



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A.
2021”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados en
Administración de Empresas

Autores:

Jacome Paredes Vanessa Paola

Peña Llanos Winter Joel

Tutor:

Ing. Franco Coello Mauricio Rubén Mgtr.

LA MANÁ-ECUADOR

MARZO-2022

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Los suscritos, Vanessa Paola Jacome Paredes y Winter Joel Peña Llanos, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación titulado **“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**, siendo el Ing. Mauricio Rubén Franco Coello Mgtr., Director del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Vanessa Paola Jacome Paredes
C. I: 120616240-4



Winter Joel Peña Llanos
C. I: 120552612-0

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor Proyecto de Investigación sobre el título, **“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**, Vanessa Paola Jacome Paredes y Winter Joel Peña Llanos, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, dejo expresa constancia que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la sustentación, evaluación y calificación respectiva.

La Maná, marzo del 2022



Ing. Mauricio Rubén Franco Coello, Mgtr.
C. I: 050180544-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

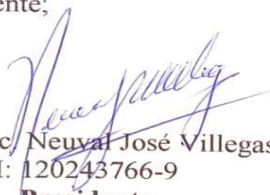
En calidad del Tribunal de Lectores, aprobamos el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto los postulantes: Vanessa Paola Jacome Paredes y Winter Joel Peña Llanos, con el título del Proyecto de Investigación: **“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de anteproyecto.


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


La Maná, marzo del 2022

Para constancia firman:

Atentamente;


Ing. M. Sc. Neuyal José Villegas Barros
C.I: 120243766-9
Presidente


Ing. Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca
C.I: 180435489-0
Lector 1


Lic. Mg. Enry Gutember Medina López
C.I: 050113451-4
Lector 2

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fuerza y la fortaleza necesaria para seguir adelante en la carrera estudiantil, a fin de alcanzar el objetivo anhelado.

A nuestras Madres por brindarnos el apoyo en nuestra etapa universitaria, por las sabias palabras que lograron impartirnos en los momentos más cruciales de nuestra carrera.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, a todos sus profesores quienes nos formaron con excelentes bases académicas.

A nuestras familias por impulsarnos y motivarnos para lograr cumplir nuestra meta, ya que con su apoyo este trabajo fue posible.

Vanessa, Winter

DEDICATORIA

Dedico este proyecto fruto de mi esfuerzo y dedicación con todo el amor del mundo a mis padres, mis hermanos por todo su cariño y apoyo incondicional, de manera especial a mi madre Olga Paredes, por sus consejos y ejemplo de nunca darme por vencida.

A mis hijos Madelyn y Carlos, por toda la paciencia y comprensión, quienes sentaron en mí las bases de responsabilidad y superación, que me llevan a esforzarme cada día más. Los amo con mi vida y esta meta anhelada es para ustedes.

Vanessa

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y constancia va dedicado con mucho amor a mi madre porque ella sembró en mi la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfo y superarme; los valores molares como espirituales para con ellos servir a Dios y a los más necesitados.

A los ingenieros por apoyarme incondicionalmente para lograr ser un profesional de éxito.

Winter



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO: “PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**

Autores:

Vanessa Paola Jacome Paredes
Winter Joel Peña Llanos

RESUMEN

El proyecto denominado “Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 2021” desarrollado en el cantón Valencia tiene como objetivo general Analizar el proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. El problema de investigación planteado, refleja que la empresa carece de flujogramas de proceso de servicios como también existencia de aplicación de indicadores de rentabilidad, esto se debe a que la organización lleva recién operando en el mercado comercial por tanto se halla en desarrollo de mejoras como también la implementación de estrategias que brinden una ventaja competitiva. Como parte del desarrollo de la investigación, se aplicó el método histórico lógico, el método analítico, el método inductivo-deductivo. Los tipos de investigación utilizados fueron la investigación bibliográfica, de campo y descriptiva. La técnica de investigación utilizada fue el censo y la entrevista y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 18 personas siendo agrupadas por socios, chofer y personal administrativo, al cual se desarrolló la aplicación de los instrumentos de investigación. Los resultados de la investigación, indican la aplicación del cálculo de los ratios de rentabilidad, donde se demostró que el ROA es de 0.90% mientras que el ROE es de 1.36 dolares siguiendo el valor de 1.11 dolares que corresponde a la utilidad bruta de la empresa. Como se observa la compañía no posee obligaciones con terceras personas lo que le hace más solvente y a la vez invulnerable. La propuesta planteada está constituida por la identificación del proceso de servicio, seguido la creación y diseño de flujogramas de proceso que ayudan a la empresa al cumplimiento de los objetivos y finalmente la implementación de un plan operativo a efectuarse. Las conclusiones y recomendaciones hacen referencia a la finalidad desarrollar una guía de implementación como base práctica para un mayor desarrollo del proceso de servicios de la compañía ajustándose rápidamente a las estrategias y procesos que desarrollo.

Palabras claves: Rentabilidad, proceso de servicios, flujogramas, indicadores, calidad, productividad,



**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
LA MANÁ EXTENSION**

**ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY
BUSINESS ADMINISTRATION CAREER**

TITLE: “SERVICE PROCESS AND ITS IMPACT ON ECONOMIC PROFITABILITY IN THE HEAVY TRANSPORTATION COMPANY JAOP S.A. 2021”

Autores:

Vanessa Paola Jacome Paredes
Winter Joel Peña Llanos

ABSTRACT

The project called “Service process and its impact on economic profitability in the Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 2021” developed in the Valencia canton has as general objective Analyze the service process and its impact on the economic profitability of the Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. The research problem posed reflects that the company lacks service process flowcharts as well as the existence of the application of profitability indicators, this is due to the fact that the organization has recently been operating in the commercial market, therefore it is developing improvements such as also the implementation of strategies that provide a competitive advantage. As part of the development of the investigation, the logical historical method, the analytical method, the inductive-deductive method were applied. The types of research used were bibliographic, field and descriptive research. The research technique used was the census and the interview and the instrument used was the questionnaire. The population consisted of 18 people being grouped by partners, driver and administrative staff, to whom the application of the research instruments (interview and survey) was developed. The results of the investigation indicate the application of the calculation of the profitability ratios, where it was shown that the ROA is 0.90% while the ROE is 1.36 dollars following the value of 1.11 dollars that corresponds to the gross profit of the company. . As can be seen, the company has no obligations to third parties, which makes it more solvent and at the same time invulnerable. The proposed proposal is constituted by the identification of the service process, followed by the creation and design of process flowcharts that help the company to meet the objectives and finally the implementation of an operational plan to be carried out. The conclusions and recommendations refer to the purpose of developing an implementation guide as a practical basis for further development of the company’s service process, quickly adjusting to the strategies and processes that I develop.

Keywords: Profitability, service process, flowcharts, indicators, quality, productivity.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	¡Error! Marcador no definido.
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN;	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
1. INFORMACIÓN GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	¡Error! Marcador no definido.
3. JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4. BENEFICIARIOS	¡Error! Marcador no definido.
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
6. OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
6.1. Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2. Objetivo Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS;	¡Error! Marcador no definido.
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	¡Error! Marcador no definido.
8.1. Antecedentes investigativos.....	¡Error! Marcador no definido.
8.2. Categorías fundamentales.....	11
8.3. Marco Teórico	11
8.3.1. Proceso de Servicios	11
8.3.1.1. Definición	11
8.3.1.2. Importancia.....	12

8.3.1.3. Tipos de proceso de servicio	12
8.3.1.4. Proceso de servicio al cliente.....	14
8.3.1.5. Satisfacción al cliente	15
8.3.1.7. Diseño del proceso de servicios.....	17
8.3.1.8. Componentes del diseño de proceso de servicios.....	18
8.3.1.9. Estrategias de proceso de servicios	19
8.3.1.10. Diseño de servicios: un proceso paso a paso	20
8.3.1.11. Diagrama de flujo de procesos	21
8.3.1.12. Procedimiento básico del diagrama de flujo.....	21
8.3.1.13. Simbología del uso común de los diagramas de flujo	23
8.3.1.14. Tipos y usos de diagramas de flujo	23
8.3.2. Rentabilidad Económica.....	24
8.3.2.1. Definición	24
8.3.2.2. Importancia de la Rentabilidad	25
8.3.2.3. Ratios de rentabilidad económica.....	26
8.3.2.4. Rendimiento de los activos ROA	26
8.3.2.5. Rentabilidad sobre el capital ROE.....	27
Fórmula 2 Rentabilidad sobre el capital R.O.E	28
8.3.2.6. Margen de beneficio bruto.....	28
8.3.2.7. Estados financieros	29
8.3.2.8. Balance general.....	29
8.3.2.9. Estado de resultados	31
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	32
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
10.1. Método teórico.....	33
10.1.1. Histórico-lógico	33
10.1.2. Analítico	33
10.1.3. Inductivo-deductivo.....	34
10.2. Tipos de investigación	34
10.2.1. Bibliográfica	34
10.2.2. De campo.....	35
10.2.3. Descriptiva.....	35

10.3. Técnicas de la investigación	35
10.3.1. Censo	35
10.4. Instrumentos de investigación	36
10.4.1. Entrevista	36
10.5. Diseño de la investigación	36
10.6. Población y muestra.....	37
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37
11.1. Diagnóstico de la situación actual (Análisis situacional del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A para incrementar su nivel de productividad)...	37
11.2. Análisis e interpretación de la entrevista aplicada el personal administrativo	39
11.3. Elementos de los procesos, operativos, administrativos y comerciales que aplican los directivos de la Compañía de Transporte JAOP S. A.....	41
11.4. Aplicación de indicadores financieros para medir en forma cuantitativa la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	62
12. IMPACTO	64
12.1. Impacto social.....	64
12.2. Impacto económico.....	65
12.3. Impacto administrativo	65
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
13.1. Conclusiones.....	65
13.2. Recomendaciones	67
14. PROPUESTA	67
14.1. Datos informativos	67
14.2. Objetivos.....	69
14.3. Desarrollo de la propuesta	69
14.3.1. Formularios para el proceso de servicios que desarrolla la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	69
14.3.2. Flujogramas para la adecuada ejecución de los procesos de servicios para Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	75
14.3.3. Plan operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	78
14.3.4. Presupuesto implementación del proceso de servicios.....	79
15. PRESUPUESTO.....	80

16. BIBLIOGRAFÍA	81
17. ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados	8
Tabla 2. Beneficios de un proceso de servicios al cliente	16
Tabla 3..Población de estudio.....	37
Tabla 4. Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo	38
Tabla 5. Planificación de servicios	41
Tabla 6. Plan operativo anual	42
Tabla 7: Los procesos de pedidos y servicios.....	43
Tabla 8. Uso de flujogramas	44
Tabla 9. La visión y estrategia.....	45
Tabla 10. Procesos de supervisión.	46
Tabla 11. Estrategia de servicios	47
Tabla 12. Plan de mejora de servicios	48
Tabla 13. Satisfacción de los clientes.....	49
Tabla 14. Comunicación con el cliente	50
Tabla 15. Soporte a clientes	51
Tabla 16. Procesos de registro.....	52
Tabla 17. Presentación de estados financieros.....	53
Tabla 18. Variables de servicios de transporte	54
Tabla 19. Análisis de rentabilidad y financieros.....	55
Tabla 20. Planificación de servicios	56
Tabla 21. Indicador de rentabilidad.....	57
Tabla 22. Indicador de rentabilidad Margen Operacional	58
Tabla 23. Indicador de rentabilidad Margen Neto.....	59
Tabla 24. Indicador de rentabilidad ROA	60
Tabla 25. Indicador de rentabilidad ROE.....	61
Tabla 26. Proceso de Servicio de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	75
Tabla 27. Plan de actividades del segundo trimestre del año 2022	78
Tabla 28. Presupuesto de implementación	79
Tabla 29..Presupuesto de elaboración del proyecto	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías fundamentales	11
Figura 2. Diseño de proceso de servicio paso a paso	20
Figura 3. Simbología de los diagramas de flujo	23
Figura 4. Contenido del estado de situación financiera.....	30
Figura 5. Estructura del estado de resultados	32
Figura 6. Planificación de servicios Planificación de servicios.....	41
Figura 7. Plan operativo anual.....	42
Figura 8. Los procesos de pedidos y servicios	43
Figura 9. Uso de flujogramas	44
Figura 10. La visión y estrategia	45
Figura 11.. Procesos de supervisión.	46
Figura 12.. Estrategia de servicio	47
Figura 13.. Plan de mejora de servicios.....	48
Figura 14. Satisfacción de los clientes	49
Figura 15.. Comunicación con el cliente	50
Figura 16. Soporte a clientes	51
Figura 17. Procesos de registro	52
Figura 18. Presentación de estados financieros	53
Figura 19. Variables de servicios de transporte	54
Figura 20..Análisis de rentabilidad y financieros	55
Figura 21..Planificación de servicios.....	56
Figura 22. Indicador de rentabilidad.....	57
Figura 23. Indicador de rentabilidad Margen Operacional.....	58
Figura 24.. Indicador de rentabilidad Margen Neto	59
Figura 25.. Indicador de rentabilidad ROA	60
Figura 26. Indicador de rentabilidad ROE.....	61
Figura 27. Formulario de solicitud de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	70
Figura 28. Disponibilidad de vehículos a través de radio o llamadas telefónicas de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	71

Figura 29. Confirmación del servicio Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	71
Figura 30. Elaboración guía de remisión Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	72
Figura 31. Verificación de la mercadería Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	72
Figura 32. Firma de la guía de entrega Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	73
Figura 33. Transporte y ubicación Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	73
Figura 34. Despacho de mercadería Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	74
Figura 35. Formulación de facturación Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.....	74
Figura 36. Flujograma operativo para el proceso de servicios	76
Figura 37.. Flujograma de proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A	76

ÍNDICE DE FÓRMULAS

Fórmula 1 Rentabilidad económica R.O.A	26
Fórmula 2 Rentabilidad sobre el capital R.O.E	28
Fórmula 3 Margen de Beneficio Bruto.....	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del tutor del proyecto	85
Anexo 2. Datos informativos del investigador del proyecto	86
Anexo 3. Datos informativos del investigador del proyecto	87
Anexo 4. Tema o enunciado de la investigación	88
Anexo 5. Método de Mapeo	89
Anexo 6. Matriz de coherencia investigativa	90
Anexo 7. Certificación autores de la investigación por parte de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A.....	92
Anexo 8. Entrevista al personal administrativo de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A.....	93
Anexo 9. Respuestas entrevista realizada al Gerente de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A.....	96
Anexo 10. Respuestas entrevista realizada a la Presidenta de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A.....	98
Anexo 11. Respuestas entrevista realizada a la Secretaria de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A.....	100
Anexo 12. Censo al personal de trabajo de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A	102
Anexo 13. Validación por expertos (1) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.	105
Anexo 14. Validación por expertos (2) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.	107
Anexo 15. Validación por expertos (3) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.	109
Anexo 16. Balance General de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.	111
Anexo 17. Estado de Resultados de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.	115
Anexo 18. Aval de traducción	119
Anexo 19. Certificado del Urkund	120
Anexo 20. Fotografías de la realización de los instrumentos de investigación.....	121

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 2021.

Fecha de inicio:	Octubre 2021
Fecha finalización:	Marzo 2022
Lugar de ejecución:	Cantón Valencia
Unidad académica que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Administración de Empresas
Proyecto de investigación vinculado:	La investigación del proyecto está vinculada y aporta al macro proyecto de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, Diseño de una propuesta estratégica para mejorar la percepción final del consumidor a través de la motivación del personal en las empresas comerciales del Cantón La Maná.
Equipo de trabajo:	Ing. Mauricio Rubén Franco Coello Vanessa Paola Jacome Paredes Winter Joel Peña Llanos
Área de conocimiento:	“Educación comercial y administración”
Línea de investigación:	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.
Sub líneas de investigación de la carrera:	Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.
Áreas y sub áreas del conocimiento UNESCO	El proyecto de investigación se vincula con el área de Servicios y en la sub-área Servicios de Transporte según la UNESCO (2015).
Objetivos del Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025 de Ecuador	Se relaciona con el Eje Económico y Generación de Empleo objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales (SENPLADES,2020)

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El sector de servicios de la economía ha crecido a pasos agigantados durante las últimas dos décadas. Hoy constituye el 62% del PIB total del mundo y emplea al 40% de la fuerza laboral mundial. A medida que la industria crece, también lo hacen en su complejidad, especialmente en un sector que produce bienes intangibles y se ocupa de las percepciones del cliente. El proceso de servicio maximiza la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades dentro de una empresa ya que actualmente las empresas de transporte de carga presentan desafíos, razón por la cual el proyecto tiene como objetivo analizar la incidencia del proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., para incrementar el nivel de productividad en la organización.

Para el estudio investigativo se utilizó como estrategia de investigación, la elaboración de un diagnóstico situacional que proporcionó información veraz sobre las principales variables de estudio constituidas por proceso de servicios y rentabilidad económica, siguiendo el ciclo de PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar). En total, se emplearon tres fases de recopilación de datos, con encuesta al personal administrativo y de trabajo de la empresa analizada como también validación del uso del instrumento de investigación. La metodología empleada fue: histórico lógico, deductivo- inductivo, analítica sintética debido a las necesidades y facilidades para la recopilación de información, entre el tipo de investigación que se destaca es la de campo y la bibliográfica ya que fue necesario sustentar la base de epistémica ejecutada en el lugar de los hechos.

El desarrollo del trabajo investigativo tiene un gran aporte dado que se desarrolla a nivel operativo, proporcionando a los gerentes una guía adaptativa como una base práctica para un mayor desarrollo del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., y de esta manera ayudando a aumentar la coherencia en el resultado del servicio y la productividad de la empresa. Las organizaciones se deben ajustar rápidamente a sus estrategias y procesos, así como desarrollar otros nuevos. Es por eso que, al contar con un proceso de servicios se convierte en una parte integral de las operaciones comerciales. La mejora de procesos es la práctica de optimizar los procesos comerciales existentes para cumplir con los mejores estándares del mercado y mejorar la experiencia del cliente.

3. JUSTIFICACIÓN

El proyecto investigativo sobre procesos de servicios y su impacto en la rentabilidad de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, del cantón Valencia, provincia de Los Ríos, resulta importante a causa que la visualización de un proceso de servicios mediante un flujo de trabajo permite a los equipos identificar y abordar los cuellos de botella; además, es considerado un elemento clave de mejora en los procesos comerciales para optimar la productividad. Además, un proceso de servicio al cliente bien estructurado guía a los empleados sobre cómo manejar de manera efectiva todas las interacciones en cada canal de soporte.

Esta investigación presenta una relevancia significativa, puesto que las prácticas efectivas que respaldan la mejora de los procesos de servicio pueden ayudar a eliminar las ineficiencias y, en última instancia, mejorar la productividad de los miembros del equipo. Con herramientas para mejorar los procesos, las organizaciones pueden evaluar las métricas de desempeño y hacer evolucionar los procesos sin restringir la forma en que trabajan los equipos. Los informes y análisis proporcionan información sobre las tendencias de entrega para eliminar cuellos de botella, predecir problemas futuros y adaptar los procesos de flujo de trabajo para mejorar la productividad.

Los principales beneficiarios del proyecto son: la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., el personal administrativo, personal de trabajo, clientes, proveedores, instituciones recaudadores de tributos como el Servicio de Rentas Interna, el Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Valencia, y los estudiantes investigadores. Por otro lado, la mejora de los procesos empresariales puede generar muchos beneficios que tengan un impacto directo en el rendimiento empresarial. Estos son solo algunos de los beneficios que constan en la incrementación del rendimiento del equipo, aumento de la productividad, reducción de gastos, optimización de procesos, minimización de errores, eficiencia, aseguramiento de calidad de servicios, aumento de motivación entre los colaboradores, entre otros.

Finalmente, el proyecto se considera factible gracias a que se cuenta con factores relevantes de un proyecto, incluidas las consideraciones económicas, técnicas y legales, para determinar la probabilidad de completar el proyecto de manera exitosa. Las características están diseñadas

para ayudar a construir un sólido proceso de servicio al cliente. También, hace que la colaboración sea perfecta para crear coherencia y responsabilidad en el equipo de trabajo.

4. BENEFICIARIOS

El proyecto titulado “Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 2021.”, tiene como beneficiarios directos, por un lado a la empresa de estudio cuya razón social se denomina Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., de la misma manera 18 personas que forman parte de la entidad; por otro lado, se vinculan los beneficiarios indirectos destacándose los agricultores del sector bananero que usan el servicio de transporte de cajas de cartón y flete de banano, de la misma manera las instituciones recaudadores de tributos como el Servicio de Rentas Internas, el Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Valencia, y los estudiantes investigadores conformados por dos integrantes.

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El servicio de transporte de carga por carretera, es una actividad económica de primer orden, esta industria permite el desarrollo económico de otras actividades como las productivas, extractivas, de comercio, industriales, etc. Mediante la investigación realizada en la Universidad Nacional del Altiplano dieron a conocer que la empresa Transportes Nayaka S.R.L. es una empresa que se dedica a brindar el servicio de transporte de carga, esta empresa se encuentra en la ciudad de Puno, se caracteriza por el poco interés y desconocimiento de los procesos de servicio y la falta de gestión de los mismos, en la cual es necesario evaluar los costos de servicio de la empresa, en virtud de determinar en qué medida inciden en los resultados económicos de la empresa, dicha evaluación permitió conocer los modelos de proceso de servicios así como los costos fijos del servicio de transporte; tal conocimiento de los procesos constituye una herramienta de gran utilidad para la empresa debido a que está relacionado con los resultados de la empresa.

Enmarcados en esa problemática, determinaron los procesos de servicios necesario al querer tener una gestión adecuada de los mismos, más aún si lograron medir la incidencia de estos en los resultados en el ámbito económicos de la empresa a través de medidas, relaciones y variaciones, todo ello con el fin, que a partir del resultado de estos se pueda tomar decisiones

gerenciales adecuadas y oportunas. El presente trabajo se desarrolló realizando una evaluación de la incidencia dentro de los procesos de servicio en los resultados económicos de la empresa Transportes Nayaka S.R.L., partiendo primeramente en determinar los modelos de servicios y los costos fijos en la prestación del servicio de carga, para luego determinar la incidencia de los mismos en los resultados, mediante el análisis de los resultados económicos de la empresa (Cabrera, 2017).

Mediante los estudios realizados dentro del marco nacional se realizó una investigación por parte de la Universidad Politécnica Salesiana en donde manifestaron que los procesos en todas las áreas de la compañía requieren ser levantados, consensuados, formalizados y difundidos a través de un manual de procesos donde se evidencian un orden sistémico de las actividades y la interacción de cada responsable junto con los recursos utilizados en cada uno de los procesos. De acuerdo a las investigaciones realizadas, se puede evidenciar que existe un mapa de procesos, carecen de un manual de procesos, tampoco tienen procedimientos documentados debido a que cada persona que pertenece a la institución conoce de manera informal las tareas o servicios que debe realizar. La manera de realizar el trabajo; es decir, los procedimientos no están definidos lo que constituye una oportunidad de mejora, en la empresa Transcuña S.A. requiere un diseño de sus procesos. (Matamoros y Tigua, 2016)

El cantón Valencia, durante los últimos 10 años, ha sido testigo de diferentes niveles de éxito cuando las organizaciones de servicios han intentado implementar herramientas, técnicas y metodologías de excelencia operativa que se originaron en el sector manufacturero. Desde fantásticas mejoras de rendimiento, en un extremo del espectro, hasta una disminución en el servicio al cliente en el otro. Las razones del éxito y el fracaso son variadas, pero se ha podido resumir algunas de las razones clave por las que herramientas, técnicas y enfoques funcionan en algunos entornos de servicio y no en otros. Dado que el espectro de los diferentes tipos de servicios es amplio y variable, estas razones son generalizadas y deben verse como un resumen y no como definitivas.

La experiencia del cliente es clave para los servicios. La forma en que se percibe el trato a lo largo del recorrido del cliente afecta drásticamente a su satisfacción. Lo que puede verse como un desperdicio en la prestación del servicio, puede ser valioso para el cliente, como una conversación agradable. La eficiencia desde la perspectiva del proceso no siempre es un buen

servicio al cliente. Para la mayoría de la empresa de servicios en el cantón Valencia, esto es menos importante ya que los clientes no participan en la prestación del servicio.

Los principales objetivos de la mejora de procesos son minimizar errores, reducir costos, mejorar la productividad y agilizar la eficiencia de los procesos internos y externos de una empresa. Los procesos de servicio son tareas que requieren mucha gente y, por lo tanto, existe una alta probabilidad de que se generen variaciones en los procesos durante la prestación del servicio. En todo el sector de servicios, varias organizaciones han logrado la estandarización de procesos en ciertas áreas en gran medida mediante la implementación de soluciones de automatización de sus procesos.

Ante esta problemática se planteó llevar a cabo un trabajo investigativo que involucre el proceso de servicios y el impacto de la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, visto que al contar con flujogramas de proceso, la empresa notó un mayor rendimiento y productividad en sus empleados porque están usando las herramientas adecuadas; además, proporciona ventajas competitivas como mejor eficiencia, reducción de costos, satisfacción de los empleados, socios y trabajo en equipo. Además, de los beneficios financieros, los empleados que trabajan para mejorar la empresa tienden a sentirse más realizados personalmente, lo que los lleva a permanecer más tiempo en la organización y producir resultados más impactantes.

Por tanto, la empresa debe capacitar a sus empleados para que estudien los procesos internos y creen formas de hacerlos más eficientes. Deben estudiar sus éxitos y fracasos con respecto a sus clientes y actuar basándose en esos aprendizajes para ir más allá de la satisfacción del cliente. En el panorama competitivo y de rápido movimiento de hoy, este es un factor crítico para la mayoría de las empresas líderes.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Analizar el proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

6.2. Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A para incrementar su nivel de productividad.
- Identificar los elementos de los procesos, operativos, administrativos y comerciales que aplican los directivos de la Compañía de Transporte JAOP S.A.
- Aplicar indicadores financieros para medir de forma cuantitativa la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.
- Proponer un modelo de procesos para mejorar los servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 1 *Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados*

Objetivo específico	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios que lleva la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., para la recolección de información. • Elaboración de instrumentos de investigación. • Revisión y análisis de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la situación actual del proceso de servicios que ejecuta la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Censo.
Identificar los aspectos administrativos que aplican los directivos de la Compañía de Transporte JAOP S. A.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de los cuestionarios. • Aplicación de las encuestas • Tabulación de encuestas • Análisis e interpretación de los resultados logrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulación de resultados del censo aplicadas a la población objeto de estudio 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de censo aplicada a los socios y al chofer • Cuestionario de entrevistas aplicadas al personal que labora en el departamento administrativo.
Aplicar indicadores financieros para medir de forma cuantitativa la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de indicadores de rentabilidad en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de resultados mediante análisis de ratios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de indicadores de rentabilidad
Proponer un modelo de procesos de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. • Determinación de las estrategias del proceso de servicios. • Análisis y diseño del proceso de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño preliminar de proceso de servicio para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo de proceso de servicio

Elaborado por: Los Autores

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El presente proyecto está sustentado en investigaciones que presentan estructuras similares al tema de investigación, bajo una indagación en sitios fiables como son los repositorios de las universidades del Ecuador y a la vez revistas académicas indexadas, se detalla una breve síntesis de los proyectos que presentan antecedentes investigativos para el desarrollo del presente trabajo:

Proyecto 1: Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de Transporte de Inversiones Zamcar S.A.C.

El año 2020, las empresas migraron a efectuar el trabajo de manera remota, mientras que las empresas de transporte de carga terrestre como de alimentos, carga y pasajeros, cambiaron de entornos de servicio completo para llevar a cabo y entregar para sobrevivir a los tiempos. Ya sea que alguien lo sepa o no, esto es una mejora del proceso; y, aunque forzaron a muchas empresas por la pandemia, estuvo a la vanguardia de la sociedad durante todo este tiempo. A menudo, nos encontramos con problemas al intentar mejorar uno o varios pasos pequeños dentro de un proceso porque no estamos mirando los efectos ascendentes o descendientes de esos cambios en el proceso. La mejora de procesos de negocio (BPI) es clave para mantenerse competitivo en mercados en constante cambio, pero también es vital para el compromiso y la moral de los empleados.

Existen varias metodologías diferentes que utilizan las empresas para mejorar sus procesos. Algunos prefieren Six Sigma, mientras que otros prefieren Lean, mejoras rápidas, gestión de calidad total (TQM) o teoría de restricciones, o cualquier combinación de estos (como Lean Six Sigma), en el caso de estudio los autores (Rivas & Zamora, 2019), para conocer la situación actual de la empresa usaron el modelo de control de Ishikawa mediante las herramientas de la encuesta y la observación directa durante el proceso de desarrollo del servicio y con ello lograron identificar los problemas existentes en la organización; y a la vez, proponer mejoras.

Dentro de la referencia del Plan de Mejora se basaron en Kaizen y DMAIC como referencia en el desarrollo de su propuesta. Uno de los limitantes encontrados se presentó en el impulso de la mejora del proceso después de su implementación debido a que es difícil de sostener. Donde poner en marcha un plan para impulsar la mejora continua es su próximo obstáculo. Debe integrar la mentalidad de mejora en toda su organización, no hacer que dependa de un equipo centralizado para identificar las necesidades de la empresa. El cambio de un modelo centralizado a uno federado es fundamental para lograr una verdadera mentalidad de mejora continua. Pero, una vez que sus empleados se sientan capacitados y cómodos para presentar ideas y pensamientos para eliminar el desperdicio y mejorar sus procesos, habrá establecido una cultura de mejora de procesos bien establecida.

Proyecto 2: Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda.

Este antecedente investigativo fue desarrollado por las autoras Morocho y Plaza (2016), bajo la tutela del Dr. Murillo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde expresan que la calidad de servicio es fundamental para el crecimiento, el desarrollo y la maduración de una empresa. Por lo tanto, cada resultado depende del marco de mejora de procesos que elija para su organización. Los procesos ineficientes, mal definidos o ineficaces pueden generar numerosos problemas; como, los clientes pueden quejarse de la mala calidad del servicio, los miembros de equipo se frustran, el trabajo puede estar duplicado o no completo en absoluto, los costos pueden aumentar, los recursos pueden desperdiciarse; además, pueden desarrollarse cuellos de botellas, lo que hace que los equipos no cumplan con los plazos.

La mejora de procesos de negocio no es una actividad independiente: cuando las organizaciones se comprometen a practicar la mejora de procesos, identifican, evalúan y mejoran sus procesos existentes de forma continua y proactiva. La calidad de procesos no se trata solo de solucionar problemas existentes, también se trata de adelantarse a la competencia. Ya que si una organización no mejora continuamente la forma en que realiza los procesos, es probable que se quede atrás en el mercado. Eso es porque al menos algunos, si no todos, de sus competidores harán tales mejoras. Tener éxito en el entorno empresarial actual significa buscar constantemente formas de hacer las cosas mejor.

La técnica de investigación utilizada para la recolección de datos fue las encuestas tomando como base al modelo SERVQUAL, cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio ofrecida por la organización analizada con un instrumento de investigación de un cuestionario estandarizado que se ajustó a las necesidades de la Empresa Transfrosur Cia. Ltda. Este modelo permitió medir lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Por consiguiente, determinando el gap o brecha entre las dos mediciones que comprenden la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

8.2. Categorías fundamentales

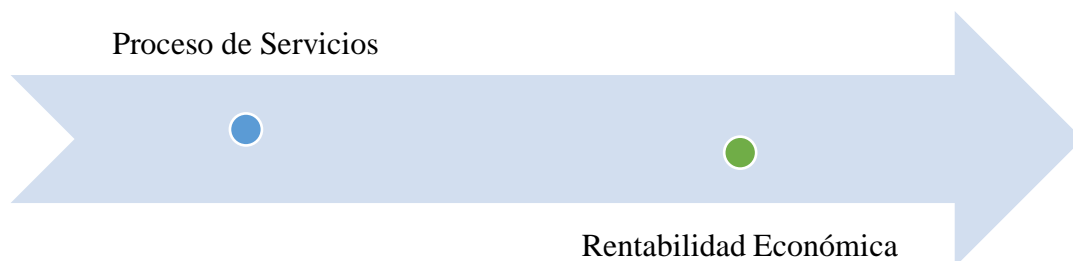


Figura 1. Categorías fundamentales
Elaborado por: Los Autores

8.3. Marco Teórico

8.3.1. Proceso de Servicios

8.3.1.1. Definición

Como refieren Quinn y Gagnon (1986), los servicios son en realidad “todas aquellas actividades económicas en las que la producción primaria no es un producto ni una construcción”. Por otro lado, Parraga (2019), expresa que “es el conjunto de operaciones que realiza una empresa con todos sus empleados, integrando diferentes departamentos para garantizar una experiencia sólida y satisfacción del cliente” (p.89). Se basaría en la conceptualización vertida por Barrionuevo (2018), quien define el proceso de servicio como la forma en que una empresa trabaja para que un cliente reciba el servicio.

Basado en estos contenidos epistémicos, se diría que el proceso de servicios es el cómo se proporciona o entrega un servicio a un cliente, comprende un conjunto de actividades donde participan los diferentes tipos de áreas o departamento que integran una empresa; para lograr la satisfacción del cliente.

8.3.1.2. Importancia

De acuerdo con Cuatrecasas (2017), la importancia radica en que: Los servicios claramente definidos permiten a los clientes comprender las ofertas de servicios, comprendido lo que incluye y no incluye cada servicio, la elegibilidad, las limitaciones del servicio, el costo, cómo solicitar los servicios y cómo obtener ayuda. Un servicio bien definido también identifica los procesos internos necesarios para brindar y respaldar el servicio.

Desde el punto de vista de Mallar (2018), expresa que: La importancia del proceso de servicio radica en definición y la experiencia del cliente. Conducirá a la satisfacción del cliente, a las referencias y a la repetición de negocios, o incluso a la decepción. Como propietario o gerente de una empresa, es vital que se tenga el control del proceso de servicio.

Como fundamento, Lovelock (1983), establece: El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Es decir, la importancia del proceso de servicios se enfoca en proporcionar un conjunto de procesos sistemáticos que proporciona a la empresa una ventaja competitiva, dado a que cada participante posee información sobre sus labores establecida. De esta manera, los clientes recibirán un servicio completo y de calidad.

8.3.1.3. Tipos de proceso de servicio

Para Caba, et al. (2018), los tipos de proceso de servicio son:

- a) Operaciones de línea: Las operaciones de línea progresan de forma lineal. Así, el cliente pasa por una experiencia secuencial que comienza en el punto A, cuando ingresa por primera vez a la tienda o contacta con el negocio. Ahora, la prestación de servicios pasa por una serie de procesos antes de finalizar la transacción. Este tipo de proceso de servicio es el más fácil de automatizar porque está muy estandarizado. Cada cliente tiene una experiencia de cliente similar y el proceso de servicio no varía.
- b) Operaciones del taller de trabajo: Este tipo de modelo de servicio proporciona la satisfacción del cliente al adaptar el servicio a las necesidades del cliente. Las necesidades de cada cliente variarán hasta cierto punto y, por lo tanto, el proceso de servicio debe variar en consecuencia. Poder ofrecer flexibilidad hace que este modelo sea atractivo, pero puede complicar la programación y los flujos de trabajo.
- c) Operaciones intermitentes: Algunos proyectos de servicio son únicos y rara vez se repiten. La planificación será clave y los gerentes evaluarán cada proyecto de forma independiente para determinar qué flujos de proceso contribuirían al resultado final: brindar el servicio deseado a sus clientes. El análisis de la ruta crítica se utiliza a menudo en este contexto (p. 142).

Por otro lado, la Federación Española de Municipios y Provincias (2017), distingue varios tipos de proceso de servicios que se presentan a continuación:

- a) Servicios normales: Están direccionados a usuarios que perciben un beneficio concreto por ejemplo el uso de transporte público.
- b) Servicios reglamentados: Están bajo la demanda reglamentaria de la Administración Pública, cuya finalidad es garantizar el interés de los ciudadanos.
- c) Servicios internos: Son aquellos que constituyen los procesos determinados dentro de una determinada empresa donde sus mayores recursos son los empleados.

De igual manera Carro y González (2018), coordina que los tipos de proceso de servicios se clasifican en: operaciones en línea, operaciones de taller de trabajo, operaciones intermitentes, adicional propone grado de contacto, que se describe posteriormente: “Estos tipos de sistemas (alto contacto o bajo contacto) tienen un efecto sobre las operaciones de servicio y tienen implicaciones para los administradores de los sistemas de servicio” (p.56). Algunos de ellos son:

- a) Los sistemas de alto contacto son más difíciles de controlar ya que el cliente puede hacer una entrada al proceso o incluso interrumpir el proceso;
- b) En los sistemas de alto contacto, el cliente puede afectar el momento de la demanda y es más difícil equilibrar la capacidad del sistema para satisfacer las demandas que se le imponen;
- c) Los trabajadores en sistemas de alto contacto pueden tener una gran influencia en la opinión de los clientes sobre el servicio prestado;
- d) En los sistemas de alto contacto, la programación de la producción es más difícil;
- e) Puede ser más difícil racionalizar los sistemas de alto contacto (por ejemplo, reemplazando la tecnología);
- f) Puede ser beneficioso separar los elementos de alto y bajo contacto de un sistema de servicio y alentar la especialización del personal en estas diferentes funciones debido a las diferentes habilidades requeridas (p. 157).

Los criterios descritos son formas útiles de clasificar los tipos de proceso de servicio con fines operativos. Sin embargo, implican que la secuencia de operaciones involucradas en el proceso de servicio puede hacerse explícita para permitir que los sistemas se clasifiquen según el grado de contacto y beneficio del cliente. Dado que los gerentes de servicios pueden tomar para comprender su proceso de prestación de servicios es hacer un diagrama de flujo del sistema y las interacciones con los clientes dentro de ese sistema.

8.3.1.4. Proceso de servicio al cliente

Desde el punto de vista de Lira (2019) asegurar que: La satisfacción de los clientes debe ser uno de los principales objetivos de la empresa. Para ello, el soporte al cliente junto con el proceso de servicio apropiado debe estar sincronizados. El equipo necesita un proceso de servicio al cliente estandarizado. Sin él, los empleados no sabrían cómo abordar un problema; lo que genera duplicación de esfuerzos y retrasos en las respuestas de los clientes. El proceso de servicio al cliente debe garantizar que el flujo de soporte no se vea afectado con situaciones de “ida y vuelta” entre equipos para resolver consultas de clientes más simples.

Por lo consiguiente Cuadrado y Maroto (2018) expresan que “con un proceso de servicio al cliente, los empleados sabrán automáticamente qué hacer, les está proporcionando un conjunto definitivo de flujos de trabajo de soporte y patrones de toma de decisiones. De esta

forma, los clientes recibirán un servicio coherente” (p.75). Además, Balarezo y Zambrano (2017), expresa que “es el conjunto de operaciones que realiza una empresa con todos sus empleados, integrando diferentes departamentos para garantizar una experiencia sólida y satisfactoria para cada cliente” (p.86).

Dado los criterios se puede definir que el proceso de servicios al cliente que el conjunto de actividades que se realiza una empresa desde que recibe el primer contacto con un cliente hasta presentar la solución del problema y finalmente la despedida del usuario. Estas deben de ser ordenadas según las distintas fases que posee una determinada organización.

8.3.1.5. Satisfacción al cliente

La siguiente definición de satisfacción del cliente proviene del Diccionario de Cambridge (2020), “una medida de cuán felices se sienten los clientes cuando hacen negocios con una empresa”, Valls, et al. (2017), indican que “el enfoque principal de una organización debe ser satisfacer a sus clientes. Esto se aplica a empresas industriales, negocios minoristas y mayoristas, organismos gubernamentales, empresas de servicios, organizaciones sin fines de lucro y todos los subgrupos dentro de una organización” (p. 91).

Mientras que Rodriguez (2020), anuncia que: Un servicio al cliente de alto nivel puede ganarse el corazón de sus clientes y hacerlo reconocible dentro de su grupo objetivo. Hoy en día, cuando las redes sociales juegan un papel tan importante en la toma de decisiones, es crucial vigilar la calidad del servicio al cliente que brinda. Si no le importa la satisfacción de los clientes, no espere que ellos se preocupen por sus servicios o productos.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente se define como una medida que determina qué tan satisfechos están los clientes con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente, incluidas las encuestas y las calificaciones, puede ayudar a una empresa a determinar la mejor manera de mejorar o cambiar sus productos y servicios.

8.3.1.6. Beneficios de contar con un proceso de servicios al cliente

Chase, et al. (2018), expresan que poner a sus clientes en primer lugar debe ser una de las premisas de las empresas, ya que contar con un proceso de servicios al cliente trae consigo algunos beneficios destacándose la mejora de la atención al cliente seguido por la mejora de la comunicación, la consistencia y la potenciación de los empleados. (Tabla 2).

Tabla 2 *Beneficios de un proceso de servicios al cliente*

Beneficio	Detalle
Mejora general de su atención al cliente	Incluir respuestas correctas, el tiempo estimado para solucionar el problema y las instrucciones que los clientes deben seguir.
Mejor comunicación	asegurará que todos los miembros de su equipo de soporte al cliente tengan una comprensión clara de lo que se espera de ellos en cada etapa del servicio que brindan a sus clientes
Consistencia	Cada vez que interactúa con un cliente, tiene la oportunidad de lograrlo o romperlo. No importa si su empresa está pasando por cambios internos, sus clientes siempre esperan recibir un servicio eficaz.
Potenciación de los empleados	Permite brindar capacitación de manera más rápida y efectiva. Incluso cuando no cuentan con la experiencia. Se sentirán lo suficientemente seguros como para resolver cualquier problema confiando en el proceso de servicio al cliente.

Fuente: Chase, Alquilano & Jacob (2018).

Otros beneficios establecidos por López (2019), revela que “crear clientes leales a través de un buen servicio al cliente puede proporcionar a las empresas relaciones lucrativas a largo plazo”. Dicho en palabras de Fernández (2020), los beneficios potenciales para la empresa de proporcionar un alto nivel de servicio al cliente consistentemente incluyen:

- Aumento de las ventas: es más probable que también pruebe otros productos/servicios
- Lealtad del cliente: es más probable que sea una fuente de negocios repetidos y que recomiende el negocio a amigos y familiares.
- Imagen pública mejorada: ayuda a construir una marca y brinda protección si hay un desliz en el servicio al cliente
- Fuerza de trabajo más eficaz: los clientes satisfechos ayudan a crear un entorno de trabajo positivo.

El servicio al cliente es importante para una determinada empresa porque retiene a los clientes y extrae más valor de ellos. Dentro del ámbito de estudio se pretende mejorar la calidad de servicio al cliente para que este sea de primer nivel y de esta manera la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, al brindar un servicio al cliente de primer nivel, la empresa recupera los costos de adquisición de clientes y cultivan seguidores leales que recomiendan a los clientes, sirven como estudios de casos y brindan testimonios y reseñas.

8.3.1.7. Diseño del proceso de servicios

Desde el punto de vista de los autores Figueroa, et al (2017), manifiestan que el diseño de servicios “es un proceso en el que los diseñadores crean soluciones sostenibles y experiencias óptimas tanto para los clientes en contextos únicos como para los proveedores de servicios involucrados.” Como afirma Llerena (2016), “los diseñadores dividen los servicios en secciones y adaptan soluciones perfeccionadas para satisfacer las necesidades de todos los usuarios en contexto, según los actores, la ubicación y otros factores” (p.73).

Schwabe, Fuentes y Vargas (2016) postulan que este es el diseño del proceso de servicio pensado, identifican cinco principios clave para que el diseño de servicios sea:

- **Centrado en el usuario:** utilice la investigación cualitativa para diseñar centrándose en todos los usuarios.
- **Co-creativo:** incluya a todas las partes interesadas relevantes en el proceso de diseño.
- **Secuenciación:** divide un servicio complejo en procesos separados y secciones del recorrido del usuario.
- **Evidenciarían:** visualizar experiencias de servicio para hacerlas tangibles para que los usuarios comprendan y confíen en las marcas.
- **Holístico:** diseño para todos los puntos de contacto a lo largo de las experiencias, en las redes de usuarios e interacciones.

Por lo tanto, se puede expresar que el diseño de servicios es un campo emergente que está ayudando a los gerentes de servicios a diseñar y brindar mejores servicios a sus clientes. A diferencia de las formas tradicionales, los desarrollos tecnológicos mejoraron los productos y servicios al mismo tiempo que aumentaron las expectativas de los clientes. Los clientes de

hoy exigen productos y servicios que no solo cumplan su función básica, sino que también vayan más allá y los cautiven.

8.3.1.8. Componentes del diseño de proceso de servicios

Teniendo en cuenta a Shostack (2017), dentro del diseño del servicio hay varios componentes, cada uno debe diseñarse correctamente y todos deben estar integrados. Los tres componentes principales del diseño de servicios son:

Gente. Este componente incluye a cualquier persona que cree o utilice el servicio, así como a las personas que pueden verse afectadas indirectamente por el servicio. Ejemplos incluyen: empleados, clientes, compañeros clientes encontrados durante el servicio, socios y accesorios. Este componente se refiere a los artefactos físicos o digitales (incluidos los productos) que se necesitan para realizar el servicio con éxito. Ejemplos incluyen: espacio físico: escaparate, ventanilla, sala de conferencias, entorno digital a través del cual se entrega el servicio, páginas web, blogs, medios de comunicación social.

Procesos. Estos son los flujos de trabajo, procedimientos o rituales realizados por el empleado o el usuario a lo largo de un servicio. Ejemplos incluyen: retirar dinero de un cajero automático, resolver un problema relacionado con el soporte, entrevistar a un nuevo empleado, compartiendo un archivo.

Sin embargo, Correa, et al. (2016), recomiendan que para hacer mejor el diseño de servicios primero se debe identificar las partes vitales del servicio como:

- Actores (por ejemplo, empleados que prestan el servicio)
- Ubicación (por ejemplo, un entorno virtual donde los clientes reciben el servicio)
- Accesorios (p. Ej., Objetos utilizados durante la prestación de servicios)
- Asociados (otras organizaciones involucradas en la prestación del servicio, por ejemplo, logística)
- Procesos (p. Ej., Flujos de trabajo utilizados para brindar el servicio)

A juicio de Escuela Europea de Excelencia (2021), argumenta que:

Los componentes del servicio se dividen en frontstage y backstage, dependiendo de si los clientes los ven o no. Entre los componentes incluyen frontstage se hallan: canales, productos, puntos de contacto e interfaces, mientras que los componentes de backstage incluyen: políticas, tecnologías, infraestructura y sistemas.

Como se puede observar los componentes del diseño de proceso de servicios, se deben diseñar múltiples componentes: imágenes, características y comandos, redacción, arquitectura de la información y más; cuya finalidad sea crear soluciones sostenibles y experiencias óptimas tanto para los clientes en contextos únicos como para los proveedores de servicios involucrados.

8.3.1.9. Estrategias de proceso de servicios

Teniendo en cuenta a Carro y González (2018), la comprensión de la estrategia de Procesos de Servicios hay tres principios que son particularmente importantes:

- La clave para tomar decisiones de proceso exitosas es tomar decisiones que se ajusten a la situación. No deberían funcionar con propósitos cruzados, con un proceso optimizado a expensas de otros procesos. Un proceso más efectivo es aquel que coincide con las características clave del proceso y tiene un ajuste estratégico cercano.
- Los procesos individuales son los componentes básicos que finalmente crean toda la cadena de suministro de la empresa.
- La gerencia debe prestar mucha atención a todas las interfaces entre los procesos de la cadena de suministro, ya sea que se realicen interna o externamente.

Por otro lado, Bejarano, et al. (2016), “cada organización tendrá una de las cinco estrategias de proceso: estrategia de servicio, diseño de servicio, transición e servicio, operación de servicio y servicios de mejoramiento continua” (p. 76). El administrador debe enfocarse en el diseño de proceso innovadores que mejoren el servicio por tanto el autor Gómez (2016), propone las siguientes estrategias y técnicas.

El caso de estudio es establecimiento de estrategias tiene como finalidad construir un proceso de servicios que cumpla con los requisitos del cliente y la especificación del producto dentro de los costos y otras restricciones administrativas. El proceso seleccionado tendrá un efecto a largo plazo sobre la eficiencia y la flexibilidad del servicio, así como sobre el costo y la calidad de los bienes ofrecidos.

8.3.1.10. Diseño de servicios: un proceso paso a paso

James (2019), director general y diseñador jefe de negocios de Consultorio Limitante Cultivar, describe el diseño de servicios como un “pensamiento creativo y un proceso artístico del cerebro derecho, y no solo ingeniería simple. El proceso de diseño del servicio consta de investigaciones y encuestas intensivas, así como contenido creativo y visual, como guiones gráficos, juegos de roles y personajes” (p.99). Se enfatiza que: “este proceso puede ser bastante simple y directo o uno complejo con varios puntos convergentes y divergentes.” Rodríguez (2020), revela que:

Dividir todo el proceso en pasos, rastrear y retroceder su paso hacia atrás y hacia adelante y alrededor de las diferentes áreas del servicio garantiza que se cubran incluso los detalles más mínimos, se analicen los pasos, se identifiquen y rectifiquen los problemas, se establezcan promesas y se entregue el servicio, y se cumplen las expectativas. (Figura 2).

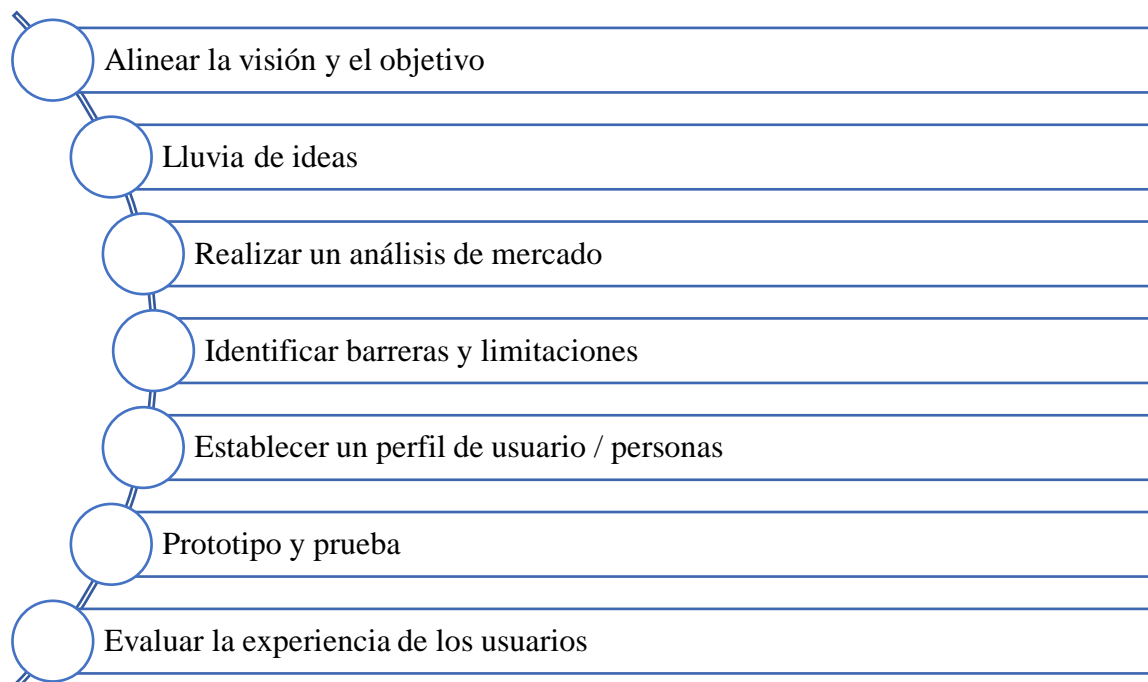


Figura 2. *Diseño de proceso de servicio paso a paso*

Fuente: Villaroel (2019).

Con esto se puede expresar que la creación de un diseño de proceso de servicios dentro de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, se orienta a seguir una enumeración de pasos descritos por el autor Villaroel (2019) dado a que permite gestionar el proceso de gestión de servicios de la empresa y garantizar la calidad de servicios dado a la facilidad de comprensión de pasos a seguir.

8.3.1.11. Diagrama de flujo de procesos

La Consuloria Atlas (2020), define un diagrama de flujo como:

Una representación visual de la secuencia de pasos y decisiones necesarias para realizar un proceso. Cada paso de la secuencia se anota dentro de una forma de diagrama. Los pasos están vinculados mediante líneas de conexión y flechas direccionales. Esto permite que cualquiera pueda ver el diagrama de flujo y seguir lógicamente el proceso de principio a fin.

Por consiguiente, Barrionuevo (2018), expresa que “un diagrama de flujo es una poderosa herramienta empresarial. Con un diseño y una construcción adecuados, comunica los pasos de un proceso de manera muy eficaz y eficiente.” De esta manera Valdés (2019), describe que:

Un diagrama de flujo es una imagen de los pasos separados de un proceso en orden secuencial. Es una herramienta genérica que se puede adaptar para una amplia variedad de propósitos y se puede utilizar para describir varios procesos, como un proceso de fabricación, un proceso administrativo o de servicio, o un plan de proyecto.

Por tanto, se puede indicar que el diagrama de flujo de procesos constituye una herramienta clave en el desarrollo del trabajo investigativo a causa que permite documentar un proceso para una mejor comprensión, control de calidad, capacitación de los empleados como la satisfacción de los clientes de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. Además ayuda a mostrar pasos innecesarios, cuellos de botella y otras ineficiencias.

8.3.1.12. Procedimiento básico del diagrama de flujo

Para Esquivel (2020), para dibujar un diagrama de flujo de proceso, debe comenzar con: “decidir si necesita un diagrama de flujo del proceso, reunir la información correcta, una vez

que tenga la información sobre cómo funciona un proceso, puede comenzar a dibujar el diagrama de flujo” (p.77). Mientras que Martínez (2019), expresa que una de las mejores maneras de crear un diagrama de flujo es mediante la utilización de Visio, dado a que “la plantilla Diagrama de flujo básico de Visio viene con formas que puede usar para mostrar muchos tipos de procesos y es especialmente útil para mostrar procesos comerciales básicos de diferente proceso” (p.23).

Por otra parte, Valdés (2019), indica que los pasos a seguir están conformados de la siguiente manera:

- Definir el proceso a diagramar. Escribe su título en la parte superior de la superficie de trabajo.
- Discuta y decida sobre los límites de su proceso: ¿Dónde o cuándo comienza el proceso? ¿Dónde o cuándo termina? Discuta y decida el nivel de detalle que se incluirá en el diagrama.
- Piense en las actividades que se llevan a cabo. Escriba cada uno en una tarjeta o nota adhesiva.
- Organice las actividades en la secuencia adecuada.
- Cuando todas las actividades estén incluidas y todos estén de acuerdo en que la secuencia es correcta, dibuje flechas para mostrar el flujo del proceso.
- Revise el diagrama de flujo con otras personas involucradas en el proceso (trabajadores, supervisores, proveedores, clientes) para ver si están de acuerdo en que el proceso se dibuja con precisión.

Un diagrama de flujo de procesos ayuda a ilustrar la relación entre las tareas y las personas responsables de llevarlas a cabo, por tanto, se tomará en cuenta los pasos a seguir dados por el autor Valdés por ser un proceso de manera muy eficaz y eficiente. (Figura 3).

8.3.1.13. Simbología del uso común de los diagramas de flujo




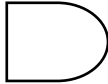



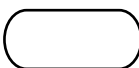
Figura	Detalle
	Un paso en el proceso. El paso está escrito dentro del cuadro. Por lo general, solo una flecha sale de la caja
	Dirección del flujo de un paso o decisión a otro.
	Decisión basada en una pregunta. La pregunta está escrita en el diamante. Más de una flecha sale del diamante, cada una de las cuales muestra la dirección que toma el proceso para una respuesta dada a la pregunta. (A menudo, las respuestas son “sí” y “no”)
	Retrasar o esperar
	Enlace a otra página u otro diagrama de flujo. El mismo símbolo en la otra página indica que el flujo continúa allí
	Entrada o salida
	Documento
	Símbolos alternativos para los puntos de inicio y finalización

Figura 3. Simbología de los diagramas de flujo

Fuente: Fernández y Cárdenas (2014).

8.3.1.14. Tipos y usos de diagramas de flujo

Según Cabrera (2017), expresa que existen una amplia variedad de tipos de diagramas de flujo. Éstos son solo algunos de los más utilizados.

- Diagramas de flujo de carriles
- Diagramas de flujo de datos
- Diagramas de influencia
- Diagramas de flujo de trabajo
- Diagramas de flujo de procesos
- Flujos de decisión

Sin embargo, Martínez (2019), expresa que: En la mejora de la calidad se utilizan dos tipos de diagramas de flujo. Un diagrama de flujo de alto nivel, que describe de 6 a 10 pasos principales, brinda una vista de alto nivel de un proceso. Estos diagramas de flujo muestran los principales bloques de actividad, o los principales componentes del sistema, en un proceso. Estos gráficos son especialmente útiles en las primeras fases de un proyecto y ayudan a establecer prioridades para el trabajo de mejora.

Los diagramas de flujo son magníficos para trazar y documentar algún proyecto o proceso colaborativo, dentro de la clasificación se considera el tipo diagramas de flujo de procesos, por el contexto donde se enfoca el trabajo investigativo debido a que este tipo de diagramas de flujo son muy útiles para que cualquiera pueda seguir el flujo de trabajo, entender las tareas y analizar los pasos individuales de manera rápida y sencilla.

8.3.2. Rentabilidad Económica

8.3.2.1. Definición

Según Villaseca y Torres (2016), manifiestan que la rentabilidad “es la capacidad de una empresa de utilizar sus recursos para generar ingresos que superen sus gastos. En otras palabras, esta es la capacidad de una empresa de generar ganancias de sus operaciones” (p.88).

Por tanto, Caba et al (2018), expresan que “la rentabilidad se mide con ingresos y gastos. Los ingresos son el dinero generado por las actividades de la empresa” (p.54). De igual manera Contreras (2016), indica que “la rentabilidad es la capacidad de una empresa o negocio para generar ingresos por encima de sus gastos y, por lo general, se mide utilizando índices como el margen de beneficio bruto, el margen de beneficio neto” (p.103).

El autor Contreras (2016), expresa que para determinar la rentabilidad económica de una empresa se debe seguir los siguientes pasos:

Encentrar los ingresos totales: Los ingresos totales se refieren a cuánto dinero gana una empresa con la venta de sus productos o la prestación de servicios, luego calcular el coste

total esto hace referencia a los costos totales incluyen costos implícitos y explícitos finalmente restar el costo total de los ingresos totales.

Con eso conceptualizaciones la rentabilidad es el grado en que una empresa produce una ganancia es decir cuando sus ingresos son mayores que sus gastos.

8.3.2.2. Importancia de la Rentabilidad

Según Bertein (2015), la esencia de la importancia de la rentabilidad se enfoca en: Ayudar a discernir qué productos o servicios generan la menor cantidad de ingresos, determinar fuentes confiables de datos e información, crear una estrategia eficiente y efectiva que pueda responder a las necesidades cambiantes de los clientes, ayudar a desarrollar mejores y nuevas ofertas para mantenerse al día. Las tendencias actuales del mercado, así como ayudar a brindar soluciones concretas a los aspectos del negocio que no generan suficiente dinero o, peor aún, hacen que la empresa pierda dinero.

Dicho con palabras de Banegas y Ochovo (2018), enfatiza que: Comprender la calidad de las ganancias de una empresa es importante por muchas razones. Para maximizar las ganancias, los líderes empresariales primero deben comprender los factores que impulsan sus ganancias. Esto ayuda a crear eficiencias en los procesos y actividades que generan ingresos. En consecuencia, obliga a los líderes a encontrar continuamente formas de reducir los gastos generales y otros costos que afectan la rentabilidad.

Finalmente, Sánchez (2020) argumenta que la rentabilidad “examina las diversas relaciones con clientes y proveedores. Esto ayuda a identificar qué clientes son los más y los menos rentables y qué proveedores tienen el mayor impacto en la rentabilidad. Especialmente útil para gestionar las relaciones con clientes/proveedores” (p.76).

Por tanto, la rentabilidad ayuda a los responsables de la toma de decisiones a ver una imagen más concreta de la empresa en su conjunto, lo que les permite, a su vez, crear la estrategia de crecimiento adecuada.

8.3.23. Ratios de rentabilidad económica

Según la Supercacia (2020), define que: Los índices o ratios de rentabilidad son métricas financieras utilizadas por analistas e inversores para medir y evaluar la capacidad de una empresa para generar ingresos (ganancias) en relación con los ingresos, los activos del balance, los costos operativos y el patrimonio de los accionistas durante un período de tiempo específico. Muestran qué tan bien una empresa utiliza sus activos para producir ganancias y valor para los accionistas.

Desde el punto de vista de Vásquez y Huamani (2018), “Los índices de rendimiento representan la capacidad de la empresa para generar rendimientos para sus accionistas” (p.88). De esta manera Banegas y Ochovo (2018), propone que: Los índices de rentabilidad se dividen en dos tipos: índices de margen e índices de retorno. Las proporciones que muestran los márgenes representan la capacidad de la empresa para convertir el dinero de las ventas en ganancias en varias etapas de medición. Las razones que muestran rendimientos representan la capacidad de la empresa para medir la eficiencia general de la empresa en la generación de rendimientos para sus accionistas.

Hay varios índices de rentabilidad que utilizan las empresas para proporcionar información útil sobre el bienestar financiero y el rendimiento del negocio. Todas estas proporciones se pueden generalizar en dos categorías, de la siguiente manera:

8.3.2.4. Rendimiento de los activos ROA

A juicio de Aguirre, Barona y Dávila (2020), enfatizan que: “El ROA indica qué tan rentable es el negocio al comparar los ingresos netos con sus activos totales. Da a los inversionistas o a los analistas financieros una idea de qué tan bien su empresa administra sus activos. Su retorno sobre los activos es un porcentaje” Para calcular el ROA, utilice la siguiente fórmula:

Fórmula 1 Rentabilidad económica R.O.A

$$\text{Rentabilidad Económica R. O. A. (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

Fuente: Barona y Dávila (2020).

Mientras Villaseca y Torres (2016), que “es útil para un inversionista aprender a calcular un índice financiero conocido como “retorno de los activos” (ROA). Este es un índice de rendimiento de gestión que generalmente se utiliza para comparar diferentes empresas y los usos de sus activos” (p. 48).

Por otro lado, Villegas y Dávalos (2017), consideran que el ROA se utiliza mejor como: Referencia general durante múltiples períodos de tiempo. Puede observar el uso que hace la gerencia de los activos dentro de un negocio para generar ingresos. Saber cómo encontrar el ROA lo ayudará cuando esté examinando el balance y los estados de resultados de una empresa. Puede utilizar el ROA como indicador de valor.

Por tanto, se puede decir que el índice de rendimiento de los activos mide la eficacia con la que una empresa puede obtener un rendimiento de su inversión en activos. En otras palabras, el ROA muestra cuán eficientemente una empresa puede convertir el dinero utilizado para comprar activos en ingresos netos o ganancia.

8.3.2.5. Rentabilidad sobre el capital ROE

Como afirma Gallizo (2017), el retorno sobre el capital (ROE) expresa que: El porcentaje de ingresos netos en relación con el capital contable de los accionistas, o la tasa de rendimiento del dinero que los inversionistas de capital han puesto en el negocio. La relación ROE es una que es particularmente observada por analistas e inversores bursátiles. Una relación ROE favorablemente alta a menudo se cita como una razón para comprar acciones de una empresa. Las empresas con un alto rendimiento del capital suelen ser más capaces de generar efectivo internamente y, por lo tanto, menos dependientes de la financiación mediante deuda.

De igual manera Aguiar (2016), manifiesta que el ROE “mide en qué medida la empresa tiene la capacidad de obtener utilidades a las que tienen derecho los accionistas de la empresa.” Por lo consiguiente el autor Rosillón (2019), indica que “muestra qué tan bien una empresa puede usar las inversiones de los accionistas para generar ganancias. Es una medida del rendimiento de un accionista sobre su inversión” Para calcular ese indicador se debe de considerar la siguiente formula:

Fórmula 2 Rentabilidad sobre el capital R.O.E

$$\text{Rentabilidad sobre el capital R. O. E} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Inversion de los accionistas}} \times 100$$

Fuente: Aguiar (2016).

Como se observa todos los autores citados argumentan que el ROE mide cuánto gana una empresa por cada dólar que los inversionistas invierten en ella. Con ello se planea conocer cómo está la rentabilidad en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

8.3.2.6. Margen de beneficio bruto

Una de las definiciones dadas por Villegas y Dávalos (2017), expresan que “el margen bruto le informa sobre la rentabilidad de sus bienes y servicios. Te dice cuánto te cuesta producir el producto. Se calcula dividiendo tu beneficio bruto (GP) por tus ventas netas (NS) y multiplicando el cociente por 100” (p.99).

Fórmula 3 Margen de Beneficio Bruto

$$\text{Margen Bruto (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

Fuente: Villegas y Dávalos (2017).

Según Santillán y Corbelle (2016), postula que: El margen de beneficio bruto calcula el costo de los bienes vendidos como un porcentaje de las ventas; ambos números se pueden encontrar en el estado de resultados. Esta relación analiza qué tan bien una empresa controla el costo de su inventario y la fabricación de sus productos y, posteriormente, transfiere los costos a sus clientes. Cuanto mayor sea el margen de beneficio bruto, mejor para la empresa

Mientras que Córdova, León, Pucatay y Zurita (2019), consideran que: La ganancia bruta es lo que queda después de restar los costos de los bienes vendidos de las ventas netas. (El costo de los bienes vendidos, también llamado “costo de ventas”, es el precio que paga su empresa por los productos que vendió durante el período que está analizando. Es el precio de los

bienes, incluido el inventario o las materias primas y la mano de obra utilizada en producción, pero no incluye gastos de venta ni administrativo. Por tanto se puede exponer que el margen de beneficio neto muestra el ingreso neto generado por cada dólar de ventas. Mide el porcentaje de los ingresos por ventas retenidos por la empresa después de que se hayan pagado los gastos operativos, los intereses y los impuestos.

8.3.2.7. Estados financieros

Según la Norma Internacional de Contabilidad (2020), al referirse al propósito de los Estados Financieros, define que: “los Estados Financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa”. Por otro lado Macou (2021), expresa que “los estados financieros son una colección de informes a nivel de resumen sobre los resultados financieros, la posición financiera y los flujos del efectivo de una organización. Incluyen el estado de resultados, el balance general y el estado de flujos de efectivo” (96).

Mientras que Guerrero (2016), afirma que esta información financiera, se ha dividido en “estados financieros básico y secundarios, por medio del siguiente esquema se presentan los básicos: balance general, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Cambio en la Situación Financiera y Estado de Flujo del Efectivo.”

Los estados financieros son registros escritos que transmiten las actividades comerciales y el desempeño financiero de una empresa. Además comprender cómo leer los estados financieros de una empresa es una habilidad clave para cualquier inversor que desee tomar decisiones de inversión inteligentes.

8.3.2.8. Balance general

Según García (2016), define al balance general como: “es una declaración escrita de la cantidad de dinero y propiedad que tiene una empresa o persona, incluidas las cantidades de dinero que se deben o se deben.” Por otro lado Ayala y Guillermo (2016), expresan que:

El balance general es el estado financiero de una empresa que incluye activos, pasivos, capital social, deuda total, etc. En un momento dado. El balance incluye activos por un lado y pasivos

por el otro. Para que el balance refleje la imagen real, ambos encabezados (pasivos y activos) deben coincidir ($\text{Activos} = \text{Pasivos} + \text{Patrimonio}$).

Mientras que Omeñaca (2017), indica que:

Es un Estado Financiero cuya finalidad se orienta a indicar la posición financiera de un grupo en un tiempo determinado, su cuerpo se estructura con los activos, pasivos y el patrimonio en dicha fecha, cabe señalar que este Estado Financiero lleva varias denominaciones en las que se destaca; Estado de Posición Financiera, Conciliación Financiera y últimamente como Estado de Situación Financiera. A continuación, esquematizamos lo que deberá comprender el estado de situación financiera (Figura 4).

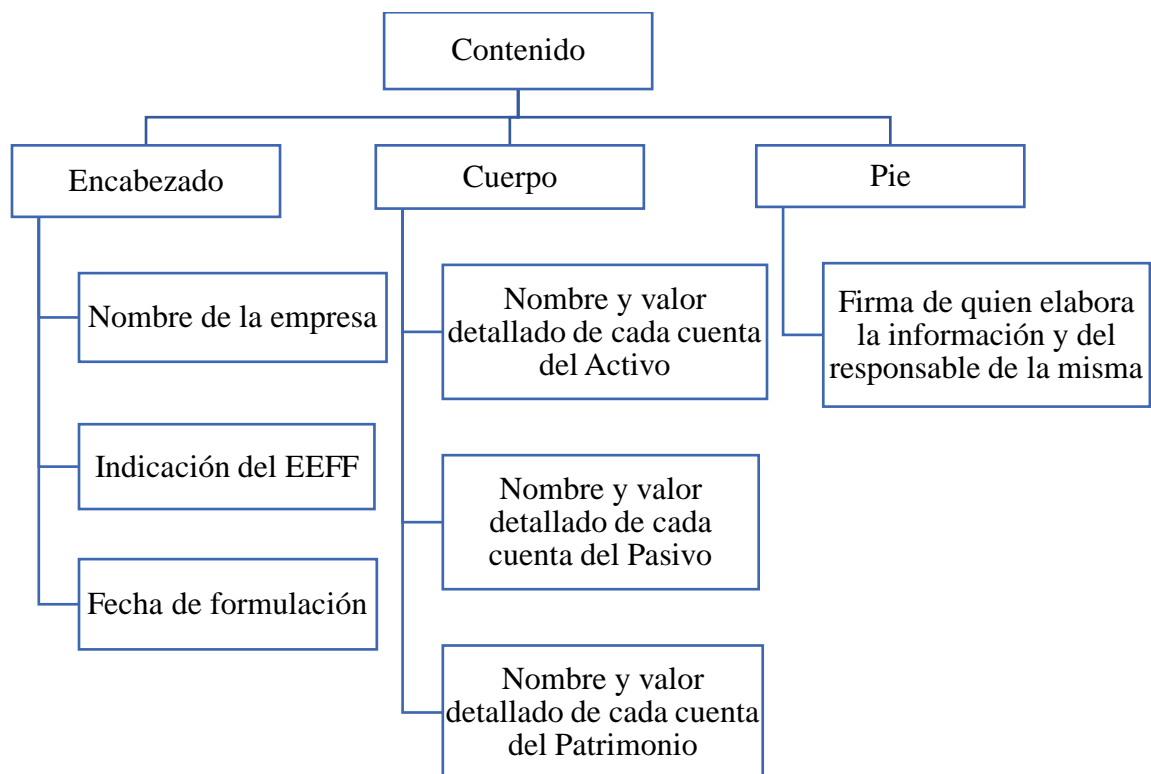


Figura 4. Contenido del estado de situación financiera
Fuente: Banegas y Ochovo (2018).

En resumen, se puede manifestar que el balance refleja la situación económica de una empresa en un momento concreto. Incluye elementos como el saldo contable, los gastos de personal, gastos de compras, etc.

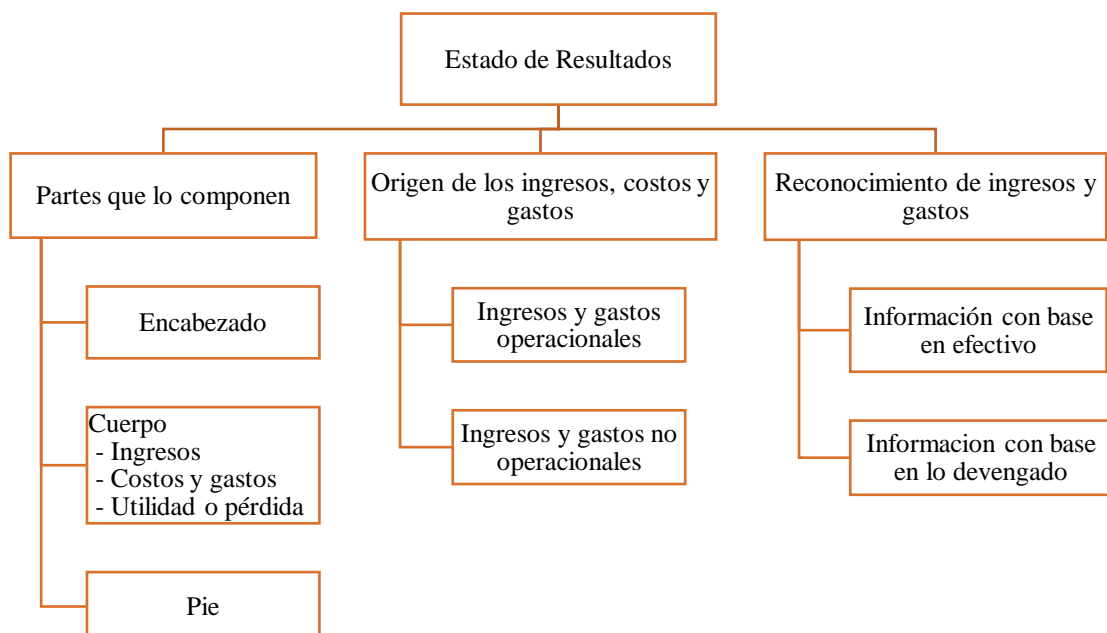
8.3.2.9. Estado de resultados

Desde el punto de vista de Omeñaca (2017), define al estado de resultados como: Es un Informe Financiero que muestra el aumento o la disminución del capital contable, esto como consecuencia del conjunto de transacciones generadas en cierto tiempo, de este modo la administración de una empresa podrá medir los logros alcanzados con el esfuerzo de sus actores o a su vez las debilidades que arrojaron resultados negativos, se hayan conformado por los ingresos, gastos, costos, ganancia, pérdida, utilidad neta o pérdida neta (p. 145).

Guillermo (2016), afirma que: Es un informe financiero que proporciona un resumen de los ingresos, gastos y ganancias/pérdidas de una empresa durante un período de tiempo determinado. El estado de pérdidas y ganancias muestra la capacidad de una empresa para generar ventas, administrar gastos y generar ganancias. “Se prepara con base en principios contables que incluyen el reconocimiento de ingresos, el calce y el devengo, lo que lo diferencia del estado de flujo de efectivo” (p. 96).

Por otro lado Macou (2021), menciona que “el estado de ganancias y pérdidas básicamente le indica los ingresos, los gastos, las ganancias y las pérdidas. Tenga presente que, en casi todos los casos, ganancias y flujo en efectivo no son la misma cosa” (p.34). A continuación presentamos un cuadro sinóptico que incluye la estructura del estado de resultado para entidades lucrativas y no lucrativas. A continuación se muestra la figura 5 referente a la estructura el estado de resultados.

Por tanto, el estado de resultados refleja todos los ingresos y gastos de la empresa durante el ejercicio contable. Permite saber cuánto ha ganado o perdido la empresa en un período



determinado. Además, constituye una herramienta importante para evaluar y monitorear la salud financiera de una empresa.

Figura 5 *Estructura del estado de resultados*

Fuente: Aguiar (2016).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuál es la situación actual del proceso de servicios en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.?

La situación actual del proceso de servicios en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., actualmente presenta ciertas deficiencias en su gestión, lo cual se refleja en un bajo rendimiento y productividad en sus empleados, debido a que no están usando las herramientas adecuadas; la entidad no proporciona ventajas competitivas, no hay reducción de costos, no se está generando satisfacción a los empleados, socios y trabajo en equipo. La problemática planteada hace necesario elaborar un plan operativo que mejore las condiciones de los empleados que laboran en la empresa, para que puedan sentirse más realizados personalmente, lo que los llevará a permanecer más tiempo en la organización y producir resultados más impactantes.

¿Qué aspectos administrativos aplican los directivos de la Compañía de Transportes pesados JAOP S.A.?

Los directivos de la Compañía de Transportes pesados JAOP S.A., actualmente no aplican ningún tipo de elementos de procesos, operativos, administrativos y comerciales. Por lo cual no logran alcanzar los objetivos planteados por la empresa, por lo que se hace necesario implementar aspectos administrativos para llevar a cabo un mejor funcionamiento y el crecimiento de la misma.

¿Qué indicadores de gestión miden la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.?

Como parte de los indicadores de gestión utilizados en la presente investigación para medir la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, se procedió a calcular el indicador de Rentabilidad Económica R.O.A, el indicador de Rentabilidad sobre el

Capital R.O.E, el indicador de Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Bruto) y el indicador de Rentabilidad del Patrimonio, los mismos que fueron utilizados con la finalidad de conocer la eficiencia con la que la Compañía de Transporte Pesados JAOP SA., genera beneficios y valor para los accionistas, cuyo cálculo e interpretación se los desarrolló en la parte correspondiente al análisis y discusión de resultados de la investigación.

¿La aplicación del modelo de procesos de servicios, permitirá mejorar la productividad de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A?

Para poder mejorar la productividad de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, será necesario implementar el modelo de procesos de servicios que se desarrolla en la parte correspondiente a la propuesta de la presente investigación. La empresa debe capacitar a sus empleados para que estudien los procesos internos y creen formas de hacerlos más eficientes.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Método teórico

10.1.1. Histórico-lógico

Mahoney y Moreno (2019), expresan que “el método histórico-lógico identificó las causas de los resultados de forma reducida a una simple reproducción de la secuencia temporal del desarrollo histórico del objeto y se asocia a la consideración del proceso objetivo de formación” (p.29). Bajo esta perspectiva se estableció que la investigación efectuada es histórica a causa que sigue un curso histórico a través de su posterior evolución y desarrollo del proceso de servicios que viene efectuando la Compañía de transportes pesados JAOP S.A del cantón Valencia

10.1.2. Analítico

El método analítico Gallardo (2017) establece que “es la evidencia documentada de que el procedimiento adoptado para una prueba es adecuado para el propósito previsto en términos de calidad, confiabilidad y consistencia de los resultados” (p. 63). Por tanto la aplicación de este método permitió determinar de manera minuciosa las causas y efectos que propiciaron la

problemática relativa al proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A del cantón Valencia, la misma que se describe de manera ordenada en la problematización del proyecto.

10.1.3. Inductivo-deductivo

Desde el punto de vista de Gómez (2016), manifiesta que “un investigador prueba una teoría recolectando y examinando evidencia empírica para ver si la teoría es cierta. Usando el razonamiento inductivo, un investigador primero recopila y analiza datos, luego construye una teoría para explicar su hallazgo” (p. 178)

Dentro de la investigación se aplicó el método inductivo-deductivo ya que través de los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los diferentes actores, se plantea una hipótesis la misma que permitió generar un lineamiento dentro de la investigación y con ello se buscó una solución al problema planteado. El método deductivo permitió establecer criterios a través de la teoría científica de las diferentes categorías, la misma que permitió generar un criterio claro para plantear un modelo de procesos de servicios que este adaptado a las necesidades de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A permitiendo conocer el impacto de la rentabilidad.

10.2. Tipos de investigación

10.2.1. Bibliográfica

Diferentes autores se han encargado de conceptualizar la investigación bibliográfica. A continuación, se describió la definición más relevante dado por el autor Baena (2018), expresa que: “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información a través de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, hemerotecas y centros educativos. Documentación e información” (p. 36).

A base de esta conceptualización la investigación bibliográfica facilitó documentar el proyecto mediante una amplia búsqueda de información que está relacionada con el problema planteado, este tipo de investigación también permitió detallar de forma ordenada los

conceptos y teorías utilizados a fin de sustentar el trabajo que se realizó, es decir el marco teórico.

10.2.2. De campo

Según Muñoz (2015), “La investigación de campo es un método de recopilación de datos cualitativos con el objetivo de comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural” (p. 6). La investigación de campo se utilizó en la ejecución del trabajo investigativo debido a que se realizaron las entrevistas dirigidas al personal administrativo y censo a los socios y chofer de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., para comprender cómo se comportan en un entorno social y cómo reaccionan a las situaciones que los rodean.

10.2.3. Descriptiva

Empleando las palabras de Hernández (2018), la investigación descriptiva se define como “un método de investigación que describe las características de la población o fenómeno estudiado. Esta metodología se centra más en el “qué” del sujeto de investigación que en el “por qué” del sujeto de investigación” (p.66). Este tipo de investigación se utilizó para lograr describir el problema del fenómeno estudiado, se definió las diferentes situaciones que atraviesan la Compañía de transportes pesados JAOP S.A, así como se identificó las características y las necesidades reales que poseen para implementar un diseño de un modelo de proceso de servicios que permitió mejorar la rentabilidad de la empresa de estudio así también el impacto que genera esta, es decir identificó la relación que existe entre las dos variables de estudio.

10.3. Técnicas de la investigación

10.3.1. Censo

Desde la posición de Baena (2018), un censo se define como: “un método de investigación utilizado para recopilar datos de un grupo predefinido de censados para obtener información y puntos de vista sobre varios temas de interés” (p. 68). La técnica que se empleó en el desarrollo de la investigación, es un censo aplicado a 15 personas (Tabla 5.) De la Compañía

de transportes pesados JAOP S.A, entre los cuales se incluye a 14 socios y 1 chofer de la empresa analizada.

10.4. Instrumentos de investigación

10.4.1. Entrevista

Con base en Hernández (2018), manifiesta que es “un conjunto de preguntas que se les da a los participantes de su proyecto de investigación” (p. 8). La entrevista aplicada está diseñada con preguntas cerradas a base de variables fundamentales, en el caso de proceso de servicios se efectuó a las 3 personas del departamento administrativo de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A., con la finalidad de identificar cual es el proceso que se viene ejecutando, la variable de rentabilidad, de la empresa ya mencionada, para conocer el impacto que tiene el proceso de servicios en la rentabilidad de la compañía, todo esta información permitió dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

10.5. Diseño de la investigación

La investigación efectuada es histórica a causa que sigue un curso histórico a través de su posterior evolución y desarrollo del proceso de servicios que viene efectuando la Compañía de transportes pesados JAOP S.A del cantón Valencia, además analítico-sintético porque permitió determinar de manera minuciosa las causas y efectos que propiciaron la problemática relativa al proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A del cantón Valencia, la misma que se describió de manera ordenada en la problematización del proyecto.

Dentro de la investigación se aplicó el método inductivo-deductivo ya que través de los resultados que se obtuvieron del censo aplicado a los diferentes actores, se planteó una hipótesis la misma que permitió generar un lineamiento dentro de la investigación y con ello se propuso una solución al problema planteado. El método deductivo permitió establecer criterios a través de la teoría científica de las diferentes categorías, la misma que permitió generar un criterio claro para plantear un modelo de procesos de servicios que este adaptado a las necesidades de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A permitiendo conocer el impacto de la rentabilidad.

10.6. Población y muestra

Población: La población del caso de estudio está conformada por 18 personas siendo agrupadas por socios, personal administrativo y el chofer de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3 *Población de estudio*

Detalle	Cantidad	Instrumento
Personal administrativo y de servicios	3	Entrevista
Socios de la Compañía de transportes pesados JAOP S.A.	15	Censo
Total de la población	18	

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Compañía de transportes pesados JAOP S.A. (2021).

Muestra: Como se observa que la muestra es inferior a 100 personas, el desarrollo de la aplicación de los instrumentos de investigación se efectuó a toda la población que se detalló en la tabla 4.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Diagnóstico de la situación actual (Análisis situacional del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A para incrementar su nivel de productividad).

Como parte del diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transportes Pesados JAOP, se procedió a la aplicación de las entrevistas al personal administrativo y de servicios de la empresa, como parte del proceso de investigación, cuyos resultados se adjuntan a continuación:

Tabla 4. Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo

DIMENSIONES	RESPUESTAS		
	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
Proceso de servicios			
Rentabilidad			
¿Siente que el servicio que ofrece supera las expectativas de los clientes? Justifique su respuesta	Si, dado a que se busca satisfacer las necesidades del cliente	Sí, porque nuestros servicios son los mejores en comparación a la competencia.	Sí, porque brindamos un servicio de calidad.
Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa? Justifique su respuesta	Si, a causa de mejorar las carencias existentes en la empresa.	Si, para el bienestar y reputación de la empresa.	Sí, porque es necesario para brindar un mejor servicio al cliente.
¿Usted considera que es necesario mejorar la experiencia y satisfacción del cliente? Porque	Si, para contener a la clientela fiel a la empresa.	Si, para que la empresa se mantenga en el mercado.	Sí, porque es necesario satisfacer al cliente.
¿Usted cree que existe la necesidad de estandarizar y unificar los procesos de servicios de la empresa? Porque	Si, para determinar soluciones futuras	Si, para mejora la empresa	Sí, porque ayuda a mejorar el servicio de la empresa.
¿Usted que piensa sobre la gestión de proceso en una empresa?	Que nos permite identificar los fortalezas y debilidades	Para saber cuáles son las cosas que tenemos que mejorar	La gestión ayuda a organizar y planificar mejor las actividades de la empresa.
¿Usted cree que la implementación de flujogramas de proceso mejora la rentabilidad de la empresa? Porque	Si, ya que por medio de los ellos realizamos un análisis de los procesos	Si, para realizar un análisis de la empresa	Si, para hacer un monitoreo de la empresa
¿Usted cree que la reducción del error humano a partir de la sistematización de los procesos es factible? Porque	Sí, porque existe una guía sistemática a seguir	Sí, porque define los rangos y funciones del personal.	Si, dado a que la sistematización es ventajosa para la empresa.
¿Cuáles son las metas a corto y plago plazo en términos de rentabilidad?	Nos fijamos más a largo plazo con un objetivo mucho más ambicioso	Obtener mejor beneficio es concéntranos en un largo plazo	Nos entramos en un largo plazo, para mayores beneficios

¿Cómo evaluar el proceso de servicio que se efectúa en la empresa?	Con observación, monitoreando los procesos de servicios	Inspeccionando al personal encargado	Inspeccionando a las áreas de la empresa
¿Qué podría hacer para que los procesos de servicios sean de calidad?	Realizar un mayor control al personal responsable	Monitorear los insumos	Controlando cada una de las áreas de la empresa
¿Cuáles son las necesidades y que tan importantes son los procesos de servicios?	La necesidad mayor tecnología ya que se importantes para brindar un servicio de calidad.	La tecnología sería la necesidad e importante para brindar un servicio de calidad	Si
¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? Justifique la respuesta	No, por desconocimiento del tema	No, porque nos enfocamos en otros temas	No, porque los procesos son de forma informal

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. (2021).

11.2. Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al personal administrativo

Las organizaciones están representadas por sus procesos que involucran a clientes, empleados, socios, partes interesadas y la comunidad en la que operan de manera regular. Estos procesos representan la cara de las organizaciones a cada uno de estos constituyentes. Se ha demostrado que la Compañía de Transporte Pesados JAOP S.A, lleva un proceso de servicios informal dado a que no se halla ningún tipo de documentación que respalde las funcionalidades y actividades a seguir por parte de los trabajadores, siendo la principal causa la carencia de flujogramas de proceso que ha traído como consecuencia desconocimiento de la funcionalidad de la compañía de igual manera falta de compromiso por los involucrados.

Una de las prioridades de la empresa es ofrecer un servicio de calidad que supere las expectativas de los clientes dado a que el cliente constituye el principal elemento que mantiene la rentabilidad de la organización, además uno de los aspectos que se conoció en la aplicación del instrumento de investigación fue que la implementación de flujogramas de proceso mejoran la rentabilidad de la empresa, a causa que los flujos de procesos de servicios ayudan a mejorar la claridad de los roles, ya que definen lo que sucede en cada paso de un proceso y quién es responsable de ellos. También dan a los empleados un sentido de

propiedad y autonomía sobre su trabajo, los cuales pueden aumentar la satisfacción laboral y el compromiso.

Por otro lado se ha demostrado que el proceso de servicio ayuda a la organización a operar de manera eficiente a un costo menor, aumentar los ingresos en mercados competitivos y brindando innovación con los visionarios del negocio de la colaboración. En la terminología de innovación la Compañía de Transporte Pesados JAOP S.A, presenta una necesidad fuerte de incrementación, dado a la falta de recursos de financiación de la empresa.

No hace falta decir que los procesos de servicios y los casos en los que operan la Compañía de Transporte Pesados JAOP S.A, tienen una gran contribución al resultado de la organización. Es importante comprender que los procesos actuales que se efectúan en la empresa deben enfocarse en optimizar los resultados. Como máximo, se deben implementar flujogramas de procesos de servicios más los planes de transición para llegar a los objetivos. Por tanto tener un mapa de objetivos e hitos comunicados ayuda enormemente al proceso de cambio. En general, cuantas más partes participen durante las fases de creación y comunicación del análisis de procesos, mejores serán los resultados para una organización.

Por consiguiente es importante hacer énfasis que el equipo de trabajo de la compañía debe comprender completamente el proceso que lleva la empresa, para así de esta manera ofrecer al cliente una mejor calidad de servicio y la vez mitigar errores fatales durante la etapa de implementación. En un escenario ideal, todos los involucrados en un proceso deberían tener la misma comprensión de ese proceso. Es por eso que debe definir claramente cada elemento de su proceso desde el principio. De lo contrario, te enfrentarás a graves errores y malentendidos más adelante.

11.3. Elementos de los procesos, operativos, administrativos y comerciales que aplican los directivos de la Compañía de Transporte JAOP S. A.

Procesos operativos

Pregunta 1 *Posee una planificación de servicios*

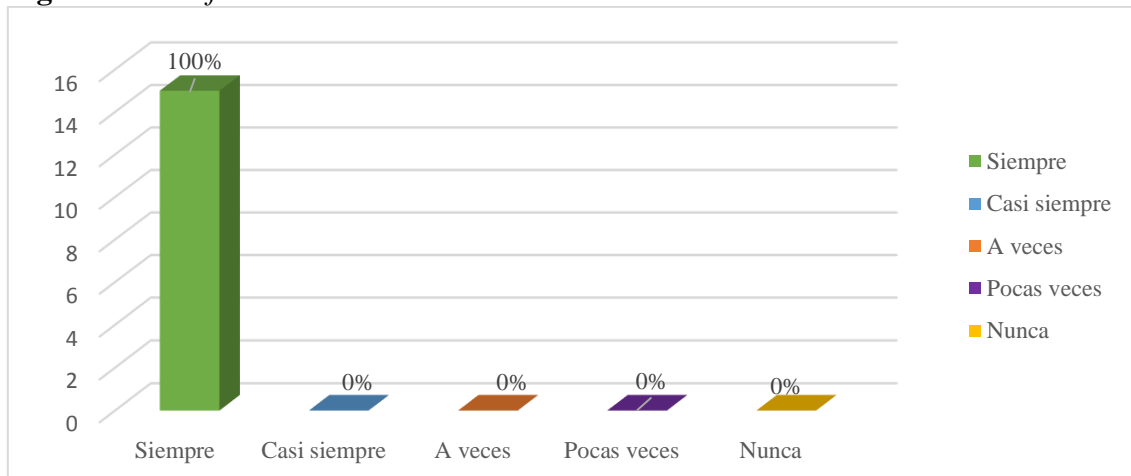
Tabla 5 *Planificación de servicios*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	15	100%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 6 *Planificación de servicios*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En las compañías de Transportes Pesado JAOP de acuerdo con el instrumento aplicado se manifestó mediante el análisis realizado que se visualiza en la Figura 6, el nivel de procedencia sobre la planificación para brindar un producto o servicio, donde se ha manifestado que el 100% de los censados planifican sus servicios con la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos.

Pregunta 2 *La empresa tiene un plan operativo anual.*

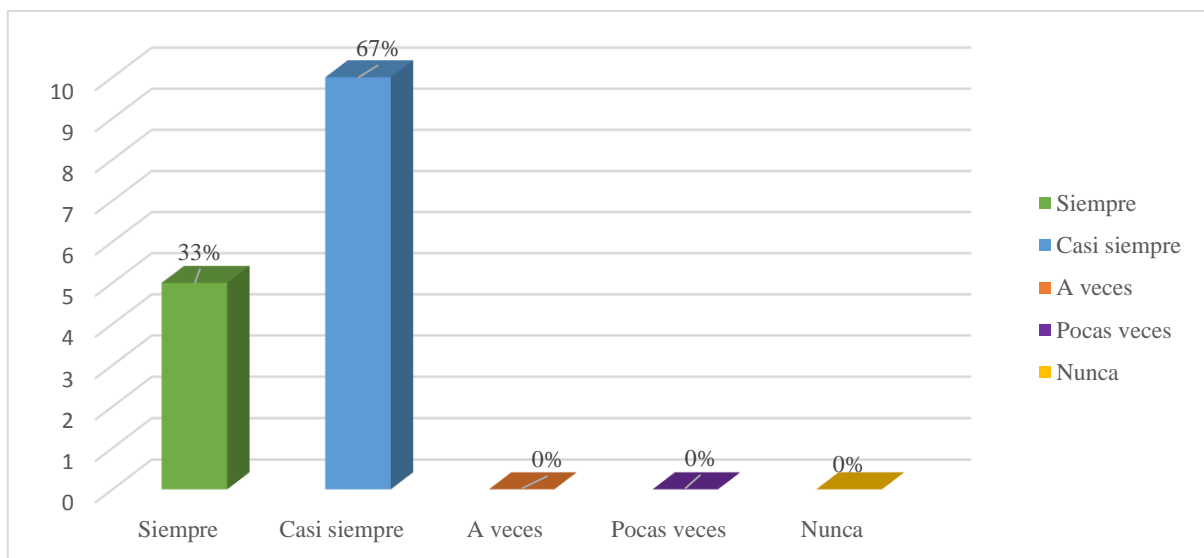
Tabla 6 *Plan operativo anual*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	5	33%
Frecuentemente	10	67%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 7 *Plan operativo anual*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Las empresas para realizar actividades económicas que resulten adaptables para la rentabilidad de su compañía, se desarrollan planes operativos anuales, en la cual puede ser corto plazo también en búsqueda de eficiencia de recursos financieros, humanos tecnológicos, para lo cual en la Figura 7, los censados manifestaron que el 67% está casi siempre seguro de que la empresa tiene plan operativo anual, de la misma manera el 33% están siempre con esta actividad anual

Pregunta 3 *La empresa tiene un proceso de pedidos o adquisición de servicios.*

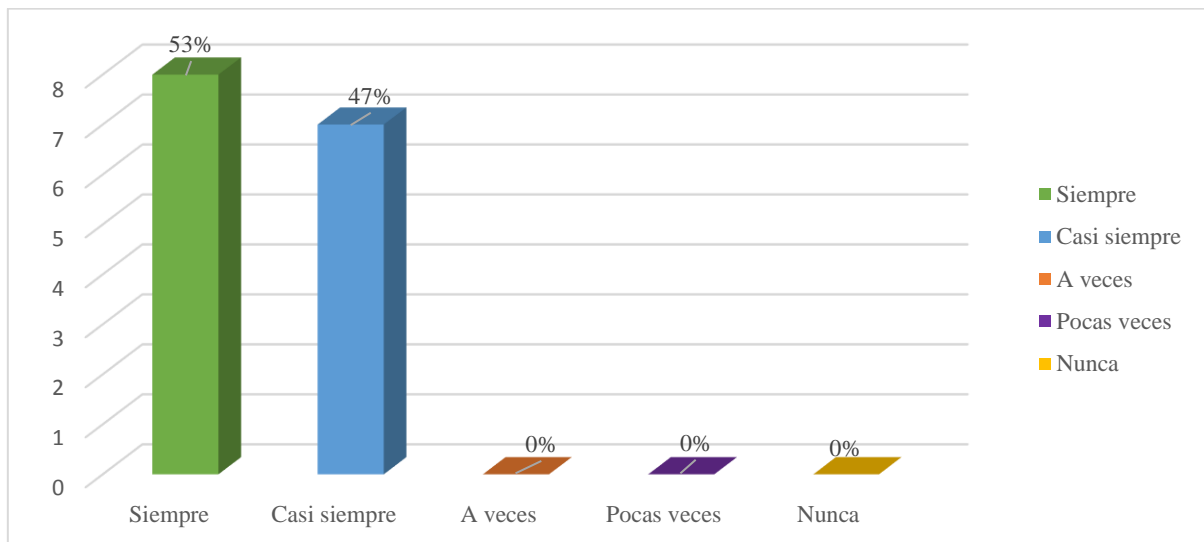
Tabla 7 *Los procesos de pedidos y servicios*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	8	53%
Frecuentemente	7	47%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 8 *Los procesos de pedidos y servicios*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según la Figura 8, mediante el instrumento aplicado a las compañías de transporte pesado JAOP SA han manifestado que el 53% siempre tienen en la empresa el proceso de pedidos de servicios, de igual manera el 47% casi siempre tiene adquisición de estos servicios, ya que es uno de los elementos fundamentales para establecer ingresos de la empresa por medio de estos servicios que brinda la compañía.

Pregunta 4 La empresa hace uso de flujogramas en el desarrollo del proceso de servicios.

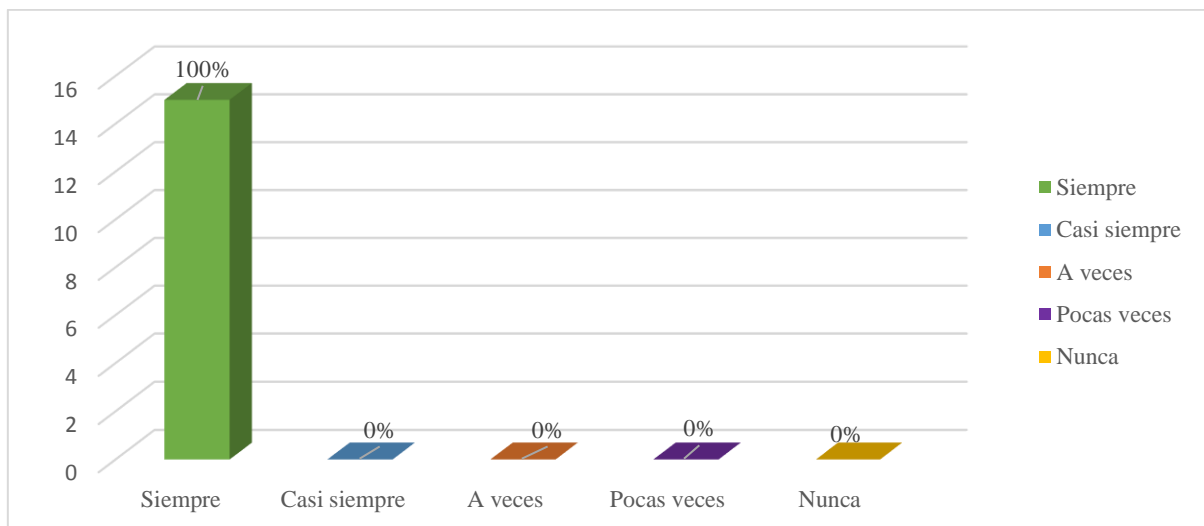
Tabla 8 Uso de flujogramas

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	15	100%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 9 Uso de flujogramas



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Las empresas que se dedican a prestar sus servicios en el transporte pesado deben de llevar algunos procedimientos o procesos para el desarrollo del mismo; tal caso se hace el uso de flujogramas también para la prestación de este servicio, por aquello en la Figura 9, el 100% de los censados dijeron que siempre aplican estos métodos para las actividades a desarrollarse de una manera ordenada.

Procesos administrativos

Pregunta 5 *La empresa desarrollo la visión y estrategia de atención al cliente.*

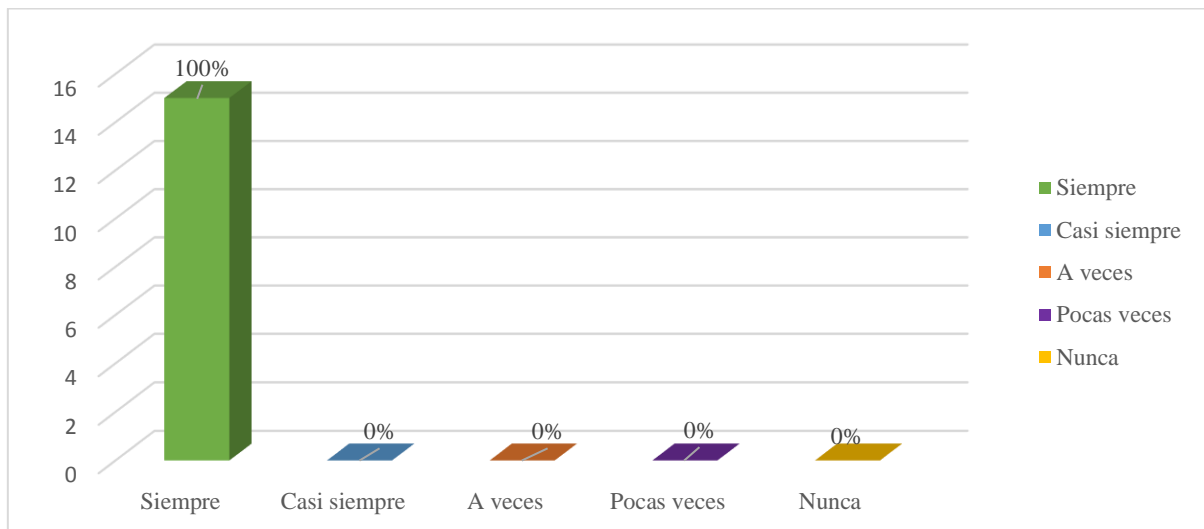
Tabla 9 *La visión y estrategia*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	15	100%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 10 *La visión y estrategia*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Las estrategias para la mejora de atención a los clientes son esencial y de acuerdo a con esto, se logró identificar en la Figura 10, mediante lo estipulados por las compañías de transportes pesados que el 100% siempre desarrollan la visión, de la misma manera la estrategia que se aplicará para la satisfacción al momento de tener un dialogo con un nuevo cliente.

Pregunta 6 *Cada que frecuencia realiza proceso de supervisión*

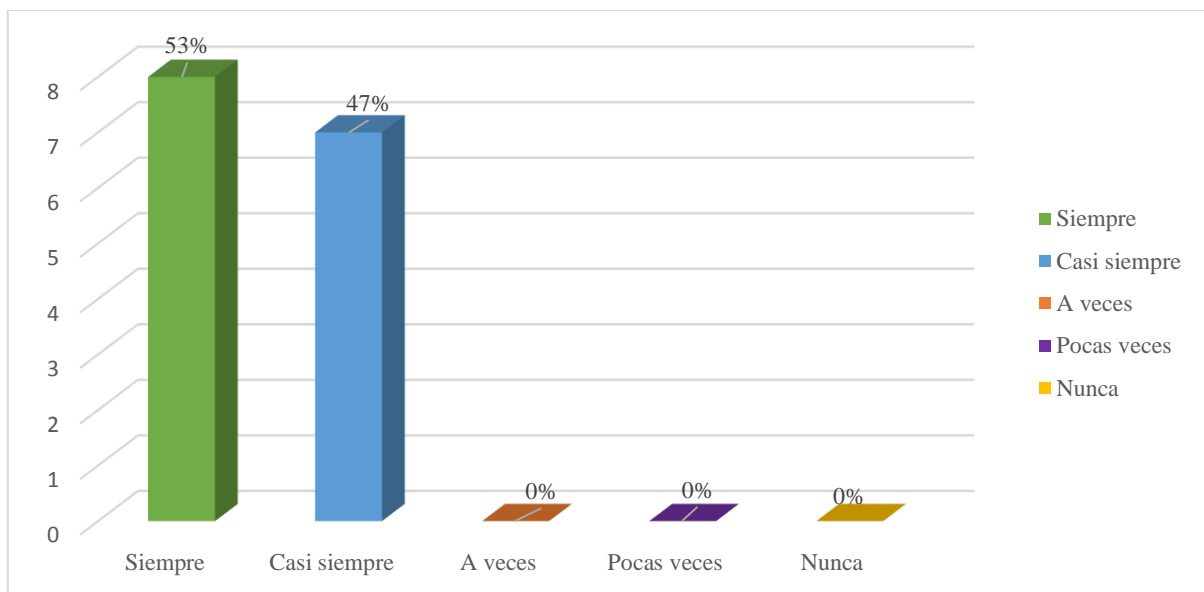
Tabla 10 *Procesos de supervisión.*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	8	53%
Frecuentemente	7	47%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 11 *Procesos de supervisión.*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Mediante la Figura 11, los resultados del instrumento se reflejan que el 53% siempre realiza los procesos de supervisión dentro de la compañía y el 47% casi siempre aplican esta supervisión a las unidades, de igual manera el trabajo que se realiza dentro de la compañía; en donde este proceso interactúa de forma directa entre los involucrados dentro de la actividad económica de la empresa para medir el nivel del desempeño y así verificar si cumple los objetivos de la empresa.

Pregunta 7 *La empresa realiza alguna planificación estratégica de servicios.*

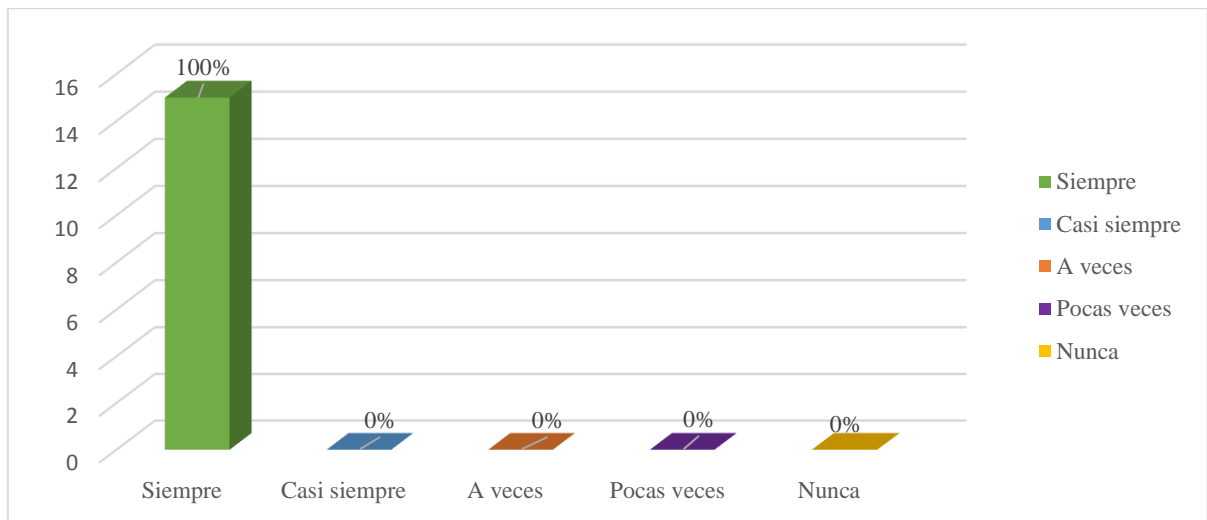
Tabla 11 *Estrategia de servicios*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	15	100%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 12 *Estrategia de servicio*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

La planificación para la entrega de servicios dentro de una compañía de acuerdo con la respuesta de los censados, el 100% Figura 12, dijeron que siempre la empresa ha realizado las planificaciones estratégicas para brindar sus servicios a sus clientes de una forma adecuada, permitiendo el posicionamiento en el mercado, demostrando garantías, eficiente al determinar la calidad que brinda la empresa de su servicio.

Pregunta 8 *Tiene un plan de mejora de servicios que estén encaminados a la Investigación y Desarrollo.*

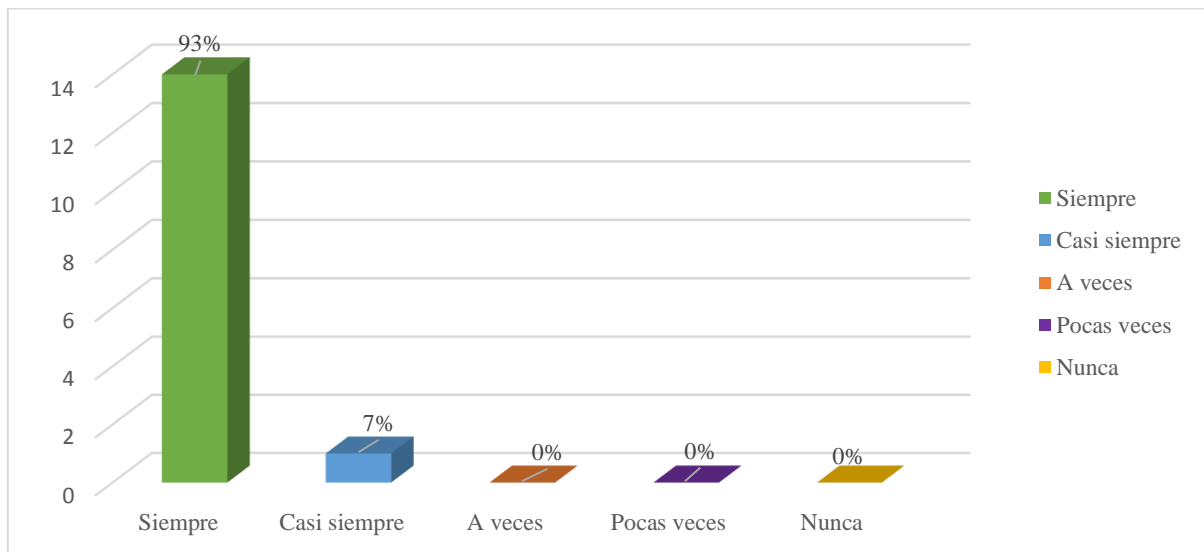
Tabla 12 *Plan de mejora de servicios*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	14	93%
Frecuentemente	1	7%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 13 *Plan de mejora de servicios*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según la Figura 13, se manifestaron que el 93% los censados siempre tienen un plan de mejora de servicios, de igual manera el 7% casi siempre aplican por que necesitan estar encaminados a la investigación y al desarrollo de la empresa misma ya que con el conjunto de acciones pueden incrementar la calidad del servicio y el rendimiento de sus trabajadores, mostrando resultados favorables a la empresa.

Procesos comerciales

Pregunta 9 *La empresa con qué frecuencia mide la satisfacción de los clientes.*

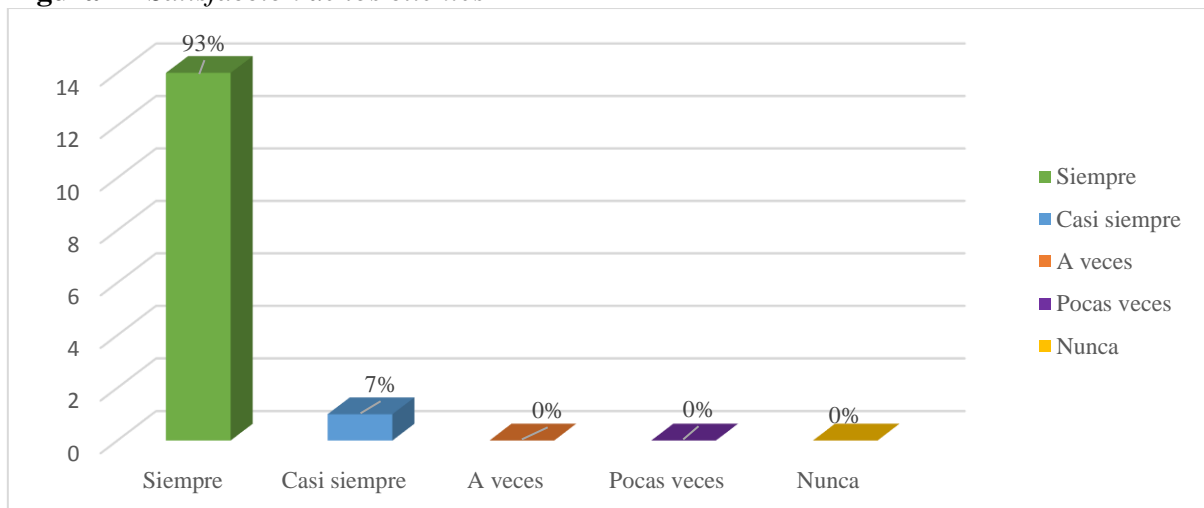
Tabla 13 *Satisfacción de los clientes*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	14	93%
Frecuentemente	1	7%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 14 *Satisfacción de los clientes*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

La empresa de acuerdo con el análisis realizado en la Figura 14, dijeron que el 93% de los censados manifestaron que siempre evalúan la satisfacción de los clientes y el 7% casi siempre lo miden, ya que por medio de esto pueden entender el estado de ánimo de una persona que percibe el servicio brindado y darnos sus recomendaciones a nuevos prospectos de clientes del mercado de transporte pesado.

Pregunta 10 *El contacto con el cliente se desarrolla cada que tiempo.*

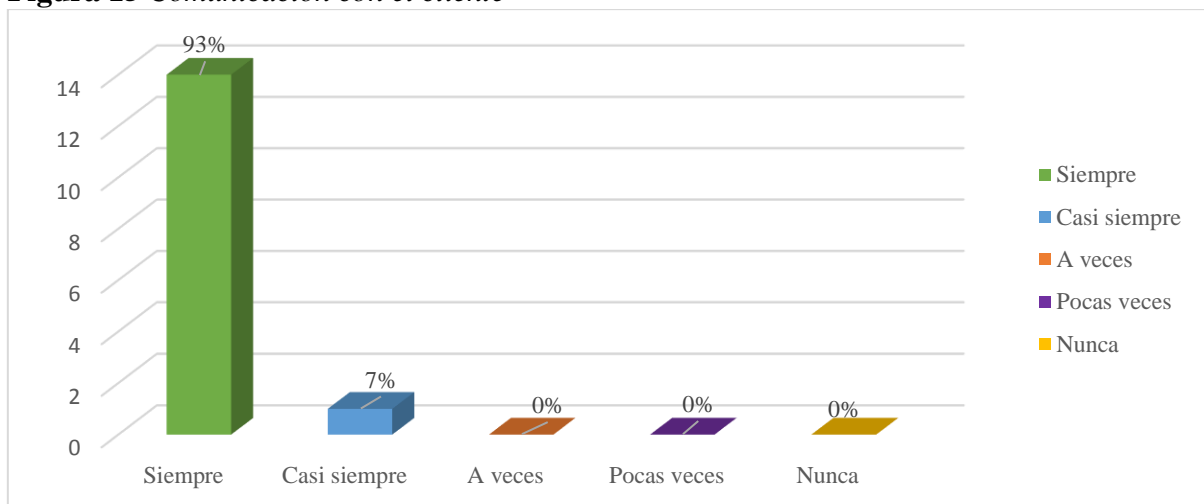
Tabla 14 *Comunicación con el cliente*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	14	93%
Frecuentemente	1	7%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 15 *Comunicación con el cliente*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

El cliente es una de las interacciones más esenciales dentro de la empresa ya que de ellos depende el posicionamiento de la misma, por aquello se muestra en la Figura 15 que el 93% de los censados de la compañía de transportes pesados JAOP S.A, tiene contacto con el cliente siempre, mientras que el 7% manifestaron que casi siempre desarrollando esta actividad; permitiendo establecer lazos de confianza entre el trabajador y cliente.

Pregunta 11 *Existen procesos operativos centrales de soporte a clientes.*

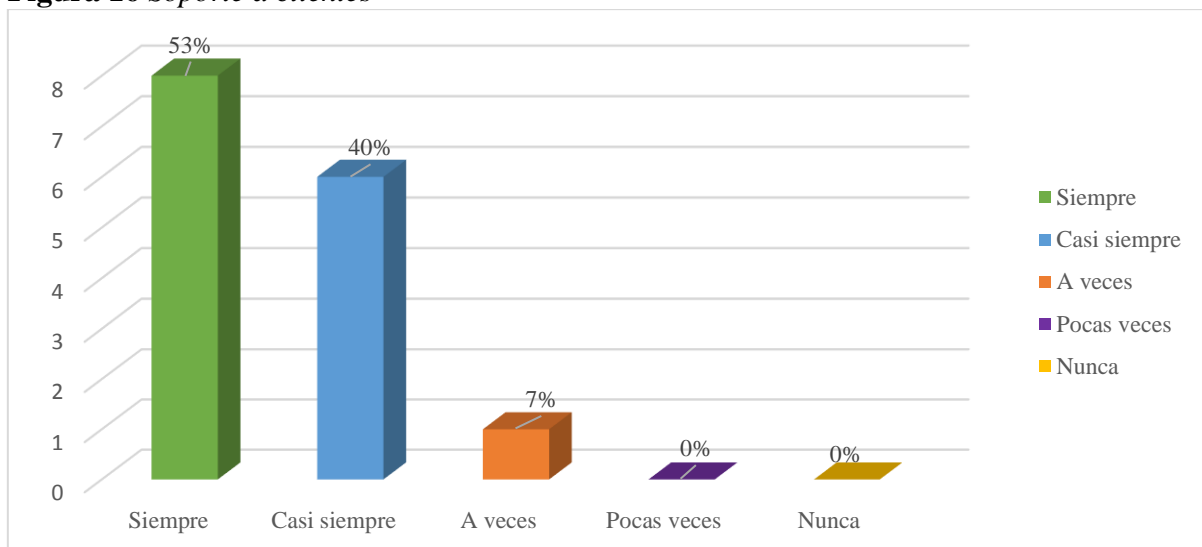
Tabla 15 *Soporte a clientes*

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	8	53%
Frecuentemente	6	40%
A veces	1	7%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 16 *Soporte a clientes*



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En el desarrollo de diferentes actividades que generan un resultado final como beneficio de la empresa, de acuerdo con esto, la Figura 16 tiene en consideración que dentro de las compañías de transporte pesado el 53% manifestaron que siempre existen procesos operativos centrales, el 40% casi siempre tienen este soporte para los clientes y el 7% de ellos a veces lo usan para estas actividades; por que la finalidad es mejorar el desempeño de la empresa.

Pregunta 12 La empresa tiene procesos de registros de ingresos.

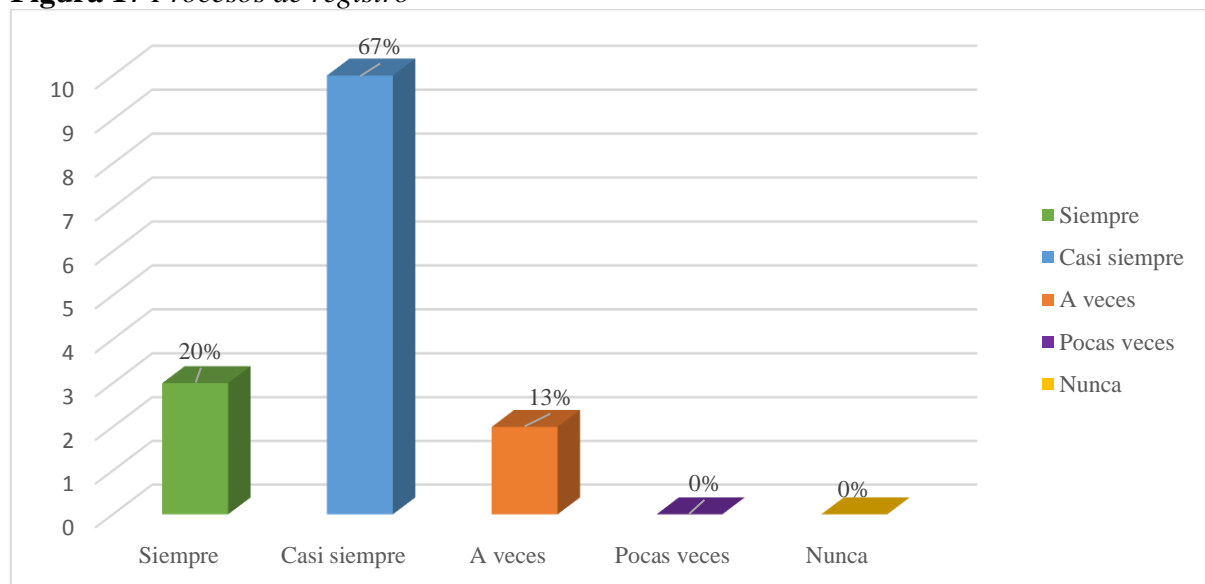
Tabla 16 Procesos de registro

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	3	20%
Frecuentemente	10	67%
A veces	2	13%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 17 Procesos de registro



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Los sistemas de registros de los ingresos y egresos son necesarios dentro de una empresa que presta sus servicios o promueve un bien o productos; mediante la Figura 17, en donde el 67% de los censados afirman que casi siempre la empresa realiza estos procesos, el 20% siempre aplican los registros de ingresos y el 13% a veces lo aplican. Estos ingresos de la empresa son para comprobar sobre los beneficios y riesgos que tiene la empresa y si no tiene el control, no podrá visualizar las ganancias del servicio prestado.

Herramientas

Pregunta 13 Con qué frecuencia realiza la presentación de estados financieros.

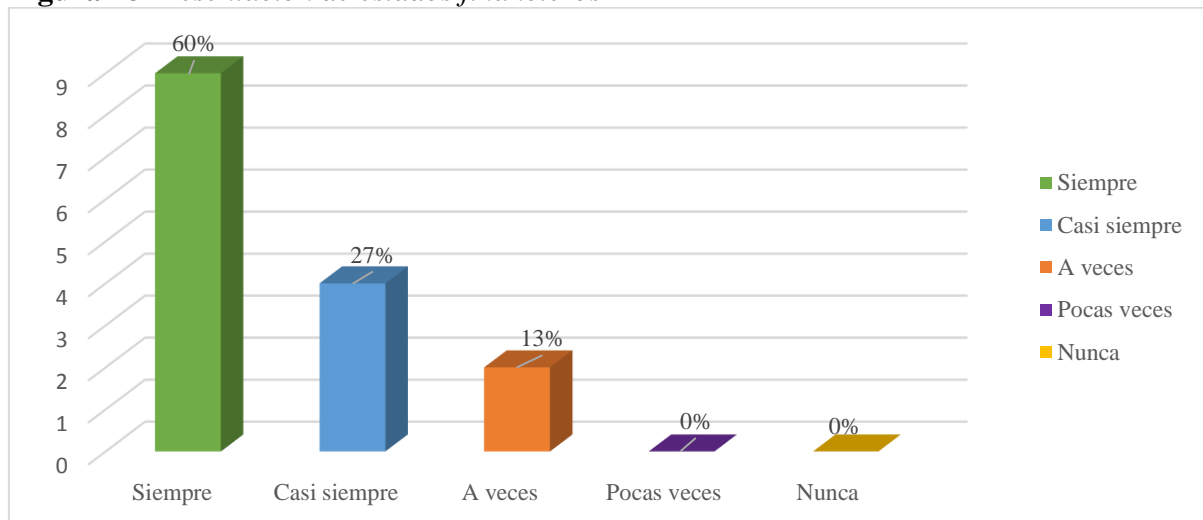
Tabla 17 Presentación de estados financieros

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	9	60%
Frecuentemente	4	27%
A veces	2	13%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 18 Presentación de estados financieros



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

La presentación de los estados financieros tiene como finalidad visualizar los resultados de la gestión o la actividad realiza por la administración de la empresa y los clientes que han confiado en ella. Por lo cual mediante la Figura 18 se ha establecido que el 60% siempre realizan la presentación del estado financiero que ha logrado la empresa en un cierto periodo, el 27% casi siempre lo realiza con frecuencia y el 13% a veces ponen en consideración esta actividad dentro de la empresa.

Pregunta 14 Con qué frecuencia calcula los costos fijos y variables del servicio de transporte que brinda.

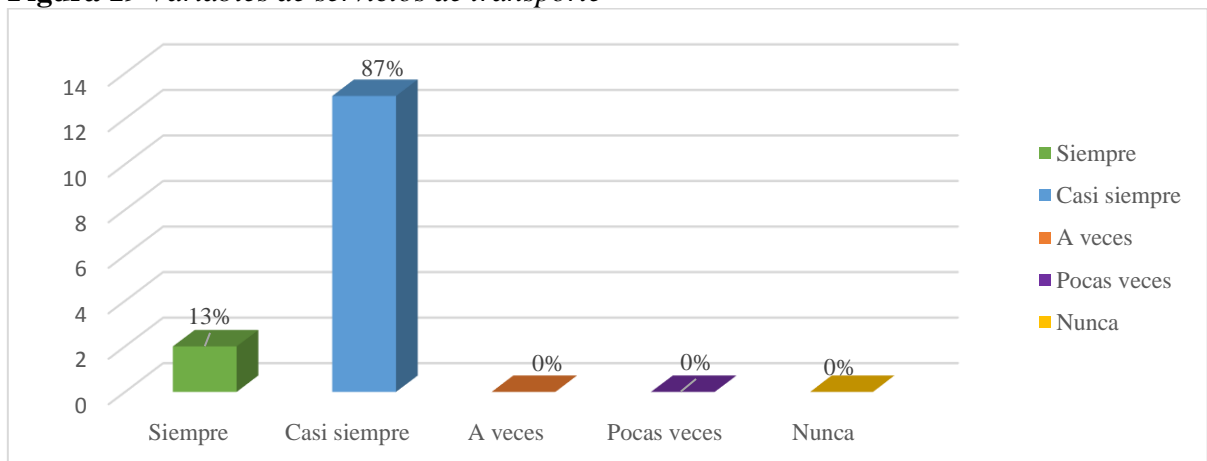
Tabla 18 Variables de servicios de transporte

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	2	13%
Frecuentemente	13	87%
A veces	-	-
Casi nunca	-	-
Nunca	-	-
Totales	15	100,00%

Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 19 Variables de servicios de transporte



Fuente: Encuesta aplicado a la compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según el análisis realizado, de acuerdo con la Figura 19 referente a la frecuencia con que se calcula los costos fijos de la empresa y la variable de servicio de transporte que se brinda, el 87% de los censados manifestaron que casi siempre se realiza esta actividad y el 13% siempre lo desarrollan ya que es importante para la empresa conocer el coste del servicio para poderlo establecer a los clientes.

Pregunta 15 Con qué frecuencia presenta el análisis de rentabilidad y el análisis financieros

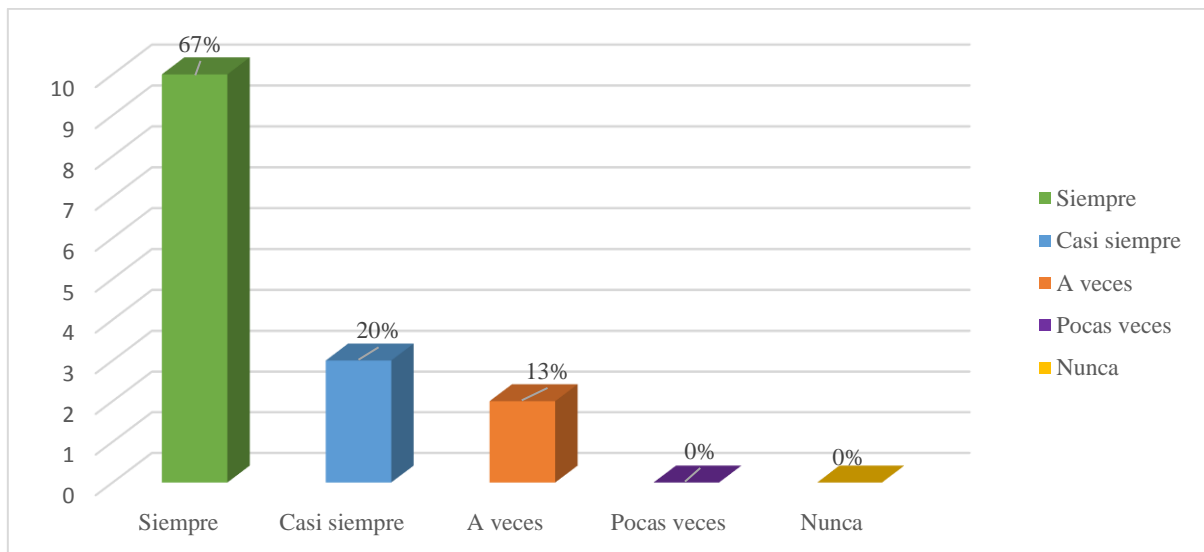
Tabla 19 Análisis de rentabilidad y financieros

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	10	67%
Frecuentemente	3	20%
A veces	2	13%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 20 Análisis de rentabilidad y financieros



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la Figura 20 el 67% de los encuestados de las compañías de transportes pesados, siempre presentan los análisis de rentabilidad y el los análisis financiero, de igual manera el 20% casi siempre lo efectúan en la empresa y el 13% a veces lo aplican permitiendo relacionar las cuentas de pérdidas y ganancias que ha tenido la compañía. Es decir, los activos y capital necesario para poder seguir con la actividad de la empresa.

Pregunta 16 Frecuencia de adquisición de deuda con terceras personas.

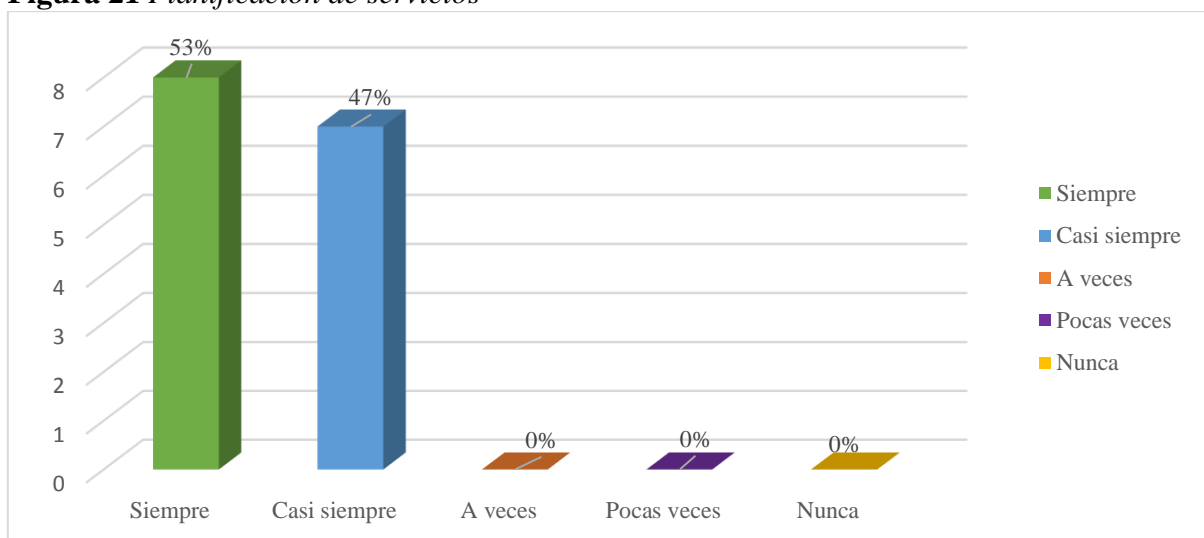
Tabla 20 Planificación de servicios

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	8	53%
Frecuentemente	7	47%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 21 Planificación de servicios



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Dentro de la compañía de transporte pesados JAOP SA, mostraron los resultados que se refleja en la Figura 21, en la cual se manifiesta que el 53% de ellos siempre aplicar la adquisición de deudas con terceras personas y el 47% casi siempre lo ejecutan, ya que también lo pueden realizar a entidades financieras o proveedores de productos, para acordar los costos y gastos a pagar.

Indicadores

Pregunta 17 Con qué frecuencia calcula el indicador de rentabilidad Margen Bruto

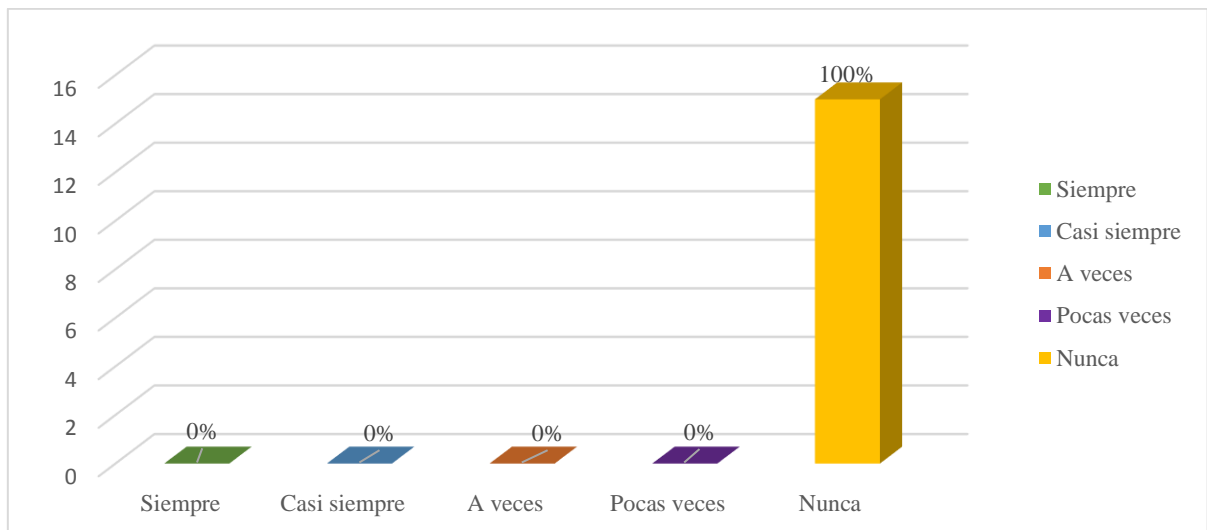
Tabla 21 Indicador de rentabilidad

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 22 Indicador de rentabilidad



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

La empresa de transportes pesados JAOP S.A., El 100% indica que nunca se ha realizado el cálculo para verificar la rentabilidad que tiene, según el margen bruto que se estable (figura 22), por lo cual es recomendable que la empresa realice las fórmulas adecuadas para su cálculo y tener una mejor visión de sus beneficios que obtendrá la compañía después realizar su actividad económica, que es brindar servicios de movilidad pesada.

Pregunta 18 Con qué frecuencia calcula el indicador de rentabilidad Margen Operacional

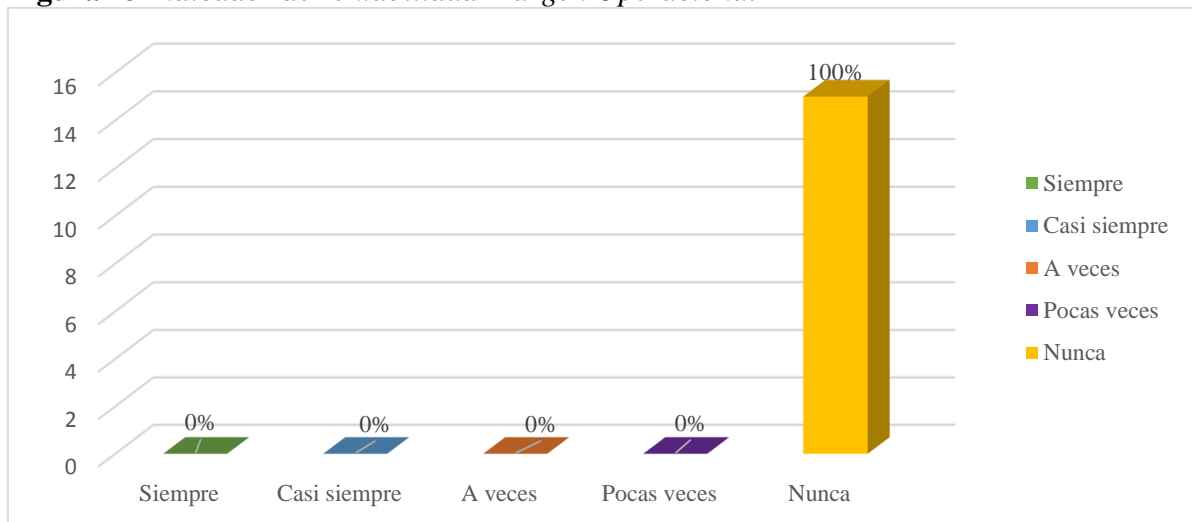
Tabla 22 Indicador de rentabilidad Margen Operacional

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 23 Indicador de rentabilidad Margen Operacional



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

La empresa nunca ha realizado los cálculos para indicar la rentabilidad del margen operacional, ya que en la Figura 23 se refleja que el 100% de los censados nos manifestaron que no lo aplican; por lo tanto, deberían desarrollar al uso de esta utilidad operacional para ver los servicios netos, y visualizar si el negocio es o no rentable, de igual manera ver la forma de como se ha financiado.

Pregunta 19 Con qué frecuencia calcula e indicador de rentabilidad Margen Neto

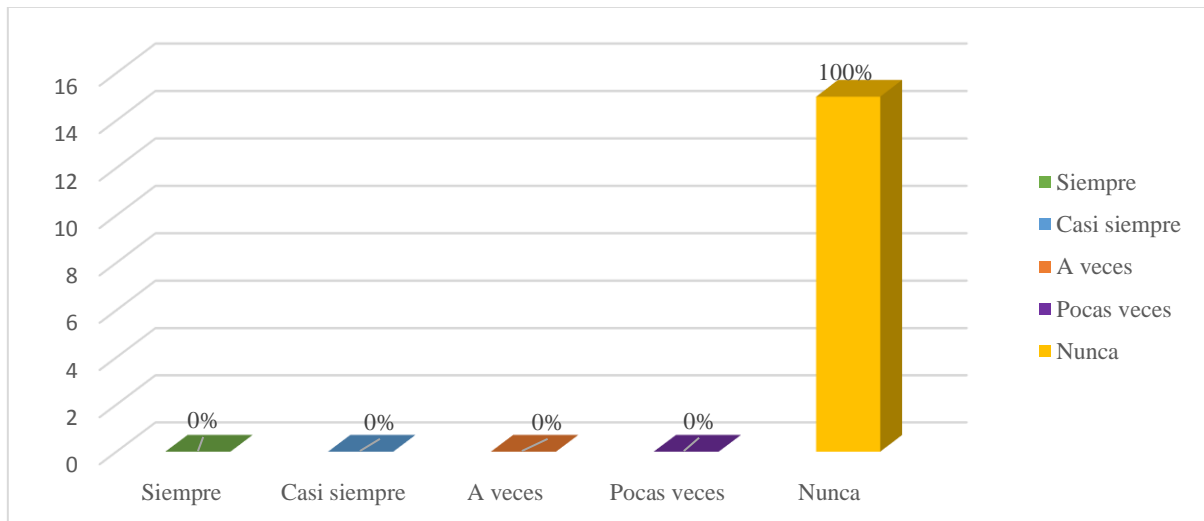
Tabla 23 Indicador de rentabilidad Margen Neto

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 24 Indicador de rentabilidad Margen Neto



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

Según la Figura 24, se visualiza que el 100% de los censados de la compañía de transportes pesados JAOP S.A., nunca han realizado el cálculo o indicador de rentabilidad del margen bruto dentro de su empresa; por lo tanto, es necesario que lo realicen porque permite medir la rentabilidad de la misma empresa, logrando obtener el beneficio neto entre los servicios prestados con impuesto o sin impuesto.

Pregunta 20 Con qué frecuencia calcula el indicador de rentabilidad ROA.

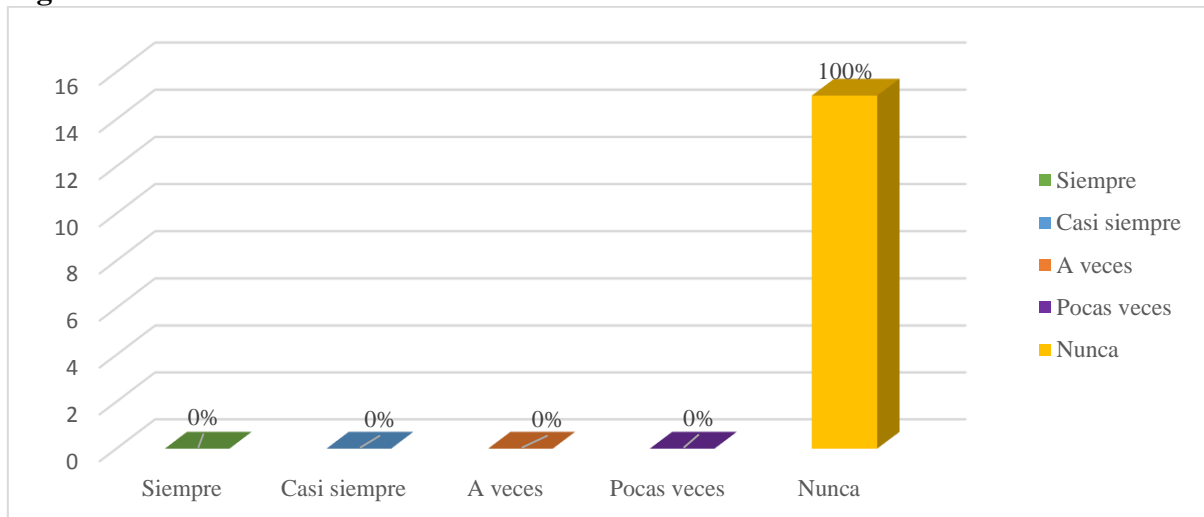
Tabla 24 Indicador de rentabilidad ROA

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 25 Indicador de rentabilidad ROA



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la compañía de transportes pesados JAOP S.A., de acuerdo a la Figura 25, se muestra que el 100% de los censados de la empresa han manifestado que nunca sea realizado el cálculo del indicador para medir la rentabilidad ROA o rentabilidad económica de la empresa, en la cual es importante porque se mide el total de los activos de la empresa, proporcionan la inversión o la capacidad que genera la compañía.

Pregunta 21 Con qué frecuencia calcula el indicador de rentabilidad ROE.

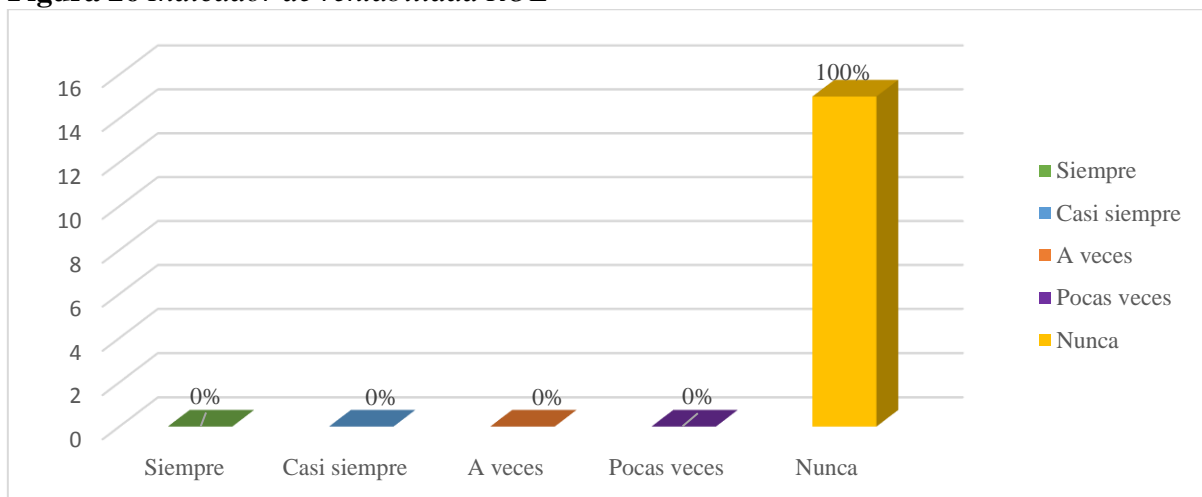
Tabla 25 Indicador de rentabilidad ROE

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo %
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	15	100%
Totales	15	100%

Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Figura 26 Indicador de rentabilidad ROE



Fuente: Encuesta aplicado a la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación

En la rentabilidad financiera de acuerdo a lo expuesto en el instrumento aplicado nos manifiesta que el 100% de ellos que nunca aplican el cálculo que indique la rentabilidad ROE; ya que no lo tienen en consideración o por falta desconocimiento del mismo tema; en la cual sería recomendable desarrollando dentro de la empresa para obtener los fondos propios de la Compañía de Transporte Pesados JAOP SA.

11.4. Aplicación de indicadores financieros para medir en forma cuantitativa la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

Con la finalidad de conocer la rentabilidad económica que la Compañía de Transporte Pesados JAOP SA., genera beneficios y valor para los accionistas, se procede a calcular los indicadores de rentabilidad que se muestran a continuación:

Rentabilidad Económica R.O.A.

$$Rentabilidad\ Económica\ R.O.A.\ (%) = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ total} \times 100$$

Fuente: Villaroel (2019).

Cálculo

$$Rentabilidad\ Económica\ R.O.A.\ (%) = \frac{412.06}{51.911,00} \times 100$$

$$Rentabilidad\ Económica\ R.O.A.\ (%) = 0.90$$

Rentabilidad Sobre el Capital R.O.E.

$$Rentabilidad\ Sobre\ el\ Capital\ R.O.E.\ (%) = \frac{Utilidad\ Neta}{Total\ Patrimonio} \times 100$$

Fuente: Villaroel (2019).

Cálculo

$$Rentabilidad\ sobre\ el\ capital\ R.O.E.\ (%) = \frac{412.06}{34,256.00} \times 100$$

$$Rentabilidad\ sobre\ el\ capital\ R.O.E.\ (%) = 1.36$$

Rentabilidad Bruta de Ventas (Margen Bruto)

$$\text{Margen Bruto (\%)} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ingresos netos}} \times 100$$

Fuente: Villaroel (2019).

Cálculo

$$\text{Margen Bruto (\%)} = \frac{621.51}{5.567,00} \times 100$$

$$\text{Margen Bruto (\%)} = 1.11$$

Rentabilidad Neta de Ingresos (Margen Neto)

$$\text{Margen Bruto (\%)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos netos}} \times 100$$

Fuente: (Villaroel, 2019)

Cálculo

$$\text{Margen Neto (\%)} = \frac{412.06}{5.567,00} \times 100$$

$$\text{Margen Neto (\%)} = 7.40$$

11.2.2. Análisis e interpretación de los indicadores financieros de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

El indicador ROA permitió determinar que la organización presenta una rentabilidad de 0,9 centavos por cada dólar invertido del total de la inversión. Para poder aumentar dicha rentabilidad, es importante que la empresa implemente políticas en el uso de los bienes de la empresa, como por ejemplo reducir los gastos operativos y los costos de operación que se

están generando utilizando los vehículos que son propiedad de la empresa solo para realizar actividades inherentes a la misma. Se debe implementar un control de kilometraje para reducir los costos de los combustibles, poner límites en el uso de los activos de la empresa entre otros.

El valor obtenido del indicador de rentabilidad ROE es del 1.36 dólares, lo cual refleja que de cada dólar que la empresa tiene como inversión en el patrimonio, se genera una rentabilidad de 0,36 centavos es decir la mayor parte del activo se ha financiado con deuda y, de esta forma, ha crecido la rentabilidad financiera en la misma.

La utilidad del margen bruto permite determinar el beneficio directo que obtiene una empresa por la fabricación de un producto o servicio. La importancia del cálculo de este indicador de eficacia es que permite saber si un negocio es rentable o no dentro de un sector determinado. El valor obtenido del indicador de Margen Bruto fue de 1.11 dólares lo que significa que por cada dólar la empresa gana 11 centavos, lo cual refleja que la empresa está administrando muy bien los costos de producción.

La utilidad del margen neto refleja la capacidad de la organización para convertir los ingresos que recibe en beneficios, en otras palabras, permite saber si se está realizando un eficiente control de costes. El valor obtenido del indicador de Margen Neto fue de 7.40%, lo cual refleja que por cada 100 dólares de venta sobran para los propietarios 7.40 dólares de utilidad neta.

12. IMPACTO

12.1. Impacto social

La Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, juegan un papel muy importante en la cultura y la sociedad en general. No solo ocupan la mayor parte del tiempo en la vida de la mayoría de las personas, sino que también ayudan a crear innovaciones y realizar importantes aportaciones económicas que ayudan a mejorar la calidad de los ciudadanos del cantón Valencia. Además la empresa crea oportunidades de trabajo, proporciona ingresos a los trabajadores de la organización, y finalmente ilustrar como educar a las personas y finalmente fomenta su crecimiento personal.

12.2. Impacto económico

Se ha demostrado que el proceso de servicios ayuda a la organización a operar de manera eficiente a un costo menor, aumentar los ingresos en mercados competitivos como brindar innovación con los visionarios del negocio de la colaboración, es decir el proceso de servicios ayuda a moldear la salud económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A y la calidad de vida del cantón Valencia. Este proceso no solo facilita la movilidad de personas y bienes, sino que también influye en los patrones de crecimiento y actividad económica al brindar acceso a la tierra. Por consiguiente la implementación de ratios o indicadores de rentabilidad ayudan a conocer la eficiencia con la que la empresa genera beneficios y valor para los accionistas.

12.3. Impacto administrativo

Al diseñar y planificar el proceso de servicios mediante los diagramas de flujo estos ayudan a la administración a identificar los pasos esenciales y, al mismo tiempo, ofrecer una imagen más amplia del proceso; organiza las tareas en orden cronológico y las identifica por tipo además este describe lo que debería suceder en cada proceso, qué entrada se necesita y cuál es la salida. De esta manera ayudamos a encontrar características menos obvias del proceso que luego se pueden refinar para mejorar su eficiencia, es decir, cuellos de botella, fallas, pasos innecesarios.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

13.1. Conclusiones

En relación con el primer objetivo: Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A para incrementar su nivel de productividad, es evidente que la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., del cantón Valencia presenta ineficiencias en el proceso de servicios y esto se debe en su mayoría, a la carencia de diagramas de flujo en el desarrollo de las actividades comerciales. Además los procesos que lleva la empresa muestran algunos cuellos de botellas que consumen la productividad de los trabajadores de manera negativa. Adicionalmente se tienen identificados los procesos de servicios que realiza la Compañía de Transportes Pesados JAOP

S.A., no tiene identificados los procesos que desarrolla la empresa desde la contratación del servicio hasta su correcta culminación, la empresa no tiene diseñado un flujograma el proceso de servicios que mitigue fallas y pasos innecesarios.

De acuerdo con el segundo objetivo. Identificar los elementos de los procesos operativos, administrativos y comerciales que aplican los directivos de la Compañía de Transporte JAOP S. A, se tiene que de los resultados alcanzados en la presente investigación, se concluye que de los elementos que forman parte del proceso operativo de la organización, la empresa no tiene establecido un flujograma de procesos, no tiene lineamientos definidos sobre el uso de guías de remisión, utilización de equipos, límites en el uso de la logística de la empresa entre otros.

De acuerdo con el tercer objetivo. Aplicar indicadores financieros para medir de forma cuantitativa la rentabilidad económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, los resultados demuestran que la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., tiene una rentabilidad sobre activos de 0.90, lo que se considera de cada dólar que utiliza la empresa de su activo total, 0.90 centavos se está utilizando de manera correcta. Por otro lado la rentabilidad generó 0,36 centavos de rentabilidad sobre sus fondos propios, es decir parte del activo se ha financiado con deuda y, de esta forma, ha crecido la rentabilidad financiera, dado a que la empresa genera recursos propios que al futuro puede emplearse para una financiación. Finalmente el margen bruto es de 1.11 lo que significa que por cada dólar la empresa gana 0,11 centavos, lo cual refleja que la empresa está administrando muy bien los costos de producción.

En relación al cuarto objetivo. Proponer un modelo de procesos para mejorar los servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, se refleja que de acuerdo a los resultados alcanzados en el proceso de investigación, y de las debilidades que se han identificado en la organización, se ha diseñado una propuesta alternativa de mejoramiento de los procesos administrativos y financieros, los mismos que al ser aplicados permitan direccionar de la forma más adecuada para el logro de las metas y objetivos de la institución.

13.2. Recomendaciones

Implementar diagramas de flujo de proceso de servicio en el desarrollo de las actividades comerciales de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., con el propósito de mejorar la calidad del servicio como la satisfacción al cliente.

La Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, debe aplicar indicadores de rentabilidad puesto que esto ayuda a la empresa a conocer eficiencia y los beneficios que genera la empresa, lo cual ayudará a generar rentabilidad a la empresa y a los accionistas.

Se recomienda a los Directivos de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, aplicar los indicadores financieros que se adjuntan en la elaboración del presente proyecto de investigación, para medir de forma cuantitativa la rentabilidad económica de la empresa. La aplicación de dichos indicadores financieros, ayudarán a los Directivos para la acertada toma de decisiones.

Se plantea la implementación de la propuesta de un modelo de gestión administrativa y financiero para mejorar la situación económica de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. Es necesario la implementación de la presente propuesta, cumpliendo con cabalidad lo establecido en el plan operativo propuesto, debido a que la empresa mejorará el proceso de servicio y cumplirá las necesidades y demandas de los clientes.

14. PROPUESTA

14.1. Datos informativos

TEMA DE LA PROPUESTA

Propuesta de un modelo de procesos de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

Instrucción Ejecutoria: El presente proyecto está bajo la instrucción ejecutoria de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Beneficiarios: El principal beneficiario del proyecto es la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A., junto con 18 personas que laboran en la empresa; de igual manera los agricultores del sector bananero que usan el servicio de transporte de cajas de cartón y flete de banano.

Equipo Técnico Responsable

- Ing. Mauricio Rubén Franco Coello, Mgtr.
- Vanessa Paola Jacome Paredes
- Winter Joel Peña Llanos

Información de la empresa

RUC	1291781205001
Razón social	Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.
Estado de contribuyente	Activo
Actividad económica principal	“Todas las actividades de transporte de carga por carretera, incluido en camionetas de: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, automóviles, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación”
Tipo de contribuyente	Sociedad
Obligado a llevar contabilidad	Si
Fecha de inicio de actividades	19/08/2019

Ubicación

Organización:	Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.
Dirección:	Valencia
Provincia:	Los Ríos
Parroquia:	Valencia
Teléfono:	052 948-003

14.2. Objetivos

Objetivo General

- Proponer un modelo de procesos de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

Objetivo Específicos


- Diseñar los formularios para el proceso de servicios que desarrolla la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.
- Plantear flujogramas para la adecuada ejecución de los procesos de servicios para Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.
- Implementar un plan operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

14.3. Desarrollo de la propuesta

14.3.1. Formularios para el proceso de servicios que desarrolla la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

La Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A, dedicada al transporte de carga por carretera de todo tipo de material pero sus fuertes son la trasportación de cajas de banano como cajas de cartón, para desarrollar sus actividades comerciales la empresa cuenta con convenios con empresa de bananos del cantón valencia como sus alrededores, donde el socio a cargar acude a la empresa a realizar la prestación del servicio. Entre los principales clientes de la empresa se hallan Compañía Cartopel de la ciudad de Guayaquil y Reybanpac de la ciudad de Quevedo además brinda servicios a Individuos al público en general.

Por tanto a continuación se detalla los formularios efectuados en el proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A:



SOLICITUD CERTIFICADO DE OPERACIÓN

TRANSPORTE DE CARGA

IDENTIFICACION DE LA PERSONA JURIDICA O NATURAL

DNI/RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL
---------	-----------------------

INSCRIPCION
 RENOVACION
 DUPLICADO
 MODIFICACION DE DATOS

TIPO DE CARGA A TRANSPORTAR

CARGA GENERAL CARGA DE PRODUCTOS PELIGROSOS CARGA ESPECIAL CARGA DE VALORES Y/O DINERO CARGA DE ANIMALES VIVOS CARGA DE AGUA POTABLE - O.M. 746 COMBUSTIBLES Y DERIVADOS CARGA DE RESIDUOS SOLIDOS - O.M 295 OTROS NO CONSIDERADOS	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> </table>					DETALLE DEL TIPO DE CARGA
		<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> <tr><td style="height: 10px;"></td></tr> </table>				

DATOS DEL VEHICULO

PLACA	P. SECO	CARGA UTIL	MARCA
CLASE	P. BRUTO	PASAJEROS	RUEDAS
CARROCERIA	LONGITUD	ASIENTOS	MODELO
N. MOTOR	ALTURA	T. PROPIEDAD	AÑO DE FAB.
N. SERIE	ANCHO	EJES	COMBUSTIBLE

SEGURO

NOMBRE	
POLIZA	
INICIO VIG.	
FIN VIGENC.	

PROPIETARIO

DNI / RUC	
TELEF.	
NOMBRE Y APELLIDOS	
DIRECCION	

SELO / FIRMA / HUELLA DIGITAL
PERSONA NATURAL / REPRESENTANTE LEGAL
NOMBRE :

- **Formulario de solicitud de servicios**

El servicio podrá ser solicitado de manera directa en las oficinas de la empresa a través de la utilización del formulario propuesto, o a través de un correo electrónico adjuntando un oficio con la solicitud del servicio.

Figura 27 Formulario de solicitud de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A

Elaborado por: Los Autores

- **Disponibilidad de vehículo:**

Este proceso es efectuado por diferentes tipos de comunicación como es la directa de cara a cara y la indirecta media la utilización de la tecnología por ejemplo por medio de radio, llamadas telefónicas o mensajes, cuyo peso de responsabilidad recae sobre la secretaria.



Figura 28 Disponibilidad de vehículos a de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
 Elaborado por: Los Autores

- **Verificación de vehículos disponibles:** El siguiente paso está caracterizado por verificar si existe algún vehículo disponible para atender la solicitud del servicio, en esto la secretaria tiene la responsabilidad de comunicarse con el chofer y proceder a realizar la solicitud del cliente además se lleva la coordinación del flete a efectuarse.
- **Confirmación del servicio:** En este paso se presentan dos casos: primero si existe disponibilidad de un vehículo, la persona encargada (secretaria) procese a confirmar



el proceso de embarque y desembarque de la carga con el cliente y el chofer asignado.

Figura 29 Confirmación del servicio Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
 Elaborado por: Los Autores

- **Elaboración de la guía de remisión:** Tras la confirmación del servicio la secretaria debe de elaborar una guía de remisión del servicio donde conste los datos informativos del cliente, el lugar a desembargar, el horario, el tipo de mercadería a transportar entre otros detalles que ayuden a llevar un control.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. Fundada el 19 de Agosto del 2019 Acuerdo Ministerial N° de Expediente 725856		RUC N° 21212121212 GUÍA DE REMISIÓN REMITENTE N° 001-0000041	
Fecha de inicio del traslado:		Punto de partida:	
Destinatario:		Punto de llegada:	
RUC:	N° Doc. Identidad		
Motivo del traslado:			
Venta	<input checked="" type="checkbox"/>	Venta sujeta a confirmación por el comprador	<input type="checkbox"/>
Compra	<input type="checkbox"/>	Traslado entre establecimientos de la misma empresa	<input type="checkbox"/>
Consignación	<input type="checkbox"/>	Recejo de bienes	<input type="checkbox"/>
Venta con entrega a terceros	<input type="checkbox"/>	Importación	<input type="checkbox"/>
		Exportación	<input type="checkbox"/>
		Traslado zona primaria	<input type="checkbox"/>
		Traslado por emitir itinerario	<input type="checkbox"/>
		Traslado de bienes para transformación	<input type="checkbox"/>
		Otros (especificar)	
Datos del bien transportado:			
Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Peso
Datos del transportista:		Datos de la Unidad de Transporte y conductor:	
RUC	Denominación, apellidos y nombres	Marca y placa	Licencia de conducir
Imprenta Los Alerces S.R.L. RUC 2111154421 Fecha de impresión: 10.07.2006 N° de autorización: 321321321321			
			DESTINATARIO
			REMITENTE

Figura 30 Elaboración guía de remisión Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
Elaborado por: Los Autores

- **Verificación de la mercadería:** Los dos principales actores de este paso (estibador y chofer), deben de verificar que la mercadería este de acuerdo a la guía de remisión emitida en la contratación del servicio.



Figura 31 Verificación de la mercadería Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
Elaborado por: Los Autores

- **Firma de guía de entrega:** Los dos actores participantes en el proceso deben firmar la guía de entrega del producto (cliente, chofer), con ellos aceptan las condiciones establecidas en dicho documento.



NOTA DE ENTREGA

Nº

..... de de

CLIENTE:	CIF. S. D. N. L.
DOMICILIO:	POBLACION:

CANTIDAD	CONCEPTO-REFERENCIA	PRECIO	TOTAL

CONFORME CLIENTE:	OBSERVACIONES:

Figura 32 Firma de la guía de entrega Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
 Elaborado por: Los Autores

- **Transporte y ubicación:** Con el respaldo de la mercadería lo que prosigue es transportar la mercadería al lugar de destino, considerando el horario establecido en la negociación.



Figura 33 Transporte y ubicación Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
 Elaborado por: Los Autores

- **Despacho de mercadería:** Cuando la mercadería llega a su destino lo que procese es descargar los productos, verificando el cumplimiento establecido en la guía de remisión así también garantizar las mejores condiciones óptimas para satisfacer al cliente, además el chofer debe hacer filmar la guía de entrega.



Figura 34 Despacho de mercadería Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
Elaborado por: Los Autores

- **Facturación:** Cuando el proceso el proceso haya finalizado el chofer debe contactarse con la secretaria para notificar que la mercadería llevo en las mejores condiciones y fue entregada de forma correcta. Tras esta información la secretaria

Datos de la empresa que expide: Nombre o Razón Social Dirección Teléfono(s) Página Web			FACTURA FA10216 FOLIO FISCAL XX N° SERIE DEL CERTIFICADO XX FECHA Y HORA DE EMISION 21/06/2018 15:50:49	
Datos Emisor: Nombre Fiscal RFC, Dirección, etc. Régimen Fiscal			Datos Cliente Receptor: Nombre Fiscal RFC, Dirección, etc. Régimen Fiscal	
Cantidad	U. de Medida	Descripción	Precio Unitario	Importe
		METODO DE PAGO CUENTA BANCARIA PAGO EN LÍNEA SOLA EXHIBICIÓN	SUBTOTAL	
			DESCUENTO	
			I.V.A. 16%	
			TOTAL	
SELLO DIGITAL XX XXXXXX SELLO DEL SAT XX XXXXXXXXXXXX CADENA ORIGINAL DE CERTIFICACION DEL SAT XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				

debe proceder a elaborar la factura tomando en cuenta el medio de pago que realiza el cliente.

Figura 35 Formulación de facturación Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A

Elaborado por: Los Autores

- **Finalización del servicio:** Las dos partes que intervienen cliente y empresa que brinda el servicio finalizan el proceso verificando la satisfacción del consumidor.

Tabla 26 *Proceso de Servicio de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A*
Proceso actual de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

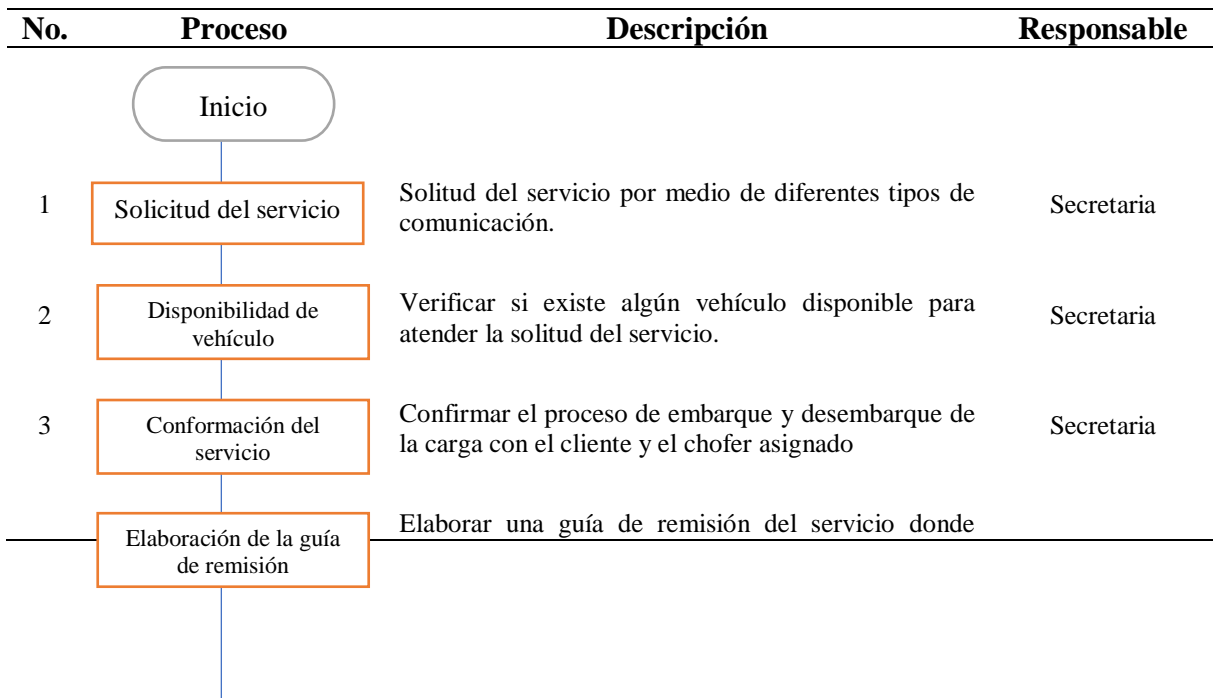
Nro.	Actividad	Responsable
1	Solicitud del servicio	Secretaria
2	Verificación del vehículo disponible	Secretaria
3	Confirmación del servicio	Secretaria
4	Elaboración de la guía de remisión	Secretaria
5	Verificación de la mercadería	Chofer
6	Firma de la guía de entrega	Chofer
7	Transporte y reubicación	Chofer
8	Despacho de mercadería	Chofer
9	Facturación	Secretaria
10	Finalización del servicio	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Autores

14.3.2. Flujogramas para la adecuada ejecución de los procesos de servicios para Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

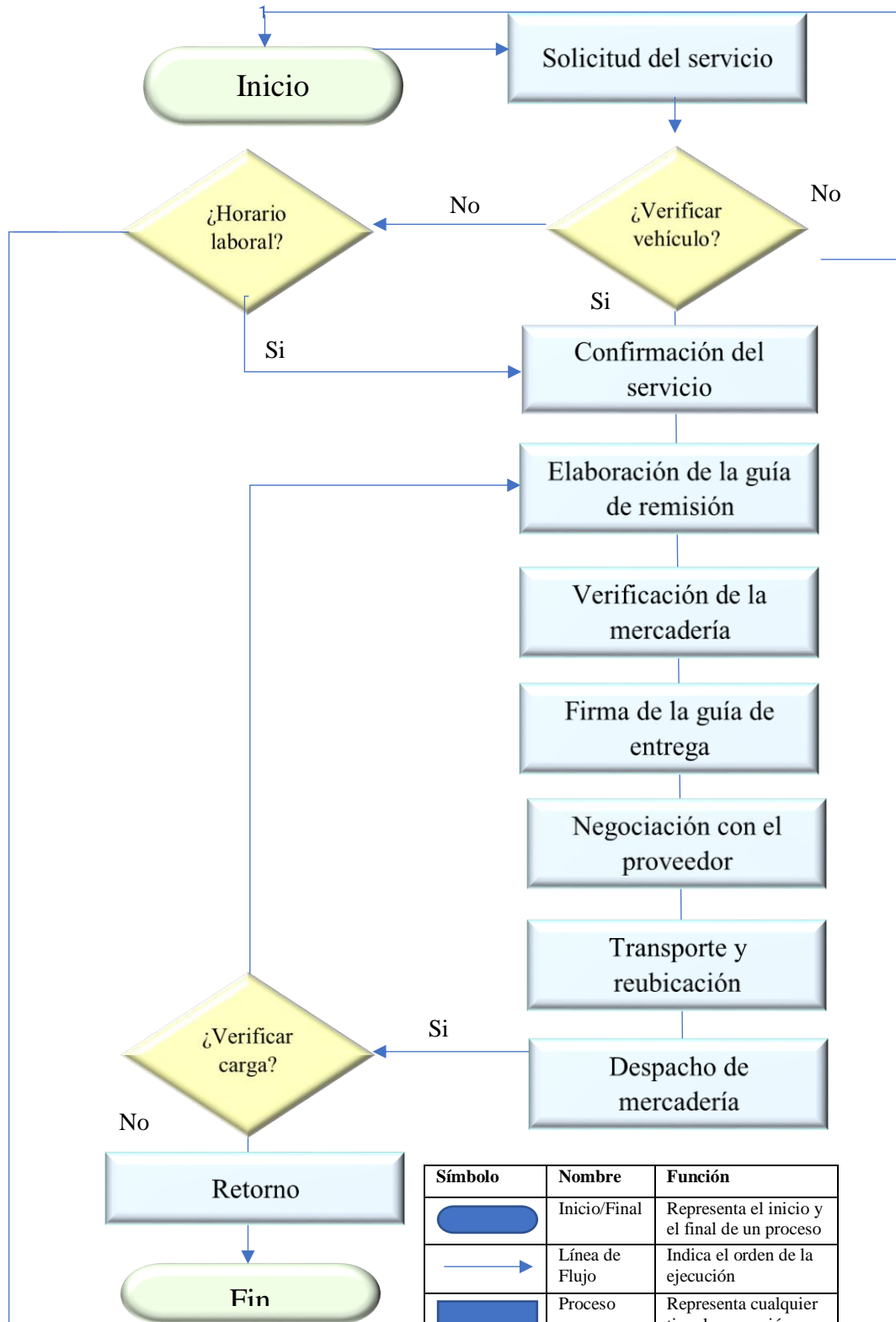
Proceso:	Proceso de Servicios
Empresa:	Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A
Objetivo:	Mejorar la claridad de los roles que definen el proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.



4		consten los datos informativos del servicio.	Secretaria
5	Verificación de la mercadería	Verificar que la mercadería este de acuerdo a la guía de remisión emitida en la contratación del servicio.	Chofer
6	Firma de la guía de entrega	Firmar la guía de entrega del producto (cliente, chofer), como ellos aceptan las condiciones.	Chofer
7	Transporte y Ubicación	Transportar la mercadería al lugar de destino	Chofer
8	Despacho de mercadería	Descargar los productos y verificar el cumplimiento establecido en la guía de remisión.	Chofer
9	Facturación	Elaborar la factura tomando en cuenta el medio de pago que realiza el cliente.	Secretaria
10	Fin		

Figura 36 *Flujograma operativo para el proceso de servicios*
Elaborado por: Los Autores

Figura 37 *Flujograma de proceso de servicios de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A*



Elaborado por: Los Autores

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Analiza la situación de verdadero o falso

14.3.3. Plan operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.

Tabla 27 Plan de actividades del segundo trimestre del año 2022

No.	Actividad operacional	Unidad ejecutora	Insumos o materiales o recursos	Formularios	Responsables
1	Asamblea general de socios	Nivel Directivo	Acta de reunión Proyector Pizarra acrílica Marcadores	Solicitud de convocatoria impresa Hoja con firma de recibido Envío de correo institucional Hoja de asistencia firmada por todos los socios	El gerente
2	Inventarios de activos	Nivel ejecutivo	Formulario verificación de existencias Reportes impresos del sistema de la empresa Verificación física del stock de Bodega	Solicitud de convocatoria impresa Hoja con firma de recibido Envío de correo institucional Formulario de responsabilidad firmada por las personas que realizan el inventario	El gerente, Jefe de Bodega, Auxiliares de Bodega
3.	Socialización implementación Plan Operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	Nivel Directivo Nivel ejecutivo Nivel Operativo	Acta de reunión Proyector Pizarra acrílica Marcadores	Solicitud de convocatoria impresa Hoja con firma de recibido Envío de correo institucional Hoja de asistencia firmada por todos los presentes	El gerente Autoras del proyecto de investigación
4.	Implementación de formatos propuestos en el Plan Operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP	Nivel Directivo Nivel ejecutivo Nivel Operativo	Acta de reunión Proyector Pizarra acrílica Marcadores	Solicitud de convocatoria impresa Hoja con firma de recibido Envío de correo institucional Hoja de asistencia	El gerente Autoras del proyecto de investigación

	S.A.			firmada por todos los presentes
5.	Verificación de cumplimiento Plan Operativo del modelo de servicios para la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A.	Nivel Directivo Nivel ejecutivo Nivel Operativo	Acta de reunión Acta de compromiso	Guía de observación Hoja con firma de recibido Envío de correo institucional

Elaborado por: *Los Autores*

Fuente: Investigación de campo

14.3.4. Presupuesto implementación del proceso de servicios

Tabla 28 *Presupuesto de implementación*

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Formulario Solicitud de servicio	3	\$12	\$36.00
Radios y base celular	5	\$450	\$1800.00
Guía de remisión	4	\$12	\$48.00
Scanner para revisión de la mercadería	5	\$60	\$300.00
Guías de entrega	6	\$12	\$72.00
Instalación GPS	12	\$58	\$696.00
Block de Facturas	10	\$12	\$120.00
TOTAL			\$3,072.00

Elaborado por: *Los Autores*

Fuente: Investigación de campo

15. PRESUPUESTO

Tabla 29 *Presupuesto de elaboración del proyecto*

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Primer semestre Agosto Septiembre	Segundo semestre Octubre Marzo
Recursos humanos				
Investigadores	2	\$100,00	\$200,00	\$200,00
Subtotal			\$200,00	\$200,00
Recursos materiales				
Cuaderno	1	\$2,50	\$2,50	\$2,50
Grapadora	1	\$4,50	\$4,50	\$0,00
Perforadora	1	\$3,00	\$3,00	\$0,00
Diseño de encuesta	19	\$1,50	\$28,50	\$0,00
Aplicación de encuesta	19	\$2,50	\$0,00	\$47,50
Tabulación y análisis de datos	19	\$2,50	\$0,00	\$47,50
Diseño de una propuesta de solución para aplicar al proceso de servicios				\$350,00
Impresiones	500	\$0,10	\$50,00	\$50,00
Anillados	1	\$3,00	\$3,00	\$3,00
Empastado	1	\$27,00	\$0,00	\$27,00
CD	1	\$1,75		\$1,75
Subtotal			\$91,50	\$529,25
Recursos varios				
Gastos de transporte	12	\$2,00	\$30,00	\$30,00
Alimentación	12	\$3,00	\$36,00	\$36,00
Subtotal			\$66,00	\$66,00
Recursos tecnológicos				
Internet(horas)	200	\$0,80	\$80,00	\$80,00
USB	2	\$15,00	\$30,00	\$0,00
Laptop	1	\$750,00	\$750,00	
Subtotal			\$860,00	\$80,00
Costo del proyecto de investigación			\$1.151,50	\$875,25
Subtotal				\$2.026,75
Imprevistos 10%				\$202,68
Total				\$2.229,43

Elaborado por: Los Autores

16. BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, I. (2016). *Rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de la empresa*. Las Palmas de Gran Canaria: Imprenta Pérez Galdós.
- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Redalyc*, 50-64.
- Ayala, S., & Guillermo, S. (2016). *Contabilidad básica general: Un enfoque administrativo y de control interno*. Bogotá: Grafiweb.
- Baena, G. (2018). Metodología de investigación . *SCielo*.
- Balarezo, S., & Zambrano, A. (2017). Manual de atención al cliente: Proyecto “Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes de Esmeraldas”. *SCielo*.
- Banegas - Ochovo, R. (2018). *Análisis por ratios de los estados contables financieros (análisis externo)*,. Sevilla - España : Ed. Cívitas.
- Barrionuevo, A. (2018). El proceso de servicio: definición y tipos. *SCielo*, 235.
- Bejarano, L., Marín, C., & Rojas, L. (2016). Análisis de las estructuras de gestión de servicios en empresas del sector de servicios. *SCielo*, 121-146.
- Bertein, L. (2015). *Análisis de estados financieros. Teoría, aplicación e interpretación*,. Madrid : Ed. Irwin.
- Caba, N., Chamorro, O., & Fontalvo, T. (2018). *Gestión de la Producción y Operaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cabrera, C. (15 de 07 de 2017). *clintyanyurbis*. Obtenido de <http://clintyanyurbis-diagramasdeflujo.blogspot.com/2007/07/diagramas-de-flujo.html>
- Campors, M. (1998). Diseño de un Fargón para Transporte de Banano. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Carro, R., & González , D. (2018). Administración de las Operaciones: Diseño y selección de procesos. *Redalyc*, 106-218.
- Chase, Aquilano, & Jacob. (2018). *Administración de Producción y Operaciones*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Consuloria Atlas. (10 de 06 de 2020). *atlasconsultora.com*. Obtenido de <https://www.atlasconsultora.com/diagrama-de-flujo-de-proceso-que-es-y-como-hacerlo/>
- Contreras, I. (2016). Análisis de la rentabilidad económica (ROI) y financiera (ROE) en empresas comerciales. *Vision Gerencial*, 13-28.
- Córdova, J., León, L., Pucatay, J., & Zurita, T. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA*, 30-41.


- Correa, C., Oviedo, Ó., & Rita, L. (2016). Diseño y desarrollo de servicios: una nueva perspectiva desde el ciclo de vida Interciencia. *Redalyc*, 111-114.
- Cuadrado, J., & Maroto, A. (2018). *“La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional.* España: Comercial Española.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Los Servicios Gestión de los procesos de servicios.* Madrid: Albasanz.
- Diccionario de Cambridge. (2020). *dictionary.cambridge.org*. Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/client>
- Escuela Europea de Excelencia . (19 de 05 de 2021). *nueva-iso-9001-2015.com*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/8-3-diseno-desarrollo-los-productos-servicios/>
- Esquivel, M. (16 de 09 de 2020). *orion2020.org/*. Obtenido de https://orion2020.org/archivo/competencias_gerenciales/pensamiento_sistemico/04_digramasflujo.pdf
- Federación Española de Municipios y Provincias. (2017). Proceso de mejora continua. *SCielo*, 1-173.
- Fernández, J. (25 de 09 de 2020). *sage.com*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/10-beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Figuroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Creando valor a través del diseño de servicios. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: Manual autoformativo interactivo.* Huancayo: Universidad Continental.
- Gallizo, J. (2017). Ratios de solvencia y rentabilidad en empresas familiares y PYMES. *SCielo*, 95-118.
- García, I. (2016). *Introducción a la Contabilidad.* México: Editorial Santillana México.
- Garza, J. (2010). *Administración Contemporánea.* México: Graw – Hill.
- Gómez, S. (2016). *Metodología de la investigación.* Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Gómez, S. (2016). *slideplayer.es*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/5513185/>
- Guerrero Reyes, J. C. (2016). *Contabilidad 2.* México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 02 de Agosto de 2020, de <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/39481?page=88>
- Guillermo, S. (2016). *Contabilidad General.* Bogota: Alianza Distribuidora de Colombia.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación.* México: McGraw Hill.
- James, R. (2019). La guía definitiva para el diseño de servicios. *SCielo*.
- Lira, M. C. (14 de 11 de 2019). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes. México: Luna de Papel Editorial.

- Llerena, M. (28 de 07 de 2016). Análisis y diseño el proceso de la operación del servicio (Itil V.3) con enfoque de gestión de riesgos. Salgolquí, Pichincha, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- López, M. (2019). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, 1-36.
- Lovelock, C. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 9-20.
- Macou, J. (16 de 04 de 2021). *ienupm.com*. Obtenido de <https://www.ienupm.com/pdd/estados-financieros-que-son/>
- Mahoney, J., & Moreno, E. (2019). Método histórico VS Método lógico en una investigación. *SCielo*, 46.
- Mallar, M. (2018). La gestión por proceso: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 45-78.
- Martínez, D. (28 de 07 de 2019). Diseño de algoritmos: Diagramas de flujo. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Matamoros, D., & Tigua, N. (12 de 2016). Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representación Acuña S.A. Transacuña. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7355/1/UPS-GT000755.pdf>
- Morocho, M., & Plaza, M. (2016). Influencia de la calidad de servicio de transporte en la. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford : Progreso S.A.
- Norma Internacional de Contabilidad. (15 de 09 de 2020). *Documents/audit/*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>
- Omeñaca, J. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: Editorial de Centro Libros PAPPF,.
- Parraga, A. (2019). Un enfoque orientado al proceso de los conceptos de servicio. *SCielo*, 45-58.
- Quinn, J. y Gagnon, C. (1986). Will Services Follow Manufacturing in Decline? *Harvard Business Review*.
- Rivas, C., & Zamora, H. (2019). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar S.A.C. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Rodríguez, P. (2020). Operaciones de servicio como arma secreta. *SCielo*, 17.
- Rosillón, M. (2019). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606–628.

- Sánchez, J. (18 de 05 de 2020). *ciberconta.unizar.es*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- Santillán, A., & Corbelle, E. (2016). Análisis de factibilidad y viabilidad económica en la toma de decisiones para la aplicación de cenizas en áreas forestales. *Recursos Rurais*, 23-31.
- Schwabe, J., Fuentes, S., & Vargas, J. (2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de proceso. *Dyna*, 148-156.
- Shostack, L. (2017). Diseño de servicios que brindan. *Harvard Business Review*.
- Supercacia. (2020). *Super Intendencias de Compañías, Valores y Seguros*. Quito - Ecuador.
- Valdés, L. (10 de 22 de 2019). Manual para la diagramación de procesos. Argentina.
- Valls, W., Veléz, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio: Via segura para alcanzar la competitividad*. Manta: Universidad Laico Eloy Alfaro de Manabí.
- Vásquez, C. , & Huamani, H. . (2018). *Control Interno en el Area de Tesorería para mejorar la rentabilidad de la empresa Status* . Pimentel - Peru : Universidad Señor de Sipán .
- Villaroel, A. (2019). La guía definitiva para el diseño de servicios. *SCielo*, 57.
- Villaseca, J., & Torres, J. (2016). TIC, conocimiento y crecimiento económico. Un análisis empírico agregado e internacional sobre las fuentes de la productividad. Estudios de Economía. Universitat Oberta de Catalunya.
- Villegas, E., & Dávalos, J. (2017). Análisis de razones financieras en la empresa lechera intensiva: un estudio de caso en el altiplano mexicano. *SCielo*, 25-40.

17. ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del tutor del proyecto

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Mauricio Rubén	
Apellidos:	Franco Coello	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	27 de Febrero de 1972	
Lugar de nacimiento:	Latacunga – Cotopaxi	
Cédula de identidad:	050180544-4	
Estado civil:	Divorciado	
Teléfono:	0985157367	
Dirección domiciliaria:	Cdla. Jardines del Este, Mz 10. S10	
Cantón:	Quevedo	
Correo electrónico:	mauricio.franco5444@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela Fiscal “Simón Bolívar”	
Instrucción secundaria:	Instituto Superior “Vicente León”	
Superiores	Universidad Internacional SEK Universidad Tecnológica Equinoccial	
TÍTULOS OBTENIDOS		
Ingeniero Financiero		
Magister en Economía con Énfasis en Administración		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
Diplomado Superior en Marketing UNIANDES – Ambato		
Especialista en Proyectos Empresariales Universidad Argentina de la Empresa (UADE) – Buenos Aires		

Anexo 2. Datos informativos del investigador del proyecto

DATOS PERSONALES	
Nombres:	Vanessa Paola
Apellidos:	Jacome Paredes
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Fecha de nacimiento:	26 de Marzo de 1989
Lugar de nacimiento:	Valencia – Los Ríos - Ecuador
Cédula de identidad:	120616240-4
Estado civil:	Divorciada
Teléfono:	0991005319
Dirección domiciliaria:	Valencia, lotización nueva esperanza
Cantón:	Valencia
Correo electrónico:	Vanessajacome1907@gmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Instrucción primaria:	Escuela Fiscal Mixta “Víctor Manuel Rendón” – Valencia (1996 – 2002)
Instrucción secundaria:	Instituto Tecnológico Ciudad de Valencia – Valencia (2002 – 2008)
Instrucción Universitaria:	Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná
TÍTULOS OBTENIDOS	
Contador Bachiller En Ciencias De Comercio Y Administración.	
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Escuela de Choferes Profesionales del Cantón Valencia licencia tipo “C”	
CERTIFICADOS OBTENIDOS	
☑ Primeras Jornadas Administrativas UTC Creatividad, Innovación y Emprendimiento	
☑ Primera Escuela de Lideresas UTC	
☑ Segundas Jornadas Administrativas UTC Marketing, Emprendimiento y Gestión	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria en Compañía JAOP S.A 2019 – 2021 • Administradora en finca María Paredes 2017 - 2019 • Controladora BPM NIRSA S.A 2014 - 2016 	



Anexo 3. Datos informativos del investigador del proyecto

DATOS PERSONALES	
Nombres:	Winter Joel
Apellidos:	Peña Llanos
Nacionalidad:	Ecuatoriano
Fecha de nacimiento:	06 Agosto 1997
Lugar de nacimiento:	Buena Fe
Cédula de identidad:	1205526120
Estado civil:	Soltero
Teléfono:	093962959945
Dirección domiciliaria:	Buena Fé –Babahoyo
Cantón:	Buena Fé
Correo electrónico:	winterpe-2015@hotmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Instrucción primaria:	Escuela Ciudad de Quevedo
Instrucción secundaria:	<ul style="list-style-type: none"> • Monseñor Leonidas Proaño • Quintiliano Sanches Rendón
Instrucción Universitaria:	Universidad Técnica de Cotopaxi
TÍTULOS OBTENIDOS	
Bachillerato en Ciencias	
CERTIFICADOS OBTENIDOS	
☑ Primeras Jornadas Administrativas UTC Creatividad, Innovación y Emprendimiento	
☑ Segundas Jornadas Administrativas UTC Marketing, Emprendimiento y Gestión	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente en la Importadora Quevedo 	



Anexo 4. Tema o enunciado de la investigación**Población de estudio**

Preguntas de identificación	Población de estudio
¿A qué o quienes desea ayudar a mejorar su condición?	Compañía de transportes pesados JAOP S. A
¿Dónde se encuentra las unidades de medida?	Cantón Valencia
¿A qué periodo de tiempo corresponderá el estudio?	2021

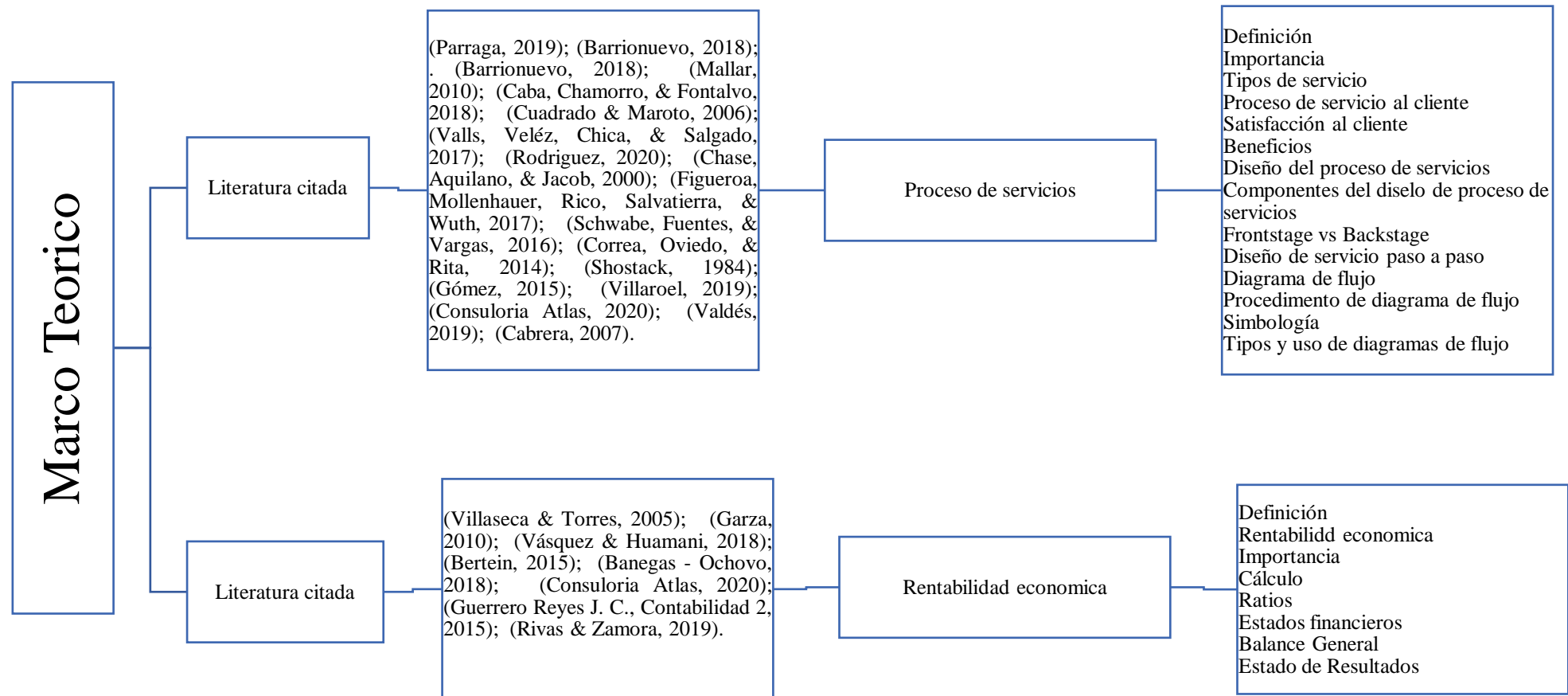
Nivel de investigación	Descriptivo	Aplicativo	Explicativo
Propósito			
	Incidencia	Evaluación	Influencia
Línea de investigación Administración y economía para el desarrollo humano y social		Sub línea de investigación Estrategias administrativas, Productividad y emprendimiento	
Variante de actuación	Proceso	Procesos	Proceso de servicios
Variable de apoyo	Servicios	Servicios	Rentabilidad económica
Población de estudio			
Individuos u objeto	Compañía de transportes pesados JAOP S. A	Compañía de transportes pesados JAOP S. A	Compañía de transportes pesados JAOP S. A
Lugar	Cantón Valencia	Cantón Valencia	Cantón Valencia (opcional)
Tiempo	2021	2021	2021

Enunciado de estudio = propósito + líneas de investigación + población de estudio

Enunciado exploratorio:

Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la compañía de transportes pesados JAOP S.A. 2021.

Anexo 5. Método de Mapeo



Anexo 6. Matriz de coherencia investigativa

MATRIZ DE COHERENCIA INVESTIGATIVA							
Enunciado/tema	VARIABLES/ CATEGORIAS	Formulación del problema/preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos de apoyo(específicos)	Hipótesis	Esquema (marco teórico)	Técnica (marco teórico)
Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la compañía de transportes pesados JAOP S.A. 2021.	Proceso de servicio Rentabilidad económica	Formulación ¿Cómo diagnosticar el proceso de servicios en la compañía de transportes pesados JAOP S.A. 2021?	Analizar el proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A., para incrementar el nivel de productividad en la organización.		¿El proceso de servicios incide en la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A. 2021?	8.1. Servicios 8.1.1. Definición 8.1.2. Objetivos 8.1.3. Importancia 8.1.4. Calidad de servicios 8.1.5. Finalidad de la calidad de servicio 8.1.6. Beneficio de la calidad, satisfacción al cliente 8.1.6.1. Expectativas 8.1.6.2. Satisfacción al cliente 8.1.6.3. Satisfacción y calidad 8.1.7. Beneficios de contar con un proceso de servicios al cliente 8.1.8. Diseño del proceso de servicios 8.1.9. Mejora de la productividad del servicio 8.1.10. Estrategias de proceso 8.1.11. Diagrama de	Mapeo
Nivel de investigación							
Explicativo							
Propósito							
Incidencia de las dos variables		Preguntas ¿Cuál es la situación actual del proceso de servicios en la compañía de transportes pesados JAOP S.A.?		Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios que lleva la compañía de transportes pesados JAOP S.A. Para la detección			

		<p>¿Qué indicadores de gestión miden la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.?</p> <p>¿Cuál es incidencia del proceso de servicios y su impacto en la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.?</p>	<p>de deficiencias, que afecte a la organización.</p> <p>Aplicar indicadores financieros para medir de forma cuantitativa la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.</p> <p>Determinar la incidencia entre el proceso de servicios y la rentabilidad económica de la compañía de transportes pesados JAOP S.A. para así diseñar un plan de acción que haga mejorar a la empresa.</p>	<p>flujo de procesos</p> <p>8.2. Rentabilidad Económica</p> <p>8.2.1. Definición</p> <p>8.2.2. Importancia</p> <p>8.2.3. Objetivo</p> <p>8.2.4. Ventajas y desventajas</p> <p>8.2.5. Cálculo de la rentabilidad económica</p> <p>8.2.5.1. Ratios de rentabilidad económica</p> <p>8.2.6. Descomposición de la rentabilidad económica</p> <p>8.2.6.1. Margen</p> <p>8.2.6.2. Rotación</p> <p>8.2.6.2. La rentabilidad económica como producto de margen y rotación.</p> <p>8.2.7. Estados financieros</p> <p>8.2.8. Análisis financieros</p>	
--	--	--	---	---	--

Anexo 7. Certificación autores de la investigación por parte de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

**COMPAÑIA DE TRANSPORTES PESADOS
JAOP S.A.**

Fundada el 19 de Agosto del 2019
Acuerdo Ministerial N° de Expediente 725856



Valencia, 05 de marzo de 2022

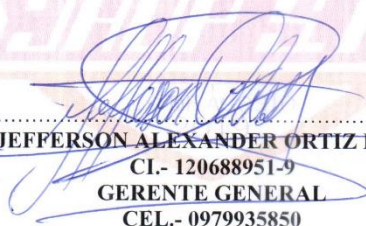
CERTIFICACIÓN

Yo **JEFFERSON ALEXANDER ORTIZ PAREDES** con cédula de ciudadanía N° **120688951-9** en calidad de **GERENTE GENERAL** de la **COMPAÑIA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A.** Certifico que la Sra. **Vanessa Paola Jácome Paredes** con cédula de ciudadanía N° **120616240-4** y el Sr. **Winter Joel Peña Llano** con cédula de ciudadanía N° **120552612-0**. Han demostrado ser personas íntegras, respetuosas, puntuales y muy responsables.

Permítanme felicitarlos y en nombre de la compañía la cual represento agradecerles por estos meses de dedicación y aportar sus conocimientos, que han sido muy satisfactorios para sacar adelante esta empresa.

Sin otro particular a que hacer referencia, esperando esta misiva sea tomada en cuenta, dejo mi número de contacto para cualquier información de interés.

ATTE.


.....
SR. JEFFERSON ALEXANDER ORTIZ PAREDES
CI.- 120688951-9
GERENTE GENERAL
CEL.- 0979935850



Anexo 8. Entrevista al personal administrativo de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-CARRERA DE LICENCIATURA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PERIODO ACADÉMICO: OCTUBRE 2021- MARZO 2022
CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S. A**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Proceso de servicio y su impacto en la rentabilidad económica en la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A. 2021.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios que lleva la compañía de transportes pesados JAOP S.A., para la detección de deficiencias, que afecte a la organización.

Compromiso: Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

Instrucción: En las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto describa las respuestas según su propio criterio.

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA A APLICAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021.

VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN

Identificación del censado

Nombre			
Cargo que desempeña			
Tiempo que está laborando			
Dirección	Cantón	Parroquia	Sector
Numero de contacto			

VARIABLES DE ESTRATIFICACIÓN

DIMENSIONES O CATEGORÍAS	RESPUESTA
PROCESO DE SERVICIOS	
¿Siente que el servicio que ofrece supera las expectativas de los clientes?	_____ _____ _____
¿Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa? Justifique su respuesta	_____ _____ _____
¿Usted considera que es necesario mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?	_____ _____ _____
¿Los procesos de su organización funcionan diferente a como están definidos?	_____ _____ _____
¿Usted cree que existe la necesidad de estandarizar y unificar los procesos de servicios de la empresa? Porque	_____ _____ _____
¿Usted que piensa sobre la gestión de proceso en una empresa?	_____ _____ _____

<p>¿Usted cree que la implementación de flujogramas de proceso mejora la rentabilidad de la empresa? Justifique su respuesta</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>¿Usted cree que la reducción del error humano a partir de la sistematización de los procesos es factible?</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>¿Cuáles son las metas a corto y plago plazo en términos de rentabilidad?</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>¿Cómo evaluar el proceso de servicio que se efectúa en la empresa?</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>¿Qué podría hacer para que los procesos de servicios sean de calidad?</p>	
<p>¿Cuáles son las necesidades y que tan importantes son los procesos de servicios?</p>	
<p>¿Cuenta la empresa con objetivos que se vinculan con el proceso de servicios?</p>	
<p>¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? Justifique la respuesta</p>	
<p>¿Tiene algún comentario o sugerencia para nosotros?</p>	<hr/> <hr/> <hr/>

Anexo 9. Respuestas entrevista realizada al Gerente de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S.A

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA A APLICAR AL GERENTE DE LA COMPANIA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021.

Variables de Identificación

Identificación del censado

Nombre	Jefferson Alexander Ortiz Paredes		
Cargo que desempeña	Gerente		
Tiempo que está laborando	3 años.		
Dirección	Cantón	Parroquia	Sector
	Uabucá	Uabucá	Los Ríos.
Numero de contacto	0979935850		

Variables de estratificación

DIMENSIONES O CATEGORÍAS	RESPUESTA
PROCESO DE SERVICIOS	
¿Siente que el servicio que ofrece supera las expectativas de los clientes?	Si
¿Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa? Justifique su respuesta	Si
¿Usted considera que es necesario mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?	Si
¿Los procesos de su organización funcionan diferente a como están definidos?	no
¿Usted cree que existe la necesidad de estandarizar y unificar los procesos de servicios de la empresa? Porque	Si, para determinar soluciones futuras.
¿Usted que piensa sobre la gestión de proceso en una empresa?	Que nos permite identificar las fortalezas y debilidades.

[Handwritten signature]
1206089519



¿Usted cree que la implementación de flujogramas de proceso mejoran la rentabilidad de la empresa? Justifique su respuesta	Sí, ya que por medio de los mismos realizamos un análisis de los procesos.
¿Usted cree que la reducción del error humano a partir de la sistematización de los procesos es factible?	Sí
¿Cuáles son las metas a corto y largo plazo en términos de rentabilidad?	Nos fijamos más a largo plazo con un objetivo mucho más ambicioso.
¿Cómo evaluar el proceso de servicio que se efectúa en la empresa?	Con observación, monitoreando los procesos de servicios.
¿Qué podría hacer para que los procesos de servicios sean de calidad?	Realizar un mayor control al personal responsable.
¿Cuáles son las necesidades y que tan importantes son los procesos de servicios?	La necesidad mayor tecnología e importantes para brindar un servicio competente.
¿Cuenta la empresa con objetivos que se vinculan con el proceso de servicios?	Sí
¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? Justifique la respuesta	No
¿Tiene alguna sugerencia para nosotros?	Agradecer por su tiempo y conocimientos invertidos que nos ayudarán a mejorar



Anexo 10. Respuestas entrevista realizada a la Presidenta de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA A APLICAR A LA PRESIDENTA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021.

Variables de Identificación

Identificación del censado

Nombre	Esterfania Nataly Jacome Paredes		
Cargo que desempeña	Presidenta		
Tiempo que está laborando	3 Años		
Dirección	Cantón	Parroquia	Sector
	Valencia	Valencia	Los Ríos
Numero de contacto	096 352 0164		

Variables de estratificación

DIMENSIONES O CATEGORÍAS	RESPUESTA
PROCESO DE SERVICIOS	
¿Siente que el servicio que ofrece supera las expectativas de los clientes?	Sí
¿Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa? Justifique su respuesta	Sí
¿Usted considera que es necesario mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?	Sí
¿Los procesos de su organización funcionan diferente a como están definidos?	NO
¿Usted cree que existe la necesidad de estandarizar y unificar los procesos de servicios de la empresa? Porque	Sí para mejorar la empresa
¿Usted que piensa sobre la gestión de proceso en una empresa?	Para saber cuales son las cosas que tenemos que mejorar

JA
11056254



¿Usted cree que la implementación de flujogramas de proceso mejoran la rentabilidad de la empresa? Justifique su respuesta	Sí, para realizar un análisis de la empresa
¿Usted cree que la reducción del error humano a partir de la sistematización de los procesos es factible?	Sí
¿Cuáles son las metas a corto y largo plazo en términos de rentabilidad?	Obtener mayor beneficios es concentrarnos en un largo plazo
¿Cómo evaluar el proceso de servicio que se efectúa en la empresa?	Inspeccionar al personal encargado.
¿Qué podría hacer para que los procesos de servicios sean de calidad?	Monitorear los mismos.
¿Cuáles son las necesidades y que tan importantes son los procesos de servicios?	La tecnología sería la necesidad e importante para brindar un servicio de calidad.
¿Cuenta la empresa con objetivos que se vinculan con el proceso de servicios?	Sí
¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? Justifique la respuesta	NO
¿Tiene alguna sugerencia para nosotros?	Que nos sigan aportando sus sugerencias, que nos ayuden a mejorar.



Anexo II. Respuestas entrevista realizada a la Secretaria de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA A APLICAR A LA SECRETARIA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021.

VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN

Identificación del censado

Nombre	Olga Paredes Martinez		
Cargo que desempeña	Secretaria		
Tiempo que está laborando	3 Años		
Dirección	Cantón	Parroquia	Sector
	Valencia	Valencia	Los Rios
Numero de contacto	095 920 2431		

VARIABLES DE ESTRATIFICACIÓN

DIMENSIONES O CATEGORÍAS	RESPUESTA
PROCESO DE SERVICIOS	
¿Siente que el servicio que ofrece supera las expectativas de los clientes?	Sí
¿Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa? Justifique su respuesta	Sí
¿Usted considera que es necesario mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?	Sí
¿Los procesos de su organización funcionan diferente a como están definidos?	NO
¿Usted cree que existe la necesidad de estandarizar y unificar los procesos de servicios de la empresa? Porque	Sí, que nos ayude a mejorar
¿Usted que piensa sobre la gestión de proceso en una empresa?	Para conocer las fortalezas y debilidades

Olga Paredes
1203736739



¿Usted cree que la implementación de flujogramas de proceso mejoran la rentabilidad de la empresa? Justifique su respuesta	Sí, para hacer un monitoreo de la empresa
¿Usted cree que la reducción del error humano a partir de la sistematización de los procesos es factible?	Sí
¿Cuáles son las metas a corto y largo plazo en términos de rentabilidad?	nos centramos en un largo plazo, para mejores beneficios.
¿Cómo evaluar el proceso de servicio que se efectúa en la empresa?	inspeccionando las áreas.
¿Qué podría hacer para que los procesos de servicios sean de calidad?	Controlando cada uno de ellos.
¿Cuáles son las necesidades y que tan importantes son los procesos de servicios?	tecnología, para mejorar y brindar mayor calidad en nuestros servicios
¿Cuenta la empresa con objetivos que se vinculan con el proceso de servicios?	sí
¿La empresa cuenta con flujogramas de procesos? Justifique la respuesta	NO
¿Tiene alguna sugerencia para nosotros?	Gracias por su tiempo y Apoyo en esta empresa que nos permite mejorar.



Anexo 12. Censo al personal de trabajo de la Compañía de Transportes Pesados JAOP S. A



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-CARRERA DE LICENCIATURA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PERIODO ACADÉMICO: OCTUBRE 2021- MARZO 2022
CUESTIONARIO PARA CENSO DIRIGIDAS AL DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA
DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S. A**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del proceso de servicios que lleva la compañía de transportes pesados JAOP S.A., para la detección de deficiencias, que afecte a la organización.

Compromiso: Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

N°	Preguntas	S I E M P R E	F R E C U E N T E M E N T E	A V E C E S	R A R A S V E C E S	N U N C A
Variable: Proceso de servicios						
Procesos operativos						
1	Posee una planificación de servicios					
2	La empresa tiene un plan operativo anual					
3	La empresa tiene un proceso de pedidos o adquisición de servicios					
4	La empresa hace uso de flujogramas en el desarrollo del proceso de servicios					
Procesos administrativos						
5	La empresa desarrollo la visión y estrategia de atención al cliente					
6	Diseña proceso de servicios					
7	La empresa realiza alguna planificación estratégica de servicios					
8	Tiene un plan de mejora de servicios que estén encaminados a la Investigación y Desarrollo					
Procesos comerciales						
10	La empresa con qué frecuencia mide la satisfacción de los clientes					
11	El contacto con el cliente se desarrolla cada que tiempo					
12	La empresa mide las necesidades de los clientes					
13	La empresa tiene procesos de ventas					
Variable: Rentabilidad						
Herramientas						
14	Realiza la presentación de estados financieros					
15	Calculo costos fijos y variables del servicio de transporte que brinda					
16	Presenta análisis de rentabilidad y análisis					

	financieros					
17	Frecuencia de adquisición de deuda con terceras personas					
Indicadores						
18	Calcula e indicadores de rentabilidad Margen bruto					
19	Calcula e indicadores de rentabilidad Margen Operacional					
20	Calcula e indicadores de rentabilidad Margen neto					
21	Calcula e indicadores de rentabilidad ROA					
22	Calcula e indicadores de rentabilidad ROE					

Anexo 13. Validación por expertos (1) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.

La Maná, 22 de Enero de 2022

Magister:

Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Presente. –

De mi consideración:

Yo, **Jacome Paredes Vanessa Paola** con CI. **120616240-4**, y **Peña Llanos Winter Joel** con CI. **120552612-0** dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de las encuestas dirigida a los socios, personal administrativo y trabajadores en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**. Previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipo mi agradecimiento.

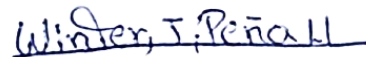
Atentamente,



Jacome Paredes Vanessa Paola

C.I:120616240-4

Autora del proyecto de Investigación



Peña Llanos Winter Joel

C.I: 120552612-0

Autor del proyecto de Investigación

Validación de la encuesta

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios mínimos. Los factores si están acorde a las variables de estudio. Se demuestra una revisión de la literatura.

Observaciones

1. Reemplazar la palabra RARAS por la palabra POCAS en la alternativa de respuesta
“Raras veces”
2. En la primera pregunta de la entrevista del segmento PROCESO DE SERVICIOS se recomienda reemplazar la frase SIENTE USTED por la frase CONSIDERA USTED.

Validado por:



Mg. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

Evaluador

La Mana, 23 de enero del 2022

Anexo 14: Validación por expertos (2) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.

La Maná, 22 de Enero de 2022

Magister:

Mayra Elizeth Valencia Neto

Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **Jacome Paredes Vanessa Paola** con CI. **120616240-4**, y Peña Llanos Winter Joel con CI. **120552612-0** dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de las encuestas dirigida a los socios, personal administrativo y trabajadores en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación con el tema: “PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”. Previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipo mi agradecimiento.

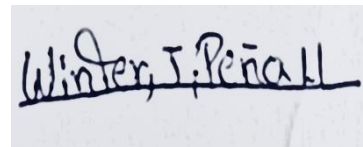
Atentamente,



Jacome Paredes Vanessa Paola

C.I:120616240-4

Autora del proyecto de Investigación



Peña Llanos Winter Joel

C.I: 120552612-0

Autor del proyecto de Investigación

Validación de la encuesta

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa

Los instrumentos cumplen con las condiciones de presentación, calidad de redacción, relevancia del contenido y factibilidad de aplicación.

Observaciones

Una vez revisados los instrumentos a ser aplicados, se han realizado algunas observaciones las que están marcadas de color amarillo, una vez tomadas en cuenta éstos cambios por parte de los investigadores, considero que cumplen con las condiciones necesarias para que apliquen los instrumentos.

Validado por:

Mg. Mayra Elizeth Valencia Neto

Firma:



Fecha: 25/01/2022

Anexo 15. Validación por expertos (3) de cuestionario para encuesta propietarios y socios de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.

La Maná, 22 de Enero de 2022

Magister:

Gloria Evelina Pazmiño Cano

Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **Jacome Paredes Vanessa Paola** con CI. **120616240-4**, y **Peña Llanos Winter Joel** con CI. **120552612-0** dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de las encuestas dirigida a los socios, personal administrativo y trabajadores en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”**. Previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

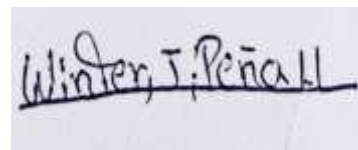
Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipo mi agradecimiento. Atentamente,



Jacome Paredes Vanessa Paola

C.I:120616240-4

Autora del proyecto de Investigación



Peña Llanos Winter Joel

C.I: 120552612-0

Autor del proyecto de Investigación

Validación de la encuesta

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación cualitativa**Observaciones****Validado por:**

do electrónicamente por:

GLORIA EVELINA PAZMINO CANO

Mg. Gloria Evelina Pazmiño Cano

Evaluador

Anexo 16. Balance General de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.

Análisis Vertical

Balance General

Año 2021

Compañía De Transportes Pesados JAOP S.A.

Activos	I semestre 2021	II semestre 2021	I semestre 2021	II semestre 2021	VARIACIÓN
Activo corriente					
Disponible	5990,00	4243,00	11,54%	8,69%	-2,84%
Caja	2100,00	1480,00	4,05%	3,03%	-1,01%
Bancos	3890,00	2763,00	7,49%	5,66%	-1,83%
Ctas por cobrar	2980,00	2578,00	5,74%	5,28%	-0,46%
Total activos corrientes	8970,00	6821,00	17,28%	13,98%	-3,30%
No corriente					
Fijos propiedad planta y equipo	50235,00	46685,00	96,77%	95,67%	-1,11%
Terrenos	11000,00	11000,00	21,19%	22,54%	1,35%
Edificios	24000,00	24000,00	46,23%	49,18%	2,95%
Muebles y enseres	2000,00	1295,00	3,35%	2,65%	-1,20%




Maquinaria y herramientas	7800,00	6301,00	15,03%	12,91%	-2,11%
Equipo de oficina	2456,00	1546,00	4,73%	3,17%	-1,56%
Equipo de computación	2980,00	2543,00	5,74%	5,21%	-0,53%
Depreciación acumulada	-8310,00	-5999,00	-16,01%	-12,29%	3,71%
Muebles y enseres	-1750,00	-985,00	-3,37%	-2,02%	1,35%
Maquinaria y equipo	-2800,00	-2300,00	-5,39%	-4,71%	0,68%
Equipo de oficina	-1870,00	-1347,00	-3,60%	-2,76%	0,84%
Equipo de computación	-1890,00	-1367,00	-3,64%	-2,80%	0,84%
Líneas redes e instalaciones	125,00	114,00	0,24%	0,23%	-0,01%
Total activo no corriente	42051,00	40800,00	81,01%	83,61%	2,60%
Otros activos	890,00	1178,00	1,71%	2,41%	0,70%
Total otros activos	890,00	1178,00	1,71%	2,41%	0,70%
Total activo	51911,00	48799,00	100,00%	100,00%	0,00%

Pasivos

Corriente

Cuentas por pagar	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%
Obligaciones patronales	5910,00	5972,00	33,47%	39,51%	6,03%
Aporte al IESS	1500,00	1020,00	8,50%	6,75%	-1,75%
Fondo de reserva al IESS	1850,00	3500,00	10,48%	23,15%	12,68%



Préstamo IESS	2560,00	1452,00	14,50%	9,61%	-4,89%
Proveedores servicios / socios	4987,00	2763,00	28,25%	18,28%	-9,97%
Obligaciones por pagar Sri	2698,00	1423,00	15,23%	9,41%	-5,87%
Otras obligaciones por pagar	3560,00	4763,00	20,16%	31,51%	11,35%
Otros valores recibidos	500,00	195,00	2,83%	1,29%	-1,54%
Total pasivo corriente	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%
Otros pasivos	-	-			
Total otros pasivos	-	-			
Total pasivo	17655,00	15116,00	100,00%	100,00%	0,00%

Patrimonio					
Capital	22127,94	22306,29	65%	66%	1,63%
Aportaciones societarias	9286,00	8536,47	27,11%	25,64%	-1,47%
Certificados de aportación	569,00	489,00	1,66%	1,45%	-0,21%
Cuotas de ingreso	267,00	300,00	0,73%	0,89%	0,11%
Aportes futuras capitalizaciones	7890,00	7511,00	23,03%	22,60%	-0,44%
Para futuras capitalizaciones	1500,00	1540,00	4,33%	4,87%	0,49%
Fondos irrepartibles	3500,00	2580,00	10,22%	7,96%	-2,26%
Fondos a repartirse	890,00	1595,00	2,60%	4,74%	2,14%
Consejo nacional de tránsito	2000,00	1596,00	5,84%	5,04%	-0,80%



Multas	560,00	236,47	1,63%	0,70%	-0,93%
Reservas	1700,00	1500,00	4,96%	4,45%	-0,51%
Reserva legal	1700,00	1500,00	4,96%	4,45%	-0,51%
Otros aportes patrimoniales	730,00	775,00	2,13%	2,30%	0,17%
Fondos de educación	200,00	254,00	0,58%	0,75%	0,17%
Fondos de asistencia social	530,00	521,00	1,55%	1,55%	0,00%
Resultado del ejercicio	412,06	465,24	1,20%	1,38%	0,18%
Utilidad del ejercicio	412,06	465,24	1,20%	1,38%	0,18%
Total patrimonio	34256,00	33683,00	100,00%	100,00%	
Total pasivo + capital	51911,00	48799,00			

Elaborado por: Los Autores



Anexo 17. Estado de Resultados de la compañía de transportes pesados JAOP S.A.

Análisis Vertical Estado

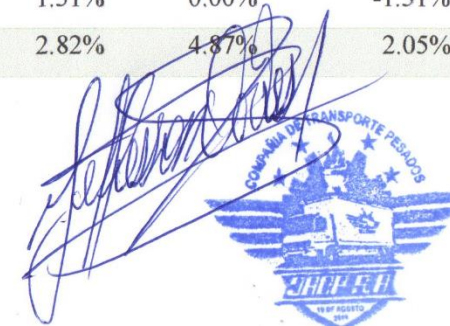
De Resultados Año 2021

Compañía De Transportes Pesados JAOP S.A.

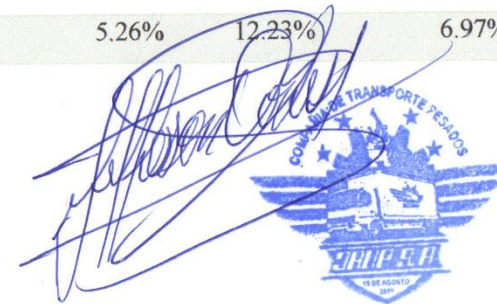
Ingresos					
Operacionales	2463.00	2098.00	44.24%	39.47%	-4.77%
Por servicios cooperativos	1500.00	1340.00	26.94%	25.21%	-1.73%
Cuotas administrativas	1500.00	1340.00	26.94%	25.21%	-1.73%
Servicio de transporte	963.00	758.00	17.30%	14.26%	-3.04%
Transporte de mercadería	963.00	758.00	17.30%	14.26%	-3.04%
Total ingresos operacionales					
No operacionales	3104.00	3217.00	55.76%	60.53%	4.77%
Otras utilidades financieras	2204.00	2417.00	39.59%	45.48%	5.88%
Notas de créditos bancos	350.00	367.00	6.29%	6.90%	0.62%
Venta de formularios	200.00	351.00	3.59%	6.60%	3.01%
Venta de libretines de guías	450.00	483.00	8.08%	9.09%	1.00%
Ingresos pagos varios socios	746.00	840.00	13.40%	15.80%	2.40%



Ingresos por otras actividades	458.00	376.00	8.23%	7.07%	-1.15%
Por servicios no operacionales	900.00	800.00	16.17%	15.05%	-1.11%
Arriendo local	900.00	800.00	16.17%	15.05%	-1.11%
Total ingresos no operacionales	5567.00	5315.00	100.00%	100.00%	0.00%
Total ingresos	5567.00	5315.00	100.00%	100.00%	0.00%
Gastos					
Gastos de operación					
Gastos de personal					
Remuneraciones mensuales	680.00	820.00	13.75%	18.64%	4.89%
Sueldo básico	680.00	680.00	13.75%	13.75%	0.00%
Horas extras	0.00	140.00	0.00%	4.89%	4.89%
Eventos eventuales y reemplazos	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Beneficios sociales	340.00	761.00	6.87%	26.59%	19.71%
Décimo tercer sueldo	0.00	248.00	0.00%	8.67%	8.67%
Décimo cuarto sueldo	0.00	173.00	0.00%	6.04%	6.04%
Vacaciones	340.00	340.00	6.87%	11.88%	5.00%
Gastos movilización	65.00	31.00	1.31%	1.08%	-0.23%
Viáticos	65.00	0.00	1.31%	0.00%	-1.31%
Aportes al IESS	139.29	139.29	2.82%	4.87%	2.05%



Aporte patronal	82.62	82.62	1.67%	2.89%	1.22%
Fondos de reserva	56.67	56.67	1.15%	1.98%	0.83%
Honorarios profesionales	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Otros gastos de personal	290.00	0.00	5.86%	0.00%	-5.86%
Total gastos personal	1514.29	1751.29	30.62%	51.18%	20.56%
Gastos generales	3431.20	2862.00	68.37%	98.64%	
Servicios	250.00	224.00	5.06%	7.83%	2.77%
Viaje hospedaje y alimentación	100.00	0.00	2.02%	0.00%	-2.02%
Mantenimiento y reparación	40.00	40.00	0.81%	1.40%	0.59%
Suministros	348.00	387.00	7.04%	12.16%	5.12%
Útiles de oficina	30.00	50.00	0.61%	1.75%	1.14%
Útiles de aseo y limpieza	20.00	100.00	0.40%	3.49%	3.09%
Mantenimiento al local	40.00	40.00	0.81%	1.40%	0.59%
Envío de documentos	30.00	25.00	0.61%	0.87%	0.27%
Elaboración de facturas	65.00	75.00	1.31%	2.62%	1.31%
Material de oficina	78.00	26.00	1.58%	0.91%	-0.67%
Movilización local	85.00	32.00	1.72%	1.12%	-0.60%
Sistemas tecnológicos	280.00	144.00	5.66%	5.03%	-0.63%
Impuestos contribuciones y multas	230.00	180.00	4.65%	6.29%	1.64%
Servicios varios	310.00	350.00	5.26%	12.23%	6.97%



Fiestas navideñas	260.00	200.00	5.26%	6.99%	1.73%
Depreciaciones	1240.00	897.00	25.07%	31.34%	6.27%
Servicios básicos	422.31	259.00	8.54%	9.05%	0.51%
Gasto luz	330.00	180.00	6.67%	6.29%	-0.38%
Gasto agua	92.31	79.00	1.87%	2.76%	0.89%
Gastos varios	210.89	381.00	4.26%	13.31%	9.05%
Total gastos generales	3431.20	2862.00	68.37%	98.64%	30.27%
Servicio de transporte	0.00	30.00	0.00%	1.05%	1.05%
Descargo de facturas transporte	0.00	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Total gastos	4945.49	4613.29	98.99%	150.87%	0.518778681
Utilidad neta	621.51	701.71			
Participación de utilidades 15%	93.23	105.26			
Utilidad antes de impuestos	528.29	596.46			
Impuesto a la renta 22%	116.22	131.22			
Utilidad del ejercicio	412.06	465.24			

COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADOS
18 DE AGOSTO 2011

Anexo 18. Aval de traducción

**CENTRO
DE IDIOMAS**

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “PROCESO DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADOS JAOP S.A. 2021”, presentado por: Jacome Paredes Vanessa Paola y Peña Llanos Winter Joel, egresados de la Carrera de: Administración de Empresas, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, abril del 2022

Atentamente,



do electrónicamente por:

JOSE FERNANDOTOAQUIZA CHANCUSIG

Mg. Fernando Toaquiza

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTCCI: 0502229677

Anexo 19. Certificado del Urkund**Document Information**

Analyzed document	TESIS FINAL JACOME Y PEÑA.docx (D133144299)
Submitted	2022-04-08T21:57:00.0000000
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / TITULACION FINAL JACOME-PEÑA.docx
	Document TITULACION FINAL JACOME-PEÑA.docx (D129667463)
	Submitted by: mauricio.franco5444@utc.edu.ec
	Receiver: fabian.martinez.utc@analysis.orkund.com



2

Anexo 20. Fotografías de la realización de los instrumentos de investigación



Descripción: Elaboración de entrevista
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de entrevista
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de encuesta
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de entrevista Gerente
Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP



Descripción: Elaboración de entrevista Presidenta

Fuente: Compañía de Transportes Pesados JAOP