019): importancia de la gestión administrativa

Plaza, V. (18 de marzo de 2022). Universidad Continental. Obtenido de Universidad Continental: administración

Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). Economipedia: administración y su gestión

Sierra, Y. (14 de enero de 2020): Sy Corvo, H. (1 de julio de 2021). Proceso administrativo de una empresa

Toledo, R. (1 de enero de 2019). Gestión administrativa y sus etapas

La importancia del liderazgo: (Alejandro Rodríguez, 2020)

liderazgo: definiciones y estilos: López, Garza, y Zavala (2017)

(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa

(Myriam Quiroa, 2020) Gestión administrativa. Economipedia.com

(lifeder.com, 2017) Factores internos y externos de una empresa

(Casco & et al, 2017) Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción

(Harold Koontz, 2020) Blog:soyadministrador.net

Zambrano España, M. J. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos corporativos

.

ANEXOS

Anexo 1º: Carta de Autorización



RUC: 0992785586001
Dir.: Pascuales, Coop. San José Mz. 349 – Sl. 01
Cel: 0997836574 – 0999273416
E-mail: gerencia@transpiedrahita.com



Babahoyo, 28 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa de **TRANSPORTE DE CARGA TRANSPIEDRAHITA S. A.**, de la parroquia Pascuales cantón Guayaquil.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **ZAIKY STEPHANY BARRAGÁN BASTIDAS** de la carrera de **COMERCIO REDISEÑADA** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSPIEDRAHITA S. A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Isidro Vicente Piedrahita Briones

Representante Legal de la empresa de Transporte de Carga Transpiedrahita S. A

C.I. 0913264081

gerencia@transpiedrahita.com

Anexo 2º: Ruc de la empresa



Certificado

Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
TRANSPIEDRAHITA S. A.

Número RUC
0992785586001

Representante legal
+ PIEDRAHITA BRIONES ISIDRO VICENTE

Estado
ACTIVO

Régimen
GENERAL

Fecha de registro
20/11/2012

Fecha de actualización
02/03/2023

Inicio de actividades
20/11/2012

Fecha de constitución
29/10/2012

Reinicio de actividades
No registra

Cese de actividades
No registra

Jurisdicción
ZONA B / GUAYAS / GUAYAQUIL

Obligado a llevar contabilidad
SI

Tipo
SOCIEDADES

Agente de retención
SI

Contribuyente especial
NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: PASCUALES

Dirección

Barrio: PASCUALES Número: SOLAR 1 Código postal: 090107 Conjunto: SAN JOSE
Número de oficina: 1 Número de piso: 1 Manzana: 349 Referencia: A MEDIA
CUADRA DEL PARQUE GUAMOTE

Medios de contacto

Celular: 0997836574 Email: transportespiedrahita@hotmail.com

Actividades económicas

- H49230101 - TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

1

Obligaciones tributarias

- + 2011 - DECLARACION DE IVA
- + 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- + 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- + ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- + ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

Anexo 3º: Certificado de COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Transpiedrahita

1% Similitudes

10% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: estudio de caso - compilation.docx
ID del documento: 72d335a82314c69e1303f66b835b1fff12fdca9a
Tamaño del documento original: 33,05 kB
Autor: Zaidy Barragán Bastidas

Depositante: Zaidy Barragán Bastidas
Fecha de depósito: 15/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 15/9/2023

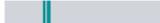
Número de palabras: 4846
Número de caracteres: 31.342

Ubicación de las similitudes en el documento:

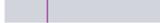
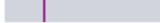


Fuentes

Fuente principal detectada

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|--|--|
| 1 |  SANZ CASTRO DAYANA BELEN.docx SANZ CASTRO DAYANA BELEN #d0e0bc El documento proviene de mi grupo | 1% |  | 🔗 Palabras idénticas: 1% (59 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|---|--|
| 1 |  GUERRERO MODRAGON DIXON NOE - CASO DE ESTUDIO.docx GUERRE... #be99ad El documento proviene de mi grupo | < 1% |  | 🔗 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras) |
| 2 |  dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14141/E-UTB-FAR-COM-000256.pdf?sequence=1 | < 1% |  | 🔗 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras) |

Anexo 4°: Ficha de entrevista al gerente propietario

Tabla 1

Gestión administrativa en la Transpiedrahita S.A de la ciudad de Guayaquil

OBJETIVO: Obtener información relevante a través de entrevista al propietario como encuentra al personal, que permita tener un conocimiento sobre la situación actual de la cooperativa de carga.

- 1. Mencione las necesidades inmediatas de la empresa**

- 2. Señale las debilidades y amenazas que tiene la Cooperativa**

- 3. Identifique las fortalezas y oportunidades de la compañía**

- 4. ¿Cómo gerente, que le hace falta a la empresa para llegar a la meta deseada y obtener buenos resultados?**

- 5. ¿Normalmente, que realiza usted para motivar a sus colaboradores día a día en sus labores?**

- 6. ¿Cuándo el cliente presenta una queja de que manera soluciona sus necesidades?**

Fuente: Entrevista aplicada al propietario de la empresa Transpiedrahita S.A

Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas

Anexo 5°: Ficha de encuesta a los colaboradores

Tabla 2: Definir los factores relevantes y primordiales dentro de la gestión administrativa.

1. ¿Cree usted que se aplican adecuadamente los procesos administrativos?

Siempre

Casi Siempre

A Veces Rara

Veza Nunca

2. ¿El propietario planifica primero las actividades antes de solicitar que los colaboradores las realicen?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

3. ¿Cree usted que la administración es eficiente para obtener buenos resultados y llegar así a la meta deseada?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

4. ¿Todos los colaboradores tienen claras las funciones y actividades que deben realizar a diario?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

5. ¿Cree usted que sus superiores poseen los debidos conocimientos sobre la administración y su gestión?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez Nunca

6. ¿La empresa les otorga capacitaciones continuas sobre los procesos administrativos, ventas y atención al cliente, que deben emplear dentro de su área de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

7. ¿En las actividades que realiza a diario, las soluciones son inmediatas?

Siempre

Casi siempre

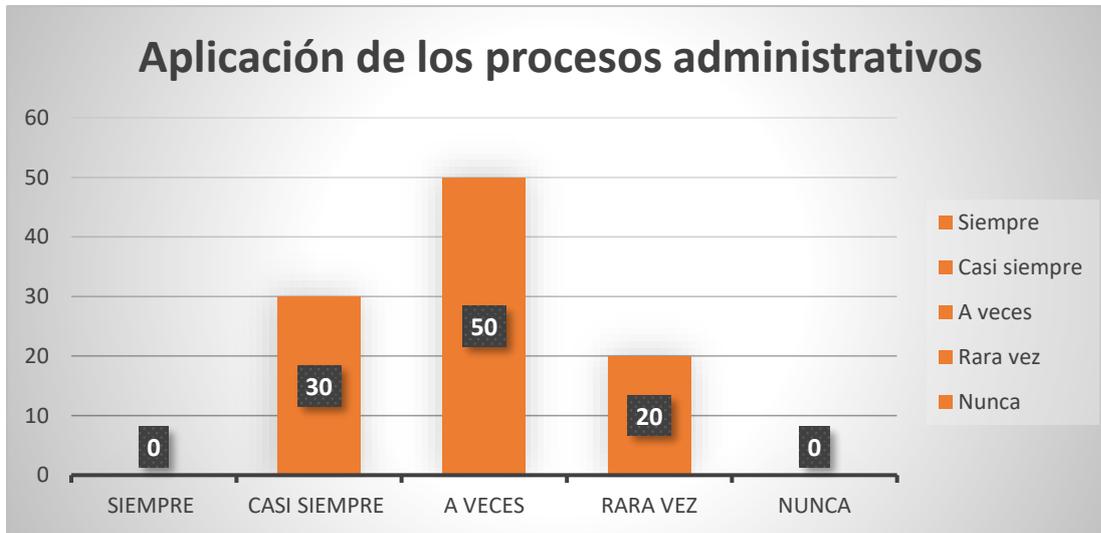
A veces

Rara vez

Nunca

Anexo 6°: Graficas de las 3 preguntas tabuladas de la encuesta

Tabla 3 Aplicación de los procesos administrativos



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”
Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas

Tabla 4 La administración es eficiente para obtener buenos resultados



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”
Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas

Tabla 5 Conocimientos sobre administración y su gestión



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “Transpiedrahita S.A”
Autor: Zaidy Stephany Barragán Bastidas