UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A.”

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

Autor/es:
Chiriboga Ante Angelica Fernanda
Yánez Tapia Mayury Estefanía

Tutor:

Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián (PHD) (C)

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO – 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Chiriboga Ante Angelica Fernanda, con cedula de ciudadanía No. 0550559033 y Yánez Tapia Mayury Estefanía, con cedula de ciudadanía No. 0504610700, declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A.",** siendo el Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno, Tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, agosto 21 de 2024

Angelica Fernanda Chiriboga Ante
C.C: 0550559033

Mayury Estefanía Yánez Tapia
C.C: 0504610700

AVAL DEL TUTOR

AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN

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

"ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A.", de Chiribiga Ante Angelica Fernanda; Yánez Tapia Mayury Estefanía, de la carrera de **Gestión de la Información Gerencial**, considero que dicho informe investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 21 de agosto de 2024

Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno
C.C.: 0501854855
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Chiriboga Ante Angelica Fernanda; Yánez Tapia Mayury Estefanía, con el título del Proyecto de Investigación: **"ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A."**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 21 de agosto de 2024

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Nombre: Ing. Mónica Salazar
CC: 0502138191

Lector 2
Nombre: Ing. Alexandra Alajo
CC: 0502210644

Lector 3
Nombre: Ing. Galo Flores
CC: 0501857213

AVAL DE TRADUCCIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A."** presentado por: **Chiriboga Ante Angelica Fernanda** y **Yánez Tapia Mayury Estefanía,** egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial,** perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas,** lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Agosto del 2024

Atentamente,

.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI - LATACUNGA - ECUADOR

CENTRO DE IDIOMAS

Mg. Diana Karina Taipe Vergara

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 1720080934

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la bendición, la fe y la fortaleza para alcanzar un objetivo más en mi vida. A mi familia, quiénes formaron parte de esta bonita etapa y me enseñaron a cumplir objetivos y metas con entusiasmo y dedicación.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos las puertas y brindarnos las herramientas necesarias para alcanzar nuestra formación profesional. Igualmente, expreso mis agradecimientos a cada uno de los docentes de la carrera, quienes con mucha paciencia nos impartieron todos sus conocimientos, al Ing. Tràves Wilson, tutor de nuestro proyecto de investigación por haber compartido su tiempo y proporcionarnos una retroalimentación valiosa que enriqueció el contenido del presente trabajo de investigación.

Este logro no habría sido posible sin la colaboración de todos ustedes. A cada uno de los mencionados y también a aquellos que no se logró nombrar específicamente, les expreso y reitero mi más sincero agradecimiento.

Chiriboga Ante Angelica Fernanda

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por sus bendiciones a lo largo de mi vida y por darme la fuerza necesaria para superar las adversidades.

A mi familia por su apoyo, especialmente a mi abuelo/a, Chiriboga Luis y Ante Diocelina, quienes, con esfuerzo y dedicación, me brindaron su apoyo incondicional para hacer realidad todo el proceso académico y culminar mi carrera universitaria. Y a mí mismo, por soñar y cumplir todo lo que alguna vez me lo propuse.

Chiriboga Ante Angelica Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar siempre presente en cada paso de mi vida, dándome la fuerza para seguir adelante y cumplir mi sueño más deseado desde que ingresé a la universidad. Gracias a su guía, pude vivir una de las etapas más hermosas de mi vida y obtener mi título universitario.

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la facultad de Ciencias Administrativas y a los docentes que nos impartieron sus conocimientos, dejándonos una gran enseñanza.

Extiendo mi agradecimiento al Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno por su valiosa guía y orientación en este proyecto de investigación, así como a los directivos y socios de la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Agradezco también a todos aquellos que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo de esta investigación.

Mayury Estefanía Yánez Tapia

DEDICATORIA

A mi madre, Mónica Tapia, por ser una fuente constante de inspiración y fortaleza. Su incansable lucha y sacrificio han iluminado mi camino. A mi padre, Antonio López, le agradezco su apoyo incondicional y su amor, pilares fundamentales que me han permitido superar desafíos y alcanzar mis metas.

Este logro es una dedicación a mí misma, fruto de mi esfuerzo y determinación para continuar estudiando a pesar de los obstáculos. Hoy, me enorgullezco de haber cumplido otra meta. A mi mascota Pulga Messi, mi confidente y fuente de paz y tranquilidad, le agradezco los momentos de consuelo.

A mi amiga Pamela Vinocunga, gracias por tu constante apoyo, por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos, y por alentarme a seguir adelante con mis estudios.

Mayury Estefanía Yánez Tapia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ALHERTTRUCKS S.A."

Autor/es:
Chiriboga Ante Angelica Fernanda
Yánez Tapia Mayury Estefanía

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., porque esta es fundamental para el buen funcionamiento de la misma. Asimismo, la gestión administrativa facilita la coordinación de recursos y la realización de actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, basándose en diversas teorías y enfoques científicos. A la vez se adoptó una metodología cuantitativa no experimental y se realizó un instrumento validado por expertos. La técnica de encuesta formuló 22 preguntas para aplicar el siguiente cuestionario a los 27 empleados para evaluar las dimensiones tales como planificación, organización, dirección, control y toma de decisiones. Asimismo, los resultados reflejaron una variedad de opiniones sobre la administración y el ambiente laboral. Por tanto, se destacó la necesidad de efectuar nuevas estrategias de gestión para fortalecer el ambiente laborar en la compañía, ya que muchos empleados sienten que sus opiniones no son consideradas en la toma de decisiones. Además, se identificó la falta de un plan de incentivos para motivar a los empleados a mantener un alto rendimiento. Basándose en estos hallazgos, se propusieron cinco mejoras administrativas alineadas con las áreas evaluadas. La tabla 24 muestra que el 30% de los encuestados están satisfechos con la inclusión de estas estrategias, las cuales buscan impulsar el crecimiento de la compañía y el desarrollo de su personal. Finalmente, de acuerdo con la ejecución, ALHERTTRUCKS S.A. puede adoptar estas estrategias para mejorar su competitividad y alcanzar sus objetivos.

Palabras clave: Administración de empresas, Planificación estratégica, Gestión estratégica, Toma de decisiones.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES
THEME: "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT STRATEGIES FOR THE HEAVY FREIGHT TRANSPORTATION COMPANY ALHERTTRUCKS S.A."

Author/s:
Chiriboga Ante Angelica Fernanda
Yánez Tapia Mayury Estefanía

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the administrative management in the heavy cargo transportation company ALHERTTRUCKS S.A., because this is essential for its proper functioning. Likewise, administrative management facilitates the coordination of resources and the carrying out of activities necessary to achieve the established objectives, based on various theories and scientific approaches. At the same time, a non-experimental quantitative methodology was adopted and an instrument validated by experts was created. The survey technique formulated 22 questions to apply the following questionnaire to the 27 employees to evaluate dimensions such as planning, organization, direction, control and decision making. Additionally, the results reflected a variety of opinions about management and the work environment. Therefore, the need to carry out new management strategies to strengthen the work environment in the company was highlighted, since many employees feel that their opinions are not considered in decision-making. Additionally, the lack of an incentive plan to motivate employees to maintain high performance was identified. Based on these findings, five administrative improvements aligned with the areas evaluated were proposed. Table 24 shows that 30% of those surveyed are satisfied with the inclusion of these strategies, which seek to promote the growth of the company and the development of its staff. Finally, according to the execution, ALHERTTRUCKS S.A. You can adopt these strategies to improve your competitiveness and achieve your goals.

Keywords: Business administration, Strategic planning, Strategic management, Decision making.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA ii
AVAL DEL TUTOR iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL iv
AVAL DE TRADUCCIÓN v
AGRADECIMIENTO vi
DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
DEDICATORIA ix
RESUMEN x
ABSTRACT xi
1. INFORMACIÓN GENERAL 1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
2.1. Justificación 2
2.2. Formulación del problema 3
3. OBJETIVOS 3
3.1. Objetivo general 3
3.2. Objetivo especifico 3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO 5
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA 5
5.1. Categorización de la variable 5
5.2. La administración 5
5.3. Etapas de la administración 6
5.3.1. Planificación 6
5.3.2. Organización 6
5.3.3. Dirección 6

5.3.4. Control 7
5.4. Modelo administrativo 7
5.5. Estructuras organizacional 7
5.6. Eficiencia y efectividad de la administración 8
5.7. Toma de decisiones 8
5.7.1. Decisiones basadas en resultados 8
5.8. Gestión empresarial 9
5.9. Importancia de la gestión empresarial 9
5.10. Ética y Responsabilidad Social Empresarial 10
5.11. La gestión de cambio organizacional 10
5.12. Gestión basada en la calidad 11
5.13. La comunicación organizacional en la gestión empresarial 11
5.14. Las prácticas de gestión empresarial 12
5.15. Gestión administrativa 12
5.16. Característica de la gestión administrativa 13
5.17. Importancia de la gestión administrativa 13
5.18. Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial 13
5.19. Principios de la gestión administrativa 14
5.20. Estrategias de la gestión administrativa en las empresas 14
5.19.1. Estrategias 14
5.21. Estrategias para la optimización de la gestión administrativa en una empresa 15
5.22. Satisfacción laboral en la gestión administrativa 15
6. PROPUESTA METODOLÓGICA 16
6.1. Enfoque de la investigación 16
6.1.1. Cuantitativa 16
6.1.2. Diseño no experimental 16
6.2. Métodos de Investigación 16

6.2.1. Método Deductivo 16
6.2.2. Método Inductivo 17
6.3. Niveles de investigación 17
6.3.1. Nivel Bibliográfico 17
6.3.2. Nivel Descriptiva 18
6.4. Técnica e intrumento 18
6.4.1. Técnica de la encuesta 18
6.5. Población y Muestra 19
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 19
7.1. Análisis e interpretación de Resultados 19
7.1.1. Tabulación de Encuesta 20
7.1.2. Discusión de los resultados 45
8. Propuesta 47
8.1. Estrategia I. Planificar un programa de capacitación 48
8.2. Estrategia II. Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo 53
Dimensión Dirección 53
8.3. Estrategia III. Realizar un método de reconocimiento formal y constante . 54
Dimensión de dirección 54
8.4. Estrategia IV. Establecer un método de evaluación de desempeño regular 55
Dimensión de control 55
8.5. Estrategia V. Involucrar en la toma de decisiones a los niveles tácticos y operativos 56
Dimensión de toma de decisiones 56
9. IMPACTOS 59
9.1. Impacto social 59
9.2. Impacto económico 59

9.3. Impacto técnico 60
10. CONCLUSIONES 60
10.1. RECOMENDACIONES 61
11. BIBLIOGRAFIA CITADA 62

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Actividades y sistemas de tareas en relación con los objetivos planteados 4

Tabla 2 Beneficiarios directos e indirectos 5

Tabla 3 Población de la compañía ALHERTTRUCKS S.A 19

Tabla 4 Gestión administrativa de la compañía 20

Tabla 5 Cuenta con propósitos y metas 21

Tabla 6 Capacitaciones sobre la gestión administrativa 22

Tabla 7 Necesidad e importancia del proceso admirativo para la compañía 24

Tabla 8 Las actividades realizadas por personal administrativo están alineadas con los objetivos y metas 25

Tabla 9 La planificación actual es efectiva para alcanzar los objetivos y metas 26

Tabla 10 Las funciones que debe cumplir 27

Tabla 11 Responsabilidades o actividades de cada colaborador alcanza los objetivos planteados 28

Tabla 12 Organigrama estructural identifica roles y responsabilidades 29

Tabla 13 Sistemas de gestión de tareas para supervisar el cumplimiento de responsabilidades 30

Tabla 14 Comunicación efectiva.....31

Tabla 15 El respaldo que brinda el líder 33

Tabla 16 Programas de reconocimiento.....34

Tabla 17 Se desarrolla evaluación sobre el desempeño.....35

Tabla 18 Rendimiento para evaluar regularmente el desempeño 36

Tabla 19 Seguimiento sobre la seguridad 37

Tabla 20 Toma decisiones en base a información confiable.....38

Tabla 21 Toma decisiones.....40

Tabla 22 Involucra en el proceso de toma de decisiones.....41

Tabla 23 Estrategias orientadas a la mejora de la gestión administrativa.....42

Tabla 24 La retroalimentación regular es crucial para evaluar el éxito de una estrategia 43

Tabla 25 La ejecución de estrategia mejora el proceso 44

Tabla 26 Planificar un programa de capacitación.....52

Tabla 27 Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo ..53

Tabla 28 Realizar un sistema de reconocimiento formal y constante.....54

Tabla 29 Establecer un sistema de evaluación de desempeño regular.....55

Tabla 30 Involucrar en la toma de decisiones a los niveles tácticos y operativos 56

Tabla 31 Cronograma de actividade 57

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 Gestión administrativa 21

Figura 2 Cuenta con propósitos y metas 22

Figura 3 Capacitaciones sobre la gestión administrativa 23

Figura 4 Necesidad e importancia del proceso admirativo para la compañía 24

Figura 5 Las actividades realizadas por personal administrativo están alineadas con los objetivos y metas 25

Figura 6 La planificación actual es efectiva para alcanzar los objetivos y meta 26

Figura 7 Las funciones que debe cumplir 27

Figura 8 Responsabilidades o actividades de cada colaborador alcanza los objetivos plateados 28

Figura 9 Organigrama estructural identifica roles y responsabilidades 29

Figura 10 Sistemas de gestión de tareas para supervisar el cumplimiento de responsabilidades 31

Figura 11 Comunicación efectiva 32

Figura 12 El respaldo que brinda el líder 33

Figura 13 Programas de reconocimiento 34

Figura 14 Se desarrolla evaluación sobre el desempeño 35

Figura 15 Rendimiento para evaluar regularmente el desempeño 36

Figura 16 Seguimiento sobre la seguridad 37

Figura 17 Toma decisiones en base a información confiable 39

Figura 18 Toma decisiones 40

Figura 19 Involucra en el proceso de toma de decisiones 41

Figura 20 Estrategias orientadas a la mejora de la gestión administrativa 42

Figura 21 La retroalimentación regular es crucial para evaluar el éxito de una estrategia 43

Figura 22 La ejecución de estrategia mejora el proceso 45

Figura 23 Estructura de la propuesta de investigación 48

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: "Estrategias de Gestión Administrativa para la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A."

Fecha de inicio: Abril – agosto 2024

Fecha de finalización: Abril – agosto 2024

Lugar de ejecución: Goteras 5 de junio – Tanicuchi – Latacunga – Cotopaxi – Compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

Proyecto de Titulación

Grupo de investigación: No

Equipo de Trabajo:

Chiriboga Ante Angelica Fernanda

Yánez Tapia Mayury Estefanía

Tutor:

Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián **C.I:** 0501854855

Autores:

Chiriboga Ante Angelica Fernanda **C.I:** 0550559033

Yánez Tapia Mayury Estefanía **C.I:** 0504610700

Área de Conocimiento: Gestión administrativa

Línea de investigación: Gestión Administrativa

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., establecida a finales de 2019 y principios de 2020, empezó a brindar el servicio de transportar todo tipo de bienes y productos, ya sean materias primas, productos terminados o paquetería, entre otros. Se enfrenta a varios desafíos en su gestión administrativa, lo que pone en peligro su viabilidad y expansión a largo plazo. Adicionalmente, los procesos importantes como la logística, las ventas y los recursos humanos se gestionan de manera descentralizada, sin una coordinación y control completo para garantizar la eficiencia operativa. Esto se ve agravado por problemas en la gestión centralizada de la información y documentación, donde varios medios se utilizan para administrar facturas, declaraciones y registros.

La gestión administrativa abarca una variedad de actividades enfocadas en la optimización de actividades y recursos que trabajan juntos para cumplir y alcanzar los objetivos de la institución. No obstante, en ocasiones este asunto es ignorado, como sucede con ALHERTTRUCKS S.A., ya que, gracias al conocimiento práctico del equipo de investigadores, obtenido a través del diagnóstico adecuado, se pudo identificar la existencia de problemas internos que podrían tener un impacto significativo en la organización.

En este caso, los problemas tienen un impacto directo en los procesos de desarrollo dentro de la compañía; cuando se trata de gestión administrativa, el enfoque se centra en la gestión interna de la institución, lo que resulta en una baja productividad, una mala utilización de los recursos de la organización, posibles errores en la toma de decisiones y, en general, en la consecución de los objetivos organizacionales.

2.1.Justificación

La ejecución de estrategias de gestión administrativa efectivas es fundamental en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., por lo que puede abordar los diversos desafíos que enfrenta y así lograr un crecimiento sostenible a largo plazo, por ello es necesario implementar estrategias de gestión administrativa de forma efectiva.

Actualmente, la gestión descentralizada de procesos clave, la falta de una identidad corporativa cohesiva, las deficiencias en la gestión de información y la excesiva dependencia de los socios fundadores son obstáculos significativos para la organización y dirección de la compañía y su gestión de procesos importantes las cuales son comunicación, motivación, control, la ejecución de actividades y los problemas que enfrenta la compañía.

En empresas que carecen de una estructura administrativa sólida y procedimientos establecidos, estos desafíos son comunes. No obstante, es fundamental que ALHERTTRUCKS S.A. efectúe estrategias administrativas efectivas para superar estos desafíos y establecer las bases para el progreso y la sostenibilidad a largo plazo.

La compañía podrá establecer una identidad corporativa clara que guíe su rumbo estratégico, estandarizar y mejorar la eficiencia de sus procesos clave, consolidar la gestión centralizada de información relevante, establecer una estructura organizativa más sólida y mejorar su posición financiera al desarrollar y efectuar estrategias administrativas adecuadas. Todos estos componentes serán esenciales para que supere sus obstáculos actuales y establezca las bases para una gestión sostenible en el futuro.

2.2.Formulación del problema

Se requiere solucionar la siguiente interrogante que surge por la problemática:

¿Cómo influyen las estrategias de gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A.?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

- Determinar estrategias de gestión administrativa para la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A.

3.2. Objetivo especifico

- Fundamentar las bases teóricas sobre la gestión administrativa mediante la sustentación de la investigación bibliográfica.
- Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la gestión administrativa de la Compañía de Transporte de Carga Pesada ALHERTTRUCKS S.A.
- Proponer estrategias de gestión administrativa para la Compañía de Transporte de Carga Pesada ALHERTTRUCKS S.A.

Tabla 1

Actividades y sistemas de tareas en relación con los objetivos planteados

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar las bases teóricas sobre la gestión administrativa mediante la sustentación de la investigación bibliográfica.	Búsqueda y revisión de información de fuentes fiables. Análisis de publicaciones académicas.	Semana 1 – 6	Marco teórico e información.
Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la gestión administrativa de la Compañía de Transporte de Carga Pesada ALHERTTRUCKS S.A.	Diseñar una encuesta para evaluar a los colaboradores. Aplicación de un instrumento de recolección de información.	Semana 7 -10	Análisis e interpretación de datos.
Proponer estrategias de gestión administrativa para la Compañía de Transporte de Carga Pesada ALHERTTRUCKS S.A.	Diseño de estrategias para la administración en ALHERTTRUCKS S.A.	Semana 11- 14	Presentación de estrategias para la gestión administrativa en ALHERTTRUCKS S.A.

Nota. Descripción de las actividades en base a los objetivos planteados.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 2

Beneficiarios directos e indirectos

	Beneficiarios del proyecto	
Directo	**Colaboradores de la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A.**	**27**
Indirecto	**Clientes**	
	TOTAL	**27**

Nota. Fuente propia

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1. Categorización de la variable

5.2. La administración

La administración se enfoca en los procesos administrativos para lograr los objetivos de una organización de manera efectiva. De acuerdo al autor López López (2021):

> La administración es un proceso fundamental en el funcionamiento y desarrollo de cualquier organización, ya sea pública o privada, ya que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar de manera eficiente y eficaz los objetivos establecidos. (p. 2)

La planificación implica establecer metas y objetivos claros, así como las estrategias y acciones necesarias para lograrlos, mientras que la organización se encarga de estructurar y distribuir las tareas y responsabilidades entre los miembros de la organización de manera adecuada. Además, la dirección se enfoca en guiar, motivar y coordinar a los equipos de trabajo y el control verifica que las actividades se estén llevando a cabo de acuerdo con lo planificado.

5.3. Etapas de la administración

Las etapas de la administración son los pasos secuenciales que una organización sigue para alcanzar sus objetivos. Según los autores Pérez et al. (2023), "Uno de los aspectos fundamentales que pueden considerarse en la gestión de las compañías es el proceso administrativo, el cual ayuda a seguir sus etapas, dirigiéndose a las organizaciones para cumplir sus objetivos"(p. 13).

Las etapas de proceso administartivo se clasifican en:

5.3.1. Planificación

De acuerdo al autor Custodio Cadena (2020):

> La planeación es el proceso mediante el cual se establece el curso específico de acción que debe seguirse, definiendo los principios que guiarán dicho curso, la secuencia de operaciones necesarias para llevarlo a cabo y la asignación de recursos temporales y numéricos requeridos para su ejecución. (p. 2)

5.3.2. Organización

Según los autores Fernández y Escobedo (2020) menciona que:

> Para conseguir una cultura organizativa, especialmente en términos de innovación de productos o servicios, se basa en un entorno cognitivo y social compartido por los miembros de la organización, que abarca dogmas, valores y comportamientos, la innovación empresarial impulsa cambios significativos en la organización y actúa como un catalizador para lograr sus objetivos en un mercado competitivo. (p. 3)

5.3.3. Dirección

Según los autores Fernández y Escobedo (2020) define lo siguiente:

> Los gerentes de alto nivel tienen la responsabilidad de coordinar todas las actividades de la organización para promover su éxito, y la comunicación juega un papel

> fundamental como mecanismo principal de coordinación, asegurando la sincronización de todos los elementos de la organización. (p. 3)

5.3.4. Control

De acuerdo a los autores Fernández y Escobedo (2020):

> El último componente de la gestión implica la evaluación de las actividades del personal en comparación con el plan de acción, lo que constituye la función de evaluación de la gestión; además, este proceso de control implica monitorear las operaciones en todas las áreas para identificar desviaciones potenciales o reales del plan establecido. (p. 3)

Las etapas del proceso administrativo son esenciales en las organizaciones, ya que proporcionan una visión clara de sus posibilidades futuras mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control en todas las áreas administrativas, lo cual permite la toma de decisiones efectivas que benefician tanto a la organización en su conjunto como al personal involucrado en la administración.

5.4. Modelo administrativo

Choloquinga Escobar (2021) afirma lo siguiente:

> El modelo administrativo proporciona una guía y un marco de referencia objetivo para abordar el diagnóstico situacional de la organización, dirigido a coordinar esfuerzos estratégicos que identifiquen las áreas de acción y evalúen el nivel de productividad de la entidad seccional. (p. 25)

Este enfoque se basa en un conjunto de principios, procesos y herramientas esenciales que son fundamentales para alcanzar resultados óptimos, estos elementos se centran en la realización de actividades colaborativas, organizadas y planificadas, lo que contribuye a promover una cultura de calidad, trabajo en equipo, innovación y mejora continua.

Los modelos administrativos son fundamentales para el éxito de una empresa, ya que proporcionan un marco estructurado para la gestión y la mejora continua, promoviendo una cultura organizacional dinámica y adaptativa que impulsa el crecimiento y la competitividad en el mercado.

5.5. Estructuras organizacional

Vargas et al. (2019) afirman que:

> La estructura organizacional es crucial para el funcionamiento ordenado y eficiente de cualquier organización, ya que permite implementar estrategias, establecer autoridades y asignar responsabilidades necesarias para la toma de decisiones, tanto emergentes como tradicionales, facilitando así que la organización adopte la estructura adecuada para su funcionamiento óptimo. (p. 3)

La eficiencia de la estructura organizacional se determina por su habilidad para facilitar la implementación efectiva de estrategias y responsabilidades, lo que permite a la organización adaptarse y tomar decisiones tanto emergentes como tradicionales. Por un lado, las decisiones emergentes son aquellas que se establecen en políticas y procedimientos establecidos previamente, mientras que las tradicionales surgen de manera imprevista o en respuesta a situaciones inesperadas.

5.6. Eficiencia y efectividad de la administración

Pincay Lucas (2024) afirmó lo siguiente:

> La eficiencia se enfoca en los medios, los métodos y los procedimientos más apropiados, los cuales deben ser adecuadamente planificados y organizados para garantizar el uso óptimo de los recursos disponibles, mientras que la efectividad es una medida del logro de resultados de una organización y se refiere a su capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad mediante la oferta de productos, ya sean bienes o servicios. (p. 33)

Mientras que la eficiencia se enfoca en el proceso y la utilización óptima de recursos, la efectividad se centra en los resultados y en la capacidad de la organización para cumplir con su propósito y satisfacer las necesidades de sus stakeholders. Ambos aspectos son igualmente importantes y complementarios en la búsqueda del éxito empresarial.

5.7. Toma de decisiones

La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. Según los autores Barrientos et al. (2022) afirma lo siguiente, “Uno de los principales desafíos de la dirección gerencial ha sido el desarrollo de herramientas que faciliten el proceso de toma de decisiones estratégicas” (p. 5).

5.7.1. Decisiones basadas en resultados

De acuerdo a la investigacion de los autores, Ponce et al. (2022) definen lo siguiente:

> Las empresas suelen tener reuniones semanales con sus empleados para tomar decisiones sobre la marcha, sin embargo, el problema radica en cómo se adoptan esas

> decisiones, lo que significa que al haber un seguimiento de todo lo que está sucediendo, existen registros de ello, se pueden tomar mejores decisiones mediante el análisis de los escenarios pasados, presentes y futuros de la planificación. (p. 5)

Es importante tener en cuenta que la toma de decisiones no siempre es fácil y puede implicar cierto grado de incertidumbre y riesgo. Sin embargo, es esencial para el progreso y el éxito tanto a nivel individual como organizacional. Una toma de decisiones efectiva requiere un enfoque racional y sistemático, así como una evaluación cuidadosa de las opciones disponibles y de sus posibles consecuencias.

5.8. Gestión empresarial

Para los autores, Carvajal et al. (2022) afirman lo siguiente:

> La gestión empresarial es la disciplina que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización de manera eficiente y efectiva, lo cual implica la toma de decisiones estratégicas, la implementación de procesos eficientes y la optimización de los recursos disponibles. (p. 138)

La planificación meticulosa, la organización precisa, la dirección estratégica y el control efectivo son elementos esenciales que aseguran que los recursos disponibles se utilicen de manera óptima. Esto no solo ayuda a mantener la relevancia de la empresa en el mercado, sino que también contribuye a su rentabilidad a largo plazo.

5.9. Importancia de la gestión empresarial

Desde el punto de vista de Uquillas y Villa (2020) señalan que “La gestión empresarial es una actividad fundamental para el desarrollo económico de una empresa a través de estrategias” (p. 13), Por lo tanto, los directivos buscan la eficiencia, la eficacia y la competitividad de la empresa.

La gestión empresarial es fundamental para el desarrollo económico de una empresa, ya que impulsa la implementación de estrategias efectivas. Los directivos se enfocan en lograr la eficacia, eficiencia y competitividad, lo que se traduce en una mejor posición en el mercado y un crecimiento sostenible.

Además de administrar recursos y procesos, la gestión implica anticiparse y adaptarse a cambios del entorno, identificando oportunidades y mitigando riesgos y avalando la gestión

empresarial como clave para garantizar la viabilidad y éxito en un entorno empresarial competitivo y dinámico.

5.10. Ética y Responsabilidad Social Empresarial

Según Rojas et al. (2022) manifiestan que:

> La mayoría de los clientes no distingue entre la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa, lo cual ha llevado a un mal uso de estos conceptos en las empresas, resultando en la explotación del medio ambiente mediante tecnologías perjudiciales y afectando negativamente a la sociedad en general. (p. 2)

La ética empresarial se basa en principios y valores que orientan las acciones de una empresa, mientras que la responsabilidad social corporativa se enfoca en el impacto que la empresa tiene en la sociedad y el medio ambiente.

Es fundamental distinguir entre estos dos conceptos en el ámbito empresariales, ya que la confusión entre ellos puede llevar a un uso indebido de las prácticas empresariales así mismo es crucial que las empresas integren adecuadamente estos conceptos en su cultura organizacional y estrategia empresarial para lograr un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

5.11. La gestión de cambio organizacional

De acuerdo con el autor, Duarte Hablutzel (2020) considera que:

> Las organizaciones deben adaptar sus objetivos y procesos a las demandas del mercado global, donde la gestión del cambio se vuelve crucial para garantizar su supervivencia, destacando principalmente en relaciones sociales, en particular ya que enfrentan desafíos más significativos para alcanzar sus metas, pues a menudo sufren de falta de comunicación deficiente provocando la incertidumbre empresarial. (p. 11)

La gestión del cambio organizacional es fundamental para las empresas que desean adaptarse al mercado global y asegurar su supervivencia, en este sentido es crucial que ajusten sus objetivos y procesos para generar una ventaja competitiva y mejorar la incertidumbre.

Las empresas públicas enfrentan desafíos significativos en este aspecto, como la falta de compromiso, la comunicación deficiente y la incertidumbre empresarial, lo que dificulta alcanzar sus metas, por lo tanto, es fundamental que estas organizaciones implementen

estrategias efectivas de gestión del cambio para abordar estos desafíos y garantizar su éxito a largo plazo.

5.12. Gestión basada en la calidad

Según Zavala y Vélez (2020) deduce que:

> Actualmente, la Gestión de la Calidad es crucial como una estrategia u necesidad para que una empresa logre el éxito en un mercado competitivo, ya que el personal externo u el consumidor cada vez es más exigente, además, la competencia de países con costos bajos es más intensa, los productos y procesos son cada vez más complejos. (p. 2)

La Gestión basada en la calidad es clave en el mundo empresarial actual, donde la competencia es intensa y los consumidores demandan productos y servicios de alta calidad. Las empresas deben enfocarse en ofrecer estándares superiores de calidad para destacar y mantenerse relevantes en el mercado, esto implica no solo cumplir con las expectativas de los clientes, sino también mejorar constantemente los procesos y productos para adaptarse a los cambios en el mercado.

5.13. La comunicación organizacional en la gestión empresarial

Pineda Henao (2020) refiere que:

> La comunicación organizacional ha evolucionado significativamente gracias al Enfoque humano y sistémico, convirtiéndose en un facilitador y promotor clave de la gestión y la competitividad en las organizaciones, de la misma manera a nivel interno, esta comunicación favorece la gestión e integración de la cultura organizacional, promoviendo la interacción entre los empleados y las iniciativas de la organización. (p. 1)

Actualmente, la comunicación ha evolucionado en las organizaciones, convirtiéndola en un motor fundamental para la gestión y la competitividad. En el ámbito interno, esta comunicación fortalece la cohesión y la identidad cultural al promover la interacción entre los empleados de la empresa; esto no solo mejora el ambiente laboral, sino que también impulsa la colaboración y la eficiencia en los procesos internos.

Por otro lado, la comunicación externa juega un papel importante en la construcción de la organización ante una variedad de audiencias clave, al comunicar efectivamente sus acciones, valores y logros, la organización puede ganar la confianza, reconocimiento, medios

de comunicación, clientes y otros grupos de interés. Esta reputación positiva no solo atrae a nuevos consumidores y socios, sino que también fortalece las relaciones contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad de la compañía en un mercado competitivo.

5.14. Las prácticas de gestión empresarial

López y Garza (2019) afirman lo siguiente:

> La influencia conjunta de las prácticas de gestión empresarial, la innovación y el emprendimiento en las organizaciones, independientemente de su tamaño, se enfrenta al desafío del cambio constante y busca estrategias competitivas fundamentadas en el emprendimiento y el liderazgo que indaguen la planificación estratégica para mantenerse en un mercado globalizado y altamente competitivo. (p.2)

Las prácticas de gestión empresarial y la innovación son fundamentales para el éxito de las organizaciones en un entorno empresarial dinámico y competitivo. Por tanto, estas prácticas abarcan no solo la gestión tradicional de recursos humanos, finanzas y operaciones, sino también la habilidad de identificar oportunidades, llevar a cabo nuevas ideas y liderar durante períodos de cambio.

También las prácticas de gestión empresarial muestran un papel crucial al establecer metas claras y desarrollar planes de acción, estas prácticas deben ser gestionadas de manera integral para que las organizaciones puedan mantenerse en competencia y obtengan éxito en un mercado globalizado y en constante evolución.

5.15. Gestión administrativa

De acuerdo a la investigación de los autores Soledispa et al. (2022) señala que:

> La gestión administrativa es un proceso fundamental en el funcionamiento y desarrollo de cualquier empresa, independientemente de su naturaleza o tamaño, organización, dirección y control de los recursos disponibles, con el objetivo de alcanzar de manera eficiente y eficaz los objetivos establecidos. (p. 14)

La planificación implica definir metas y objetivos claros, así como las estrategias y acciones necesarias para lograrlos, mientras que la organización se encarga de estructurar y distribuir las tareas y responsabilidades entre los miembros de la organización de manera adecuada. La dirección se enfoca en guiar, motivar y coordinar a los equipos de trabajo, mientras que el control verifica que las actividades se estén llevando a cabo de acuerdo con lo planificado.

5.16. Característica de la gestión administrativa

Según los autores Soledispa et al. (2022) señalan que:

> Una gestión administrativa efectiva se fundamenta en la colaboración constante de acciones orientadas a optimizar el uso de recursos, que permanentemente tendrán la característica de ser limitados, por lo que tomar decisiones acertadas genera un impacto positivo en las organizaciones, mientras que decisiones inadecuadas pueden tener consecuencias negativas. (p. 4)

Con la información antes mencionada, se destaca que tomar decisiones adecuadas en las organizaciones genera un impacto positivo, mientras que las decisiones incorrectas pueden tener consecuencias adversas. Asimismo, se diferencia entre los factores internos y externos que afectan la gestión y control de la empresa. Los factores internos son controlables por la empresa y pueden ser gestionados con la información disponible; en contraste los factores externos no corresponden al control de la organización, lo que añade complejidad e incertidumbre a la gestión administrativa.

5.17. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es fundamental para la sostenibilidad y el éxito organizacional ya que proporciona técnicas necesarias para optimizar el funcionamiento. Según Peña et al (2022) plantean que, “La relevancia de la gestión administrativa radica en preparar y organizar la empresa para actuar de forma anticipada, considerando todos los recursos y procedimientos necesarios para alcanzar sus objetivos y reducir los efectos negativos o posibles inconvenientes” (p. 3).

La gestión administrativa es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, ya que proporciona la estructura y los procesos necesarios para la toma de decisiones efectiva, la coordinación del trabajo y la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

5.18. Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial

La gestión administrativa juega un papel fundamental en el desarrollo empresarial, influyendo en factores clave para coordinar procesos y optimizar recursos. Según Mendoza et al. (2022), “La gestión administrativa se ve como una disciplina influenciada que los

administradores utilizan para manejar dinero, personal, tecnología, recursos materiales, con el objetivo de ayudar a la organización a alcanzar sus metas y desarrollo empresarial" (p. 6).

La gestión administrativa se entiende como una disciplina de gran influencia que los administradores aplican en sus empresas para gestionar diversos procesos y transacciones internas de la misma manera estas incluyen el estado de inventarios, la gestión de recursos materiales, la tecnología y los registros del personal. El objetivo fundamental de este enfoque es alcanzar directamente las metas propuestas por la organización y fomentar su desarrollo organizacional.

5.19. Principios de la gestión administrativa

Los principios de la gestión administrativa guían al nivel estratégico en la implementación de estrategias organizacionales, ayudando a lograr objetivos planteados. Según Rodríguez Tóala (2022), "La gestión administrativa está compuesta por varios principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas que son indispensables para lograr resultados en las sociedades contemporáneas" (p. 11).

De los siguientes principios:

Planificación: Establecer objetivos claros.

Coherencia: Asignar tareas y responsabilidades.

Efectividad: Utilizar los recursos de manera eficiente.

Los principios de gestión administrativa son fundamentales para guiar las acciones y decisiones de los administradores y asegurar el éxito a largo plazo de la organización. Por tanto estos principios proporcionan una base sólida sobre la cual se pueden construir prácticas de gestión efectivas y adaptativas.

5.20. Estrategias de la gestión administrativa en las empresas

5.19.1. Estrategias

Las estrategias ayudan a alcanzar objetivos y aseguran la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. Según Magdaleno et al. (2019) consideran que, "Para lograr los objetivos empresariales, la estrategia es crucial, ya que impacta directamente en el proceso de alcanzar la posición competitiva deseada en un momento futuro específico" (p. 3).

La estrategia empresarial se refiere al proceso dinámico mediante el cual una empresa interactúa con su entorno para lograr sus objetivos. Implica tomar decisiones que aseguren la

coherencia de las acciones de la empresa frente a su entorno. Además, consiste en el arte de combinar el análisis interno con la sabiduría de los líderes para optimizar los recursos y habilidades de la organización.

5.21. Estrategias para la optimización de la gestión administrativa en una empresa

Para optimizar el proceso de gestión administrativa en una empresa, es crucial implementar estrategias que aseguren la excelencia en cada etapa del proceso administrativo. Según Noboa et al. (2022) plantea que:

> La gestión administrativa u efectiva consiste en valorar estrategias que encaminen al crecimiento de la empresa, garantizando la rentabilidad en conjunto con los objetivos constituidos, por tanto, este proceso es importante para la adecuada gestión de los recursos, el tiempo y el personal. (p.5)

La gestión administrativa se centra en evaluar estrategias que impulsen al crecimiento de las empresas ya que ayuda a alcanzar los objetivos previstos asegurando beneficios o ganancias en relación con los recursos, de la misma manera generando eficiencia en el uso del tiempo de trabajo y a la capacidad de la empresa para cumplir con los objetivos en los plazos determinados.

5.22. Satisfacción laboral en la gestión administrativa

La satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimentan los empleados con respecto a su entorno profesional. Según Saavedra y Delgado (2020) afirman que:

> La satisfacción laboral en la gestión administrativa se refiere a la percepción que el empleado tiene de su ambiente de trabajo, actualmente muchos colaboradores en empresas mexicanas no están completamente satisfechos debido a ambientes laborales inadecuados y un liderazgo insuficiente, por lo tanto, la gestión administrativa requiere estrategias que permitan dirigir la organización, lo que ayuda a alcanzar los objetivos. (p. 1)

La satisfacción laboral en la gestión administrativa es un factor crucial que impacta directamente en el rendimiento y la eficacia del personal de una empresa, tomando en cuenta la satisfacción de los empleados en sus labores administrativos debido a que está íntimamente ligada a la motivación, el liderazgo e incluso al compromiso general con la organización, por lo que, resulta fundamental que las empresas implementen estrategias efectivas para mejorar la satisfacción laboral, lo que contribuirá significativamente al éxito de la empresa.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA

6.1. Enfoque de la investigación

6.1.1. Cuantitativa

De acuerdo con Jiménez González (2020)

> El concepto de evaluación cuantitativa se distingue de otros tipos de estudios por ciertos elementos clave, como su enfoque en la recolección de datos numéricos para predecir fenómenos; también emplea un diseño y método estructurado que implica la intervención de variables por parte del investigador, lo cual permite que este tipo de investigación sea correlacional, comparativa, descriptiva y experimental. (p. 62)

La investigación cuantitativa ha evolucionado con el tiempo, desempeñando un papel crucial en el desarrollo de objetivos y estrategias. Este enfoque ha ayudado a recolectar información mediante datos numéricos, lo que contribuye a la gestión administrativa de la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., proporcionando una comprensión profunda de las percepciones, experiencias y comportamientos de los empleados, clientes y otros actores clave dentro de la compañía.

Además, esta metodología ofrece una perspectiva detallada y estructurada de la dinámica interna de la compañía, por lo que al investigar en profundidad los conocimientos, comportamientos y experiencias de los diversos actores involucrados, como clientes y empleados, se obtiene una visión completa y precisa de cómo funciona la organización.

6.1.2. Diseño no experimental

De acuerdo al autor Plasencia Vera (2020), “El enfoque será no experimental, ya que en la investigación no se realizará ninguna manipulación, por lo tanto, el desarrollo del estudio se centrará en observar la relación tal como se presenta en la realidad, sin intervenir en ella” (p. 43).

El estudio adoptará un enfoque no experimental, puesto que no se llevará a cabo ninguna manipulación de variables. En consecuencia, el desarrollo de la investigación se enfocará en observar la relación tal como se manifiesta en la realidad, sin intervenir en ella.

6.2. Métodos de Investigación

6.2.1. Método Deductivo

Según el autor Palmero Suárez (2021), “El término deductivo se refiere a un método de razonamiento en el que se procede lógicamente de lo universal a lo particular, así mismo el

enfoque implica derivar conclusiones específicas a partir de premisas o principios generales previamente establecidos" (p. 14).

Este enfoque permite derivar afirmaciones particulares basándose en premisas universales previamente establecidas. En el contexto de estrategias de gestión administrativa, el razonamiento deductivo puede ser utilizado para desarrollar estrategias de liderazgo, comunicación, motivación, toma desiciones y supervisión, asegurando así que las decisiones específicas estén alineadas con los objetivos y valores globales de la organización.

6.2.2. Método Inductivo

El autor Palmero Suárez (2021) define lo siguiente, "El término inductivo se refiere a un proceso de razonamiento que se basa en la extracción de principios generales a partir de observaciones o experiencias particulares" (p. 16).

El método inductivo juega un papel crucial al permitir a la compañía desarrollar iniciativas fundamentadas en observaciones y experiencias concretas. Implica la recopilación de datos específicos y la identificación de tendencias que conducen a la formulación de principios generales. Al aplicar el razonamiento inductivo, las empresas pueden tomar decisiones informadas, fortalecer la supervisión, fomentar la comunicación y la integración. Esto facilita la creación de estrategias que consideran las realidades contextuales y operativas de la empresa.

6.3. Niveles de investigación

6.3.1. Nivel Bibliográfico

El método bibliográfico es una técnica esencial en la investigación que implica examinar, analizar y resumir fuentes pertinentes o relacionadas con un tema específico. Según Tramullas (2020) considera que:

Las revisiones bibliográficas son fundamentales para descubrir nuevas áreas de estudio, así como para resumir y establecer bases sólidas sobre las cuales construir el cuerpo de conocimientos de una disciplina, ante todo estas revisiones facilitan el avance teórico lo cual también juega un papel crucial en la difusión del conocimiento científico y en la mejora de la práctica profesional. (p.2)

La búsqueda bibliográfica ha sido fundamental para obtener información detallada sobre la gestión administrativa. Esta investigación se ha llevado a cabo de manera exhaustiva en diversas fuentes, como artículos científicos, libros y tesis, lo que ha proporcionado una

base sólida de conocimientos previos sobre los temas abordados en el proyecto de investigación. Además, esta búsqueda ha permitido identificar nuevas áreas de estudio, difundir nuevos conocimientos, avances teóricos, y establecer bases sólidas para futuras investigaciones.

6.3.2. Nivel Descriptiva

De acuerdo al autor Martínez Valverde (2020), "Aquellas que buscan acercarse a los problemas objeto de análisis o comprender situaciones" (p. 7).

Mediante este enfoque, se pueden identificar y describir con precisión los problemas y desafíos que enfrenta la compañía en términos de gestión administrativa, podría revelar la falta de comunicación, liderazgo, motivación, toma decisiones, supervisión e integración.

6.4. Técnica e intrumento

6.4.1. Técnica de la encuesta

Una encuesta es un procedimiento de recolección de datos que utiliza cuestionarios combinados para recopilar información de un grupo de individuos. Según feria et al. (2020) plantea que:

La encuesta se define como un adecuado método empírico que utiliza un instrumento o formulario, ya sea digital o impreso, diseñado para obtener respuestas sobre las incidencias en estudio; igualmente los sujetos que proveen la información completan el formulario por sí mismos. (p.11)

En la presente investigación también se llevará a cabo la técnica de la encuesta destinada específicamente a todos los colaboradores de la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., las cuales serán respondidas bajo diferentes criterios, de esa manera recolectar datos relevantes y directos sobre sus opiniones, perspectivas y experiencias.

Para investigar la situación actual de la compañía, se decidió utilizar un cuestionario diseñado específicamente para este propósito. El objetivo del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre la población objeto de estudio y el objetivo de la investigación. Este instrumento ha sido validado por los siguientes profesionales: Jorge Enrique Cañar Tercero, Diego Fernando Jácome Segovia y Mónica Patricia Salazar Tapia, docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Se formularon 22 preguntas, abarcando las dimensiones de planificación, organización, dirección, control, toma de decisiones y estrategias, tal como se indica en el anexo A. El cuestionario fue aplicado a los socios de la

compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., con el fin de recopilar datos cuantitativos que permitan realizar un diagnóstico situacional y proponer alternativas de solución relacionadas con la gestión administrativa.

6.5. Población y Muestra

La población es el conjunto total de individuos o elementos que comparten especialidades comunes y son objeto de estudio. Según Arias (2020), “La población finita se conoce como el número exacto de sujetos que la componen, y población infinita cuando no se tiene un dato preciso sobre la cantidad de sujetos” (p. 63).

En el estudio llevado a cabo a la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., se consideró a todos los socios , 27 en total, Se utilizó un instrumento de recolección de datos con el objetivo de obtener información sobre cómo se lleva a cabo el proceso de gestión administrativa, que incluye planificación, organización, dirección y control, por lo que esto permite comprender mejor el problema del estudio y considerar posibles estrategias para la mejora de la compañía; además al tratarse de una población finita o pequeña, no fue necesario realizar el cálculo pertinente para analizar la muestra.

Tabla 3

Población y muestra de la compañía ALHERTTRUCKS S.A

Población	Total	Porcentaje
Hombres	22	**95%**
Mujeres	5	**5%**
TOTAL:	**27**	**100%**

Nota. Fuente propia

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Análisis e interpretación de Resultados

Una vez recolectada la información mediante un enfoque de investigación cuantitativa y utilizando la técnica de encuesta, se realizó un diagnóstico de la gestión administrativa en una población de 27 colaboradores de la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. El objetivo del estudio es proponer estrategias de mejora para la

gestión administrativa de la compañía. Para evaluar los criterios, se procedió a analizar los datos obtenidos en términos de porcentajes.

No se empleó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra debido a que la población es finita u pequeña. Es posible analizar cada individuo de manera exhaustiva, sin necesidad de utilizar fórmulas estadisticas.

El análisis de la encuesta realizada en ALHERTTRUCKS S.A. ha proporcionado una visión detallada del estado actual de la administración de la compañía. La alta tasa de participación, cercana al 100% de la población, asegura que los resultados sean representativos y confiables, lo que permite desarrollar e implementar planes u estrategias de mejora y efectivas que aborden las oportunidades de crecimiento.

7.1.1. Tabulación de Encuesta

1. ¿Cómo considera que se lleva a cabo la gestión administrativa en la compañía?

Tabla 4

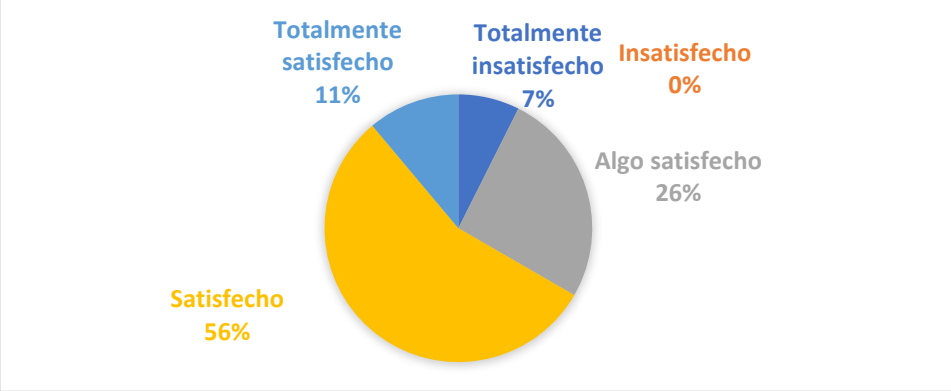
Gestión administrativa de la compañía

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	7%
Insatisfecho	0	0%
Algo satisfecho	7	26%
Satisfecho	15	56%
Totalmente satisfecho	3	11%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 1

Gestión administrativa



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación:

Durante la recopilación de datos, se identificó que el 56% de los encuestados se sienten satisfechos e identificados con la gestión administrativa de la compañía. Además, el 26% indicó estar algo satisfecho, mientras que el 11% expresó estar completamente satisfecho. Estos resultados indican que los socios perciben una gestión positiva por parte del gerente. También se destacó que la administración se lleva a cabo de manera clara y coherente, sin presentar dificultades en la ejecución de los procesos internos de la compañía. La satisfacción general de los accionistas es un indicador clave del buen desempeño de la administración, lo cual contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

2. Cuenta la compañía con propósitos y metas:

Tabla 5

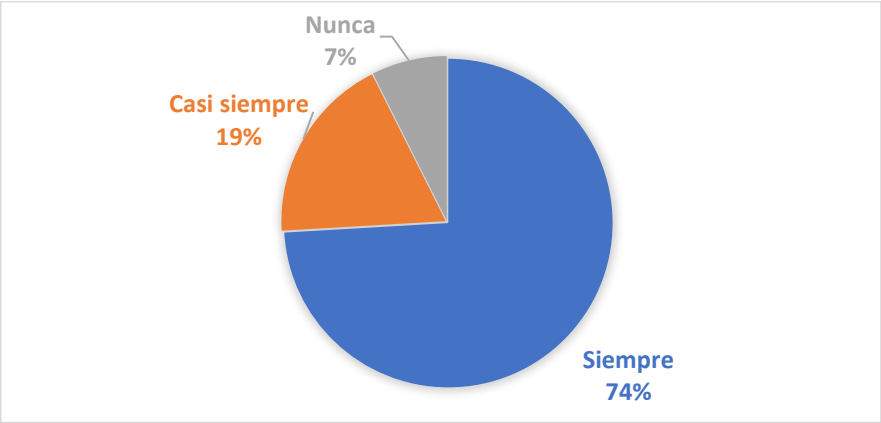
Cuenta con propósitos y metas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	74%
Casi siempre	5	19%
Nunca	2	7%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 2

Cuenta con propósitos y metas



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta revelaron que el 74% de los participantes considera que la compañía siempre tiene propósitos y metas claras. Además, el 19% opina que casi siempre existen propósitos y metas en la compañía, mientras que el 7% afirma que nunca hay propósitos y metas definidos. Aunque una mayoría significativa reconoce la existencia de estos objetivos, es fundamental señalar que la percepción de metas y propósitos claros tiene un impacto directo en la motivación y el rendimiento de los empleados. Cuando los objetivos de la compañía están claramente definidos y comunicados, los empleados pueden alinear más efectivamente sus esfuerzos individuales con las metas organizacionales, lo que incrementa tanto la productividad como el compromiso.

3. Reciben capacitaciones sobre la gestión administrativa dentro de la compañía:

Tabla 6

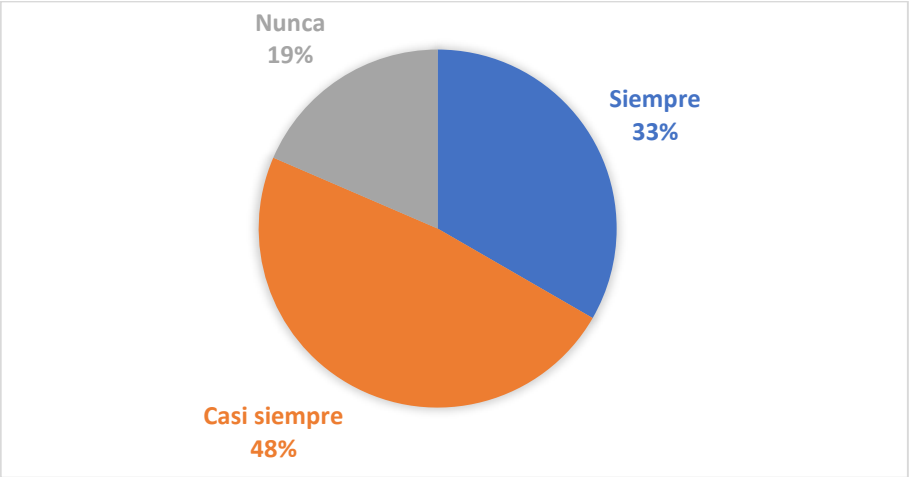
Capacitaciones sobre la gestión administrativa

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	33%
Casi siempre	13	48%
Nunca	5	19%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 3

Capacitaciones sobre la gestión administrativa



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Se observó que el 48% de los encuestados afirmó que casi siempre reciben capacitaciones, el 33% menciona que siempre reciben capacitaciones, y el 19% indicó que nunca reciben capacitación. En términos generales, aunque la mayoría de los empleados tiene acceso a programas de formación, es esencial que la empresa revise y optimice sus iniciativas de capacitación para garantizar que todos los miembros del equipo puedan desarrollar plenamente su potencial. Resolver esta disparidad en el acceso a la capacitación puede aumentar la equidad y el compromiso a nivel organizacional, lo que, a su vez, potenciará el rendimiento global y fortalecerá la cohesión del equipo.

4. ¿Cree usted que el proceso administrativo, que incluye la planeación, organización, dirección y control, sea fundamental para la compañía?

Tabla 7

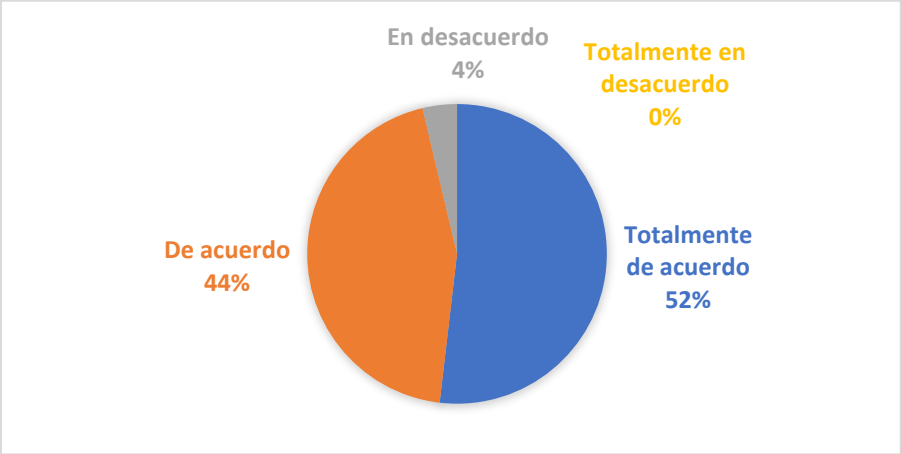
Necesidad e importancia del proceso admirativo para la compañía

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	52%
De acuerdo	12	44%
En desacuerdo	1	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 4

Necesidad e importancia del proceso admirativo para la compañía



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

La encuesta muestra que el 52% de los participantes está completamente de acuerdo en que es esencial incluir procesos administrativos, lo que indica un fuerte consenso sobre la importancia de estos procesos en la gestión de la empresa. Además, el 44% de los encuestados está de acuerdo en que estos procesos se llevan a cabo adecuadamente. En conjunto, estos resultados indican que hay un amplio reconocimiento de la importancia de contar con procesos administrativos, y que la mayoría también valora la forma en que se están llevando a

cabo. Sin embargo, la diferencia en los porcentajes sugiere que puede ser necesario revisar y optimizar la implementación para cumplir con las expectativas de todos los participantes.

5. ¿Cree que las actividades que realiza el personal administrativo de la compañía está alineado con los objetivos y metas establecidos?

Tabla 8

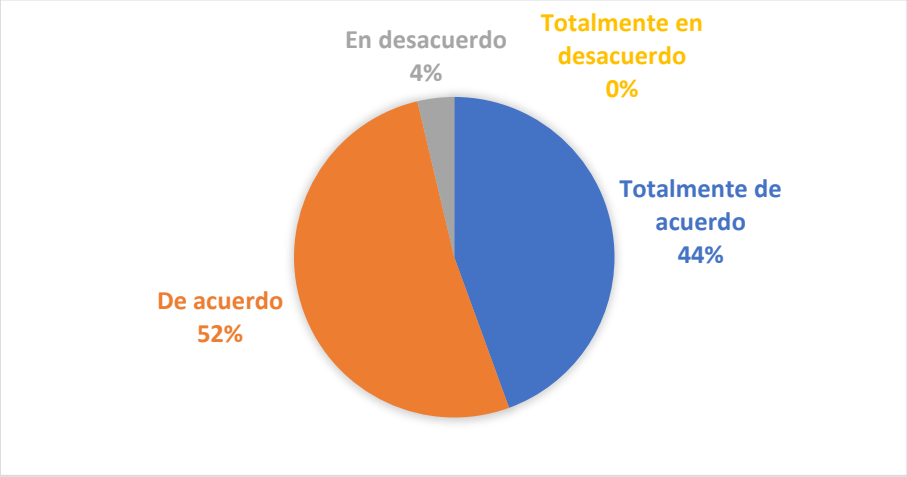
Las actividades realizadas por personal administrativo están alineadas con los objetivos y metas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	44%
De acuerdo	14	52%
En desacuerdo	1	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 5

Las actividades realizadas por personal administrativo están alineadas con los objetivos y metas



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

En las encuestas, el 52% de los colaboradores estuvo de acuerdo con las actividades del personal administrativo, el 44% estuvo totalmente de acuerdo y consideró que estas

actividades están alineadas con los objetivos y metas de la compañía. Los colaboradores que mostraron acuerdo con las actividades del personal administrativo perciben estas acciones como bien dirigidas hacia los objetivos y metas estratégicas de la empresa. Este hecho indica una evaluación positiva general del trabajo administrativo, con una porción significativa del personal considerándolo esencial para el éxito de la organización. La congruencia entre estas actividades y las metas corporativas parece estar favoreciendo una mayor cohesión y efectividad en el logro de los objetivos empresariales.

6. ¿Qué tan efectiva considera que es la planificación actual en la compañía para alcanzar los objetivos y metas establecidos?

Tabla 9

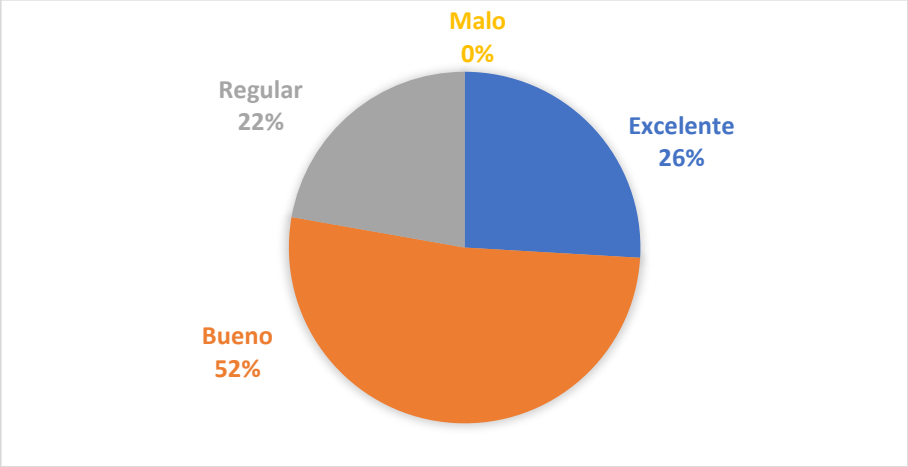
La planificación actual es efectiva para alcanzar los objetivos y metas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	26%
Bueno	14	52%
Regular	6	22%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 6

La planificación actual es efectiva para alcanzar los objetivos y meta



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Según la encuesta, el 52% de los participantes considera que la planificación de la compañía es buena, el 26% la califica como excelente y el 22% la encuentra regular. Este desglose de opiniones muestra que, en general, la planificación de la empresa es vista de manera positiva, con una mayoría considerando que es buena o incluso excelente. No obstante, también se observa que algunos miembros del equipo ven áreas que podrían mejorar. Estos comentarios indican que, aunque la planificación es apreciada, hay espacio para afinar los procesos y estrategias para lograr aún mejores resultados.

7. Está familiarizado con las funciones que debe cumplir según lo establecido por la compañía:

Tabla 10

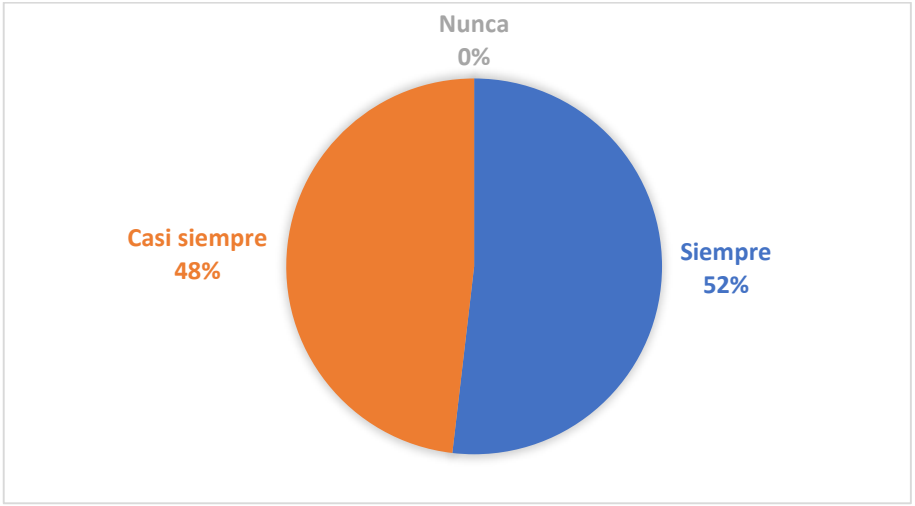
Las funciones que debe cumplir

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	52%
Casi siempre	13	48%
Nunca	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 7

Las funciones que debe cumplir



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta, el 52% de los colaboradores asegura estar siempre familiarizado con sus funciones, mientras que el 48% indica que casi siempre conocen sus responsabilidades. En general, estos resultados indican que la mayoría de los empleados tiene una buena comprensión de sus funciones según las directrices de la empresa. La información sobre las responsabilidades parece estar bien gestionada y clara para la mayoría. Sin embargo, siempre hay oportunidades para mejorar la comunicación y garantizar que todos los colaboradores tengan un entendimiento completo y constante de sus roles.

8. Se asignan responsabilidades o actividades a cada uno de los colaboradores para alcanzar los objetivos planteados en la compañía:

Tabla 11

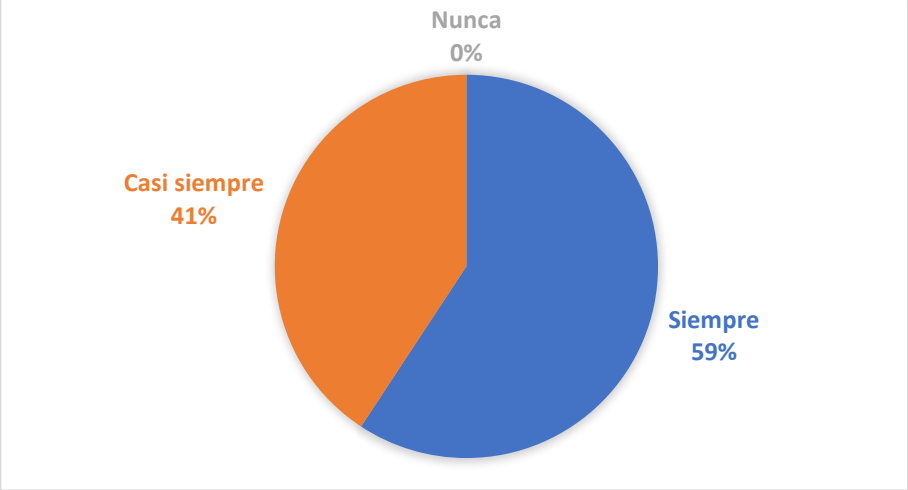
Responsabilidades o actividades de cada colaborador alcanza los objetivos planteados

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	59%
Casi siempre	11	41%
Nunca	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 8

Responsabilidades o actividades de cada colaborador alcanza los objetivos plateados



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas, con un 59% y un 41%, menciona que se les asignan responsabilidades claras para cumplir con los objetivos de la compañía. Los resultados reflejan una aceptación general de estas responsabilidades, lo que contribuye positivamente al logro de las metas establecidas. Esto significa que cada individuo sabe exactamente qué se espera de ella y cómo su trabajo contribuye a alcanzar los objetivos de la empresa. Tener responsabilidades claras ayuda a los empleados a trabajar de manera más efectiva y eficiente, asegurando que todos estén alineados con las metas organizacionales.

9. ¿Cree usted que un organigrama estructural es beneficioso para identificar roles y responsabilidades en la compañía?

Tabla 12

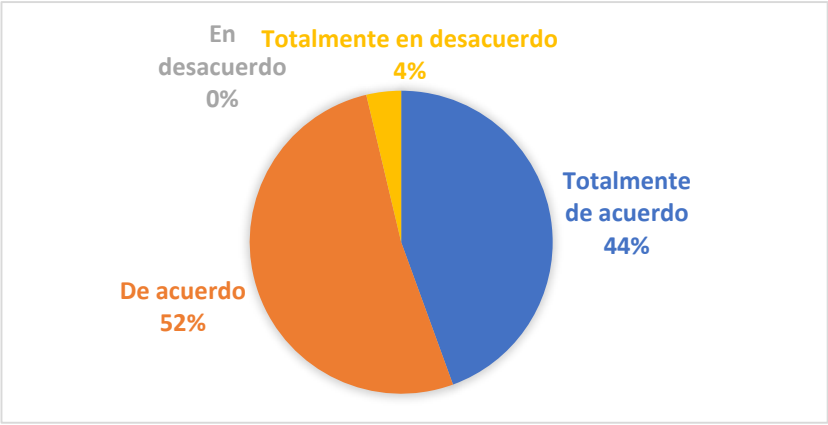
Organigrama estructural identifica roles y responsabilidades

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	44%
De acuerdo	14	52%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 9

Organigrama estructural identifica roles y responsabilidades



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, el 52% manifiesta estar de acuerdo con el organigrama estructural de la compañía, y el 44% está totalmente de acuerdo en que ayuda a identificar los roles y responsabilidades. En general, los datos muestran que la mayoría de los empleados está satisfecha con la estructura organizativa y la claridad con la que define los roles. Además, una parte significativa valora especialmente cómo el organigrama facilita la comprensión de las responsabilidades. Esto indica que el organigrama es una herramienta importante para la empresa, aunque siempre existen oportunidades para mejorar su percepción en la práctica.

10. ¿Utiliza su compañía un sistema de gestión de tareas para supervisar el cumplimiento de responsabilidades?

Tabla 13

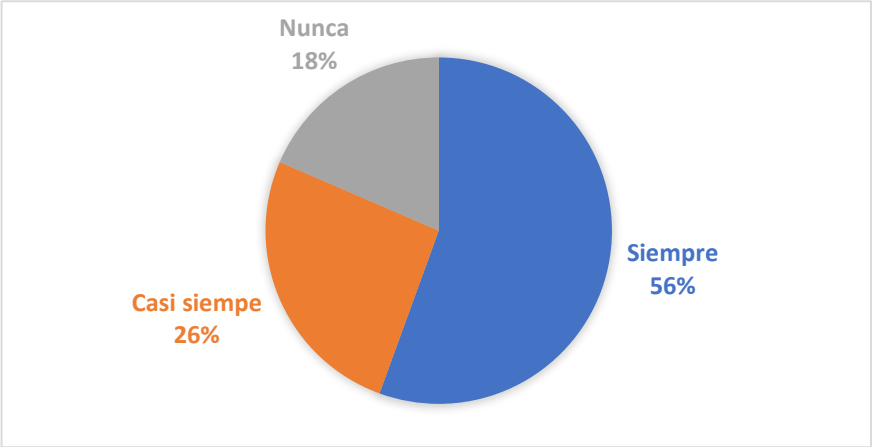
Sistemas de gestión de tareas para supervisar el cumplimiento de responsabilidades

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	56%
Casi siempre	7	26%
Nunca	5	18%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 10

Sistemas de gestión de tareas para supervisar el cumplimiento de responsabilidades



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

El 56% y el 26% de los encuestados consideran que siempre hay una buena gestión en la definición de las tareas para los colaboradores, mientras que el 18% señala que no se supervisan las tareas asignadas. Los resultados muestran que la mayoría de los empleados siente que la gestión y supervisión de las tareas es adecuada. Sin embargo, también hay una parte significativa que cree que la supervisión no es suficiente. Esto indica que, aunque la empresa tiene un sistema de gestión de tareas que funciona bien en términos generales, aún hay oportunidades para mejorar la supervisión y asegurar que todos los colaboradores reciban el seguimiento necesario para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

11. ¿Cree que existe comunicación efectiva entre los colaboradores de la compañía?

Tabla 14

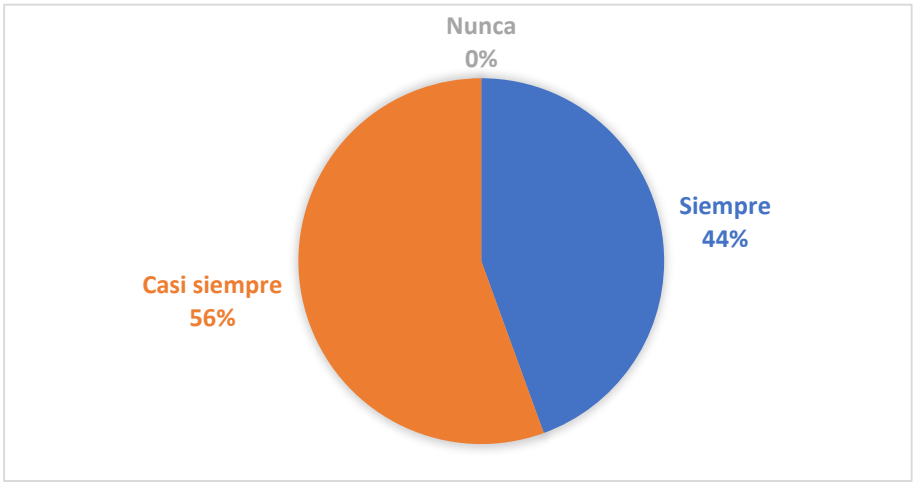
Comunicación efectiva

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	44%
Casi siempre	15	56%
Nunca	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 11

Comunicación efectiva



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 56% de los encuestados considera que casi siempre existe una comunicación efectiva entre los colaboradores, y el 44% afirma que siempre hay comunicación. La comunicación efectiva en el entorno laboral se refiere a la capacidad de intercambiar información, ideas y mensajes de manera clara y comprensible entre los miembros de un equipo o entre diferentes niveles de la organización. Esto significa que la información se transmite de forma precisa y oportuna, lo que facilita la colaboración, minimiza los malentendidos y mejora el rendimiento general. En el ámbito laboral, una comunicación efectiva es fundamental para coordinar las tareas de manera fluida, resolver problemas de forma ágil y asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos de la empresa. Una buena comunicación facilita el intercambio de ideas, reduce malentendidos y conflictos, y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

12. ¿Cómo calificaría el respaldo que brinda el líder a los colaboradores en la compañía?

Tabla 15

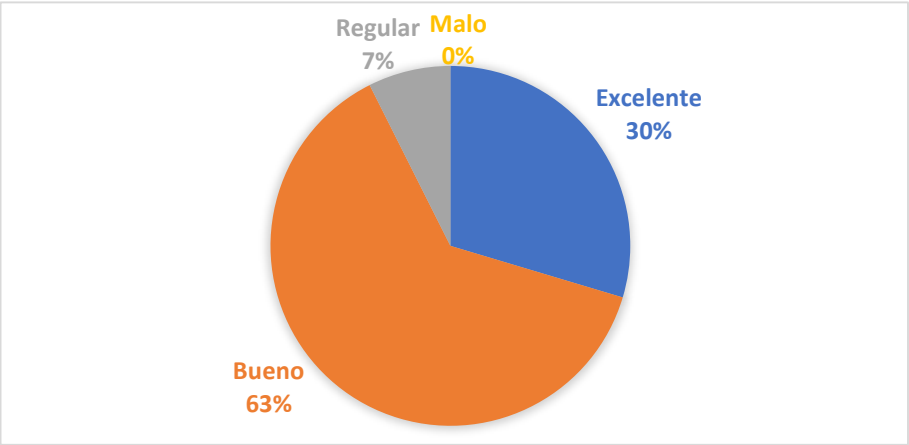
El respaldo que brinda el líder

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	30%
Bueno	17	63%
Regular	2	7%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 12

El respaldo que brinda el líder



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Del total de encuestados, el 63% considera que el respaldo que brinda el líder a sus colaboradores es bueno, el 30% lo califica como excelente y el 7% lo evalúa como regular. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva hacia el apoyo del líder, lo que indica que los líderes están cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades. Aunque existe una base sólida de liderazgo efectivo, siempre hay oportunidades para mejorar

las prácticas y asegurar un ambiente de trabajo más cohesivo y motivador para todos los miembros del equipo.

13. ¿La compañía cuenta con programas de reconocimiento para los colaboradores que alcanzan o superan sus objetivos?

Tabla 16

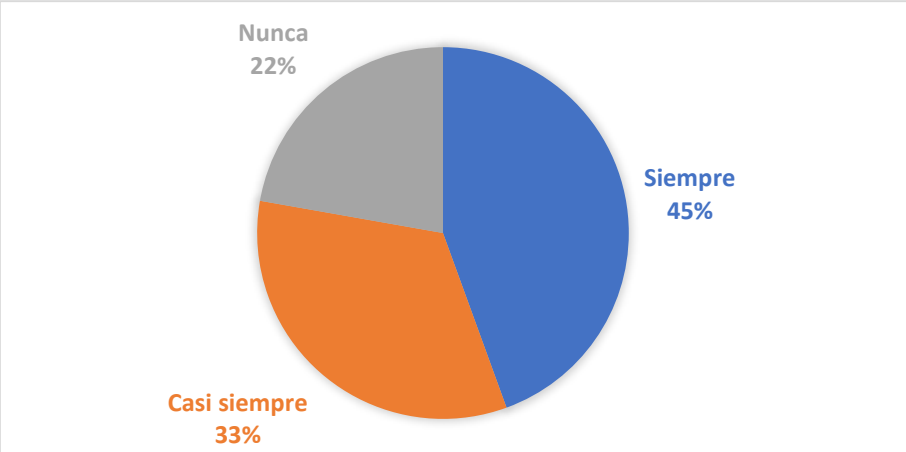
Programas de reconocimiento

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	45%
Casi siempre	9	33%
Nunca	6	22%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 13

Programas de reconocimiento



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Al analizar los resultados sobre la existencia de programas de reconocimiento para los colaboradores en la compañía, el 45% de los encuestados señala que estos programas siempre se llevan a cabo, el 33% indica que casi siempre se realizan y el 22% afirma que la mayoría considera que la compañía tiene programas de reconocimiento que ayudan a alcanzar los objetivos. Sin embargo, una parte significativa de los encuestados muestra indiferencia, y una

minoría reporta la ausencia de estos programas. Esta diferencia en las percepciones indica la necesidad de revisar y posiblemente estandarizar los programas de reconocimiento para asegurar que todos los empleados se sientan valorados y motivados de manera uniforme.

14. ¿Con qué frecuencia se desarrolla evaluación sobre el desempeño de los colaboradores en la compañía?

Tabla 17

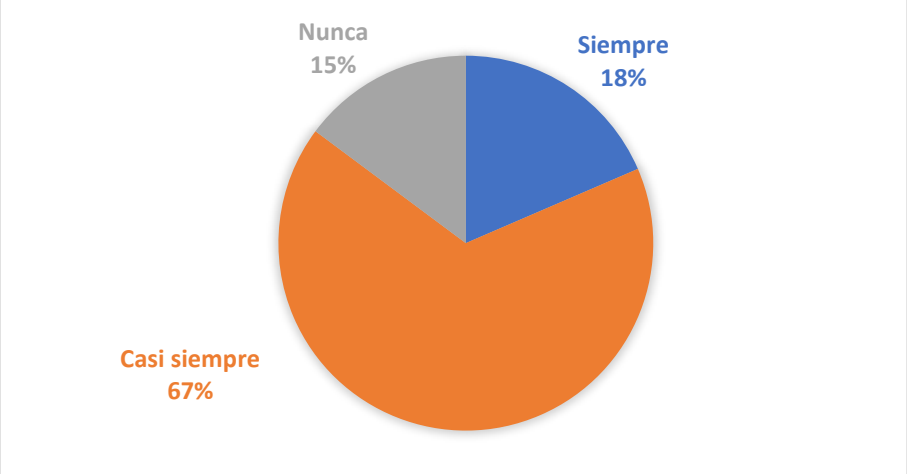
Se desarrolla evaluación sobre el desempeño

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	18%
Casi siempre	18	67%
Nunca	4	15%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 14

Se desarrolla evaluación sobre el desempeño



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

De acuerdo con las encuestas realizadas, el 67% de los participantes afirma que la evaluación del desempeño de los colaboradores ocurre con frecuencia, mientras que el 18% sostiene que estas evaluaciones se llevan a cabo siempre. Por otro lado, el 15% de los encuestados indica que nunca se realiza una evaluación. Estos resultados señalan que, aunque

una mayoría significativa percibe que las evaluaciones de desempeño son una práctica regular, todavía hay un segmento de empleados que no experimenta este proceso, esta discrepancia destaca la necesidad de revisar y estandarizar el sistema de evaluaciones de desempeño para asegurar que todos los colaboradores reciban retroalimentación periódica y constructiva sobre su trabajo.

15. ¿Se utilizan indicadores clave de rendimiento para evaluar regularmente el desempeño de sus colaboradores en la compañía?

Tabla 18

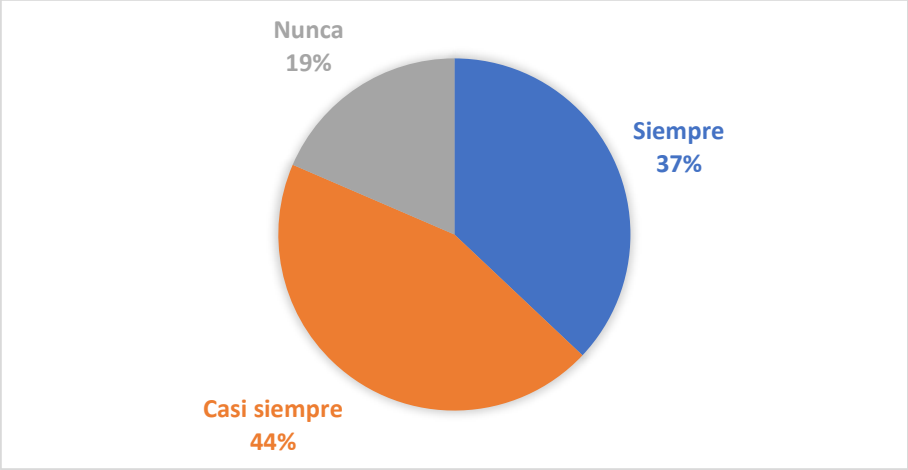
Rendimiento para evaluar regularmente el desempeño

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	37%
Casi siempre	12	44%
Nunca	5	19%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 15

Rendimiento para evaluar regularmente el desempeño



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

El 44% de los encuestados señala que los indicadores clave de rendimiento se utilizan casi siempre para evaluar a los colaboradores de manera regular. Un 37% afirma que estos indicadores se aplican siempre, mientras que el 19% manifiesta que nunca se emplea evaluación. La variación en las percepciones sobre el uso de los indicadores clave de rendimiento sugiere que, aunque la mayoría considera que se utilizan de manera regular o constante, hay ciertos casos o áreas donde no se aplican. Esto podría indicar una falta de consistencia en la forma en que se utilizan estos indicadores en diferentes equipos o departamentos, lo que podría afectar la equidad y la efectividad del proceso de evaluación.

16. ¿Se realiza un seguimiento sobre la seguridad de sus colaboradores para garantizar su bienestar?

Tabla 19

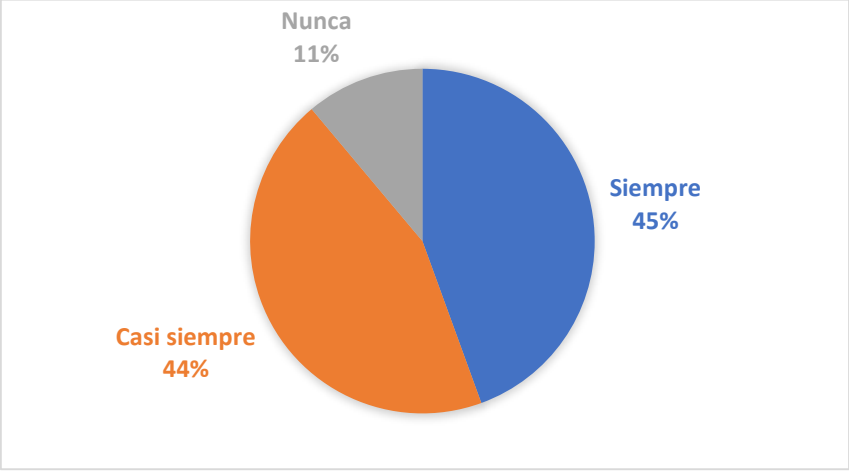
Seguimiento sobre la seguridad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	45%
Casi siempre	12	44%
Nunca	3	11%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 16

Seguimiento sobre la seguridad



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta, el 45% de los participantes asegura que siempre se realiza un seguimiento en materia de seguridad para los colaboradores, mientras que el 44% considera que este seguimiento ocurre casi siempre. En contraste, el 11% de los encuestados opina que nunca se lleva a cabo dicho seguimiento. El seguimiento de seguridad es un proceso continuo y sistemático que asegura que las medidas y protocolos de seguridad en el entorno laboral sean efectivos y se apliquen correctamente. Este proceso implica revisar periódicamente las prácticas de seguridad, identificar posibles riesgos, implementar medidas correctivas y preventivas, y comunicar las normas de seguridad para mantener un ambiente de trabajo seguro y conforme a las regulaciones y estándares establecidos.

17. ¿Al tomar decisiones importantes en la compañía se lo realiza en base a información confiable?

Tabla 20

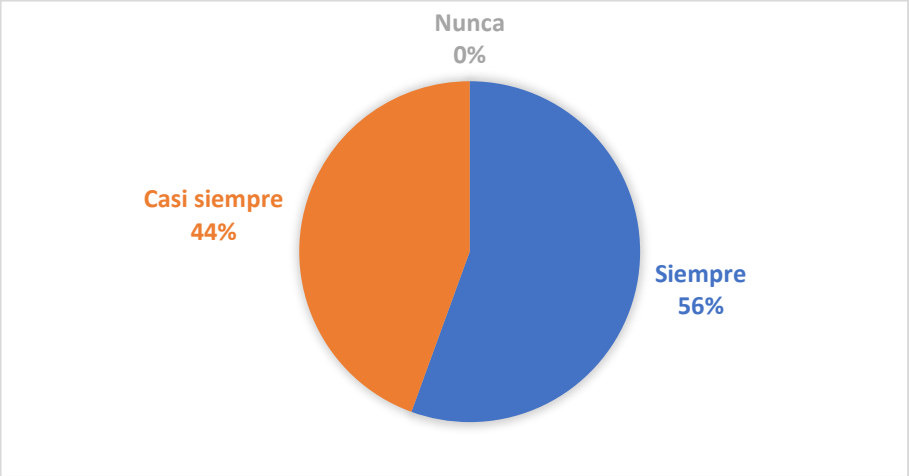
Toma decisiones en base a información confiable

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	56%
Casi siempre	12	44%
Nunca	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 17

Toma decisiones en base a información confiable



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 56% de los encuestados afirma que siempre basa sus decisiones importantes en información confiable, mientras que el 44% menciona que lo hace casi siempre. Al tomar decisiones confiables se lo realiza con información precisa, completa, actualizada y proviene de fuentes verificables y de buena reputación. La información confiable es fundamental para tomar decisiones informadas y efectivas, ya que proporciona una base sólida y verificada para evaluar opciones, prever resultados y ejecutar acciones. Se caracteriza por su exactitud y por haber sido validada a través de métodos rigurosos y fiables, lo que minimiza la posibilidad de errores y sesgos en el proceso de toma de decisiones.

18. Según su criterio, ¿Quién toma las decisiones en la compañía?

Tabla 21

Toma decisiones

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
El gerente toma las decisiones por sí solo	4	15%
El gerente solicita el criterio de los colaboradores	22	82%
No sabe	1	3%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 18

Toma decisiones

Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

Según la encuesta, el 82% de la población encuestada señala que tanto el gerente como los colaboradores participan en el proceso de toma de decisiones, mientras que el 15% indica que solo el gerente toma las decisiones. Un 3% de los encuestados no sabe cómo se toman las decisiones. La mayoría percibe que el gerente consulta a los colaboradores antes de tomar decisiones, sugiriendo un estilo de liderazgo participativo que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. Sin embargo, una minoría percibe que el gerente toma decisiones

de manera unilateral, reflejando un estilo de liderazgo más centralizado y menos inclusivo, lo cual puede limitar la colaboración y conllevando a la necesidad de mejorar la comunicación.

19. ¿Se siente involucrado/a en el proceso de toma de decisiones en la compañía?

Tabla 22

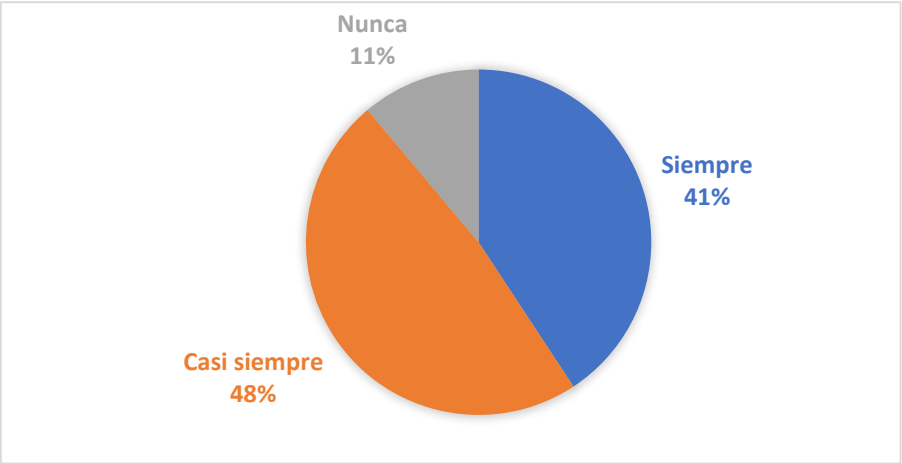
Involucra en el proceso de toma de decisiones

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	41%
Casi siempre	13	48%
Nunca	3	11%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 19

Involucra en el proceso de toma de decisiones



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

El 48% de los encuestados afirma que casi siempre se involucra en el proceso de toma de decisiones, el 41% indica que siempre participa, y el 11% asegura que nunca está involucrado. La mayoría de los encuestados está activamente involucrada en la toma de decisiones, mientras que una minoría no se siente partícipe en este proceso dentro de la

compañía. Es importante mantener y fortalecer la participación de todos los involucrados para asegurar un proceso de toma de decisiones efectivo, aunque existe una fuerte tendencia hacia la participación regular y constante, aún hay barreras que impiden la inclusión total de todos los miembros del equipo. Por ello, es fundamental fomentar una mayor equidad y mejorar la comunicación interna, ya que son esenciales para asegurar que todos los empleados se sientan valorados y puedan contribuir activamente al proceso de toma de decisiones.

20. ¿Está de acuerdo a que existan estrategias orientadas a la mejora de la gestión administrativa dentro de la compañía?

Tabla 23

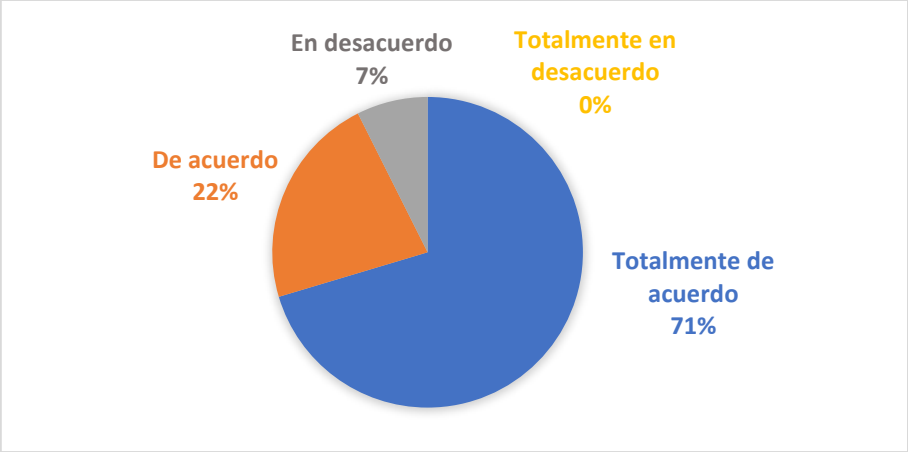
Estrategias orientadas a la mejora de la gestión administrativa

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	71%
De acuerdo	6	22%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 20

Estrategias orientadas a la mejora de la gestión administrativa



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los encuestados, el 71% está completamente de acuerdo en que se deben implementar estrategias orientadas a mejorar la gestión administrativa, el 22% está de acuerdo con la introducción de nuevas estrategias, y el 7% está en desacuerdo. La mayoría de los participantes respalda la adopción de nuevas estrategias para optimizar la gestión administrativa y reconoce la importancia de la evolución continua para mejorar la eficiencia y el rendimiento organizacional. No obstante, una minoría se opone a estas modificaciones. Para lograr una implementación efectiva, es esencial abordar las preocupaciones de este grupo y garantizar una comunicación clara sobre los beneficios y el impacto de las nuevas estrategias en la compañía.

21. ¿Cree que la retroalimentación regular es crucial para evaluar el éxito de una estrategia de mejora?

Tabla 24

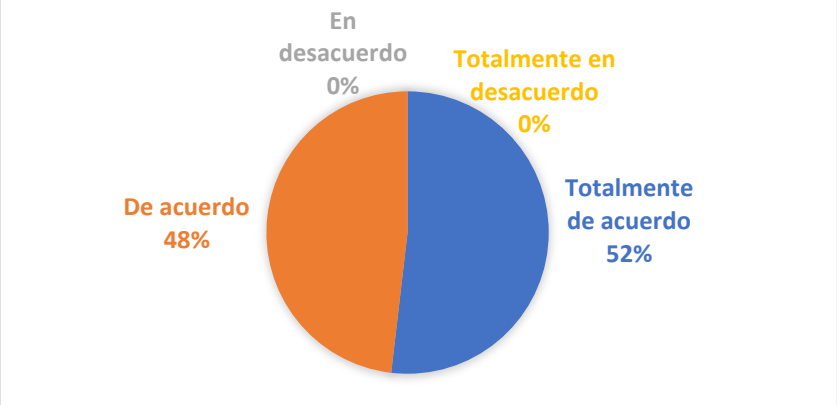
La retroalimentación regular es crucial para evaluar el éxito de una estrategia

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	52%
De acuerdo	13	48%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 21

La retroalimentación regular es crucial para evaluar el éxito de una estrategia



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

El 52% de los encuestados está completamente de acuerdo en que es necesario implementar una retroalimentación regular para evaluar el éxito de una estrategia. Además, el 48% está de acuerdo con esta idea. En general, la mayoría de los participantes respalda la práctica de retroalimentación continua para asegurar la efectividad de las estrategias y su impacto positivo en la compañía, esto subraya la importancia de integrar estos procedimientos de forma regular no solo para facilitar la evaluación de las estrategias, sino que también permite realizar ajustes en tiempo real, promoviendo una gestión más adaptativa y eficaz. Implementar estos mecanismos de manera efectiva puede mejorar significativamente el rendimiento estratégico y contribuir al éxito general de la compañía.

22. ¿Considera que la ejecución de estrategias mejoraría el proceso en la compañía?

Tabla 25

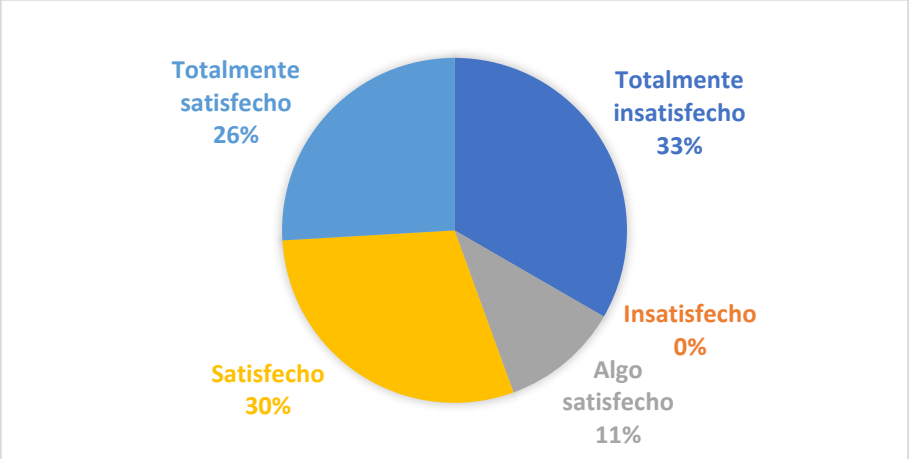
La ejecución de estrategia mejora el proceso

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	33%
Insatisfecho	0	0%
Algo satisfecho	3	11%
Satisfecho	8	30%
Totalmente satisfecho	7	26%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos obtenidos en la Compañía de Transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Provincia de Cotopaxi 2024. Fuente propia, (2024)

Figura 22

La ejecución de estrategia mejora el proceso



Nota. La figura muestra los porcentajes de la gestión administrativa en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Fuente propia. (2024)

Análisis e interpretación

En respuesta a esta pregunta, el 33% de los encuestados se mostró totalmente insatisfecho con la implementación de las estrategias de mejora en la compañía, mientras que el 30% se mostró satisfecho y el 26% expresó estar totalmente satisfecho, aquellos que están insatisfechos buscan mejorar las estrategias actuales, mientras que los satisfechos sugieren implementar nuevas estrategias para optimizar los procesos de la compañía, esto resalta la importancia de innovar y evitar estancarse en la zona de confort, este panorama destaca la importancia de no conformarse y la necesidad de continuar innovando y adaptándose para evitar el estancamiento, integrar estas diversas perspectivas puede ser clave para desarrollar un enfoque más equilibrado y eficaz en la gestión de estrategias, permitiendo a la compañía avanzar y mejorar continuamente en un entorno competitivo.

7.1.2. Discusión de los resultados

Los resultados adquiridos en la investigación enfatizada en la gestión administrativa en la compañía de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. Tuvo como consecuencia el hallazgo de varias falencias en el funcionamiento interno de la compañía.

Por medio del instrumento aplicado en la investigación se evidenció que la mayoría de los colaboradores se sienten identificados con la filosofía de la compañía, sin embargo, existe

una pequeña parte de la población estudiada que indica no estar alineada con la ideología de la compañía.

La planificación es crucial en la gestión administrativa porque facilita que las organizaciones definan objetivos claros y diseñen estrategias eficientes. Según Mejía Herrera (2023) describe que:

La planificación en las organizaciones persigue dos propósitos fundamentales, los cuales son, el primero es de carácter protector, esta busca minimizar la incertidumbre en el entorno empresarial y el segundo es de naturaleza afirmativa, esta se orienta a mejorar el nivel de éxito de la organización. (p.34)

La planificación es esencial para una gestión efectiva en la compañía objeto del presente estudio de investigación por lo que planificar consta de dos caracteres, tanto el carácter protector, que se centra en reducir la incertidumbre, anticipar posibles riesgos y desarrollar estrategias que permitan a la compañía adaptarse a cambios imprevistos, mientras que el carácter afirmativo radica en establecer acciones concretas para alcanzar las metas propuestas y fomentar una mejora continua.

La primera dimensión se refiere a la planificación en esta existe un porcentaje intermedio de colaboradores que participan en este proceso dentro de la organización, esto indica que la empresa tiene dificultades para cumplir ciertos objetivos, ya que no se planifican capacitaciones integradoras para todos los empleados. Además, es necesario ejecutar los principales procesos administrativos que beneficien a la compañía, asegurando que las actividades del personal administrativo sean más claras y orientadas a alcanzar los objetivos por último la falta de una planificación inclusiva afecta el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

De manera similar, la mayoría de las personas encuestadas indican que están familiarizadas con las funciones, el organigrama estructural y la comunicación efectiva entre colaboradores. Sin embargo, una minoría no está alineada con las funciones de gestión de tareas supervisadas para cumplir los objetivos debido a la falta de guía del líder, quien no promueve programas de reconocimiento o motivación para sus colaboradores, lo cual afecta el logro de los objetivos de la compañía.

La toma de decisiones y control son fundamentales en las empresas. Según Lozada y Toaquiza (2020) deduce que:

Estos planes sirven como directrices para que las empresas puedan solicitar y conseguir los recursos necesarios para alcanzar sus metas; de este modo, los integrantes de la organización realizan actividades y toman decisiones alineadas con dichos objetivos, asegurando así que los resultados obtenidos permitan verificar el cumplimiento de las metas organizacionales. (p.18)

En cuanto a los resultados de las preguntas sobre el control y la toma de decisiones, se identificó la necesidad de realizar evaluaciones de rendimiento y seguimiento en seguridad para los colaboradores, esto indica que es necesario fortalecer el control en esta área para garantizar el bienestar de la compañía. Además, se evidencia que algunos colaboradores no se sienten involucrados en la toma de decisiones importantes dentro de la compañía. Es fundamental incluir todos los criterios y opiniones, ya que esto permite una amplia gama de ideas y enfoques, promueve la transparencia y construye confianza entre todos los miembros de la organización, incluyendo la dirección por lo que esto es esencial para el éxito de la empresa.

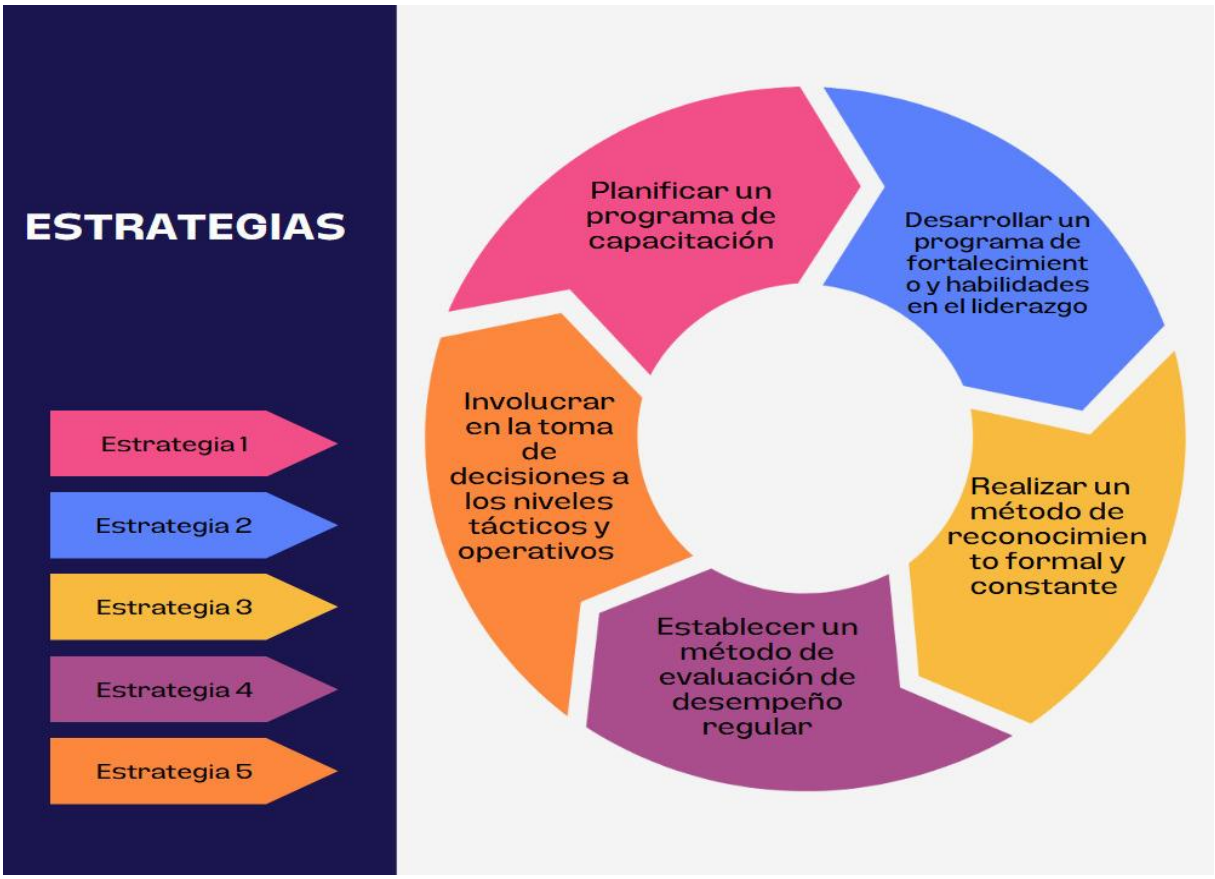
Recolectamos información sobre la ejecución de estrategias para la mejora de la compañía a través de encuestas, y descubrimos que la mayoría de los encuestados reconoce la existencia de estrategias, pero no están seguros de sí están vinculadas con la gestión administrativa. Es recomendable y crucial sugerir nuevas estrategias para mejorar los procesos de la compañía, facilitando así la detección de fallos e incidencias, esto nos permitirá estar mejor preparados ante eventuales crisis y determinar soluciones planificadas de antemano con el fin de alcanzar los resultados y objetivos esperados dentro de la compañía.

8. Propuesta

Para la elaboración de la propuesta se presenta la estructura que se desarrollará para la correcta ejecución y cumplimiento de la propuesta en la compañía.

Figura 23

Estructura de la propuesta de investigación



Nota. En la gráfica se representan las alternativas que proyectarán una solución efectiva a los problemas identificados en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A., año 2024. Fuente propia.

8.1. Estrategia I. Planificar un programa de capacitación

Dimensión de planificación

Se ha decidido implementar esta solución debido a que en la figura 3, Tabla 5, el 48% de los empleados casi siempre reciben capacitaciones. Esto indica que la compañía efectivamente proporciona oportunidades de aprendizaje. Por lo tanto, se propone mantener este sistema de formación continua, debido a que esto puede transformar a la compañía en una organización más eficiente, innovadora y competitiva, además de contar con un personal altamente motivado y comprometido.

Tabla 26

Planificar un programa de capacitación

Objetivo: Potenciar el conocimiento del personal					
Estrategia I Planificar un programa de capacitación					
Descripción	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo	Presupuesto Aproximado
Esta estrategia busca sincronizar las habilidades del personal con los objetivos de la empresa, garantizando que los empleados estén adecuadamente preparados para afrontar los retos presentes y futuros en el entorno laboral.	A continuación, se presenta la lista de actividades: Talleres prácticos de uso de herramientas tecnológicas. Cursos en línea o e-learning respeto a la gestión documental. Charlas o seminarios del tema gestión administrativa. Sesiones de role-playing.	Número de participantes en las capacitaciones	Gerente	1 una vez al Mes	$ 200

Nota. Fuente propia

8.2.Estrategia II. Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo

Dimensión Dirección

En la presente investigación, se observó en la figura 12, Tabla 14, que el 63% de los empleados califican el respaldo del líder como bueno. Por lo tanto, se señala que el líder de la compañía mantenga su desempeño actual y, si es necesario, desarrolle un programa destinado a fortalecer aún más sus habilidades de liderazgo por lo que esto es crucial para asegurar la continuidad del éxito y la adaptación a nuevos desafíos que puedan presentarse en el transcurso laboral.

Tabla 27

Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo

Objetivo: Mejorar y fortalecer las habilidades de un líder					
Estrategia II Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo					
Descripción	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo	Presupuesto Aproximado
Consiste en crear un conjunto estructurado de actividades y recursos destinados a mejorar las capacidades de liderazgo del gerente de la compañía.	Las siguientes acciones se llevarán a cabo: Retroalimentación 360 grados recopilación de un mentoring. Formación en Inteligencia Emocional. Programa de gestión del cambio.	Ejecución de evaluación al líder	Gerente	2 Meses	$ 50

Nota. Fuente propia

8.3. Estrategia III. Realizar un método de reconocimiento formal y constante

Dimensión de dirección

Se implementó la siguiente solución debido a que en la figura 13, Tabla 15, el 45% de los empleados afirma recibir reconocimientos. Por tanto, como la mayoría de los encuestados muestra tener reconocimiento, se propone seguir manteniendo este sistema, ya que tiene como objetivo crear un ambiente de trabajo positivo y fomentar la eficiencia de los empleados, asegurando que todos se sientan valorados y apreciados por sus esfuerzos diarios.

Tabla 28

Realizar un sistema de reconocimiento formal y constante

Objetivo: Fomentar un ambiente laboral positivo y motivador					
Estrategia III Realizar un método de reconocimiento formal y constante					
Descripción	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo	Presupuesto Aproximado
Este sistema ayudara a crear un entorno laboral positivo y estimulante al ofrecer un reconocimiento constante y significativo por el esfuerzo y los logros obtenidos de los empleados.	Programas para el "Empleado del trimestre". Premios y bonificaciones por logros específicos. Eventos de reconocimiento a nivel empresarial. Tarjetas de agradecimiento o correos electrónicos para destacar buen trabajo. Oportunidades de desarrollo profesional para empleados de alto desempeño. Obsequios en fechas especiales como cumpleaños.	Número de empleados reconocidos	Gerente	2 Meses	$ 800

Nota. Fuente propia

8.4. Estrategia IV. Establecer un método de evaluación de desempeño regular

Dimensión de control

Del total de encuestados, en la figura 15, Tabla 17, el 44% manifiesta que casi siempre se realizan evaluaciones de desempeño regulares, por ende, esto indica predominancia de resultados positivos y se recomienda seguir así con el objetivo de optimizar el rendimiento de los empleados, regular diversas diligencias y fortalecer los conocimientos, asegurando así el alcance de los objetivos en la compañía.

Tabla 29

Establecer un método de evaluación de desempeño regular

Objetivo: Mejorar la productividad y eficiencia del personal				
Estrategia IV Establecer un método de evaluación de desempeño regular				
Descripción	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo
La estrategia propuesta facilitará la evaluación del desempeño de cada empleado, permitiendo identificar áreas de mejora y potenciar su desarrollo profesional.	Modo de evaluación a los empleados: Formularios de evaluación de desempeño en las plataformas como Google Forms, Microsoft Forms. Aplicación de autoevaluación Reflektive. Encuestas de retroalimentación SurveyMonkey.	Número de evaluaciones aplicadas a los empleados	Gerente	3 Meses

Nota. Fuente propia

8.5.Estrategia V. Involucrar en la toma de decisiones a los niveles tácticos y operativos

Dimensión de toma de decisiones

De acuerdo con la figura 19, Tabla 21, el 48% de los encuestados afirma sentirse casi siempre involucrado en la toma de decisiones, dado que una gran parte de los empleados participa en este proceso, se recomienda mantener el mismo enfoque por lo que la toma de decisiones es una actividad crucial dentro de la compañía, ya que las decisiones adoptadas pueden tener un impacto positivo o negativo, por ello, es fundamental conocer y utilizar herramientas que garanticen la efectividad en el proceso de toma de decisiones.

Tabla 30

Involucrar en la toma de decisiones a los niveles tácticos y operativos

Objetivo: Facilitar y mejorar el proceso de toma decisiones				
Estrategia V Involucrar en la toma de decisiones a los niveles tácticos y operativos				
Descripción	Actividades	Indicadores	Responsable	Tiempo
Esta inclusión garantiza que las decisiones no se basen únicamente en perspectivas estratégicas de alto nivel, sino también en la experiencia práctica y el conocimiento detallado de quienes están directamente involucrados en las operaciones diarias de la organización.	Se tome en cuenta las siguientes actividades: Comunicación efectiva entre los dos niveles. Sesiones de Brainstorming para intercambiar ideas. Análisis de datos y aprendizaje de experiencias.	Número de participantes en la toma decisiones	Colaboradores	6 Meses

Nota. Fuente propia

Tabla 31

Cronograma de actividades

Actividades		Fecha de inicio	Fecha Fin	Mes	Bimestral	Bimestral	Trimestral	Semestral
Planificar un programa de capacitación	Talleres prácticos de uso de herramientas tecnológicas.	01/10/2024	01/11/2024					
	Cursos en línea o e-learning respecto a la gestión documental							
	Charlas o seminarios del tema de gestión administrativa							
	Sesiones de role-playing							
Desarrollar un programa de fortalecimiento y habilidades en el liderazgo	Retroalimentación 360 grados recopilación de un mentoring.	30/01/2025	01/03/2025					
	Formación en Inteligencia Emocional.							
	Programas de gestión del cambio							
Realizar un sistema de reconocimiento formal y constante	Premios y bonificaciones por logros específicos	01/04/2025	02/06/2025					
	Eventos de reconocimiento a nivel empresarial							
	Tarjetas de agradecimiento o correos electrónicos para destacar un buen trabajo.							

	Oportunidades de desarrollo profesional para empleados de alto desempeño							
	Obsequios en fechas especiales como cumpleaños							
Establecer un sistema de evaluación de desempeño regular	Formularios de evaluación de desempeño en las plataformas como Google Forms, Microsoft Forms	01/07/2025	01/09/2025					
	Aplicación de autoevaluación Reflektive							
	Encuestas de retroalimentación SurveyMonkey							
Involucrar en la toma decisiones a los niveles tácticos y operativos	Comunicación efectiva entre los dos niveles.	01/12/2025	01/05/2026					
	Sesiones de Brainstorming para intercambiar ideas.							
	Delegar autoridad para decisiones operativas							
	Análisis de datos y aprendizaje de experiencias.							

Nota. Fuente propia

9. IMPACTOS

9.1. Impacto social

Las estrategias de gestión administrativa tienen un impacto significativo en el entorno laboral interno. Al fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, la comunicación efectiva y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, se logra un ambiente de trabajo más motivador y cohesionado. Estas prácticas no solo incrementan la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, sino que también promueven el desarrollo profesional y personal, lo cual, a su vez, mejora la eficiencia operativa y la productividad general de la compañía.

Externamente, las estrategias de gestión administrativa contribuyen a un impacto positivo en la comunidad y el entorno en el que opera. Al implementar prácticas sostenibles y responsables, la empresa no solo reduce su huella ambiental, sino que también establece relaciones de confianza y cooperación con los clientes, proveedores y otras partes interesadas. Estas acciones fortalecen la reputación de la compañia y demuestran su compromiso con el bienestar social y ambiental, generando un efecto multiplicador que beneficia tanto a la c corporación como a la sociedad en general.

9.2. Impacto económico

La optimización del uso de recursos y la mejora en la eficiencia general de la compañía tienen un impacto económico interno significativo. Además, el perfeccionamiento de la gestión financiera y la planificación estratégica aumentan la rentabilidad. Estos elementos, combinados, refuerzan la estabilidad económica de la compañía y aseguran su crecimiento sostenible a largo plazo.

Al ofrecer servicios de transporte de carga pesada más eficientes y confiables, la compañía puede atraer a más clientes y aumentar su participación en el mercado. Esto, a su vez, impulsa la economía local al generar empleo y fomentar el desarrollo de proveedores y otros negocios relacionados. Asimismo, la adopción de prácticas sostenibles puede atraer inversiones y mejorar la reputación de la empresa, creando un ciclo de crecimiento económico que beneficia tanto a ALHERTTRUCKS S.A. como a la comunidad en general.

9.3. Impacto técnico

En cuanto al impacto técnico interno, la planificación de programas de capacitación y el desarrollo de sistemas de evaluación de desempeño permiten a la compañía optimizar el uso de sus recursos humanos y técnicos, promoviendo un entorno de trabajo más productivo y organizado, estos enfoques internos no solo fortalecen las habilidades del personal, sino que también aseguran una toma de decisiones más informada y alineada con los objetivos estratégicos, reduciendo errores y mejorando la eficacia en la ejecución de las operaciones diarias.

El impacto técnico externo en la compañía de transporte de carga pesada ALHERTTRUCKS S.A. abarca las influencias tecnológicas externas que pueden afectar su gestión y competitividad. Estos impactos incluyen avances en sistemas de gestión empresarial, herramientas de análisis de datos y plataformas de comunicación, la adopción de tecnologías emergentes puede optimizar los procesos administrativos, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia en la coordinación de actividades; así también mantenerse al día con las innovaciones tecnológicas es esencial para que la compañía se adapte a las cambiantes demandas del mercado y conserve una ventaja competitiva. Por lo tanto, una estrategia de gestión administrativa efectiva debe contemplar la evaluación continua y la incorporación de nuevas tecnologías que fortalezcan la estructura administrativa de la compañía.

10. CONCLUSIONES

En resumen, la investigación ha permitido obtener una comprensión clara y precisa sobre la gestión administrativa en la compañía, consolidando un marco teórico que respalda las principales teorías en este campo. Los estudios revisados han evidenciado que una gestión administrativa de calidad impacta directamente en la motivación y el rendimiento de los empleados. Además, esta revisión exhaustiva de las bases teóricas no solo brinda mayor claridad y profundidad al tema, sino que también establece una base sólida para la aplicación práctica de estos conocimientos, identificando directrices relevantes y tendencias actuales que podrán guiar futuras investigaciones.

Una vez estructurado y aplicado el instrumento de recolección de datos, se determinó que la compañía presenta la necesidad de establecer estrategias en el ámbito administrativo de forma clara y precisa. Esto se evidencia en la tabla 24, donde se muestra que el 30 % de los encuestados están satisfechos con la ejecución de nuevas estrategias sugeridas en la presente

investigación las cuales son programas de capacitaciones sobre la gestión administrativa, método para ejecución de reconocimientos, evaluación de desempeño e involucrar en la toma de decisiones a todos los funcionarios de la compañía. Integrar estos programas y métodos asegura que la compañía opere de manera organizada, eficiente y adaptable.

Al concluir la investigación y analizar los hallazgos obtenidos, se han propuesto cinco estrategias de gestión administrativa para la compañía, cada una acompañada de sus respectivas actividades. Implementar estas estrategias podría permitir a la compañía destacarse frente a la competencia y alcanzar metas específicas. Además, se concluye que la falta de estrategias en la gestión administrativa podría no comprometer la efectividad de sus servicios.

10.1. RECOMENDACIONES

Una vez expuesto todo el proceso de la presente investigación, se recomienda como principal aspecto el conocer a fondo la compañía sobre la cual se va a hacer el estudio de manera que se puedan tener varias perspectivas sobre la misma, tanto desde la visión de su administrador como de sus empleados o socios. Esto ayuda a comprender y proponer sugerencias más acertadas para el mejoramiento de la organización.

Es crucial que los directivos revisen la gestión administrativa para asegurarse de que se está llevando a cabo según lo previsto. De este modo, podrán tomar decisiones estratégicas que orienten a la compañía hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos a largo plazo. Esto no solo proporcionará bienestar a los empleados, sino que también garantizará la constante actualización de sus conocimientos, fortaleciendo la sostenibilidad de la compañía de transporte.

Se sugiere realizar las estrategias propuestas en el presente trabajo de investigación, por lo que optimizará y mejorará los procesos laborales. Además, proporcionará un marco de acción para alcanzar los objetivos a largo plazo, asegurando que todos los miembros de la organización estén alineados y trabajando en la misma dirección. Esto permitirá a la compañía mantenerse competitiva en el mercado, identificando oportunidades de crecimiento y áreas de mejora, así como anticipando y respondiendo eficazmente a las amenazas y cambios del entorno.

11. BIBLIOGRAFIA CITADA

Avila Vera, L. A. (2021). Estrategias de gestión para la mejora de la calidad de servicio al cliente en una empresa de transporte y carga, Lima 2021. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5512/T061_70270545_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, J. L. G. (2020). Proyecto de tesis. Guia para la elaboración. https://dev.perucris.pe/entities/publication/d4ff7288-2d01-477c-8665-881bb8f4b6e9/details

Barrientos, A. D., Fernández, A. D., y Oropeza, A. G. (2022). Decisiones gerenciales bajo el Principio de Pareto. *Revista Ciencia Administrativa*, (1). https://www.uv.mx/iiesca/files/2022/10/02CA2022-1.pdf

Cadena, C. E. C. (2020). *Planeación: concepto y modalidades*. Carlos Ernesto Custodio Cadena.https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKzpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Planeaci%C3%B3n:+concepto+y+modalidades.+Carlos+Ernesto+Custodio+Cadena.&ots=vBzLtbsUa&sig=UGww_y6nnzGoSKl5ZDnzfwDVr6k#v=onepage&q=Planeaci%C3%B3n%3A%20concepto%20y%20modalidades.%20Carlos%20Ernesto%20Custodio%20Cadena.&f=false

Choloquinga Escobar, C. M. (2021). Análisis de la importancia de los Modelo de Gestión como estrategia de mejora continua en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia de Cotopaxi (Master's thesis, Quito). http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2694/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2021-003.pdf

Carvajal, V. M., Sanabria, M. E., Álvarez, G. D., y Velasco, D. A. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2663/2275

Duarte, M. H. (2020). Gestión del cambio organizacional. Obtenido de https://repositorio. upch. edu. pe/bitstream/handle/20.500, 12866, 8962. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8962/Gestion_DuarteHablutzel_Milenka.pdf?sequence=1

Enríquez Pabón, C. E. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de planificación financiera para la Compañía de transporte de carga COMTRANCARCHI SA (Bachelor's thesis). https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13472/1/UT-CYAL-EXC-005-2021.pdf

Feria, H. A., González, M. M., y Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, *11*(3), 62-79. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391

Fernández, K. V., y Escobedo, J. D. F. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, *3*(3), 60-66. https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802

Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. Convergence Tech, 4(IV), 59-68. https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe5113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf

López, A. D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. 7(2), 59–69. https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928

López-Lemus, J. A., y Garza Carranza, M. T. D. L. (2019). Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. *Nova scientia*, *11*(22), 357-383. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007070520190001003 57&script=sci_arttext

Lozada Lara, N. A. (2020). Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio A Los Usuarios De La Compañía De Transportes En Tricimotos 19 de mayo SA Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020 (Bachelor's thesis, Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6894

Mendoza, V. M. F., Moreira, J. S. Ch., y Mera, C. L. P. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, *9*(34), 31-40. https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/2532

Magdaleno, J. A. R., Zamores, S. M., y Zesati, R. E. F. (2019). La influencia de la estrategia empresarial en el capital intelectual y la innovación de la pequeña y mediana empresa. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en competitividad*, *13*, 1099-1115. https://riico.net/index.php/riico/article/view/1841/1600

Molina Altamirano, M. F., y Muñoz Simbaña, E. L. (2023). *La gestión administrativa en la Institución Conagopare, provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga periodo 2023* (Bachelor's thesis, Ecuador. Latacunga. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11194/1/PI-002598.pdf

MARTÍNEZ VALVERDE, J. F. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Ediciones Paraninfo, SA.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rR_gDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+es+investigaci%C3%B3n+campo&ots=E4u8R0Iwmm&sig=ktZokRqhVraClNRUMYWwAs77kmc#v=onepage&q=que%20es%20investigaci%C3%B3n%20campo&f=false

Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 684-703 https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93

Mejía Herrera, D. X. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023 (Master's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).). https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf

Noboa, J. G. S., Vergara-Romero, A., Boza, C. S. Z., y Granizo, A. W. N. (2022). Estrategias para la optimización de la gestión administrativa en una empresa constructora usando el Balanced Scorecard: Strategies for optimizing administrative management in a construction company using the balanced scorecard. *Res non verba Revista científica*, *12*(1), 56-73. **https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/623/416**

Pérez Ramírez, J. I., Paredes Cuahquentzi, M., López Rivas, S. L., Ayup González, J., Cerón Valencia, E., Cuahquentzi, P., ... y Ortega Reyna, R. (2023). *Gestión administrativa e innovación: Una realidad en el desarrollo de las organizaciones*. Costa-Amic Editores. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=16fREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+administrativa+e+innovaci%C3%B3n:+Una+realidad+en+el+desarrollo+de+las+organizaciones.+&ots=rXy8RKaxZr&sig=NFNo6NEwj4DKkf8G6IeKdBwGtiM#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20administrativa%20e%20innovaci%C

3%B3n%3A%20Una%20realidad%20en%20el%20desarrollo%20de%20las%20organizaciones.&f=false

Pincay Lucas, Y. E. (2024). Gestión Administrativa y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional "Sultana Sur Café" (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6420/1/Pincay%20Lucas%20Yorly%20Eduardo.pdf

Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., y Lopez, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, *6*(suppl 1), 120-131. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085

Pineda, A. E. H. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios.*, *7*(1), 9-25. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548

Peña, D. K. P., Sanchez, M. R. Ch., y Sancan, L. T. L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, *6*(suppl 1), 120-131. https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085

Plasencia Vera, I. Y. (2020). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Agrícola Nuevo Amanecer"–Chimbote y propuesta de mejora, 2018. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17016/COMERCIO_FINANCIAMIENTO_PLASENCIA%20_VERA_%20ITALO_%20YAIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palmero Suárez, S. (2021). La enseñanza del componente gramatical: El método deductivo e inductivo.

https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, F. S., Sánchez, V. O., y Díaz, E. S. (2022). Ética en los negocios y responsabilidad social empresarial: un análisis de gestión administrativa del sector comercial. *593 Digital Publisher CEIT*, *7*(6), 275-289. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9018782

Rodríguez Tóala, A. J. (2022). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA MICRO EMPRESA PALIM" (Bachelor's thesis, Jijpijapa. UNESUM). https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3708/1/TESIS%20ENTREGA.pdf

Reyes, I. B., Guerra, E. D., Reyes, N. C., Luque, O. C., y Olortegui, M. U. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106/3096

Soledispa, X. E. R., Pionce, J. M. Ch., y Sierra, M. C. G. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, *8*(1), 280-294. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2571/5780

Saavedra, J. M., y Delgado, J. M. B. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 1510-1523. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219

Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de la información/Information Professional*,

29(4). https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/77328/60871

Uquillas, G., y Villa, V. (2020). La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el Sembrador scc en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo). http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf

Vargas, G. M., García-Solarte, M., y González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 19-40. https://www.redalyc.org/journal/1942/194260979003/194260979003.pdf

Zavala, F. N. Ch., y Vélez, E. M. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, *6*(3), 264-281. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687