



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COMBOY SUR DE LA CIUDAD DE QUITO”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial.

#### **Autoras:**

Negrete Caiza Fanny Susana

Totoy Tapia Priscila Aracely

#### **Tutor:**

Trávez Moreno Wilson Fabián PHD (C)

Latacunga – Ecuador

Agosto – 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **NEGRETE CAIZA FANNY SUSANA** y **TOTOY TAPIA PRISCILA ARACELY**, declaramos ser autoras del proyecto de investigación; “Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito” durante el año lectivo 2022 – 2023”, siendo el PhD. Wilson Fabián Trávez tutor del presente trabajo; eximimos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



---

Negrete Caiza Fanny Susana

C.I. 0503543779



---

Totoy Tapia Priscila Aracely

C.I. 1718491903

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito” , de Negrete Caiza Susana Fanny y Totoy Tapia Priscila Aracely , de la carrera Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023



Msg. Trávez Moreno Wilson Fabián  
C.I. 050185485-5

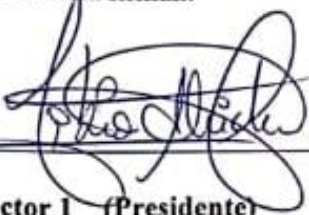
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Negrete Caiza Fanny Susana y Totoy Tapia Priscila Aracely con el título de Proyecto de Investigación: "Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga 17 agosto 2023

Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
**PHD. LIBIA ALMEIDA**  
**CC: 0501797997**



**Lector 2**  
**MBA. ANGELITA FALCONI**  
**CC: 0502037674**



**Lector 3**  
**ING . MONICA SALAZAR**  
**CC: 0502138191**

## **AGRADECIMIENTO**

Con toda nuestra Fe puesta en Dios, agradecemos infinitamente por la salud y la vida que de esta manera nos ha permitido preservar y alcanzar nuestra meta planteada. A nuestros padres que nos han brindado su amor y su apoyo incondicional para cumplir nuestros objetivos. A nuestros hermanos que siempre han sido motivo de inspiración y ser ejemplo de superación y constancia. A nuestros sobrinos que son el ente fundamental para ser personas de bien dispuestas a cumplir con nuestras metas y objetivos para ser su ejemplo a seguir. A nuestro tutor el Ing. Wilson Trávez por su dedicación y sobre todo paciencia, sin sus correcciones y palabras de aliento no hubiésemos podido llegar a esta instancia tan anhelada. A nuestros amigos por todas las horas compartidas, en los momentos de risas y tristezas, gracias, por tanto. A nuestros docentes, un Dios le pague por todos los conocimientos transmitidos que han sido pieza clave para llegar hasta este momento. A nuestra querida Alma Mater la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirnos sus puertas para alcanzar nuestra formación profesional. A todos aquellos que de una u otra manera nos ayudaron a la culminación de esta bonita etapa universitaria.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a DIOS, por ser mi guía llevándome de su mano y nunca dejarme caer y permitir culminar una de mis metas con su bendición.

A mis padres Galito e Isabelita por ser unos padres ejemplares de lucha y constancia por apoyarme en todo momento y ver reflejado todos sus esfuerzos los amo con mi vida y pido a Dios que nunca me falten, a mis hermanos por estar siempre para mí, en especial a mi Hermana May por ser como mi segunda madre, a mi amiga Liz por estar conmigo desde el primer semestre y hasta ahora te adoro gracias infinitas.

A mi Ángel del cielo Santy, que a pesar de los años siento que está conmigo siempre, si bien es cierto nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

**Susana Negrete**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación se lo dedico con mucho cariño y amor a DIOS, por la oportunidad de vivir esta experiencia maravillosa y estar conmigo en cada paso dado, doy gracias por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido soporte durante toda mi vida.

A mi Madre Gladys, por siempre apoyarme y guiarme para ser una mujer luchadora que no se rinde ante nada, por enseñarme que todo lo que se propone en la vida se puede alcanzar, por siempre motivarme y estar conmigo en cada paso dado para alcanzar mis metas.

A mis hermanos Lesly, Andrea y Cristofer gracias por estar conmigo apoyándome y aconsejándome para no caer y cumplir con mis sueños.

A mis sobrinos que son mi motivo de lucha para ser su ejemplo a seguir.

A mi novio Juan, gracias por todos los años compartidos por día a día motivarme a ser una mejor persona, por sus consejos y apoyo constante para seguir siempre adelante y no decaer por apoyarme en mis malos y buenos momentos gracias por siempre estar para mí con sus consejos y motivación.

**Priscila Totoy**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TEMA** “Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito” durante el año lectivo 2022 – 2023”

### **Autoras:**

Negrete Caiza Fanny Susana

Totoy Tapia Priscila Aracely

### **RESUMEN**

La Gestión Gerencial consiste en asumir responsabilidades llevando a cabo un proceso, empresarial o personal, coordinando tareas con la finalidad de resolver, organizar, direccionar y controlar actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados. El trabajo investigativo está enfocado en analizar el manejo de la Gestión Gerencial, obteniendo datos verídicos de la actual gestión que lleva la compañía Transporte Pesado Comboy Sur, para el efecto se aplicará una investigación cuantitativa que permita fundamentar el proceso y análisis de datos numéricos sobre la variable denominada Gestión Gerencial con un diseño no experimental basados en estudios transversales o transaccionales, estos se desarrollan sobre los 30 colaboradores de la compañía, recogiendo datos una sola vez de cada sujeto de estudio, las metodologías utilizadas son bibliográficas, descriptivas y deductivas, dado que es el medio que permitió sistematizar y ordenar la información obtenida. La técnica utilizada es la encuesta a través del instrumento de estudio que será el cuestionario mismo que está conformado por 24 preguntas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control enfocados en la comunicación, motivación, liderazgo, capacitación y filosofía, utilizando estrategias y herramientas tecnológicas, que permita analizar medidas específicas de la investigación del problema de la compañía, para mejorar el ámbito laboral con el fin de generar responsabilidad y compromiso en cada empleado. Visto de esta forma la investigación tiene como objetivo proponer herramientas tecnológicas con lineamientos estratégicos que ayude con el manejo adecuado de la Gestión Gerencial, beneficiando de manera directa a la organización, manteniendo ventajas competitivas en relación con los competidores.

**Palabras clave:** Control, estrategias, gestión, gerencia, herramientas tecnológicas.



**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**

**ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY**

**MANAGEMENT INFORMATION MANAGEMENT CAREER**

**TOPPIC:** “ANALYSIS OF MANAGERIAL MANAGEMENT AT COMBOY SUR, A HEAVY TRANSPORT”

**Author/s:**

Negrete Caiza Fanny Susana

Totoy Tapia Priscila Aracely

**ABSTRACT**

Managerial Management consists by assuming responsibilities on carrying out a business or personal process, by coordinating tasks in order to solve, organize, direct and control activities for the proposed aims fulfillment. The investigative work is focused on analyzing the Manager Management handle, getting current management true data made by the Heavy Transport Comboy Sur company, for this purpose, it will be applied a quantitative research, what allows to base the numerical data process and analysis on the variable called Management Manager with a non-experimental design based on cross-sectional or transactional studies, these are developed about the 30 employees from company, collecting data only once from each study subject, the methodologies used are bibliographic, descriptive and deductive, since it is the means, which allowed systematizing and ordering the got information. The used technique is the survey, through the study instrument, which will be the questionnaire properly said, what is made up 24 questions related to planning, organization, direction and control focused on communication, motivation, leadership, training and philosophy, using strategies and technologic tools, which allows analyzing research specific measures from company's problem, for improving the workplace, in order to generate responsibility and commitment each employee. Seen in this way, the research has to propose technological tools with strategic guidelines, what help to make with the handle proper of the manager management, directly benefiting the organization, maintaining competitive advantages in relation to competitors.

**Keywords:** Control, technological tools, management, management.

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COMBOY SUR DE LA CIUDAD DE QUITO”** presentado por : **Negrete Caiza Fanny Susana y Totoy Tapia Priscila Aracely** egresadas de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 31 de agosto de 2023

Atentamente,



CENTRO  
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0502666514

## INDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
INDICE .....	xi
INDICE TABLAS.....	xv
INDICE GRÁFICOS .....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
4. OBJETIVOS .....	6
4.1 Objetivo general .....	6
4.2 Objetivos específicos .....	6
5. BENEFICIARIOS .....	8
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	8
6.1 Gestión .....	8
6.2 La Gestión Gerencial.....	9
6.2.1 Importancia .....	10
6.2.2 Comunicación .....	10
6.3 Motivación .....	11
6.4 Estándares de Calidad .....	11
6.5 Funciones de la Gestión Gerencial.....	11
6.5.1 Planeación .....	12
6.5.2 Organización .....	12
6.5.3 Dirección .....	12

6.5.4 Control .....	13
6.6 Liderazgo.....	14
6.7 Tipos de Gestión .....	14
6.7.1 Gestión Estratégica.....	14
6.7.2 Gestión Tecnológica.....	15
6.7.3 Gestión por Competencia.....	15
6.7.4 Gestión Administrativa .....	15
6.7.5 Gestión Financiera .....	16
6.7.6 Gestión de Procesos .....	17
6.7.7 Gestión de Recursos Humanos.....	17
6.8 Niveles Gerenciales.....	17
6.8.1 Alta Dirección. ....	18
6.8.2 Gerencia Media. ....	18
6.8.3 Nivel Operativo.....	19
6.9 Sistemas de Gestión Gerencial.....	19
6.9.1 Sistema de Soporte de Decisiones (DSS).....	20
6.10 Conocimiento del Personal .....	20
6.11Cuál es el Papel de la Tecnología en la Gestión Gerencial.....	21
6.12 Herramientas de Seguimiento y Análisis de Desempeño .....	22
6.13 Herramientas .....	22
6.13.1 Clock .....	22
6.13.2 Xmart Clock .....	23
6.13.3 Clockify.....	26
6.14 Antecedentes de Investigación.....	27
7. METODOLOGÍA EMPLEADA .....	29
7.1 Tipo de Investigación.....	29

7.1.1 Cuantitativa .....	29
7.1.2 Diseño no Experimental.....	29
7.2 Método de Investigación .....	30
7.2.1 Método Bibliográfico .....	30
7.2.2 Método Descriptivo.....	31
7.2.3 Método Deductivo.....	31
7.3 Técnicas de Investigación .....	32
7.3.1 Encuesta .....	32
7.4 Instrumento de Investigación .....	33
7.4.1 Cuestionario .....	33
7.5 Población.....	34
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	35
8.1 Análisis e Interpretación de Resultados .....	35
8.2 Tabulación de Encuesta.....	35
8.3 Discusión de los Resultados.....	72
9. PROPUESTA.....	74
9.2 Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.....	74
9.2.1 Misión .....	74
9.2.2 Visión .....	74
9.2.3 Valores .....	74
9.2.4 Foda.....	75
9.3 Resumen.....	76
9.4 Justificación.....	77
9.5 Objetivos .....	78
9.5.1 Objetivo General .....	78
9.5.2 Objetivos Específicos.....	78

9.6 Plan estratégico para mejorar la Gestión Gerencial de la Compañía Transporte Pesado Comboy Sur.....	79
9.6.1 Análisis.....	80
9.8 Cuadro comparativo de herramientas tecnológicas de gestión gerencial .....	81
9.9 Análisis.....	82
10. IMPACTO.....	83
10.1 Impacto Social.....	83
10.2 Impacto Tecnológico.....	83
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
11.1 Conclusiones .....	85
11.2 Recomendaciones.....	86
12. REFERENCIAS.....	87
13. ANEXOS .....	91
13.1 Anexo A .....	91
13.1.1 Instrumento de levantamiento de datos.....	91
13.2 Anexo B .....	100
13.2.1 Estructura de la herramienta Xmartclock.....	100

## INDICE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Actividades y tareas .....	7
<b>Tabla 2</b>	Beneficiarios directos e indirectos .....	8
<b>Tabla 3</b>	Identificación con la filosofía institucional.....	35
<b>Tabla 4</b>	Actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización. ....	37
<b>Tabla 5</b>	El procedimiento de contratación es el indicado. ....	38
<b>Tabla 6</b>	Capacitación correspondiente al puesto a desempeñar. ....	40
<b>Tabla 7</b>	La comunicación en la organización.....	41
<b>Tabla 8</b>	Supervisión adecuada de los jefes de las distintas áreas.....	43
<b>Tabla 9</b>	El liderazgo del personal directivo.....	44
<b>Tabla 10</b>	Motivación al realizar las actividades laborales. ....	46
<b>Tabla 11</b>	Delegación de funciones clara. ....	47
<b>Tabla 12</b>	Trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos. ....	49
<b>Tabla 13</b>	Alta rotación de empleados.....	50
<b>Tabla 14</b>	La rotación de los colaboradores se debe a la gestión gerencial...52	
<b>Tabla 15</b>	El ambiente de trabajo.....	53
<b>Tabla 16</b>	Capacitación en la empresa.....	55
<b>Tabla 17</b>	Son apropiadas las capacitaciones. ....	56
<b>Tabla 18</b>	Estímulos adicionales del salario. ....	58
<b>Tabla 19</b>	Agotamiento por el trabajo realizado.....	59
<b>Tabla 20</b>	Estrés producido por el trabajo. ....	61
<b>Tabla 21</b>	Participación en las actividades recreativas de la empresa. ....	62
<b>Tabla 22</b>	Aportación de opinión en aspectos relevantes de la empresa. ....	64
<b>Tabla 23</b>	Proporción instrumentos tecnológicos.....	65
<b>Tabla 24</b>	Utilización de herramientas tecnológicas.....	67
<b>Tabla 25</b>	Satisfacción del trabajo que realizado en la empresa.....	68
<b>Tabla 26</b>	Lealtad.....	70

## INDICE GRÁFICOS

<b>Figura 1</b> Identificación con la filosofía institucional. ....	36
<b>Figura 2</b> Actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización. ....	37
<b>Figura 3</b> El procedimiento de contratación es el indicado. ....	39
<b>Figura 4</b> Capacitación correspondiente al puesto a desempeñar. ....	40
<b>Figura 5</b> La comunicación en la organización. ....	42
<b>Figura 6</b> Supervisión adecuada de los jefes de las distintas áreas. ....	43
<b>Figura 7</b> El liderazgo del personal directivo. ....	45
<b>Figura 8</b> Motivación al realizar las actividades laborales. ....	46
<b>Figura 9</b> Delegación de funciones clara. ....	48
<b>Figura 10</b> Trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos. ....	49
<b>Figura 11</b> Alta rotación de empleados. ....	51
<b>Figura 12</b> La rotación de los colaboradores se debe a la gestión gerencial. ....	52
<b>Figura 13</b> El ambiente de trabajo. ....	54
<b>Figura 14</b> Capacitación en la empresa. ....	55
<b>Figura 15</b> Son apropiadas las capacitaciones. ....	57
<b>Figura 16</b> Estímulos adicionales del salario. ....	58
<b>Figura 17</b> Agotamiento por el trabajo realizado. ....	60
<b>Figura 18</b> Estrés producido por el trabajo. ....	61
<b>Figura 19</b> Participación en las actividades recreativas de la empresa. ....	63
<b>Figura 20</b> Aportación de opinión en aspectos relevantes de la empresa. ....	64
<b>Figura 21</b> Proporción instrumentos tecnológicos. ....	66
<b>Figura 22</b> Utilización de herramientas tecnológicas. ....	67
<b>Figura 23</b> Satisfacción del trabajo que realizado en la empresa. ....	69
<b>Figura 24</b> Lealtad. ....	70



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** “Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito”

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de finalización:** Agosto 2023

**Lugar de ejecución:** Quito- Cantón Mejía – Provincia Pichincha  
Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas y

**Carrera que auspicia:** Gestión de la Información Gerencial

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** No corresponde

**Grupo de investigación** No participan

**Equipo de Trabajo:**

Tutor:

Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno

Integrantes:

Negrete Caiza Fanny Susana

Totoy Tapia Priscila Aracely|

**Área de Conocimiento:** Gestión Documental

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para El Desarrollo Humano y Social.

Esta línea está orientada a general investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indagan en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezcan la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):** Gestión Administrativa, Servicio Al Cliente y TIC.

## 2. INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO

La Gestión Gerencial es un conjunto de actividades y tareas que ayudan de manera óptima con la mejora de los recursos de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos planteados, obteniendo con ello mejores resultados.

La investigación cuyo tema es “Análisis de la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito” tiene como finalidad mejorar la Gestión Gerencial con el fin de tomar decisiones estratégicas para el funcionamiento eficaz y eficiente de la compañía.

La importancia de la investigación se fundamenta en una buena Gestión Gerencial ya que es la encargada del desarrollo de las actividades dentro de la empresa, por ende, la planificación, la organización, la dirección y el control promoverá en cada uno de los trabajadores internos valores, respeto, compromiso y responsabilidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Frente a la problemática frente al nivel del control del personal en la empresa en el ámbito administrativo se dan aspectos que dificultan el control de los horarios y rutas que cubren los transportistas, de esta forma donde se evidencio la insatisfacción del personal administrativo por los resultados financieros que no llegan a sus metas proyectadas donde se busca organizar las rutas de distribución para hacer la mayor cantidad de entregas en el menor tiempo posible y de esta manera optimizar recursos económicos y tiempo.

Se planteó como alternativas de solución, estrategias que abordan el manejo de la Gestión Gerencial y sugerir la implementación de herramientas tecnológicas, que permitan hacer eficientes los procesos administrativos en todas sus fases con el uso adecuado de los recursos, buscando siempre resultados positivos, para incrementar la productividad.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La gestión gerencial es el conjunto de actividades y tareas mismas que están coordinadas y que ayudaran de manera óptima a mejorar los recursos de una empresa, con el fin de alcanzar los objetivos deseados, obteniendo con ello mejores resultados. Según los autores Ramírez, Ramírez Garrido, y Calderón Moran, (2017):

La importancia de la Gestión Gerencial en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión gerencial de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio. (p. 1)

En el ámbito empresarial, el proceso gerencial juega un papel sumamente importante, porque funciona de manera efectiva cuando existe un modelo de gestión que dirige todas las actividades para lograr los objetivos trazados por la empresa, con ayuda de la planificación, organización, dirección y control.

Por lo tanto, si una de ellas falla el proceso gerencial también es por eso que debemos contar con procesos bien estructurados para que de esta manera beneficien a la empresa.

La Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur, está ubicada en la ciudad de Quito, la misma se dedica a diferentes actividades de transporte de carga pesada, la empresa al igual que sus socios cuentan con una experiencia profesional y laboral.

A través de la investigación aportaremos de manera teórica los pasos del proceso administrativo para obtener una gestión adecuada, beneficiando así de una manera directa a la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.

La relevancia de esta investigación, está encaminada a identificar las oportunidades, amenazas y problemas que pueden existir dentro de la compañía de Transporte Pesado Comboy Sur con la finalidad de tomar decisiones acertadas a problemas futuros.

Mediante la observación se detectaron las falencias que se encuentra dentro de La Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur analizando que es indispensable el control adecuado de la gestión gerencial dentro del departamento de recursos humanos, ya que este departamento representa uno de los beneficios más importantes de la compañía y realizar propuestas para tener una gestión gerencial adecuada y que esta ayudara de una manera eficaz al manejo del departamento.

Es indispensable recalcar que a través de esta investigación realizaremos una utilidad práctica que ayudará a que La Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur, funcione de manera correcta con el proceso de la gestión y vaya de la mano con la tecnología logrando así optimizar tiempo que será esencial para la organización.

Una mala administración puede llevar a una disminución de ganancias por dos razones: falta de supervisión de los empleados y falta de equilibrio en el presupuesto de la empresa.

Por esta razón planteamos la siguiente interrogante ¿En qué medida la falta de la gestión gerencial afecta al rendimiento de la compañía de Transporte Pesado Comboy Sur Quito?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Analizar la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur Quito.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Describir las bases teóricas bibliográficas sobre Gestión Gerencial.
- Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la Gestión Gerencial de la Compañía de Transporte pesado Comboy Sur.
- Proponer estrategias y herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la Gestión Gerencial en La compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.

**Tabla 1***Actividades y tareas*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las bases teóricas bibliográficas sobre Gestión Gerencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de fuentes bibliográficas de la Gestión Gerencial y su proceso.</li> <li>• Indagación de documentos acerca de Gestión Gerencial.</li> <li>• Investigación de fuentes bibliográficas sobre la Gestión Gerencial y su importancia.</li> </ul>	Semana 1 a la semana 5	Fundamentación Teórica con fuentes confiables como tesis, libros, artículos y revistas científicas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la Gestión Gerencial de la Compañía de Transporte pesado Comboy Sur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de campo del manejo de la Gestión Gerencial dentro de la compañía.</li> <li>• Aplicación del instrumento dentro de la compañía.</li> <li>• Análisis y tabulación del instrumento.</li> </ul>	Semana 6 a la semana 11	Análisis de la situación actual en La compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer estrategias y herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la Gestión Gerencial en La compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de las estrategias y propuestas tecnológicas para ayudar con el control adecuado de la Gestión Gerencial dentro de la compañía.</li> <li>• Descripción de las estrategias y características de las herramientas tecnológicas.</li> <li>• Proponer estrategias y seleccionar la herramienta tecnológica adecuada referente a la problemática.</li> </ul>	Semana 12 a la semana 16	Diseño de la propuesta para el manejo adecuado de la Gestión Gerencial en La Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur Quito.

## 5. BENEFICIARIOS

**Los beneficiarios directos de esta investigación es la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur.**

**Tabla 2**

*Beneficiarios directos e indirectos*

<b>Beneficiarios del proyecto</b>		
<b>Directos</b>	Colaboradores de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur	40
<b>Indirectos</b>	Clientes	
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

## 6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 6.1 Gestión

La gestión es el proceso que nos ayuda a conseguir que las cosas se realicen de una manera eficaz. Según Calle (2020):

Gestionar hace referencia a la forma a través de la cual un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, articula y proyecta las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos. Gestionar es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos. (p. 10)

Por lo que establece que la gestión es asumir responsabilidades llevando a cabo un proceso, empresarial o personal, coordinando tareas, con la finalidad de resolver, organizar, direccionar y controlar actividades ayudando a cumplir con los objetivos planteados.



## ***6.2 La Gestión Gerencial***

La Gestión Gerencial es un área de la empresa que se encarga de emplear de forma eficaz los recursos de esta para conseguir los objetivos. Según Rodríguez, et al (2020):

La toma de decisiones es uno de los factores claves en la Gestión Gerencial. En las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros. (p. 33)

La Gestión Gerencial es la que ayuda a contribuir con la supervivencia y crecimiento de una empresa. Según Castelán (2023), “Cuando hablamos de gestión gerencial, nos referimos a ese procedimiento mediante el cual se guía a las diversas divisiones de una empresa hacia el alcance de las metas establecidas anteriormente” (párr. 5).

Por esta razón se deduce que la gestión gerencial es un conjunto coordinado de tareas y actividades que contribuyen al uso óptimo de los recursos disponibles de la empresa y son la base para la resolución de tareas y el logro de metas establecidas.

Reina (2015) describe que “Un modelo de gestión gerencial es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de la empresa u organización, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 9). Debido a lo cual se establece que los Modelos

Gerenciales son básicamente modelos que las empresas van copiando, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades que tienen las mismas.

### ***6.2.1 Importancia***

Según Anónima (2020) “La gestión gerencial en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma”. (p. 1) Por ello se establece que la gestión gerencial es indispensable para la obtención de ventajas competitivas con la finalidad de cumplir con las tareas y objetivos que la organización se propuso logrando con ello alcanzar el éxito.

### ***6.2.2 Comunicación***

Castelán (2023) afirma que “La gestión gerencial implica trabajar con personas en diferentes niveles de la organización, y una comunicación efectiva es fundamental para asegurarse de que todos estén alineados y trabajando juntos hacia un objetivo común” (párr. 12).

Por consiguiente, la comunicación en la Gestión Gerencial, es importante para la resolución de conflictos, por ello los gerentes deben detectar problemas rápidamente y resolverlos de manera efectiva para que los conflictos no se intensifiquen y dañen la productividad y la moral del equipo.

### **6.3 Motivación**

La motivación es el proceso por el cual las personas desarrollan habilidades específicas para alcanzar metas determinadas con la finalidad de satisfacer necesidades. Según Leovany (2006) “La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (p. 4).

### **6.4 Estándares de Calidad**

Los estándares de calidad son requisitos que debe cumplir una empresa para correcto funcionamiento Javier (2004) “Estándar de calidad es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional” (p. 1). Son requisitos que las empresas deben cumplir para salir al mercado.

### **6.5 Funciones de la Gestión Gerencial**

Al respecto, Asturias (2018) “La gestión gerencial es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control” (p. 3). Por ello las funciones de gestión son áreas distintas y relativamente homogéneas de la actividad de gestión que conforman el proceso de gestión:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

### ***6.5.1 Planeación***

En opinión, de Solís (2018) “La planeación se define hacia donde la organización quiere llegar, lo cual nos permitirá identificar los posibles obstáculos que se pudieran presentar en el desarrollo del objetivo y plantear las estrategias necesarias a fin de concretar los objetivos planteados” (p. 45). En tal forma la planeación es el proceso donde se realiza la toma de decisiones con la finalidad de obtener resultados efectivos que sirven para lograr un objetivo deseado.

### ***6.5.2 Organización***

Si bien la organización son sistemas administrativos que fueron creados para lograr los objetivos propuestos por un conjunto de personas. Según Solís (2018) “La organización es la creación de un ordenamiento que establezca el rango necesario y la unión de actividades, con el fin de simplificarlas” (p. 46). De este modo la organización es un sistema que está conformado por un grupo de personas las mismas que están enfocadas en dar cumplimiento a un objetivo.

### ***6.5.3 Dirección***

Es el proceso mediante el cual se gestionan los recursos de una compañía para alcanzar los objetivos planteados. Solís (2018) manifiesta que:

Es la ejecución de lo planificado conforme a la estructura organizacional por intermedio del logro de los esfuerzos del empleador a través de las etapas de motivación, toma de decisiones, integración, comunicación, supervisión, clima,

cultura organizacional, liderazgo los cuales permitan concertar el proceder individual con el proceder organizacional. (p. 48)

Por lo que se puede plantear que la dirección hace referencia a una actividad continua donde se plantea, coordina y desarrollan actividades necesarias para cumplir las metas establecidas por la organización logrando así cumplir los objetivos ya establecidos.

#### ***6.5.4 Control***

El control se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Según Solís (2018) manifiesta que:

Es el proceso administrativo, que a través del cual se evalúa, supervisa la ejecución de lo planeado a fin de detectar y regular desvíos para determinar medidas correctivas que conlleven a cumplir los objetivos de la empresa. Cuanto mejor asista a los directivos a lograr los objetivos planteados en su entidad, mejorará el sistema de control. Es período del proceso administrativo que realiza la medición y evaluación del rendimiento y toma acciones correctivas en el momento que se requiera. Además, el proceso nos ayuda a afirmar que las gestiones reales se adaptan a las acciones planificadas. (p. 48)

En otras palabras, el control dentro del proceso gerencial permite evaluar e identificar que las actividades y programas se cumplan en función de lo planificado y con ello evaluar el rendimiento para obtener una toma de decisiones correcta para la empresa en el momento adecuado.

## **6.6 Liderazgo**

Según Martínez (2022) “El liderazgo es una doctrina cuyo ejercicio produce deliberadamente un poder en un grupo determinado con el objetivo de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, favorables para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo” (p. 20) Así que la gestión es un aprendizaje y quien lo practica tiene un compromiso fuerte porque los verdaderos líderes tienen una influencia especial sobre la gente que los rodea.

## **6.7 Tipos de Gestión**

Las funciones de gestión son áreas separadas y relativamente homogéneas de actividades de gestión que componen el proceso de gestión:

### ***6.7.1 Gestión Estratégica***

Según Calle (2020) “La gestión estratégica erradica con un proceso de planificación corporativa que posteriormente se enmarca dentro de las áreas específicas de la organización, en un proceso funcional, que comienza a dividir la responsabilidad de los líderes organizacionales” (p. 12).

De tal forma la administración estratégica es la implementación de los objetivos principales implementados por los directivos, el mismo que deben dar cumplimiento a los recursos de las diferentes aéreas.

### ***6.7.2 Gestión Tecnológica***

De acuerdo con Calle (2020) “La gestión de la tecnología es una poderosa herramienta que se debe enmarcar dentro de los procesos generales de innovación al que están sometidas todas las empresas” (p. 12). De este modo se establece que la gestión tecnológica es el conjunto de conocimientos y actividades preparados para generar valor por medio del uso tecnológico.

### ***6.7.3 Gestión por Competencia***

La gestión por competencia hace referencia al establecimiento de criterios que orientan la administración del personal con base en sus competencias. Según Calle (2020):

La gestión por competencias debe detectar todas aquellas amenazas competitivas, debe eliminar y disminuir los factores negativos, debe mejorar aquellas ventajas competitivas, produciendo una disminución en el tiempo de reacción y debe encargarse de encontrar cualquier nueva oportunidad para que la empresa pueda lograr los objetivos. (p. 12)

Dicho de otra forma, esta gestión nos permite que los colaboradores de una organización trabajen en conjunto para lograr los objetivos de la empresa, permitiéndoles así detectar las posibles amenazas competitivas.

### ***6.7.4 Gestión Administrativa***

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible. Calle (2020) declara que:

La Gestión Gerencial es el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados. Gestión Gerencial pone en evidencia aquellas áreas problemáticas y las debilidades que existen dentro de la empresa, permite evitar los desperdicios de tiempo y evaluar la eficiencia y efectividad de los sistemas de control interno. (p. 13)

De tal manera la Gestión Gerencial es la encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo dentro de una organización, logrando así tener un ambiente laboral positivo.

#### ***6.7.5 Gestión Financiera***

Calle (2020) asegura que:

La gestión financiera es la encargada de realizar un análisis acerca de la eficiencia económica de la empresa. Se encarga de optimizar de manera eficiente el recurso económico más importante que es el capital. Permite conocer el rendimiento económico en busca de maximizar los beneficios. (p. 13)

Por consiguiente, la gestión financiera es la función empresarial que se ocupa para controlar la rentabilidad de una organización, llevando a cabo su objetivo de la manera más efectiva y a la vez conocer e investigar el rendimiento económico.



### ***6.7.6 Gestión de Procesos***

Es un método de gestión que consta de procesos y tecnologías que ayudan a mejorar el rendimiento del trabajo. Calle (2020) afirma que:

La gestión de procesos se encarga de ejecutar todas las herramientas financieras disponibles, sumadas a los recursos que se hallan en una empresa, con el fin de planificar, emplear y controlar los resultados de los procesos aplicados en cada sector. (p. 13)

Por lo tanto, se deduce que la gestión de procesos es una forma de lograr la mejora continua de las actividades que se realizan día a día en la organización.

### ***6.7.7 Gestión de Recursos Humanos***

La gestión de recursos humano es responsable de las decisiones y acciones que afectan las relaciones con los empleados. En este sentido, Calle (2020) certifica que “La gestión de recursos humanos se basa en planear, organizar, desarrollar y controlar aquellas técnicas capaces de promover un desempeño eficiente por parte del personal empleado” (p. 14). Por ende, esta gestión es la que define los procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y actividades que deben realizar cada uno de los colaboradores.

## **6.8 Niveles Gerenciales**

Ojeda (2018) afirma que "las empresas establecen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías, la administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían según la capacidad otorgada o delegada en relación con

su jerarquía organizacional" (p. 8). En tanto estos niveles gerenciales se clasifican según la jerarquía y autoridad que posee la empresa.

Los, niveles gerenciales son:

- Alta dirección
- Gerencia media
- Nivel operativo

#### ***6.8.1 Alta Dirección.***

Ojeda (2018) asegura que:

La alta dirección o nivel gerencial tiene a su cargo el logro de los objetivos y resultados establecidos, por medio de la toma de decisiones con base a la misión y a los objetivos de la empresa, en congruencia con las políticas, recursos y elementos de la empresa. (p. 8)

Por esta razón la alta dirección hace referencia a los trabajadores que ejercen poderes inherentes a la titularidad jurídica de la empresa.

#### ***6.8.2 Gerencia Media.***

De acuerdo con Ojeda (2018) “La gerencia media consta del staff directivo el mismo que tiene como función ejecutar las decisiones estratégicas de la alta dirección, observando el cumplimiento de objetivos y políticas conforme a los presupuestos autorizados” (p. 9) Por ello detallamos que la gerencia media fue diseñada para atender esas oportunidades, que necesitan la aprobación de los mandos directivos.

### ***6.8.3 Nivel Operativo.***

Es una forma que sirve para realizar la gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Ojeda (2018) certifica que:

En resumen, los niveles gerenciales deben estar alineados a una misma dirección, misma dirección conocida como metas u objetivos establecidos como empresa u organización y que dichos niveles gerenciales deben estar comunicados entre sí para mantener información de la empresa actualizada y disponible para una mejor toma de decisiones. (p. 9)

Por ello consideramos que esta dirección vela por el bienestar laboral del personal a su cargo y supervisa el bienestar del personal bajo su mando.

### **6.9 Sistemas de Gestión Gerencial**

Según Solís (2018) “Los sistemas de información gerencial, suministran información de resultados sobre el comportamiento de la toma de decisiones estratégicas en la entidad a fin de que sea usado por los gerentes y empleados” (p. 21). Por lo tanto, los sistemas de información, tienen como objetivo identificar una visión general de lo que atraviesa la empresa.

Además, Solís (2018) plantea que “con el sistema de información gerencial, los gerentes y especialistas de la estructura obtendrán información, control, resultados de manera oportuna y efectiva considerando los recursos de la organización” (p. 22).

Dicho de otra manera, los sistemas de información buscan unificar datos con el fin de facilitar una toma de decisión efectiva que beneficie directamente a la empresa.

### ***6.9.1 Sistema de Soporte de Decisiones (DSS)***

Los sistemas de soporte de decisión son técnicas que respalda las actividades de toma de decisiones de las organizaciones. Solís (2018) estipula que:

Este tipo de sistema se basa específicamente en las técnicas de decisión, por lo que proporcionará información importante, rápida, puntual a fin de que se pueda tomar decisiones de manera que faciliten interactivamente el camino a medios de tratamiento que permitirán estudiar diversas posibilidades, proporcionando información necesaria para responder a las dificultades planteadas. (p. 28)

Por ende, este sistema nos ayuda con la información basado en herramientas de inteligencia de negocios que se caracteriza por respaldar las actividades que realiza una empresa.

### **6.10 Conocimiento del Personal**

El conocimiento busca incorporar su conocimiento con la perspectiva que obtienen de la retroalimentación del resto de personas. Solís (2018) aporta que:

El conocimiento, en el actual escenario se ha presentado diversos cambios en los procesos de innovación, tecnología de información y comunicación, cambios en la sociedad, en la organización y para crear innovaciones, ventajas competitivas,

las empresas deben tener un equipo de personas con actitudes, aptitudes, habilidades a fin de contribuir en su desarrollo. (p. 31)

Además, Solís (2018) deduce que el conocimiento se inicia con lo que la persona posee y seguidamente con el que procesa, transfiere, es un proceso eficiente de intercambio entre los diversos departamentos de las organizaciones. (p. 31)

El conocimiento personal es el proceso evaluativo que se encuentra alineado con el interior de los individuos mismos que usan para hacer auto comparaciones con la realidad.

### **6.11 Cuál es el Papel de la Tecnología en la Gestión Gerencial.**

Castelán (2023) afirma que:

En la gestión gerencial moderna, la tecnología desempeña un papel fundamental en el éxito de una empresa. Las herramientas y sistemas tecnológicos están diseñados para automatizar y mejorar los procesos de negocio, aumentar la eficiencia y permitir una mejor toma de decisiones. (párr. 16)

La tecnología en la Gestión Gerencial facilita la comunicación y la colaboración entre los gerentes y otras personas en la empresa, porque nos ayuda a recopilar y analizar datos, los mismos que son utilizados para identificar oportunidades de crecimiento, el software de planificación es común utilizarlo como una estrategia de gestión para asignar tareas y recursos de manera efectiva ayudando vez a minimizar tiempos.

## **6.12 Herramientas de Seguimiento y Análisis de Desempeño**

De la misma manera Castelán (2023) deduce que:

Es común que los gerentes y líderes de equipo utilicen herramientas de seguimiento y análisis de desempeño para supervisar y evaluar el rendimiento del equipo y de la empresa. Estas herramientas permiten a los gerentes identificar áreas de mejora y establecer objetivos para mejorar el rendimiento. (párr. 21)

Por lo tanto, es muy importante contar con herramientas y sistemas como software de gestión de proyectos, sistemas de análisis de datos y herramientas de automatización de procesos, ya que al utilizar estas herramientas de manera efectiva, los coordinadores de la alta dirección pueden aumentar la eficiencia y la productividad de la empresa.

## **6.13 Herramientas**

### ***6.13.1 Clock***

La aplicación de Clock, permite marcar el comienzo o fin de la jornada laboral desde el Smartphone del trabajador. Es una solución ideal para quienes realizan tareas fuera de la oficina o por simple comodidad y dinamismo organizacional. Para evitar el fraude, la aplicación utiliza tecnología de geo localización y reconocimiento facial. Clock es un software alojado 100% en la nube, para el control de tiempo y asistencia de los empleados.

- Resuelve situaciones cotidianas de manera sencilla
- Observa las estadísticas de su empresa y empleados
- Obtener informes detallados y mejorar la productividad

### **Precio**

29 mensuales por 10 usuarios

40 mensuales por 25 usuarios

70 mensuales por 50 usuarios

100 mensuales por 100 usuarios

150 mensuales por 150 usuarios

200 mensuales por 200 usuarios

### **6.13.2 Xmart Clock**

Es el reloj de control de personal virtual más poderoso existente en el mercado, la aplicación Xmart Clock está compuesta de los siguientes módulos como lo indica en el anexo B;

### **Reportes de tiempo y asistencia:**

Todos los informes necesarios para liquidar sueldos de manera rápida y sencilla están disponibles ONLINE en formato EXCEL, csv, txt, etc.

**Empleados:**

- Lista de empleados
- Alerta de empleado no identificado: se envía cuando la biometría facial no identifica a la persona que está marcando.
- Ingreso de empleados
- Asignación de turnos
- Certificados
- Departamentos

**Zonas**

Conoce la ubicación geográfica desde donde marcan los empleados.

**Alertas**

- Alertas: Recibe alertas directo en tu correo electrónico:
- Alerta de Geocerca: se envía cuando el empleado registra fuera de la zona designada.
- Alerta de llegada tarde: se envía cuando pasaron algunos minutos y el empleado no se ha presentado a trabajar.

**Dispositivos**

- Identificamos que dispositivos está en línea o están haciendo uso de la aplicación.



## **Usuarios**

Identificamos los usuarios activos de la empresa podemos crear y eliminar.

## **Configuración**

En este espacio identificamos el idioma que deseamos utilizar en la aplicación.

## **Backups**

En este módulo podemos guardar la información que se crea necesaria ya que nos admite almacenar datos, archivos también permite recuperar información borrada fácilmente.

## **Ayuda**

- Manual de usuarios
- Video ayuda
- Preguntas frecuentes
- Centro de ayuda

## **Precio**

- Basic 1.75 por empleado / mes
- Premium 2.85 por empleado / mes
- Premium plus 3.50 por empleado / mes

### ***6.13.3 Clockify***

Clockify es el único software gratuito de control de tiempo en el mercado. Es tan simple que tú y tu equipo poder controlar el tiempo de trabajo con un solo clic.

- Rastreador
- Quiosco
- Informes
- Usando un temporizador, mientras trabajas
- Añadiendo tiempo manualmente, tras terminar

Precio: Gratis

- Usuarios ilimitados
- Control ilimitado
- Proyectos ilimitados

#### **6.14 Antecedentes de Investigación**

A través de la investigación ejecutada en la Universidad Cesar Vallejo en la tesis Gestión administrativa y desempeño laboral de los docentes del colegio Nuestra Señora del Rosario, San Juan de Lurigancho elaborada por Loyola (2017). El estudio de investigación ha señalado que existe una correlación positiva alta entre las variables Gestión Administrativa y Desempeño Laboral. Esto se interpreta que el desempeño laboral es percibido por los docentes como eficiente con un 73.3% y el 20% indica que es regular, con respecto a la gestión administrativa el 62.2% manifiesta que es eficiente, sin embargo, el 22.2% indico que es regular. Se propone implementar mecanismos de control que garantice el correcto uso de los recursos para el buen desenvolvimiento del año escolar, establecer medidas correctivas, fijar la supervisión en las evaluaciones de desempeño, realizar informes sobre los ingresos y egresos de la institución para tener un mejor conocimiento de que estrategias se pueden plantear, de manera que ayudaría a disminuir la morosidad de los padres de familia teniendo mayor liquidez para planeación de posibles bonificaciones por cada actividad o resultado eficiente de los docentes incentivando la motivación y también posibles estrategias que apoye con el crecimiento e imagen institucional.

Con base a la investigación realizada en la Universidad Técnica de Ambato en la tesis Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú desarrollada por Arboleda (2016) Se evidenció que más de la mitad consideraban que recibieron una buena calidad de servicio y gestión administrativa aceptable 61.2% (90), así también el 19.0% (28) consideraron una calidad

regular y a su vez una gestión ineficaz, 5.4%(8) califico como muy buena calidad de servicio y a la vez eficaz gestión administrativa y ninguno menciona una regular calidad y eficaz gestión administrativa.

Con base a la investigación realizada en la Universidad Tecnológica Indoamericana de la tesis Gestión administrativa para la “asociación artesanal las delicias del triunfo realizada por Suarez (2018). Como resultado el libro indica que se puede observar el 8% de la población, considera que sí se controlan las actividades de los socios y asociados a través de un presupuesto general, mientras que el 15% asegura que se controla casi siempre, habiendo ciertas cosas que hay que corregir. El 54% de la población encuestada manifiesta que el control de actividades sólo ocurre a veces y finalmente el 23% restante afirma que nunca se hace un control de actividades.

Encontraron los siguientes problemas con la gestión administrativa de la asociación artesanal las Delicias del Triunfo, por lo que es oportuna la implementación de un Modelo de Gestión Gerencial encaminado a solucionar y minimizar los problemas en la empresa.

## **7. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **7.1 Tipo de Investigación**

#### ***7.1.1 Cuantitativa.***

La investigación cuantitativa es un enfoque deductivo que prevalece en la comprobación de la teoría. Según Hidalgo.

Hidalgo (2016), manifiesta que “los estudios cuantitativos tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato”. (p. 10)

En esta investigación se aplicará el enfoque cuantitativo porque ayudará a fundamentar el proceso y análisis de datos numéricos sobre la variable análisis de la Gestión Gerencial, identificando la administración de la organización, la comunicación, supervisión, la rotación, identificación con la filosofía institucional y el uso de herramientas tecnológicas.

#### ***7.1.2 Diseño no Experimental.***

El diseño no experimental se basa en observar los fenómenos en su contexto natural y luego analizarlos. Hidalgo (2016) afirma que “En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 3). El diseño no experimental es aquel que no se manipulan las variables.

En este trabajo se utilizará un diseño no experimental basado en estudios transversales o transaccionales ya que estos se desarrollan sobre una situación y

población concreta en un momento determinado, recogiendo datos una sola vez de cada empleado que labora dentro de la compañía.

## **7.2 Método de Investigación**

El método especifica detalladamente la forma en que se ha llevado a cabo la investigación. Según Sánchez (2022) manifiesta que “los métodos de investigación son estrategias, proceso o técnicas utilizadas en la recolección de datos o de evidencias para el análisis, con el fin de descubrir información nueva o crear un mejor entendimiento sobre algún tema”. (p. 8), de tal modo, los métodos son el conjunto de técnicas y estrategias que ayudan en la recopilación de información y conjuntamente con otros procesos mostraran información relevante y verídica alcanzando los resultados esperados en la investigación.

En el proyecto se eligió los siguientes métodos: bibliográfico, descriptivo y deductivo para desarrollar la investigación dado que es el medio que permitió sistematizar y ordenar la información obtenida, ayudando con el logro del objetivo preestablecido “Analizar la Gestión Gerencial en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur Quito”.

### **7.2.1 Método Bibliográfico**

Este método consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema de estudio. Además, se trata de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. De acuerdo con García (1998) exponen que “es un proceso mediante el cual recopilamos información conceptos

con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular” (p. 10). En este sentido, dicho método se basa en la exploración de información verídica que aporten a la investigación. Se emplea el método bibliográfico con el objetivo de identificar y acceder a documentos que contienen información relacionada con el manejo adecuado de la gestión gerencial ayudándonos así a valorar lo práctico dentro de la compañía.

### ***7.2.2 Método Descriptivo***

El método descriptivo permite recolectar información a través de la encuesta para obtener resultados verídicos. De manera que, es utilizado en investigaciones que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación en particular.

La investigación descriptiva está encargada de describir las características de la persona investigada para obtener una información verídica y confiable. Por tal razón, el proyecto emplea dicho método para recolectar datos reales de los colaboradores de la compañía mismos que pertenecen al nivel de operaciones quienes brindan el servicio de transportación de la producción de manera directa.

### ***7.2.3 Método Deductivo***

Según Hidalgo (2016) “La deducción, en ir de lo general a lo particular; se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares”. (p. 6), por lo tanto, este método facilita realizar análisis referentes a la Gestión Gerencial.

### **7.3 Técnicas de Investigación**

Las técnicas de investigación son los procedimientos o formas de obtener datos de un tema en estudio, la técnica a utilizarse en el proyecto permite la recopilación de información fidedigna y cuantificable de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito, con el fin de realizar el registro, aplicación y análisis de la interrogante.

#### ***7.3.1 Encuesta***

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación porque permite obtener y procesar información de manera rápida y eficiente.

Según el criterio de Bastis (2020):

La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados los datos que desea obtener. Se trata de conseguir información, de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación. (párr. 25)

Es decir que la encuesta permite obtener información significativa de personas relacionadas con el problema de estudio. Por lo tanto, la técnica seleccionada en la investigación es la encuesta la misma que será aplicada a los colaboradores operativos de la compañía.



## **7.4 Instrumento de Investigación**

Los instrumentos tienen el propósito de facilitar la adquisición de información, en donde el investigador recurre a alguno de ellos para lograr con lo propuesto, es decir, se aplica mediante razones prácticas y no en teoría.

El mecanismo utilizado para recolectar datos es el cuestionario, el cual será aplicado a un número equivalente a 30 colaboradores operativos pertenecientes a la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito.

### ***7.4.1 Cuestionario***

El cuestionario es una colección de preguntas son preparadas y organizadas de acuerdo a un plan específico, de manera que obtengamos toda la información necesaria de sus respuestas.

El objetivo del cuestionario es obtener de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población sobre la cual se trabaja, el objeto de investigación; el instrumento esta validado por la Universidad Veracruzana de la tesis Diagnóstico de la gestión gerencial. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, cuyo autor es Lopez (2020). De esta, se tomó 24 preguntas que se ajustan a la investigación como se indica en el anexo A, y se aplicó a los trabajadores del área operativa de la Compañía Transporte Pesado Comboy Sur, con la finalidad de recopilar datos cuantitativos que ayuden a obtener información que permita realizar un diagnóstico situacional y emprender alternativas de solución, referente a la Gestión Gerencial, el control del personal, ámbito laboral y uso de herramientas tecnológicas.

### **7.5 Población**

El término población se refiere a todas las condiciones de vida de un mismo grupo que viven en un área geográfica determinada.

En la investigación ejecutada en la Compañía Transporte Pesado Comboy Sur se tomó en cuenta a la totalidad de colaboradores (30) pertenecientes a la misma. El instrumento de recolección de datos basado en Gestión Gerencial se les aplicara a todos los empleados operacionales en su totalidad por tener una población pequeña.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 8.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez realizado el levantamiento de la información mediante el enfoque de investigación cuantitativo con la técnica de recolección de datos a una población de 30 colaboradores de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito, a través de la encuesta, Diagnóstico de la Gestión Gerencial. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, adaptándola para Analizar La Gestión Gerencial de la compañía y determinar la forma de cómo se administran los recursos en función del logro de los objetivos, donde para poder evaluar estos criterios se procedió a realizar por medio de un porcentaje.

### 8.2 Tabulación de Encuesta

**1. ¿Me siento identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)?**

**Tabla 3**

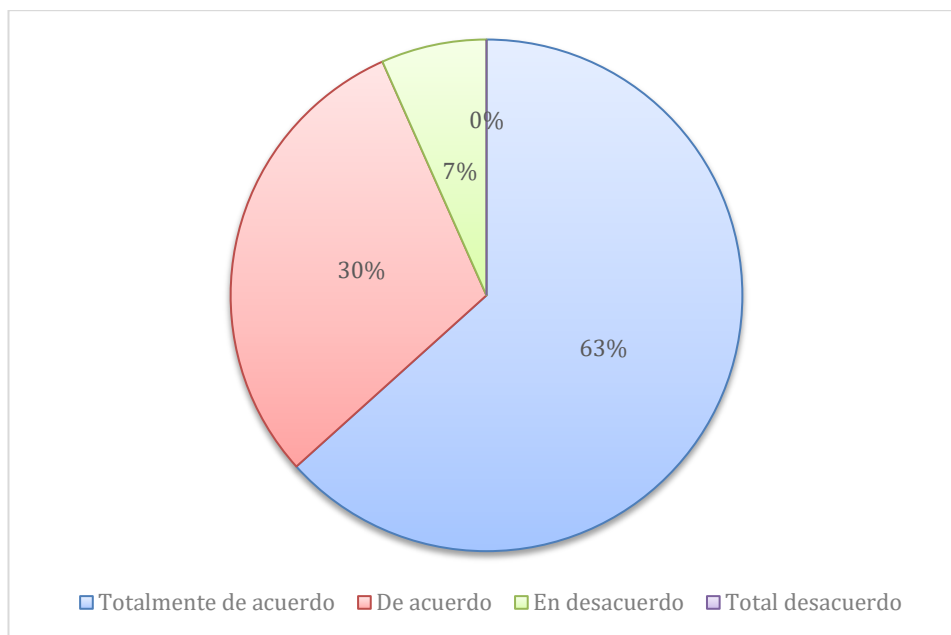
*Identificación con la filosofía institucional.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	19	63
De acuerdo	9	30
En desacuerdo	2	7
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla muestra cómo se siente identificados los colaboradores de la compañía.

**Figura 1**

*Identificación con la filosofía institucional.*



*Nota.* La figura muestra cómo se siente identificados los colaboradores de la compañía.

### **Análisis e interpretación**

Dentro del levantamiento de la información se pudo evidenciar que un 63% de la población encuestada afirma que está totalmente de acuerdo que se siente identificado con la filosofía de la empresa, mientras que el 30% menciona que están de acuerdo con este mismo criterio. Tomando en cuenta la información proporcionada por todos los colaboradores, se puede deducir que la mayor parte de los colaboradores conocen y se sienten identificados con la filosofía de la institución.

## 2. ¿Realizo mis actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización?

**Tabla 4**

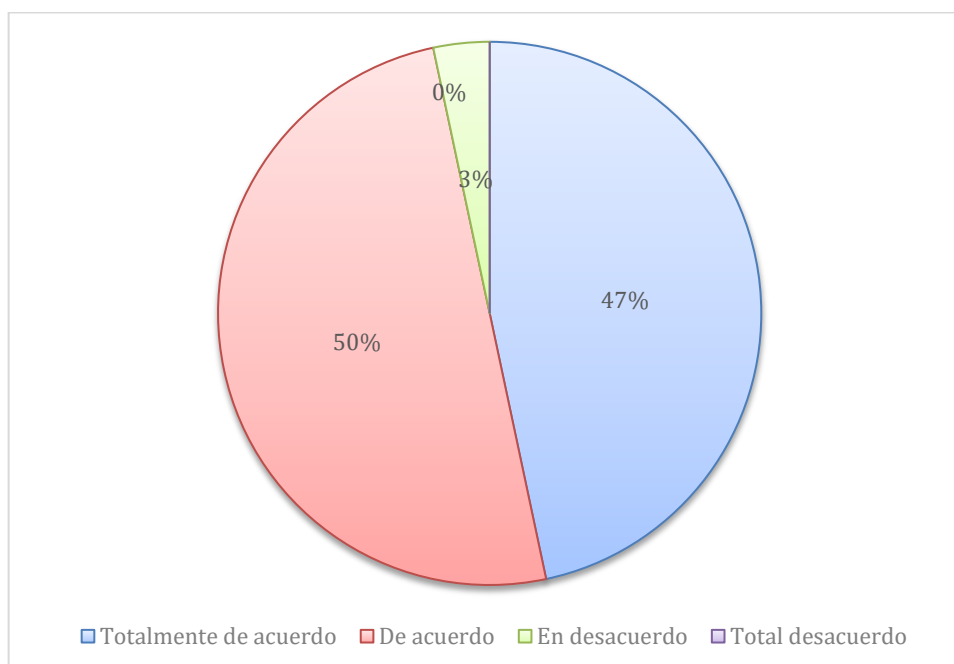
*Actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	14	47
De acuerdo	15	50
En desacuerdo	1	3
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla muestra las actividades realizadas conforme a los manuales.

**Figura 2**

*Actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización.*



*Nota.* Esta figura muestra las actividades realizadas conforme a los manuales.

### **Análisis e interpretación**

Como resultado de la encuesta se obtuvo que el 50% de las personas consideran estar de acuerdo en realizar las actividades conforme a los manuales, el 47% está totalmente de acuerdo lo cual implica tener compromiso a lo establecido en los manuales a través de la cual se alcanzará el desarrollo de las atribuciones y objetivos planteados en la empresa con los colaboradores.

### **3. ¿El procedimiento de mi contratación fue el indicado?**

**Tabla 5**

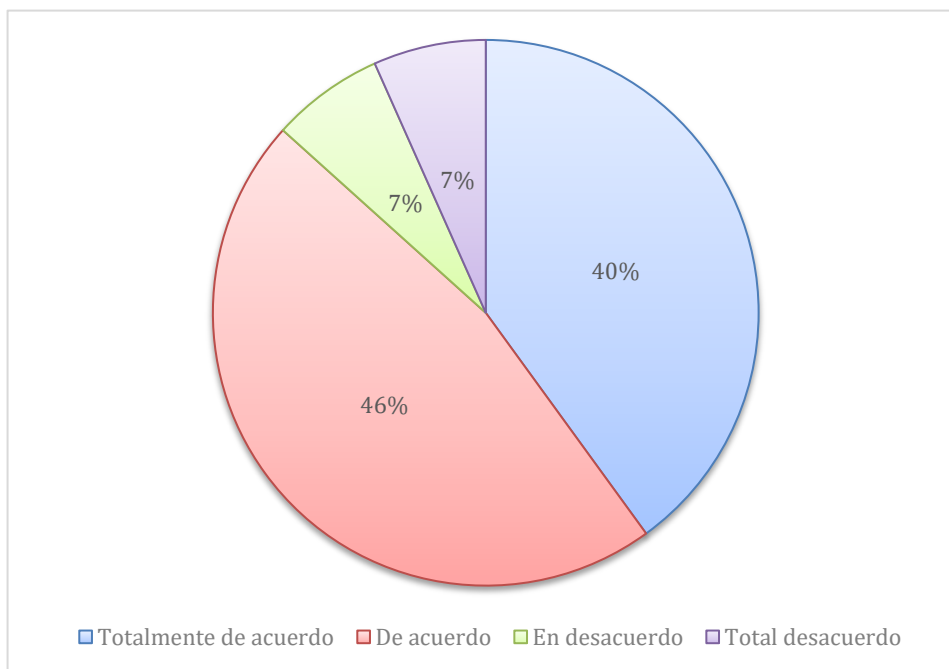
*El procedimiento de contratación es el indicado.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	12	40
De acuerdo	14	46
En desacuerdo	2	7
Total desacuerdo	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* La siguiente tabla identifica si el procedimiento de contratación fue el indicado.

**Figura 3**

*El procedimiento de contratación es el indicado.*



*Nota.* La siguiente figura demuestra si el procedimiento de contratación fue el indicado.

### **Análisis e interpretación**

Se puede observar que de acuerdo a las respuestas del ítem el 46% del total de encuestados están de acuerdo que el proceso de contratación si fue el indicado el, 40% está totalmente de acuerdo. Podemos deducir que, con la mayor parte de las respuestas a favor de la opción de totalmente de acuerdo el proceso de contratación si fue el indicado dejando en claro el objetivo de la contratación, la definición de la vacante y la búsqueda de candidatos potenciales que busca la empresa.

#### 4. ¿Cuándo ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar?

**Tabla 6**

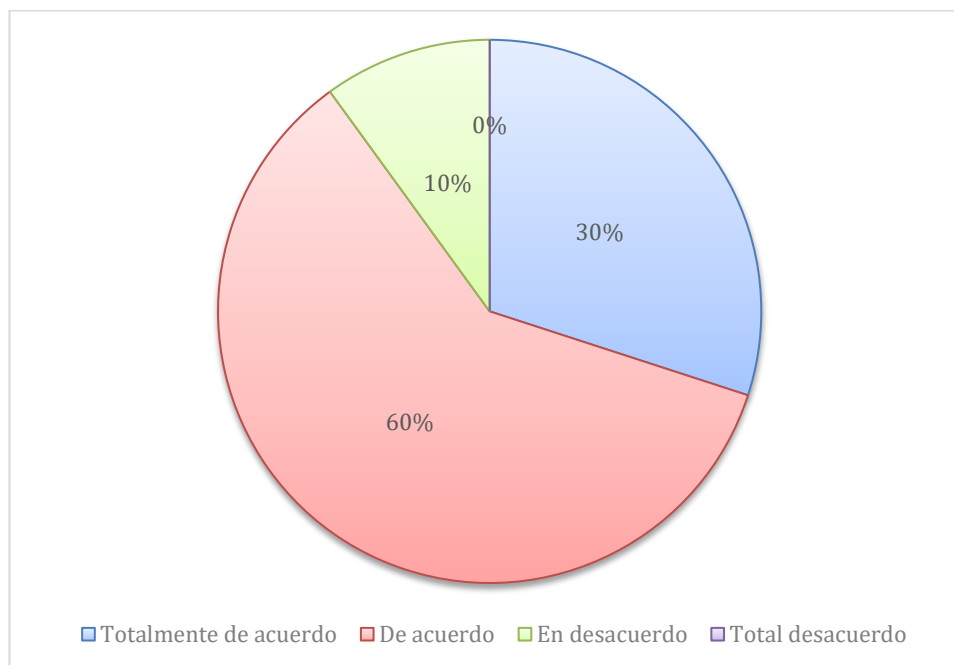
*Capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	30
De acuerdo	18	60
En desacuerdo	3	10
Total desacuerdo	0	0
Total	30	100

*Nota.* Esta tabla está enfocada en saber si existe capacitación en la compañía.

**Figura 4**

*Capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.*



*Nota.* La figura está enfocada en saber si existe capacitación en la compañía.



### **Análisis e interpretación**

En esta interrogante el 60% de los encuestados están de acuerdo a que se le dio su respectiva capacitación, el 30% está totalmente de acuerdo, ante ello se constata que con la mayoría de porcentaje a favor los colaboradores están conscientes que la empresa les brinda una capacitación clara y concisa de acuerdo a su puesto de trabajo. Podemos deducir que, con la mayor parte de las respuestas a favor de la opción de totalmente de acuerdo el proceso de contratación si fue el indicado dejando en claro el objetivo de la contratación el puesto de trabajo que se va a ocupar.

### **5. ¿La comunicación en la organización es correcta?**

**Tabla 7**

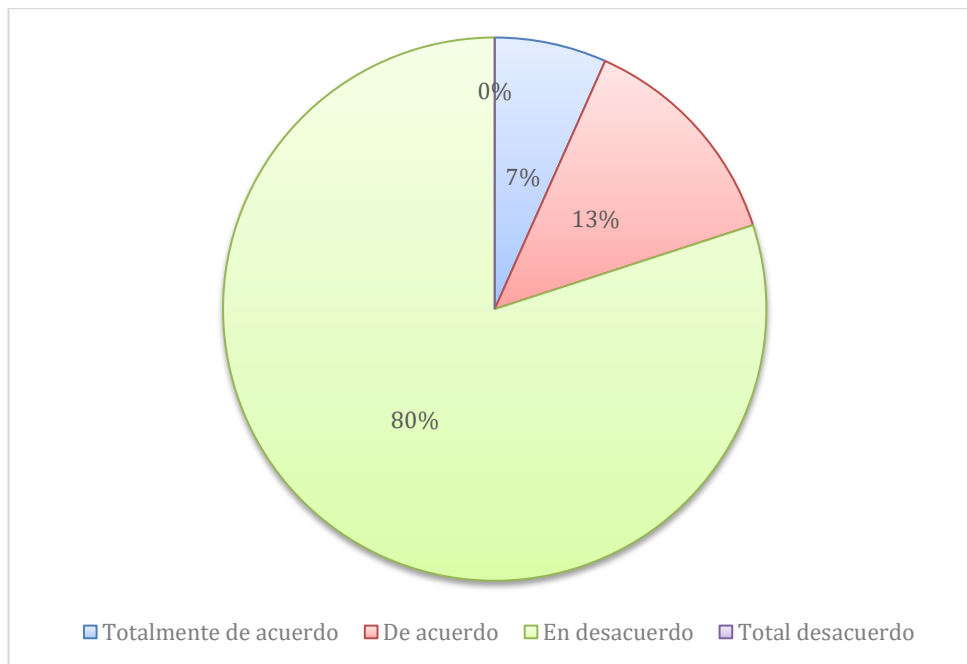
*La comunicación en la organización.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	7
De acuerdo	4	13
En desacuerdo	24	80
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla muestra si la comunicación es la correcta en la compañía.

**Figura 5**

*La comunicación en la organización.*



*Nota.* Esta figura muestra si la comunicación es la correcta en la compañía.

### **Análisis e interpretación**

En este punto los empleados a quienes se aplicaron las encuestas mostraron un resultado negativo, en estar en desacuerdo y parcialmente de acuerdo que comparten que la comunicación es correcta, esto con el 80% y el 13%, respectivamente. Como se pudo evidenciar que la comunicación en la organización no es buena, para que la compañía funcione de una manera correcta se debe proporcionar información adecuada acerca de las metas y objetivos que tiene la compañía.

## 6. ¿Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión?

**Tabla 8**

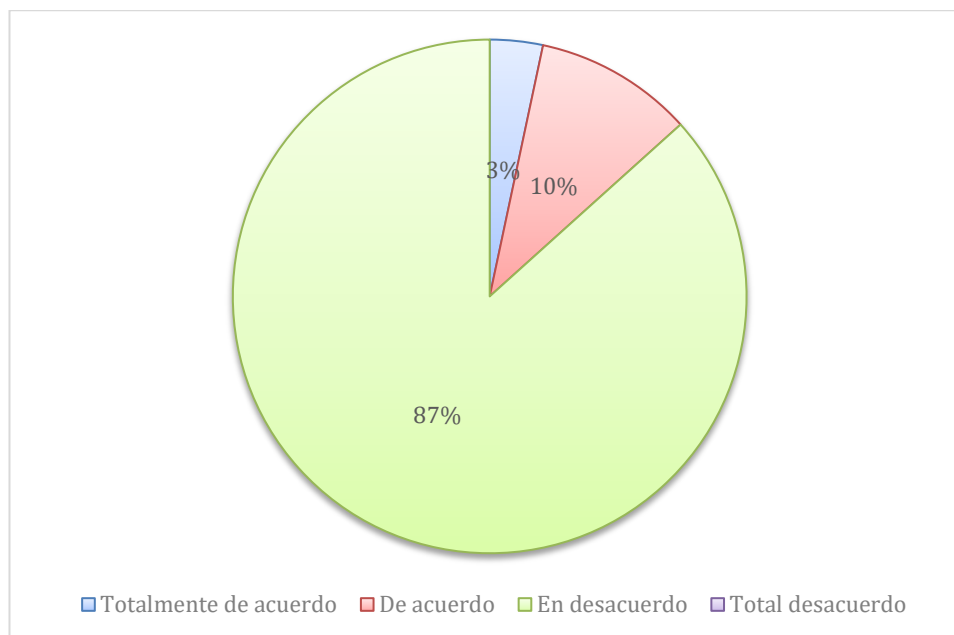
*Supervisión adecuada de los jefes de las distintas áreas.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	3	10
En desacuerdo	26	87
Total desacuerdo	0	0
Total	30	100

*Nota.* Esta tabla está en camina en calificar la supervisión de los jefes.

**Figura 6**

*Supervisión adecuada de los jefes de las distintas áreas.*



*Nota.* La figura esta encamina en calificar la supervisión de los jefes.

### **Análisis e interpretación**

La consideración de la población encuestada el 87% está en desacuerdo sobre una adecuada supervisión por parte de los jefes, el 10% afirma estar de acuerdo. Llegando a la interpretación que la mayor parte de los colaboradores no reciben una adecuada supervisión, en ese sentido debemos tener en cuenta que la supervisión es primordial para que la empresa pueda tener progreso y no exista falencias en la gestión gerencial y de esta forma trabajar en conjunto con el personal administrativo mejorando así la comunicación dentro de la compañía, lo cual la empresa debe poner atención a esta actividad ya que es fundamental para tener una gestión de calidad.

### **7. ¿El liderazgo del personal directivo es bueno?**

**Tabla 9**

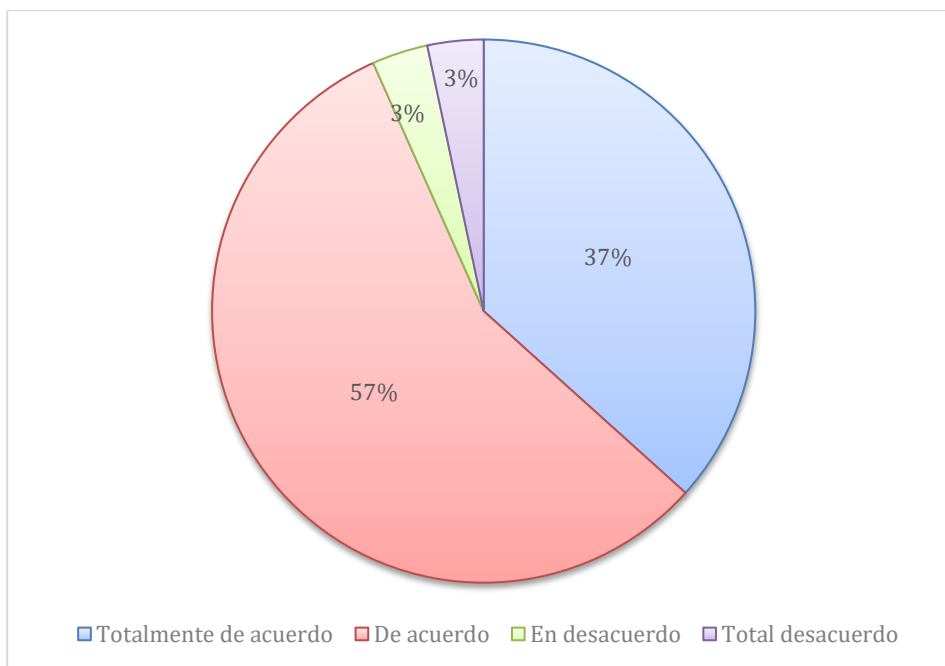
*El liderazgo del personal directivo.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	11	37
De acuerdo	17	57
En desacuerdo	1	3
Total desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* En esta tabla se identifica el grado de capacidad y liderazgo de los directivos.

**Figura 7**

*El liderazgo del personal directivo.*



*Nota.* En esta figura se identifica el grado de capacidad y liderazgo de los directivos.

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados, el 57% manifiestan que están de acuerdo, el 37% afirma estar totalmente de acuerdo que el liderazgo directivo es bueno. Analizada la información, se evidencia que la mayor parte de los colaboradores si están de acuerdo que el liderazgo es bueno ya que de esta manera en conjunto, con responsabilidad y comunicación tendrán mejores resultados, si se deben cambiar las cosas, las cambian; puede costar tiempo y otros recursos, pero lo hacen porque es necesario e importante para desarrollar un entorno de trabajo positivo y productivo.

## 8. ¿Me siento motivado al realizar mis actividades laborales?

**Tabla 10**

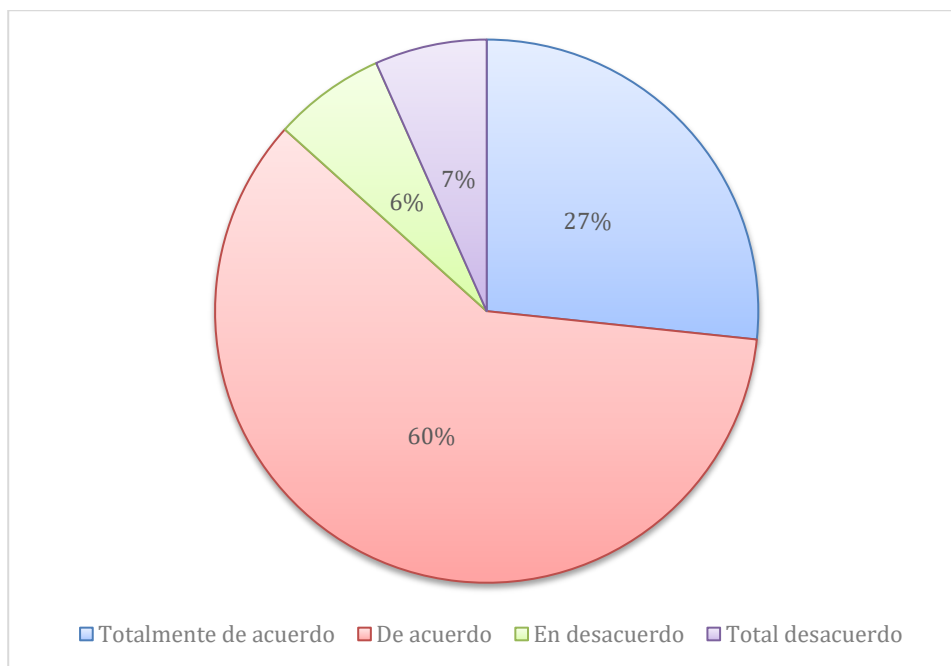
*Motivación al realizar las actividades laborales.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	26
De acuerdo	18	60
En desacuerdo	2	7
Total desacuerdo	2	7
Total	30	100

*Nota.* Esta tabla muestra si existe una motivación adecuada.

**Figura 8**

*Motivación al realizar las actividades laborales.*



*Nota.* Esta figura muestra si existe una motivación adecuada.

### **Análisis e interpretación**

El 60% y 27% en su gran mayoría de las personas encuestadas mencionan que la institución siempre promueve la motivación a sus colaboradores, desarrollando un grado de compromiso al efectuar sus tareas diarias. La motivación es un factor esencial para que los miembros de la empresa puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva, tomando en cuenta los incentivos que podría alcanzar por presentar resultados eficaces en donde se vea beneficiada la institución y el colaborador.

### **9. ¿La delegación de funciones es clara?**

**Tabla 11**

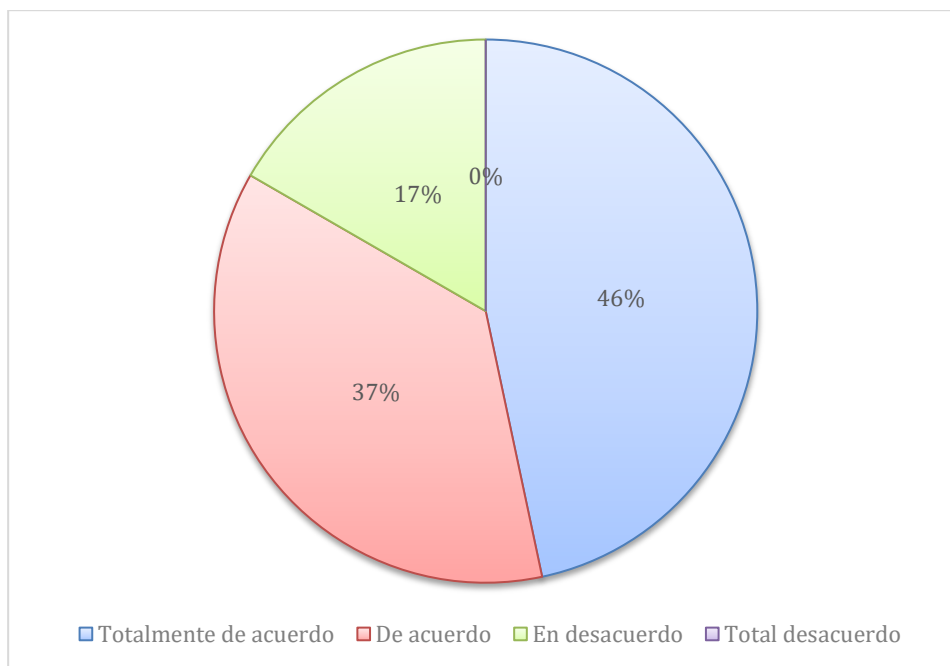
*Delegación de funciones clara.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	47
De acuerdo	11	37
En desacuerdo	5	16
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* En esta tabla se indica si la delegación de funciones es adecuada.

**Figura 9**

*Delegación de funciones clara.*



*Nota.* Esta figura demuestra si la delegación de funciones es adecuada.

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados el 46% y 37% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que al momento de delegar las funciones es muy clara y precisa. Se puede identificar que la delegación de funciones cuando es clara es una ventaja dentro de la institución ya que de esa forma se verá reflejado el trabajo y la colaboración de todos los miembros para tomar decisiones importantes que favorezcan a la institución.



## 10. ¿Se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos?

**Tabla 12**

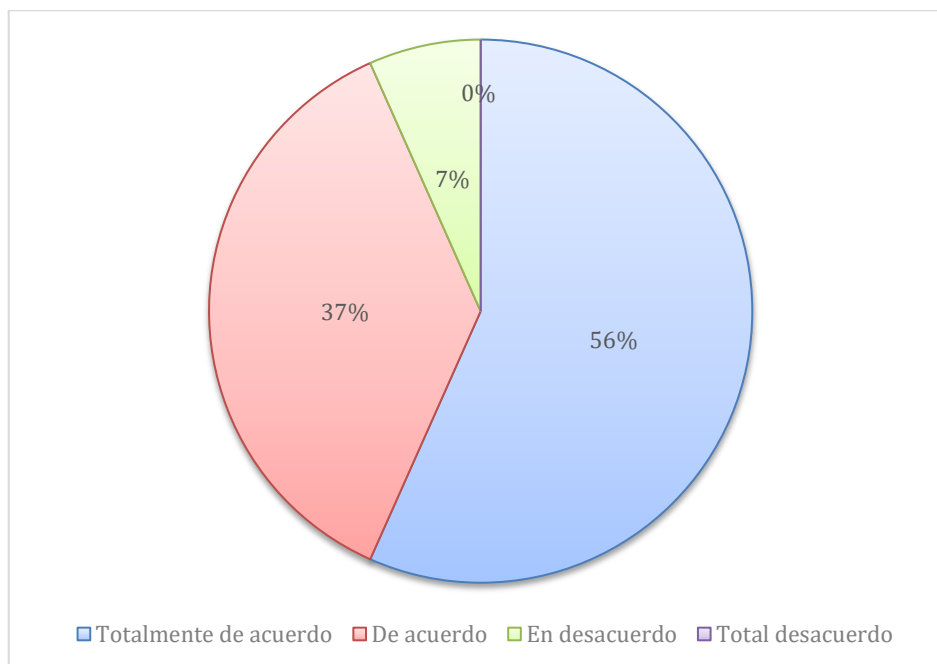
*Trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	17	56
De acuerdo	11	37
En desacuerdo	2	7
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica la calidad de trabajo establecido.

**Figura 10**

*Trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos.*



*Nota.* La figura identifica la calidad de trabajo establecido.

### **Análisis e interpretación**

En cuanto al indicador que habla sobre si se trabaja conforme a los estándares de calidad, se puede decir que el 57% está totalmente de acuerdo, el 37% está de acuerdo. Lo que significa el nivel alto de importancia que le dan los colaboradores al momento de trabajar en la compañía bajo sus estándares establecidos, La calidad del trabajo en la empresa es un factor importante que brinda satisfacción tanto a los clientes, empleados y accionistas.

### **11. ¿Considero que existe una alta rotación de empleados?**

**Tabla 13**

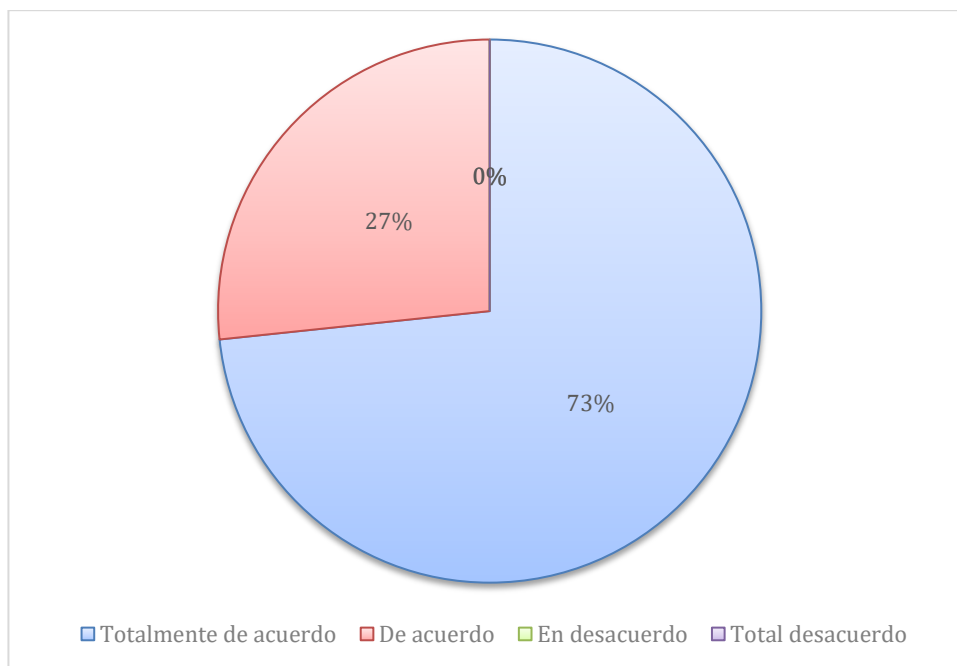
*Alta rotación de empleados.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	22	74
De acuerdo	8	26
En desacuerdo	0	0
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica si existe rotación de empleados.

**Figura 11**

*Alta rotación de empleados.*



*Nota.* La figura identifica si existe rotación de empleados.

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados, el 73% manifiestan estar totalmente de acuerdo que existe una alta rotación de empleados, el 27% expresan estar de acuerdo. Por lo que se puede observar que la mayoría de los encuestados están de acuerdo a la alta rotación de empleados, esto sucede por la falta de comunicación, motivación se podría decir también un mal ambiente de trabajo en la empresa, tomando en cuenta estos resultados como empresa tiene que dar un seguimiento y dar solución a estos problemas.

## 12. ¿Considero que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión gerencial?

**Tabla 14**

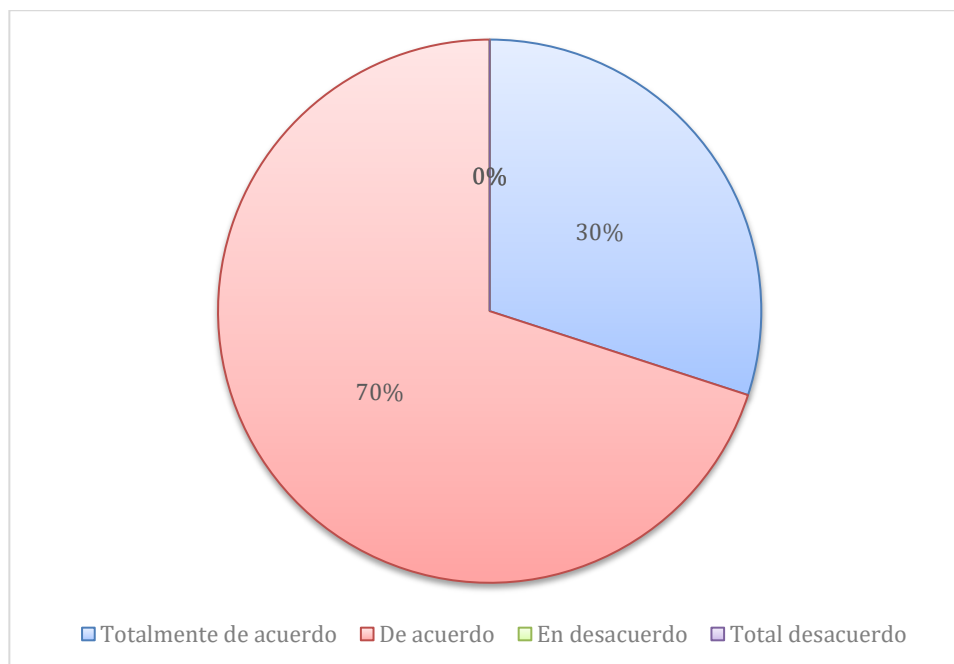
*La rotación de los colaboradores se debe a la gestión gerencial.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	30
De acuerdo	21	70
En desacuerdo	0	0
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica a que se debe la rotación de colaboradores.

**Figura 12**

*La rotación de los colaboradores se debe a la gestión gerencial.*



*Nota.* La figura identifica a que se debe la rotación de colaboradores.

### Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 70% están de acuerdo que la rotación de colaboradores se debe a la Gestión Gerencial, el 30% manifiesta que están totalmente de acuerdo. Se puede evidenciar que la mayoría dijeron estar de acuerdo y totalmente de la empresa las malas decisiones o la falta de ellas, ayuda a evidenciar el mal manejo de la gestión gerencial es por ello la alta rotación de colaboradores que tiene la compañía y a la vez la ausencia o deficiencia de sistemas de control de calidad en la empresa.

### 13. ¿Me gusta el ambiente de trabajo de esta empresa?

**Tabla 15**

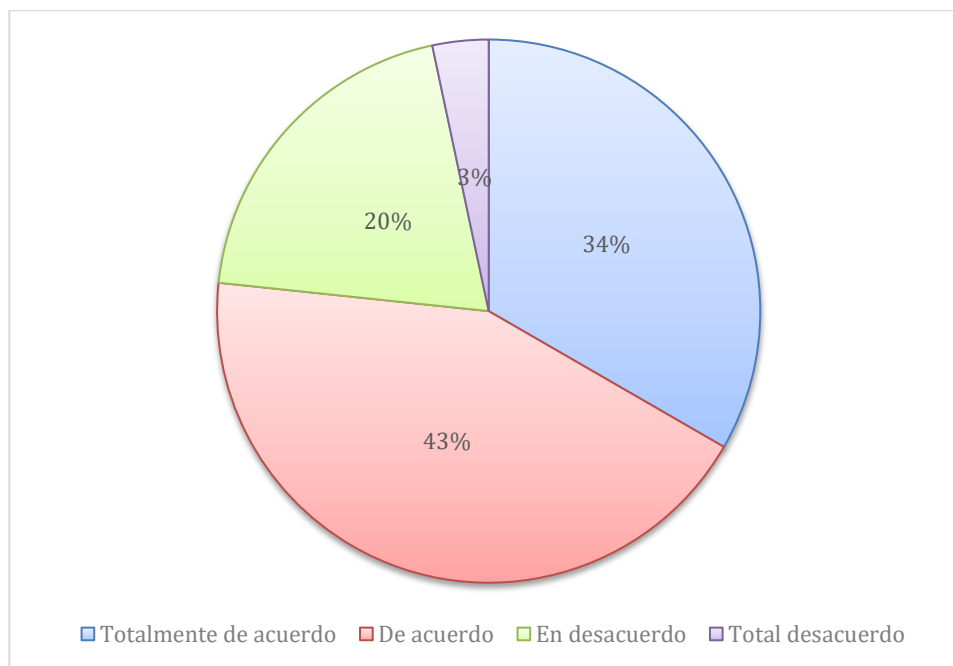
*El ambiente de trabajo.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	34
De acuerdo	13	43
En desacuerdo	6	20
Total desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* En esta tabla se establece en el ambiente de trabajo que dispone la compañía.

**Figura 13**

*El ambiente de trabajo.*



*Nota.* En esta tabla se establece en el ambiente de trabajo que dispone la compañía.

### **Análisis e interpretación**

Al analizar los resultados con respecto a la pregunta me gusta el ambiente de trabajo de la empresa un 43% señalan estar de acuerdo por otro lado, un 34% menciona estar totalmente de acuerdo. Es decir que la mayor parte de los encuestados indican que están a gusto con el ambiente de trabajo, los empleados que realmente disfrutan de su trabajo y se sienten motivados para dar lo mejor de sí mismos también están motivados para desarrollar con frecuencia nuevas mejoras e ideas.

#### 14. ¿En los últimos meses he recibido capacitación?

**Tabla 16**

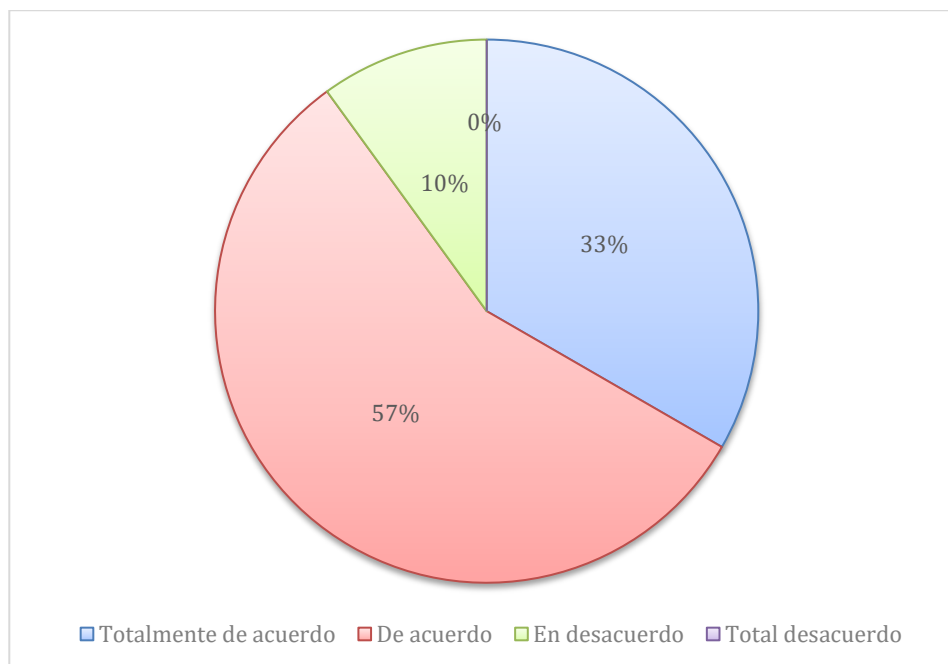
*Capacitación en la empresa.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	33
De acuerdo	17	57
En desacuerdo	3	10
Total desacuerdo	0	0
Total	30	100

*Nota.* Esta tabla identifica la satisfacción de las instalaciones.

**Figura 14**

*Capacitación en la empresa.*



*Nota.* Esta tabla identifica la satisfacción de las instalaciones.

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados, el 57% considera que está de acuerdo en haber recibido la capacitación correspondiente, ante ello se constata que el 33% de los participantes afirman estar totalmente de acuerdo. Analizada la información, se evidencia que la mayor parte de los colaboradores afirman estar capacitados por los responsables de la empresa, ya que promueve el crecimiento de las personas dentro de la organización y, por ende, permite a la empresa estar preparada para ser cada vez más rentable y competitiva en el mercado.

### **15. ¿La capacitación ha sido conforme a sus actividades?**

**Tabla 17**

*Son apropiadas las capacitaciones.*

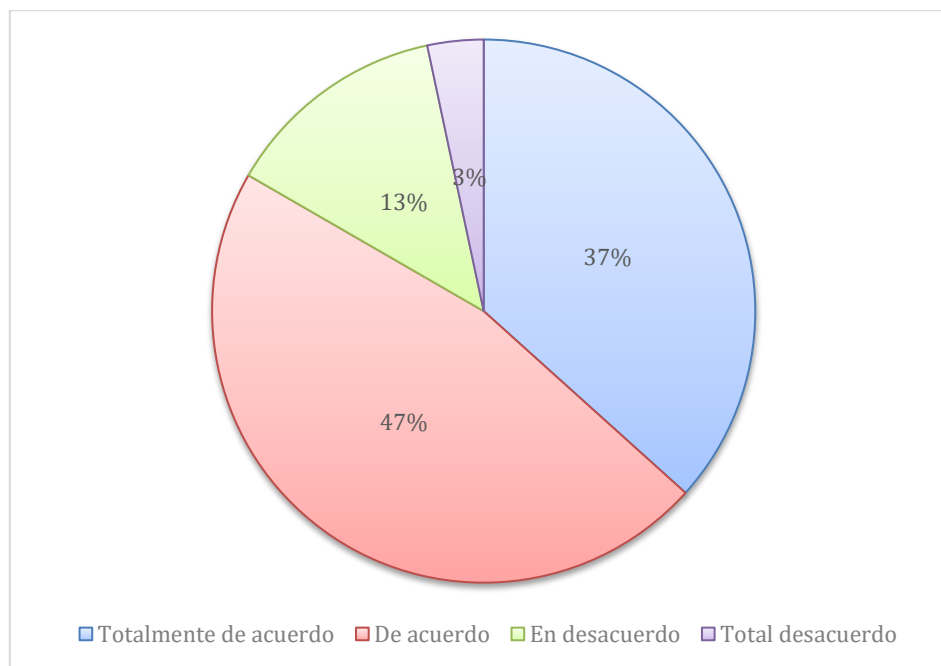
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	11	37
De acuerdo	14	47
En desacuerdo	4	13
Total desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Nota.** En esta tabla se identifica si las capacitaciones recibidas son satisfactorias.



**Figura 15**

*Son apropiadas las capacitaciones.*



*Nota.* En la figura se identifica si las capacitaciones recibidas son satisfactorias.

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta quince sobre, la capacitación ha sido conforme a sus actividades el 47% señalan estar de acuerdo, el 37% indican estar totalmente de acuerdo que las capacitaciones recibidas son conforme a sus actividades. Analizados estos datos, se concluye que gran parte de los colaboradores mediante las capacitaciones adquieren beneficios y nuevos conocimientos, tanto individuales como colectivos, ayudando a la vez, a mejorar el desempeño laboral logrando así el cumplimiento de los objetivos.

## 16. ¿Me gustan los estímulos adicionales a mi salario?

**Tabla 18**

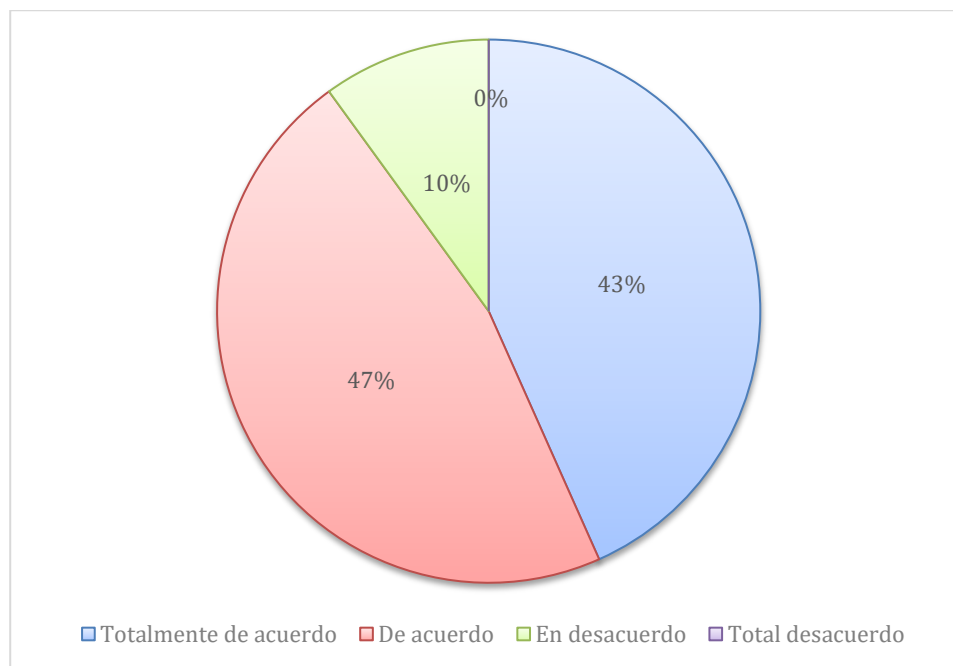
*Estímulos adicionales del salario.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	43
De acuerdo	14	47
En desacuerdo	3	10
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica la satisfacción de los estímulos salariales.

**Figura 16**

*Estímulos adicionales del salario.*



*Nota.* La figura determina la satisfacción de los estímulos salariales.

### **Análisis e interpretación**

Como resultado de la encuesta se obtuvo que el 47% de las personas están de acuerdo a los estímulos adicionales que se les proporcionan al salario, el 43% indican estar totalmente de acuerdo. Cabe recalcar que la mayor parte de los encuestados se sienten motivados y comprometidos con la compañía gracias a los diferentes incentivos, el salario de los empleados es el elemento motivacional más importante, si el salario ofrecido no da para cubrir dichas necesidades, será difícil mantener a los empleados motivados.

#### **17. ¿Me siento agotado por el trabajo que hago en esta empresa?**

**Tabla 19**

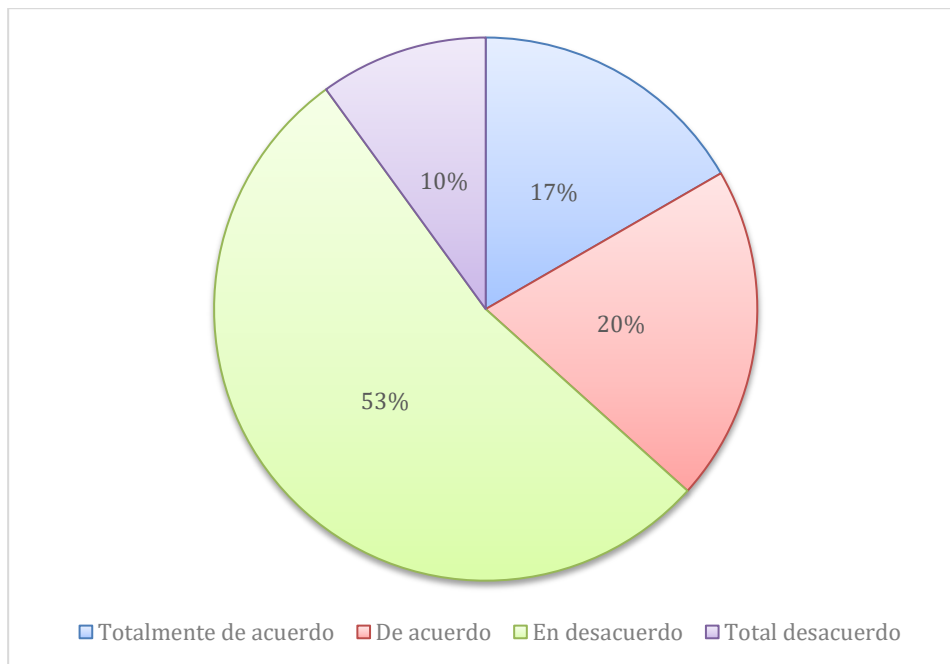
*Agotamiento por el trabajo realizado.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	17
De acuerdo	6	20
En desacuerdo	16	53
Total desacuerdo	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica el agotamiento producido por el trabajo.

**Figura 17**

*Agotamiento por el trabajo realizado.*



*Nota.* Esta tabla identifica el agotamiento producido por el trabajo.

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados, el 53% está en desacuerdo en sentirse agotados por el trabajo que realiza en la empresa, el 20% de los usuarios están de acuerdo. Cabe mencionar que, la mayor parte de los colaboradores están en desacuerdo en sentirse agotados por el trabajo, se puede observar que ellos se sienten a gusto y felices son más productivos y se sienten mucho más comprometidos con la empresa, al tiempo que los conflictos laborales tienden a reducirse y mejora el clima de trabajo.

## 18. ¿El trabajo que realizo me produce estrés?

**Tabla 20**

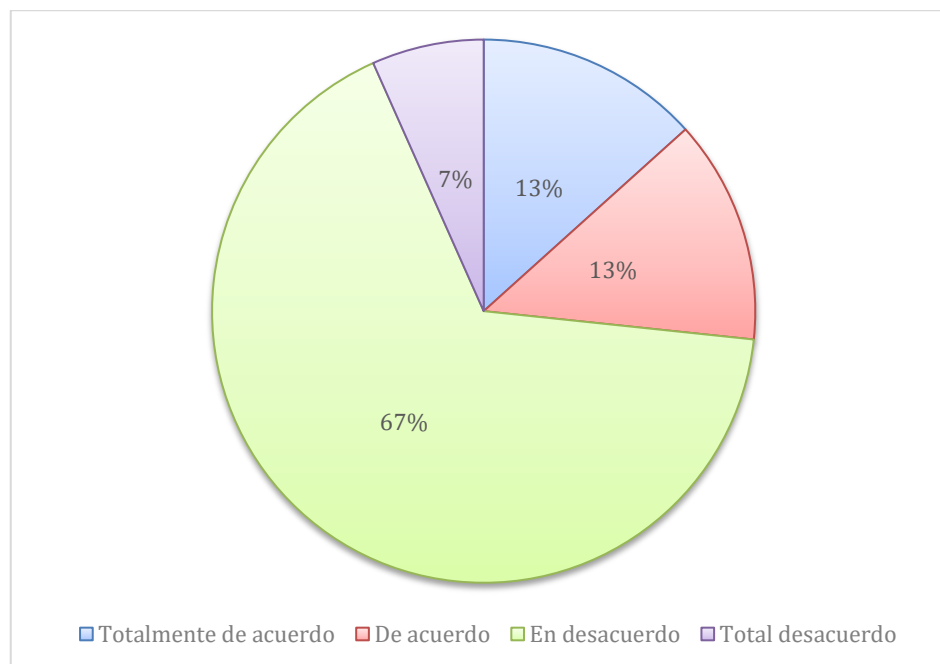
*Estrés producido por el trabajo.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	13
De acuerdo	4	13
En desacuerdo	20	67
Total desacuerdo	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla de muestra el estrés que tienen los colaboradores por el trabajo.

**Figura 18**

*Estrés producido por el trabajo.*



*Nota.* La figura de muestra el estrés que tienen los colaboradores por el trabajo.

### **Análisis e interpretación**

La consideración de la población encuestada el 67% están en desacuerdo que el trabajo les produce estrés, el 13% menciona que están de acuerdo. Llegando a la interpretación que la mayor parte está en desacuerdo ya que el trabajo que realizan les produce estrés esto se debe gracias a los encargados de la empresa que están pendientes que los trabajadores ocupen un puesto correcto, con herramientas necesarias para cumplir sus funciones interactuando con ellos.

### **19. ¿Participo con gusto en las actividades recreativas que organiza la empresa?**

**Tabla 21**

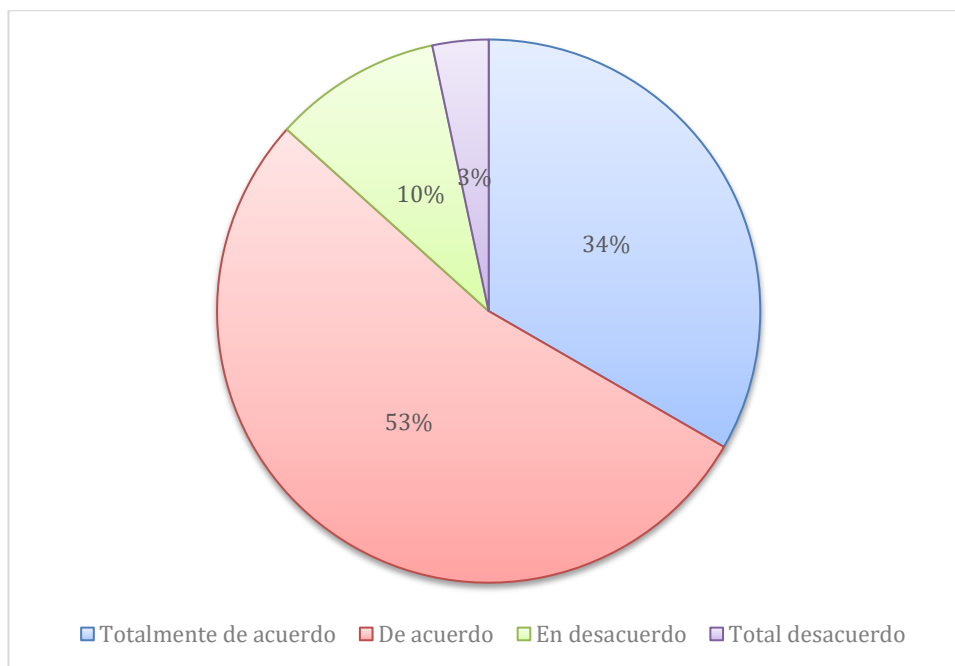
*Participación en las actividades recreativas de la empresa.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	34
De acuerdo	16	53
En desacuerdo	3	10
Total desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla indica participación en actividades recreativas.

**Figura 19**

*Participación en las actividades recreativas de la empresa.*



*Nota.* La figura indica participación en actividades recreativas.

### **Análisis e interpretación**

El 34% y 53% de las personas encuestadas manifestaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo al momento de participar en las actividades recreativas organizadas por la empresa, los colaboradores sienten que son participes y factor importante dentro de la institución. Es importante que tanto la participación como la colaboración de los miembros de la institución sean tomadas en cuenta y valorado por los directivos, pues gracias a ellos las empresas se desarrollan e incrementan su productividad.

## 20. ¿Se me permite aportar mi opinión en aspectos relevantes de la empresa?

**Tabla 22**

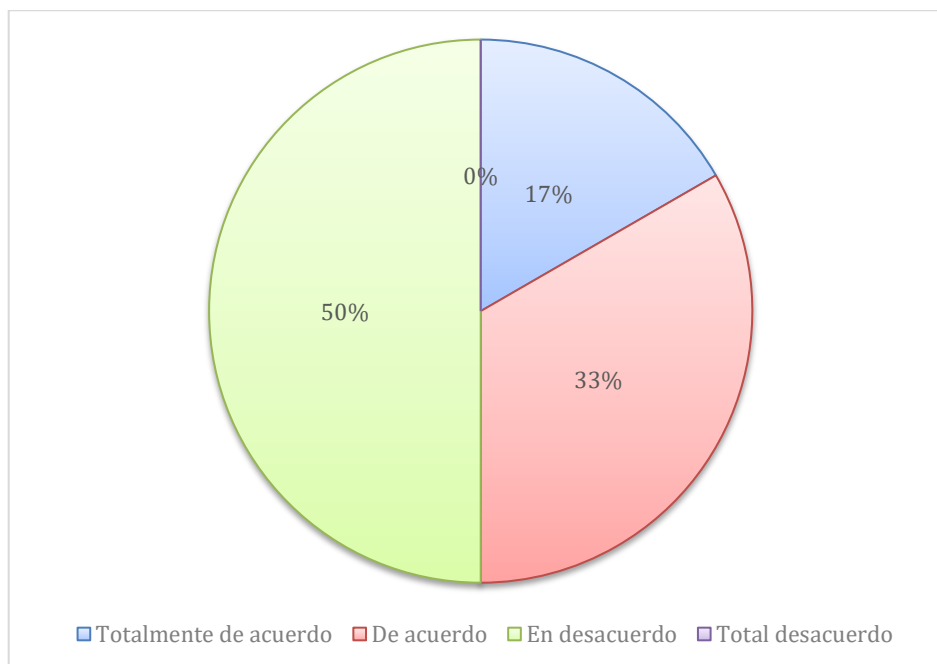
*Aportación de opinión en aspectos relevantes de la empresa.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	17
De acuerdo	10	33
En desacuerdo	15	50
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica la participación en aspectos relevantes de la compañía.

**Figura 20**

*Aportación de opinión en aspectos relevantes de la empresa.*



*Nota.* Esta tabla identifica la participación en aspectos relevantes de la compañía.



### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados, el 50% considera estar en desacuerdo que la empresa no le permite aportar su opinión, el 33% menciona que están de acuerdo. Cabe mencionar que la institución siempre debe tomar en cuenta la participación de todos los miembros de igual manera todos tienen la oportunidad de aportar con ideas claves que facilite y que de una u otra forma ayuden a la toma de decisiones dentro de la empresa.

### **21. ¿La empresa me proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades? ¿Cuales?**

*Tabla 23*

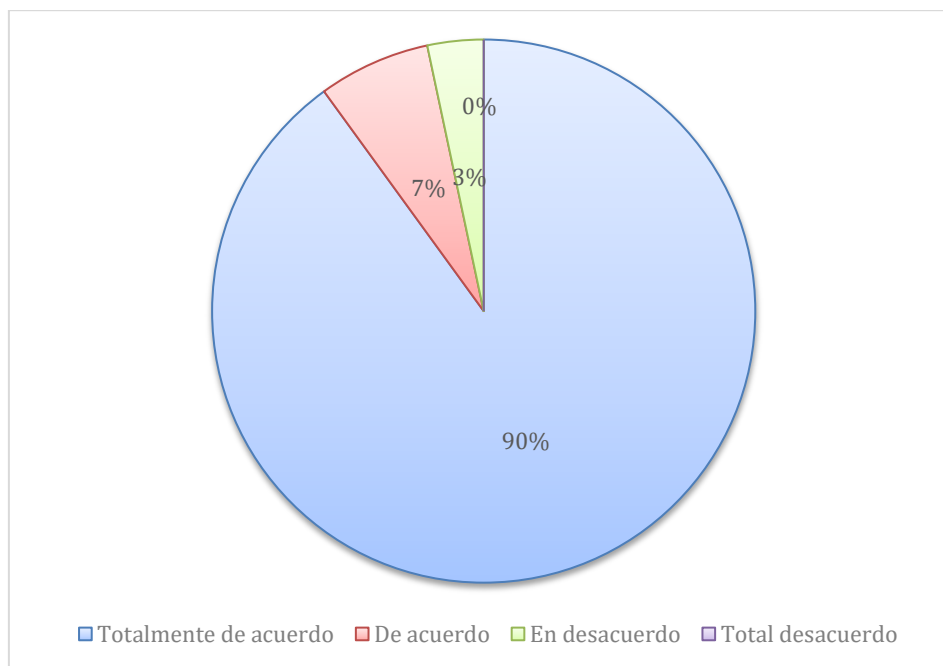
*Proporción instrumentos tecnológicos.*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	27	90
De acuerdo	2	7
En desacuerdo	1	3
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica la satisfacción de los instrumentos tecnológicos.

**Figura 21**

*Proporción instrumentos tecnológicos.*



*Nota.* La figura identifica la satisfacción de los instrumentos tecnológicos.

### **Análisis e interpretación**

Con un 90% en totalmente de acuerdo los colaboradores afirman que la compañía les proporciona instrumentos tecnológicos, y solo el 7% menciona estar de acuerdo. Cabe mencionar que, con un porcentaje mayoritario los colaboradores afirman que la empresa si les proporcionan instrumentos tecnológicos para sus actividades como la motorola, tomando en cuenta que las empresas que incorporan la tecnología a sus procesos aumentan su productividad, porque pueden controlar mejor sus conocimientos y reducir el tiempo en la ejecución de los mismos, la tecnología es clave para mejorar la eficiencia y potenciar la actividad laboral.

## 22. ¿La utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo?

**Tabla 24**

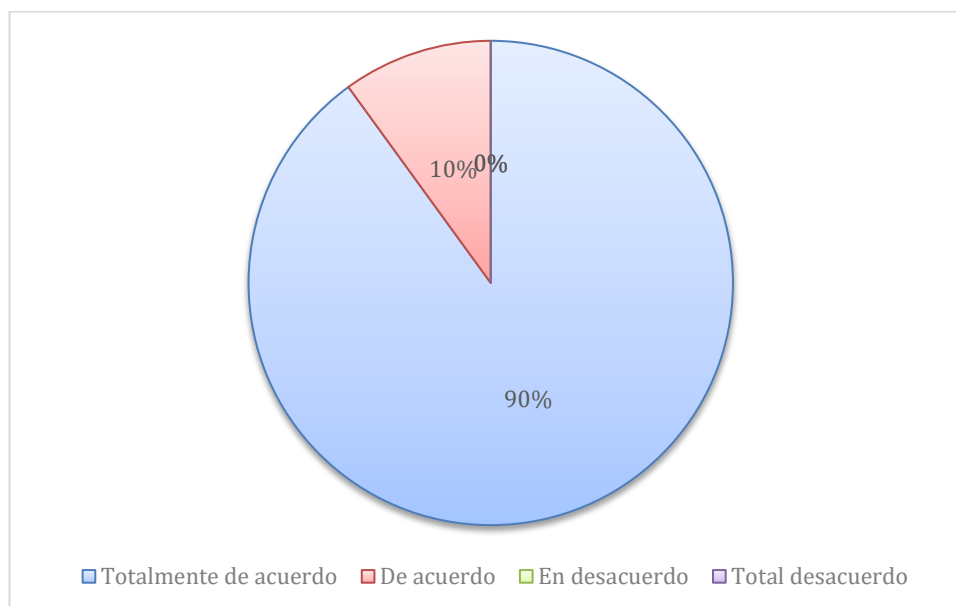
*Uso de herramientas tecnológicas.*

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	27	90
De acuerdo	3	10
En desacuerdo	0	0
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla identifica el beneficio de herramientas tecnológicas.

**Figura 22**

*Utilización de herramientas tecnológicas.*



*Nota.* La figura identifica el beneficio de herramientas tecnológicas.

### **Análisis e interpretación**

En esta interrogante el 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo a que al utilizar herramientas tecnológicas se les facilita la realización del trabajo, ante ello se constata que el 10% está de acuerdo. Lo que se puede identificar que al facilitar las herramientas tecnológicas nos ayudara a obtener los resultados esperados, ahorrando tiempo y recursos. Minimiza la carga de trabajo, porque automatiza muchas tareas repetitivas y permite una recopilación, clasificación y gestión de datos eficientes.

### **23 ¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo en la empresa?**

**Tabla 25**

*Satisfacción del trabajo que realizado en la empresa.*

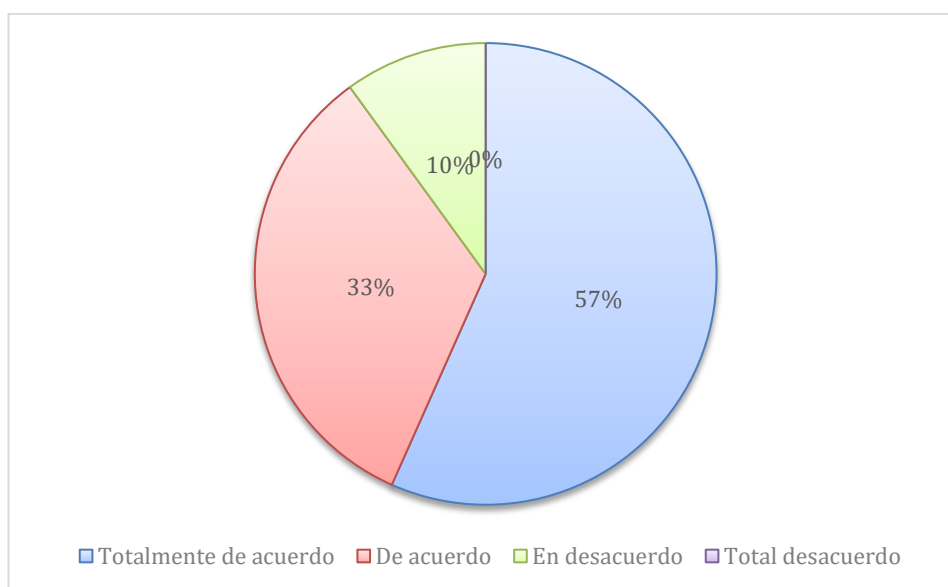
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	17	57
De acuerdo	10	33
En desacuerdo	3	10
Total desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Esta tabla determina la satisfacción del trabajo realizado.

### 23. ¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo en la empresa?

**Figura 23**

*Satisfacción del trabajo que realizado en la empresa.*



*Nota.* La figura determina la satisfacción del trabajo realizado.

#### **Análisis e interpretación**

Se puede observar que de acuerdo a las respuestas del ítem el 57% afirman estar totalmente de acuerdo en estar satisfechos con el trabajo que realizan, el 33 % manifiesta estar de acuerdo. Podemos decir que, con la mayor parte de las respuestas a favor de la opción de totalmente de acuerdo los colaboradores se sienten contentos y a gusto en sus labores gracias a la motivación de los encargados del personal.

## 24. ¿Esta empresa merece mi lealtad?

**Tabla 26**

*Lealtad.*

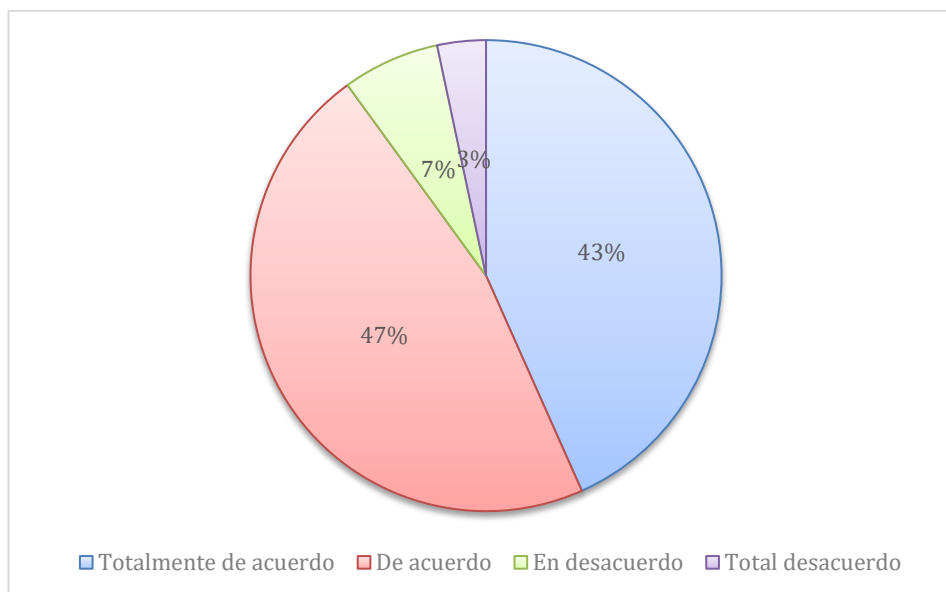
Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	43
De acuerdo	14	47
En desacuerdo	2	7
Total desacuerdo	1	3
Total	30	100

*Nota.* Esta tabla identifica la lealtad que el empleado ofrece a la compañía.

## 24. ¿Esta empresa merece mi lealtad?

**Figura 24**

*Lealtad*



*Nota.* La figura identifica la lealtad que el empleado ofrece a la compañía.

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 47% aseguran estar de acuerdo que la empresa merece su lealtad, el 43% mencionan estar totalmente de acuerdo. Se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se puede deducir que, los trabajadores tienen y sienten compromiso incondicional con la empresa, esto favorece a una relación de apoyo entre el empleado y la compañía, demostrando coherencia entre nuestros valores y nuestra forma de actuar.

### ***8.3 Discusión de los Resultados***

Los resultados obtenidos permiten responder a la pregunta planteada ¿En qué medida la falta de la Gestión Gerencial afecta al rendimiento de la compañía de Transporte Pesado Comboy Sur?, siendo estos los siguientes:

Por medio del instrumento aplicado en la investigación se evidenció que la mayoría de los colaboradores se sienten identificados con la filosofía de la compañía, sin embargo, existe una pequeña parte de la población estudiada que indica no estar alineada con la ideología de la empresa. Según Solís (2018) La planeación se define hacia donde la organización quiere llegar, lo cual nos permitirá identificar los posibles obstáculos que se pudieran presentar en el desarrollo del objetivo y plantear las estrategias necesarias a fin de concretar los objetivos planteados. Se pudo evidenciar que no todos los trabajadores conocen la filosofía de la organización, por lo cual están expuestos a tener falencias porque los empleados se centraran únicamente en la realización de sus actividades personales, lo que dificultara a la empresa a obtener resultados positivos y de esta manera lograr el objetivo deseado.

De la misma manera la gran mayoría de personas encuestadas indican que si han recibido capacitaciones durante los últimos meses, cabe mencionar que una pequeña parte de los encuestados mencionan que no lo ha hecho. Solís (2018) señala que, La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Ya que si el personal está en constante capacitación mejorara la imagen, la reputación, el rendimiento y la productividad en la empresa.



La supervisión que maneja la empresa tiene insuficiencia porque no están en comunicación constante con los colaboradores de la compañía. Según Solís el control es el proceso administrativo, que a través del cual se evalúa, supervisa la ejecución de lo planeado a fin de detectar y regular desvíos para determinar medidas correctivas que conlleven a cumplir los objetivos de la empresa. Es por ello que la supervisión es primordial para que la empresa disponga de progreso eficientes con la finalidad de trabajar en equipo con el personal administrativo mejorando la comunicación, liderazgo, capacitación y supervisión dentro de la compañía.

La calidad de trabajo es un factor importante ya que va de la mano con la satisfacción al cliente, empleados y accionistas todo esto con la ayuda de capacitaciones y herramientas prácticas que ayuden a mejorar la gestión de la compañía. Según Rodríguez las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio por ello se analiza que la gestión que lleva la organización no cuenta con un liderazgo y supervisión adecuada que facilite los procesos gerenciales y la toma de decisión estratégica.

## **9. PROPUESTA**

### **9.1 Título**

Sugerir estrategias y herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de la Gestión Gerencial de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito.

### **9.2 Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur**

#### ***9.2.1 Misión***

Somos una compañía ecuatoriana comprometida a brindar servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional, con una gestión competitiva que permita alcanzar rentabilidad y desarrollo, generando un servicio de calidad hacia los clientes, accionista y sociedad en general.

#### ***9.2.2 Visión***

En el año 2025 convertirnos en una compañía proveedora de servicios logísticos de transporte pesado del más alto nivel en el país, caracterizada por brindar un servicio óptimo de calidad con responsabilidad y honestidad, cumpliendo los más altos estándares de confiabilidad para los clientes, satisfaciendo sus necesidades y exigencias.

#### ***9.2.3 Valores***

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Lealtad
- Profesionalismo
- Trabajo en equipo.

### 9.2.4 Foda

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de fácil acceso.</li> <li>• Unidades de transporte propio</li> <li>• Flota de vehículos calificados para el trabajo a nivel nacional.</li> <li>• Competitividad en precios.</li> <li>• Cobertura nacional.</li> <li>• Buena atención al cliente.</li> <li>• Puntualidad y seriedad en las entregas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de una planeación estratégica</li> <li>• Pocas unidades</li> <li>• Estructura organizativa deficiente</li> <li>• Es un vehículo muy grande para transitar por las calles pequeñas.</li> <li>• Sobrecostos por espacios utilizados.</li> <li>• No existen evaluaciones del desempeño.</li> <li>• Comunicación deficiente entre los directivos.</li> <li>• Costo de reparación y remplazo de piezas elevado.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento y buen mantenimiento de las vías a nivel nacional.</li> <li>• Revisión vehicular permite que los vehículos puedan recorrer por las carreteras sin temer a quedarse dañados.</li> <li>• Sistema de rastreo satelital permite la optimización en la entrega de la carga.</li> <li>• No existen servicios sustitutos para el transporte pesado.</li> <li>• Gran variedad en repuestos e insumos nacionales e importados.</li> <li>• El servicio de transporte aéreo es más costoso, por lo que las empresas recurren al transporte terrestre.</li> <li>• Las exportaciones e importaciones son un factor primordial para el transporte pesado aumentando la demanda del servicio.</li> <li>• Condición a favor para el pago de repuestos e insumos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia en el área de transporte pesado.</li> <li>• Aumento de precios en los repuestos de los camiones.</li> <li>• Poca capacidad de inversión en el país.</li> <li>• Corrupción de las entidades de tránsito.</li> <li>• La globalización trae competidores de gran tamaño.</li> <li>• Nuevos impuestos al impacto ambiental del parque automotor.</li> <li>• Nueva ley de tránsito.</li> <li>• Mayor delincuencia en las carreteras del país.</li> </ul>

### 9.3 Resumen

La propuesta se elaboró en relación al estudio desarrollado en la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito, con el apoyo de hallazgos y datos recopilados de los colaboradores operativos de la misma.

A través de esta información obtenida se deduce que la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito, tiene falencias dentro de la Gestión Gerencial es por ello que se propone implementar estrategias y herramientas tecnológicas para mejorar la administración de la compañía manteniendo siempre el enfoque en el desarrollo y mejoramiento continuo de la organización la misma que fortalecerá la capacidad de toma de decisiones del gerente para el mejor rendimiento de la organización.

El proceso que cumplirá la aplicación de estrategias y herramientas tecnológicas ayudara de manera directa al control adecuado de cada empleado, porque nos permiten mantener un mejor control de los trabajadores.

**Palabras clave:** Control, Gestión gerencial, Herramientas, propuesta tecnológicas.

#### **9.4 Justificación**

La investigación pretende mejorar la Gestión Gerencial de la compañía porque sin la supervisión y coordinación del gerente, es posible que los subordinados no completen las tareas asignadas, incumpliendo con las funciones determinadas dentro de la misma. El beneficio de esta investigación es ayudar a los gerentes a direccionarse de manera correcta logrando a la vez optimizar tiempo y dinero, obteniendo así una toma de decisión efectiva evitando las amenazas que se presenten.

Los resultados obtenidos en la investigación, sirvió para detectar debilidades que la compañía presenta, por ende se pretende mejorar la calidad de la Gestión Gerencial que la misma ofrece a través de la implementación de estrategias y herramientas tecnológicas que ayuda a mejorar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos propuestos utilizando recursos básicos y de utilidad para el desarrollo de sus funciones.

La implementación de estrategias y herramientas tecnológicas ayudara a controlar la Gestión Gerencial de manera directa logrando que se adapten a las necesidades de la compañía con la finalidad de mejorar, controlar y fortalecer los procesos, beneficiando en el desarrollo de la organización.

## **9.5 Objetivos**

### ***9.5.1 Objetivo General***

Proponer estrategias y herramientas tecnológicas que ayude a mejorar el manejo de la Gestión Gerencial dentro de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la ciudad de Quito

### ***9.5.2 Objetivos Específicos***

- Sugerir herramienta tecnológica para el fortalecimiento de la Gestión Gerencial de la compañía Transporte Pesado Comboy Sur.
- Diseñar un plan estratégico enfocado a los procesos gerenciales que ayuden a cumplir los objetivos planteados por la compañía.
- Implementar la herramienta XmartClock que ayudaran a obtener resultados esperados ahorrando tiempo y recursos.

## 9.6 PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN GERENCIAL DE LA COMPAÑÍA TRANSPORTE PESADO COMBOY SUR.

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	PRESUPUESTO	INDICADORES
<b>Planificación Preguntas (1,10)</b>	Transmitir a los empleados la filosofía corporativa de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar rótulos o etiquetas plasmadas en la infraestructura.</li> <li>Incentivar a los empleados a cumplir metas y objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el entorno de la compañía.</li> <li>Escoger imágenes adecuadas con colores llamativos.</li> <li>Identificar la misión y visión de la empresa.</li> <li>Alinear equipos y fijar un objetivo en común.</li> </ul>	Gerente Capital Humano Colaboradores	Financiero Tecnológico	1 año	150 \$	Mediante la encuesta.  Seguimiento de manera periódica.
<b>Organización Preguntas (3,4,9,14,15)</b>	Crear un plan de capacitación e inducción al personal que permita mejorar la eficiencia y productividad de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación constante al personal de la empresa incrementando sus capacidades y conocimientos.</li> <li>Diseñar un organigrama que permita establecer responsables y generar responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer plataformas innovadoras para capacitarse.</li> <li>Contratar un coaching.</li> <li>Establecer cadenas de mando.</li> <li>Delimitar departamentos.</li> <li>Establecer tareas</li> </ul>	Gerente Capital Humano Colaboradores	Financiero Tecnológico	6 meses / 1 año	420 \$	Feedback  Evolución 360°
<b>Dirección Preguntas (5,8,13,20)</b>	Proporcionar estímulos para adoptar un comportamiento deseado de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer reconocimientos.</li> <li>Generar relaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer bonos.</li> <li>Dar comisiones.</li> <li>Pago por mérito.</li> <li>Practicar deporte.</li> <li>Realizar festejos.</li> <li>Viajes en familia.</li> </ul>	Gerente Capital Humano Colaboradores	Financiero	6 meses / 1 año	1200 \$	Evaluación 360°
<b>Control Pregunta (6)</b>	Mejorar el desempeño de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la comunicación constante y asertiva.</li> <li>Delegar roles claros y específicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reuniones periódicas.</li> <li>Permitir opinión de los colaboradores.</li> <li>Usar tono adecuado</li> <li>Formar equipos de trabajo de alto rendimiento (Liderazgo y empatía)</li> <li>Especificar roles</li> </ul>	Gerente Capital Humano Colaboradores	Financiero Tecnológico	6 meses / 1 año	0	RACI
<b>Tecnológico Pregunta (21,22)</b>	Implementar la herramienta tecnológica XmartClock de control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminuir el tiempo de entrega y diseñar nuevas rutas seguras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicar los dispositivos electrónicos.</li> <li>Llevar registro de metas.</li> <li>Incorporar nuevos conocimientos.</li> </ul>	Gerente Capital Humano Colaboradores	Financiero Tecnológico	1 año \$	250 \$	Evaluación por parte del supervisor

### **9.6.1 Análisis**

El plan estratégico es una herramienta que ayuda a definir hacia dónde quiere ir la organización y qué acciones se deben realizar para lograr los objetivos propuestos que tiene la compañía Transporte Pesado Comboy Sur. La planificación estratégica define la misión y visión de la organización, establece sus metas y objetivos, así como las acciones estratégicas para hacer más fácil y eficiente el trabajo de todas las partes de la organización, integrando procesos y mejorando continuamente el desempeño con un enfoque en el cumplimiento.

Teniendo en cuenta la información recabada en el análisis de la situación de la empresa, ofrecemos un plan estratégico de Gestión Gerencial que permita formular una propuesta que guíe a la empresa en su empeño por alcanzar metas claras que sean consideradas por todos los colaboradores involucrados de la Compañía Transporte Pesado Comboy Sur, para proporcionar beneficios únicos para el crecimiento y el desarrollo positivo de la empresa.

La Compañía Transporte Pesado Comboy Sur no cuenta con un direccionamiento estratégico, lo que conlleva a un mal desempeño interno en la organización, afectando en el logro de las metas. Por esta razón, es necesario implementar estrategias de gestión para que la empresa pueda tener éxito en el mercado y la resolución de metas y objetivos.



### 9.8 Cuadro comparativo de herramientas tecnológicas de gestión gerencial

CARACTERISTICAS	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS		
		CLOCK	XMART CLOCK	CLOCKIFE
Ayuda inteligente:	Envía notificaciones cuando alguien falta o no marca entrada o salida,	✓	✓	
Cloud service:	Acceda a la información en cualquier momento todo se procesa en la nube	✓	✓	
Face ID	Mediante reconocimiento facial, la app se asegura automáticamente de que las marcas que realizan sus empleados sean legítimas.	✓	✓	
Soporte y actualización	Recibirá actualizaciones periódicas con nuevas funciones y mejoras, totalmente gratis.	✓	✓	✓
Costo flexible	El costo del servicio se adapta según la cantidad de empleados que tenga	✓	✓	
Reportes estadísticos	Intégrelo fácilmente con su sistema de nóminas.	✓	✓	✓
Informe de horas trabajadas	Descargue reportes en Excel de asistencia y horas trabajadas		✓	✓
Gestión de turnos de trabajo en minutos	Realizar el control de horarios de empleados sin perder tiempo.		✓	
Gratuidad	No necesita de un pago mensual.			✓
Manipulación de tiempo	Añadir tiempo manualmente, tras terminar el trabajo.			✓

**Elaborador por:** Negrete Caiza Fanny Susana y Totoy Tapia Priscila Aracely

### **9.9 Análisis**

Los empleados son el elemento fundamental de la empresa, pues de su desempeño depende la competitividad de la misma en el mercado. Sus empleados también respaldan la calidad de los servicios que brinda o los productos que produce. Por estas razones, es importante tener información directa para monitorear su desempeño. La tecnología de la aplicación móvil XmartClock es una de las herramientas más adecuadas para fichar en el trabajo.

XMART CLOCK es una herramienta de control de ingreso y salida de sus colaboradores además de ayudar a controlar la cantidad de horas extras que los mismo laboran, obteniendo así estadísticas de horas trabajadas de cada uno de los colaboradores, la aplicación permitirá obtener datos de forma inmediata en Microsoft Excel.

Esto permitirá optimizar tiempo y dinero a la compañía porque no se necesitará que estos datos sean registrados de manera manual si no que se obtendrá de forma inmediata, esta herramienta brinda seguridad porque dispone de un código que es generado por la compañía a cada colaborador el mismo que será ingresado por sus jefes al momento de descargarse la aplicación, este código identificará a cada uno de los trabajadores, además de esto la compañía Transporte Pesado Comboy Sur se pondrá a la vanguardia con sus competidores con esta aplicación se actualizará de manera inmediata con la tecnología.

## **10. IMPACTO**

### **10.1 Impacto Social**

La implementación de la propuesta ayudará a generar una cultura adecuada en el ámbito gerencial entre los directivos y el personal de la Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur, para que surja de mejor manera los procesos ejecutados, debido a que la investigación fue desarrollada mediante un diagnóstico situacional real de la compañía, la ejecución de estas estrategias lograra un mejor rendimiento en la comunicación, capacitación, motivación ayudando a cumplir con los objetivos planteados institucionalmente y la posible mejora del servicio para los clientes.

### **10.2 Impacto Tecnológico**

La investigación puede tener un gran impacto tecnológico debido que la compañía de Transporte Pesado Comboy Sur, tiene falencias en la Gestión Gerencial, con la implementación de estrategias y la herramienta lo que se pretende es aumentar la productividad, controlar mejor sus procesos y optimizar el tiempo en la ejecución de los mismos, porque las empresas deben estar siempre en innovación con la tecnología para generar una toma de decisiones estratégicas.

### **10.3 Impacto Económico**

El impacto económico que se da a través de la posible ejecución de las estrategias tecnológicas de Gestión Gerencial en la compañía Transporte Pesado Comboy Sur, involucra inversión económica en la adquisición de aplicaciones de control de entrada y salida de los colaboradores, control y pago de horas extras, geolocalización de los empleados. Lo que se verá compensado en el cumplimiento más eficiente y efectivo del talento humano que trabaja en la empresa.

## **11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **11.1 Conclusiones**

Las bases teóricas permiten recopilar información que es de suma importancia para la investigación ejecutada, porque se identifica conceptos, teorías, funciones y características actualizadas sobre la Gestión Gerencial.

La situación actual de la Gestión Gerencial de la compañía Transporte Pesado Comboy Sur, no tiene un adecuado proceso de gestión y control de sus miembros, cabe recalcar que la responsabilidad y compromiso que tienen los colaboradores con la empresa es el ente fundamental que ayudara a mejorar el desempeño de Gestión Gerencial, por ello es necesario fomentar la cultura empresarial, la comunicación y motivación pretendiendo que las estrategia y herramienta tecnológica ayude a minimizar dichas barreras.

La implementación de estrategias y la herramienta tecnológica Xmart Clock propone optimizar tiempo, mejorar la calidad de principios que mantienen los colaboradores y controlar de manera adecuada la Gestión Gerencial brindando beneficios a favor de la compañía con la finalidad de reducir amenazas y generar un valor agregado a la empresa.

## **11.2 Recomendaciones**

Es importante utilizar fuentes bibliográficas confiables y actualizadas, como libros tesis o revistas, porque ayudan a fomentar el intercambio de conocimientos organizando y recolectando información adecuada para nuestra investigación haciendo uso de ideas y elementos relevantes a nuestro tema.

Es necesario que los directivos analicen la actual Gestión Gerencial verificando si se está realizando como ellos pretenden y de esta forma tomen decisiones estratégicas que ayuden a direccionar a la compañía con el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Se recomienda poner en marcha las estrategias planteadas y adquirir la herramienta tecnológica XMART CLOCK porque son necesarias para mejorar la gestión, control, compromiso y cultura empresarial logrando de este modo comprender la importancia del tiempo y la productividad para alcanzar de manera eficiente los objetivos empresariales.

## 12. REFERENCIAS

Arboleda, D. C. (2016). / *Gestión administrativa en la farmacia medi farm de la parroquia Pimocha del cantón Babahoyo*

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>

Arizona. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa.*

<https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una>

[empresa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20en%20una%20empresa%20es%20clave%20y%20sirve,y%20crecimiento%20de%20la%20misma](https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20en%20una%20empresa%20es%20clave%20y%20sirve,y%20crecimiento%20de%20la%20misma)

Asturias Corporación Universitaria. (s.f.). *Funciones y niveles de la administración.*

[https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad1\\_pdf2.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf2.pdf)

Calle, C. d. (2020). *Modelo de gestión para el departamento de recursos humanos de la empresa ejecución de Proyectos Ejemproy Cia. Ltda de la ciudad de Cuenca y su mejoramiento administrativo.*

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3304/1/TUAADS001-2014.pdf>

Bastis, C. (2020). *Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación.*

<https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>

Castelan, J. (15 de Febrero de 2023). *Gestión gerencial para mejorar tu empresa.*

<https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/gestion-gerencial/>

Chávez, M. M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>

Hidalgo, I. V. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación.*

<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

Javier, P. H. (2004). *Estándares de calidad. Bogota.*

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>

Lopez, J. G. (Octubre de 2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz.*

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/andle/1944/50969/LuisLopezJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leovany, C. E. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). Bogota.*



[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home\\_9/recursos/genera/1/documentos/normatividad\\_externa/27072009/estandares\\_de\\_calidad.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_9/recursos/genera/1/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf)

Martinez, N. E. (2022). *El liderazgo: su influencia y relación con el desarrollo de planes de formación de las organizaciones.*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8967/1/552785-2022-1-GTH.pdf>

Ojeda., V. J. (2018). *La gestión gerencial en la empresa industrial.*

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4600/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0010.pdf>

Ramirez, J. G., Chávez Santos, R., Prado Coronado, M., Aliaga Correa, D., & Ochoa

Paredes, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB\\_Panduro\\_RJG-Ch%c3%a1vez\\_SRPrado\\_CMV-Aliaga\\_CDF-Ochoa\\_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reina, L. (2015). *Modelo de gestión administrativa para el área de producción y ventas de la empresa “solinpec” de la ciudad de ventanas.*

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1079/1/TUBADM004-2015.pdf>

Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., y Verdezoto Cordova, G. O. (2022). *Modelo de gestión administrativa.*

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Sánchez, P. (2022). *Métodos investigación: Qué son y cómo elegirlos.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>

Solis, M. J. (2018). *Sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la institución educativa honores del distrito de san martin de porres.*

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/844/Sistema%20de%20informaci%C3%B3n%20gerencial%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20la%20instituci%C3%B3n%20educativa%20honores%20del....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## 13. ANEXOS

### 13.1 Anexo A

#### *13.1.1 Instrumento de levantamiento de datos.*

## **Análisis de la Gestión Gerencial en La Compañía de Transporte Pesado Comboy Sur de la Ciudad de Quito.**

Analizar la Gestión Gerencial de la compañía y determinar la forma de cómo se administran los recursos en función del logro de los objetivos. La información proporcionada es confidencial, y será de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo a fin de conocer el estado en el que se encuentra la Gestión Gerencial de la empresa y proponer recomendaciones para la mejora de la misma.

Por favor  
responda las siguientes preguntas, de acuerdo a su criterio.

Indica que la pregunta es obligatoria

---

### **1. ¿ME SIENTO IDENTIFICADO CON LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL (MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETIVOS Y POLÍTICAS)? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**2. ¿REALIZO MIS ACTIVIDADES LABORALES CONFORME A LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**3. ¿EL PROCEDIMIENTO DE MI CONTRATACIÓN FUE EL INDICADO?**

Marca solo un óvalo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**4. ¿CUÁNDO INGRESÉ SE ME DIO LA CAPACITACIÓN CORRESPONDIENTE AL PUESTO A DESEMPEÑAR? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**5. ¿LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN ES CORRECTA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**6. ¿LOS JEFES DE LAS ÁREAS REALIZAN UNA ADECUADA SUPERVISIÓN? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**7. ¿EL LIDERAZGO DEL PERSONAL DIRECTIVO ES BUENO? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**8. ¿ME SIENTO MOTIVADO AL REALIZAR MIS ACTIVIDADES LABORALES? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**9. ¿LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES ES CLARA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**10. ¿SE TRABAJA CONFORME A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**11.¿ CONSIDERO QUE EXISTE UNA ALTA ROTACIÓN DE EMPLEADOS? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**12. ¿CONSIDERO QUE LA ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES SE DEBE A LA GESTIÓN GERENCIAL?**

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**13. ¿ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO DE ESTA EMPRESA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**14. ¿EN LOS ÚLTIMOS MESES HE RECIBIDO CAPACITACIÓN? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**15. ¿ LA CAPACITACIÓN HA SIDO CONFORME A SUS ACTIVIDADES? \***

\*

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**16. ¿ME GUSTAN LOS ESTÍMULOS ADICIONALES A MI SALARIO? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo



**17. ¿ME SIENTO AGOTADO POR EL TRABAJO QUE HAGO EN ESTA EMPRESA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**18. ¿EL TRABAJO QUE REALIZO ME PRODUCE ESTRÉS? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**19. ¿PARTICIPO CON GUSTO EN LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS QUE ORGANIZA LA EMPRESA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente deacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**20. ¿SE ME PERMITE APORTAR MI OPINIÓN EN ASPECTOS RELEVANTES DE LA EMPRESA? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**21. ¿LA EMPRESA ME PROPORCIONA INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO DE MIS ACTIVIDADES? ¿CUALES? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**22. ¿LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS FACILITA LA REALIZACIÓN DE MI TRABAJO? \***

**Marca solo un óvalo**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**23. ¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo en la empresa? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

**24. ¿ESTA EMPRESA MERECE MI LEALTAD? \***

**Marca solo un óvalo.**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Total desacuerdo

## 13.2 Anexo B

### 13.2.1 Estructura de la herramienta Xmartclock

The image displays two views of the Xmartclock tool. On the left is a desktop website page for the 'PREMIUM PLUS' subscription. It features the Xmartclock logo at the top, followed by the price 'USD 3.50 por EMPLEADO / MES'. Below this, a list of features is provided under the heading 'INCLUYE', including: 'Todo lo que incluye la versión PREMIUM', 'Reporte masivo de horas y asistencia', 'Certificados de faltas de empleados', 'Almacenamiento ilimitado', 'Multiples tipos de usuarios y permisos', 'Acceso a marcas vía API', 'Notificación de marca para el empleado', and 'Soporte por Chat'. A 'Subscribe' button is located at the bottom of the list.

On the right is a screenshot of the mobile application interface. The top navigation bar shows the user profile 'compaacomboysurdequito - ADMIN' and a notification bell. A sidebar menu on the left contains icons for 'Inicio', 'Reportes', 'Empleados', 'Zonas', 'Alertas', 'Dispositivos', 'Usuarios', 'Configuración', 'Backups', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Pasos para utilizar XmartClock' and includes a 'Video ayuda' button. The primary feature highlighted is 'Alta de empleados', which instructs the user to 'Ingresar el documento de identidad y nombre de los empleados al sistema para que puedan marcar.' An 'Ingresar empleados' button is provided for this action. At the bottom, there is a help prompt: '¿Necesitas ayuda? Centro de ayuda'.

compaacomboysurdequito  
- ADMIN

Inicio

Reportes

Empleados

Zonas

Alertas

Dispositivos

Usuarios

Configuración

Backups

Ayuda

Obtener reportes

### Pasos para utilizar XsmartClock

Video ayuda

1

## Alta de empleados

Ingresa el documento de identidad y nombre de los empleados al sistema para que puedan marcar.

Ingresar empleados

2

¿Necesitas ayuda? Centro de ayuda

compaacomboysurdequito  
- ADMIN

Inicio

Reportes

Empleados

Zonas

Alertas

Dispositivos

Usuarios

Configuración

Backups

Ayuda

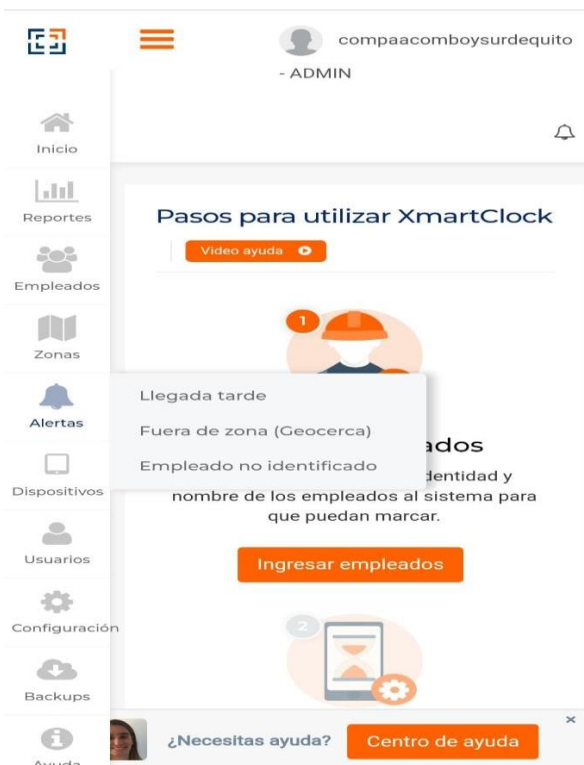
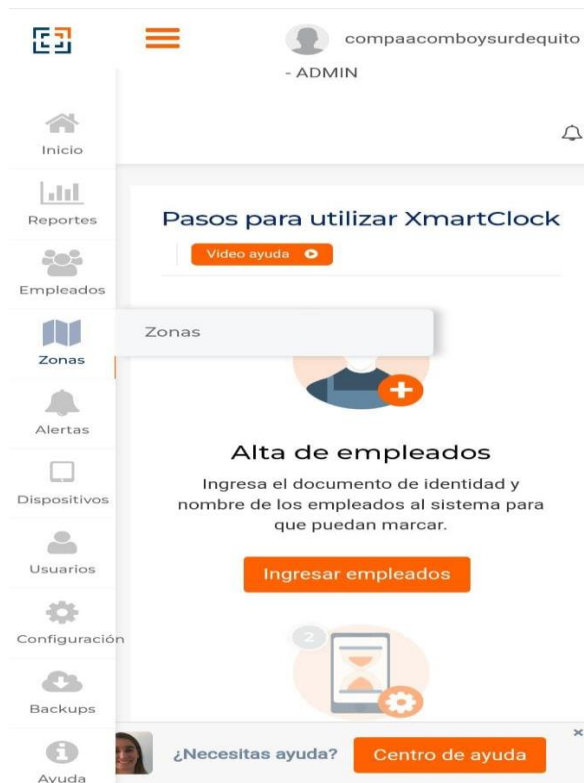
### Pasos para utilizar XsmartClock

- Lista de empleados
- Ingresar empleados
- Asignar turnos
- Mensajes
- Certificados
- Grupos de empleados
- Departamentos
- Roles
- Lugares de trabajo

Ingresar empleados

2

¿Necesitas ayuda? Centro de ayuda



compaacomboysurdequito  
- ADMIN

Inicio

Reportes

Empleados

Zonas

Alertas

Dispositivos

Usuarios

Configuración

Backups

Ayuda

### Pasos para utilizar XmartClock

Video ayuda

1

**Alta de empleados**

Ver dispositivos

Ingresa el documento de identidad y nombre de los empleados al sistema para que puedan marcar.

Ingresar empleados

2

¿Necesitas ayuda? Centro de ayuda

compaacomboysurdequito  
- ADMIN

Inicio

Reportes

Empleados

Zonas

Alertas

Dispositivos

Usuarios

Configuración

Backups

Ayuda

### Pasos para utilizar XmartClock

Video ayuda

1

**Alta de empleados**

Ver usuarios

Ingresa el documento de identidad y nombre de los empleados al sistema para que puedan marcar.

Ingresar empleados

2

¿Necesitas ayuda? Centro de ayuda

## ENTERPRISE

USD **5.50** por  
empleado / mes

### INCLUYE

- ✓ Marcar asistencia desde teléfono o tablet (i)
- ✓ Reporte de marcas con foto (i)
- ✓ GPS Monitoreo de Geolocalización (i)
- ✓ Notificación de llegadas tarde y Geocerca (i)
- ✓ Biometría facial (i)
- ✓ Editor de marcas (i)
- ✓ Funciona OFFLINE (i)
- ✓ Mensajes a empleados (i)
- ✓ Múltiples usuarios y permisos (i)
- ✓ Adjuntar certificados de faltas (i)
- ✓ Reporte masivo de horas y asistencia (i)
- ✓ Almacenamiento ilimitado (i)
- ✓ Acceso a API (i)
- ✓ Notificación de marca exitosa (i)
- ✓ Backups (Respaldos) (i)
- ✓ Asistencia técnica online (i)