



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros Comerciales

Autora:

Esquivel Armas Jessica Maribel

Tutor:

Ing. MBA. Héctor Chacha Armas

LA MANÁ-ECUADOR

JULIO-2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Esquivel Armas Jessica Maribel, declaro ser autora del proyecto de investigación: “Modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, siendo el Ing. MBA. Héctor Chacha Armas, Director del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Esquivel Armas Jessica Maribel
C.I: 050355823-1

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: “Modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, de Esquivel Armas Jessica Maribel, de la Carrera de Ingeniería Comercial , considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio del 2019



Ing. MBA. Héctor Chacha Armas
C.I: 0602163446
TUTOR DE PROYECTO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulante: Esquivel Armas Jessica Maribel, con el título de Proyecto de Investigación: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI,” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

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

La Maná, julio del 2019

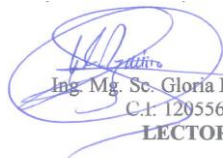
Para constancia firman:



Ing. M. Sc. Enry Gutiérrez Medina López
C.I: 050113451-4
Lector 1 (Presidente)



Ing. Mayra Elizeth Valencia Neto M. Sc.
C.I: 050312446-3
Lector 2



Ing. Mg. Sc. Gloria Pazmiño Cano
C.I: 1205568239
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

Expreso y agradecimiento fraterno a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas y la Carrera de Ingeniería Comercial.

Al Ing. MBA. Héctor Chacha Armas por brindar su guía y orientación para este proyecto de investigación.

A los Directivos y socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu y a todos aquellos de una u otra manera contribuyeron al desarrollo de la presente investigación.

Jessica

DEDICATORIA

Está dedicado de manera especial para mis amados hijos y esposo que son la luz de mi vida, a mis amados padres por su apoyo invaluable, por estar junto a mí en la consecución de esta meta académica.

Jessica

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LAMANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

Autora:

Esquivel Armas Jessica Maribel

RESUMEN

En la actualidad una gestión eficiente de los procesos administrativos es un factor clave para el éxito de las empresas esencialmente en el ámbito de la transportación, es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo general el diseño de un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi mediante un diagnóstico situacional que permita mejorar la calidad de servicio a los usuarios, debido que la organización se enfrenta a múltiples problemas uno de ellos es la carencia de un modelo de gestión administrativa, esto impide que opere con una estructura organizada para desarrollar una administración eficiente, causando inconformidad de los socios. Para el cumplimiento de este propósito se recurrió al uso de la investigación bibliográfica para la recolección de información teórica, la investigación de campo durante el desarrollo de las entrevistas y encuestas. Entre los métodos empleados se mencionan el deductivo y analítico que fueron de gran utilidad para la deducción y análisis de los resultados obtenidos a través de las técnicas de la entrevista dirigida al presidente y las encuestas realizadas a los socios y usuarios. El diagnóstico situacional a nivel administrativo permitió evidenciar que no disponen de un direccionamiento estratégico y existe déficit de capacitaciones en el área administrativa debido a la inexistencia de una estructura administrativa, por ello se consideró pertinente el diseño del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige con estrategia sobre el liderazgo, test de evaluación para el área administrativa, el diseño de un direccionamiento estratégico, estrategias para la medición del nivel de satisfacción a los usuarios mediante la implementación de buzones de quejas, el desarrollo de capacitación sobre temas como trabajo en equipo y atención al cliente, que permitirán mejorar cada uno de los procesos administrativos de la compañía de transporte Mixto Pucayacu.

Palabras clave: Gestión administrativa, compañías, transportes, servicios, estrategias, calidad, atención.

TITLE: "MODEL OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT FOR THE MIXED TRANSPORTATION COMPANY PUCAYACU OF CANTÓN THE MANÁ, PROVINCE OF COTOPAXI"

Author:

Esquivel Armas Jessica Maribel

ABSTRACT

Currently, an efficient management of administrative processes is a key factor for the success of companies essentially in the field of transportation, which is why the present investigation had as its general objective the design of an administrative management model for the Company. Pucayacu Mixed Transport of La Maná county, Cotopaxi province through a situational diagnosis that allows to improve the quality of service to the users, because the organization faces multiple problems one of them is the lack of an administrative management model, this prevents that operates with an organized structure to develop an efficient administration, causing disagreement of the partners. For the fulfillment of this purpose, the use of bibliographic research was used for the collection of theoretical information, field research during the development of interviews and surveys. Among the methods used are the deductive and analytical methods that were very useful for the deduction and analysis of the results obtained through the techniques of the interview addressed to the president and the surveys made to the members and users. The situational diagnosis at the administrative level showed that there is no strategic direction and there is a lack of training in the administrative area due to the lack of an administrative management model, therefore the design of the administrative management model Malcolm Baldrige was considered pertinent. strategy on leadership, evaluation test for the administrative area, the design of a strategic direction, strategies for measuring the level of satisfaction to users through the implementation of mailboxes, the development of training on topics such as teamwork and attention to the client, which will improve each one of the administrative processes of the transport company Mixto Pucayacu.

Keywords: Administrative management, companies, transport, light load, services, strategies, quality, attention.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del centro de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción de la descripción del proyecto de investigación al idioma inglés presentado por la señorita egresada: Chitalogro Patango Denisse Silvana cuyo título versa “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI**” lo realizo 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 la peticiaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, Julio 2019

Atentamente



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I: 0503016685
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ABSTRACT	viii
CERTIFICADO DE INGLÉS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE FIGURAS.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
6. OBJETIVOS	6
6.1. General.....	6
6.2. Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO	8
8.1. Marco conceptual	8
8.1.1. Gestión.....	8
8.1.2. Gestión administrativa.....	8
8.1.3. Compañía.....	8
8.1.4. Compañía anónima	8
8.1.5. Transporte.....	8
8.2. Antecedentes investigativos	9

8.3.	Categorías fundamentales.....	10
8.3.1.	Gestión administrativa.....	11
8.3.1.1.	Proceso administrativo	11
8.3.1.2.	Características de la gestión administrativa.....	14
8.3.1.3.	Importancia de la gestión administrativa.....	15
8.3.2.	Modelo de gestión administrativa.....	16
8.3.2.1.	Características de los modelos de gestión	16
8.3.2.2.	Importancia de los modelos de gestión.....	17
8.3.2.3.	Ventajas de los modelos de gestión	17
8.3.2.4.	Modelos de gestión administrativa	18
8.3.3.	Compañía.....	24
8.3.3.1.	Objetivo de la compañía	24
8.3.3.2.	Tipos de compañías que existen en el Ecuador	25
8.3.4.	Transporte.....	27
8.3.4.2.	Características del transporte terrestre.....	28
8.4.	Marco Legal.....	28
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	30
10.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	31
10.1.	Tipos de investigación.....	31
10.1.1.	Bibliográfica	31
10.1.2.	De campo.....	31
10.2.	Métodos de la investigación	31
10.2.1.	Método deductivo	31
10.2.2.	Método analítico	31
10.3.	Técnicas de investigación.....	32
10.3.1.	Encuesta.....	32
10.3.2.	Entrevista	32
10.4.	Instrumentos utilizados.....	32
10.4.1.	Cuestionario.....	32
10.5.	Población y muestra.....	33
10.5.1.	Población	33
10.5.2.	Muestra	33
11.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	35

11.1.	Análisis de las entrevistas efectuada a los directivos de la Compañía de Transportes Mixto Pucayacu	35
1.2.	Resultados de las encuestas efectuadas a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu	38
11.3.	Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios	49
11.4.	Conclusiones y recomendaciones	59
11.4.1.	Conclusiones.....	59
11.4.2.	Recomendaciones	60
11.4.3.	Selección del sistema de Gestión Administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu	60
11.5.2.	Descripción de la propuesta.....	61
11.5.3.	Justificación	62
11.5.4.	Objetivos.....	63
11.5.4.1.	Objetivo general	63
11.5.6.	Descripción de los componentes del modelo de gestión por procesos Malcolm Baldrige.....	64
11.6.1.	Liderazgo	65
11.6.1.1.	Establecer el perfil del líder de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu	65
11.6.1.2.	Test evaluativo para el área de Administrativa	66
11.6.2.	Planificación estratégica	67
11.6.2.1.	Misión.....	67
11.6.2.2.	Visión.....	67
11.6.2.3.	Valores.....	68
11.6.3.	Enfoque a los usuarios.....	68
11.6.3.1.	Medición del nivel de la satisfacción de los usuarios.....	68
11.6.3.2.	Desarrollo de capacitaciones sobre la atención a los usuarios	68
11.6.4.	Información y análisis	69
11.6.5.	Desarrollo y dirección de recursos	70
11.6.5.1.	Mejor presentación de las oficinas	70
11.6.5.2.	Uso de uniformes entre el personal de la compañía	70
11.6.5.3.	Crear un sistema de información preciso y oportuno	70
11.6.5.4.	Limpieza de las unidades vehiculares	70
11.6.6.	Gestión de procesos	71
11.6.6.	Resultados empresariales.....	72

11.7.	Discusión	73
13.	IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO	75
12.1.	Impacto social.....	75
12.2.	Impacto Técnico	75
12.3.	Impacto Económico.....	75
14.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	76
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
14.1.	Conclusiones.....	77
14.2.	Recomendaciones	77
15.	BIBLIOGRAFÍA	78
16.	ANEXOS	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Beneficiarios del proyecto	4
Cuadro 2: Actividades y sistema de tareas	7
Cuadro 3: Población y muestra.....	33
Cuadro 4: Tiempo.....	38
Cuadro 5: Calificación de desarrollo de gestión administrativa.....	39
Cuadro 6: Misión y visión	40
Cuadro 7: Valores individuales y corporativos	41
Cuadro 8: Tipo de capacitaciones.....	42
Cuadro 9: Tipo de liderazgo	43
Cuadro 10: Tipos de manuales	44
Cuadro 11: Conocimiento sobre modelos de gestión administrativa	45
Cuadro 12: Nivel de eficiencia en la administración.....	46
Cuadro 13: Capacitación sobre los modelos de gestión administrativa	47
Cuadro 14: Receptividad a implementar un modelo de gestión.....	48
Cuadro 15: Frecuencia de uso del servicio.....	49
Cuadro 16: Percepción de los usuarios sobre el servicio.....	50
Cuadro 17: Estado de las unidades de transporte	51
Cuadro 18: Capacidad de los conductores.....	52
Cuadro 19: Trato a clientes.....	53
Cuadro 20: Eficiencia de la gestión administrativa actual	54
Cuadro 21: Apreciación de mejora en el servicio.....	55
Cuadro 22: Aspectos a mejorar	56
Cuadro 23: Nivel de aceptación para implementar un modelo de gestión	57
Cuadro 24: Beneficio de la implementación de un modelo de gestión	58
Cuadro 25: Perfil del líder	65
Cuadro 26: Test evaluativo para el área de Administrativa.....	66
Cuadro 27: Test de evaluación choferes.....	67
Cuadro 28: Presupuestos de capacitación.....	69
Cuadro 29: Programa de capacitaciones.....	69
Cuadro 30: Presupuesto	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tiempo que lleva de socio.....	38
Gráfico 2: Calificación de desarrollo de gestión administrativa	39
Gráfico 3: Misión y visión.....	40
Gráfico 4: Valores individuales y corporativos	41
Gráfico 5: Tipo de capacitaciones	42
Gráfico 6: Tipo de liderazgo.....	43
Gráfico 7: Tipos de manuales.....	44
Gráfico 8: Conocimiento sobre modelos de gestión administrativa.....	45
Gráfico 9: Nivel de eficiencia en la administración	46
Gráfico 10: Capacitación sobre los modelos de gestión administrativa.....	47
Gráfico 11: Receptividad a implementar un modelo de gestión	48
Gráfico 12: Frecuencia de uso del servicio	49
Gráfico 13: Percepción de los usuarios sobre el servicio	50
Gráfico 14: Estado de las unidades de transporte.....	51
Gráfico 15: Capacidad de los conductores.....	52
Gráfico 16: Trato a clientes	53
Gráfico 17: Eficiencia de la gestión administrativa actual	54
Gráfico 18: Apreciación de mejora en el servicio	55
Gráfico 19: Aspectos a mejorar	56
Gráfico 20: Nivel de aceptación para implementar un modelo de gestión.....	57
Gráfico 21: Beneficio de la implementación de un modelo de gestión.....	58

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Categorías fundamentales.....	10
Figura 2: Fases del proceso administrativo.....	11
Figura 3: Características del proceso administrativo.....	14
Figura 4: Componentes del modelo Malcolm Baldrige.....	20
Figura 5: Tipos de Compañía.....	25
Figura 6: Criterios del modelo Malcolm Baldrige.....	64
Figura 7: Diagrama de flujo de prestación de servicio de transporte de carga liviana.....	71

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”

Fecha de inicio: octubre 2016

Fecha de finalización: agosto 2019

Lugar de ejecución: Parroquia Pucayacu, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Unidad Académica que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Carrera de Ingeniería Comercial

Proyecto de investigación vinculado:

Diagnóstico del sector microempresarial del cantón La Maná

Subproyecto: Modelos de gestión administrativa

Equipo de Trabajo: Los coordinadores del presente trabajo son los siguientes

Ing. MBA. Héctor Chacha Armas (Anexo 1)

Esquivel Armas Jessica Maribel (Anexo 2)

Área de Conocimiento: Educación Comercial y Administración

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera: Comercio y Administración de Empresas

Objetivo del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida

Los Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida se encuentran relacionados con el presente proyecto específicamente con el objetivo 4, el cual busca consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización en virtud de que el proyecto a ejecutarse se incentiva la inversión privada nacional generando empleo con producción limpia.

También guarda relación con el objetivo 5, el que promueve e impulsa la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria en virtud de que con el proyecto a ejecutarse formará parte de la competencia generando valor añadido a la atención de sus clientes con productos nacionales de calidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se ejecutó en la Compañía de Transportes Mixto Pucayacu del cantón La Maná teniendo como objetivo el diseño y la implementación de un modelo de gestión administrativa que permitió mejorar los niveles de eficiencia y calidad en dicha organización. En la compañía de Transportes Mixto Pucayacu existen deficiencias por cuanto las actividades de planificación, organización, dirección y control se efectúan de manera desordenada, y la causa principal es que las asociaciones no disponen de un modelo de gestión administrativa; debido en gran parte al desconocimiento de lo que es el proceso administrativo en la gestión de empresas.

En este contexto se plantea como alternativa de solución el diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa que oriente las actividades de la empresa y multiplique su desarrollo y al mismo tiempo que sea flexible y se adapte a las necesidades y características particulares que presenta la compañía. Para este efecto se empleó la investigación bibliográfica con el propósito de crear una base teórica que permitió enriquecer y fundamentar la investigación, además se emplearon los métodos deductivo y analítico los cuales fueron utilizados para procesar, analizar y deducir la información recopilada con respecto a la situación actual de la compañía y la percepción que los usuarios tienen sobre ella. Un modelo de gestión administrativa detalla cada uno de las actividades que contribuirán a lograr los objetivos propuestos; aplicando estrategias de liderazgo, enfoque al cliente, información, análisis, desarrollo de la dirección, la gestión de procesos y los resultados empresariales para optimizar el desarrollo de la organización. Los beneficiarios del presente proyecto serán los socios de la compañía de transporte mixto Pucayacu y los usuarios del servicio; el aporte del trabajo de investigación puede ser analizado desde dos puntos de vista porque brinda la oportunidad de mejorar el desempeño de una compañía, así como el de sembrar un precedente para que en el futuro las demás empresas del cantón La Maná implemente modelos de gestión con su administración para que sean entes altamente productivas y eficientes.

Palabras claves: Modelo de gestión, administración, compañía, transporte

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación tuvo como propósito primordial el diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa con el objetivo de dotar a la Compañía de una herramienta valiosa y útil que le permita primeramente evaluar sus deficiencias y en base a tales resultados faculte el establecimiento de estrategias que den paso a mejorar su eficiencia en el ámbito de su competencia, de esta forma se cumplirá las expectativas y exigencias de los usuarios; y por supuesto se pretende lograr mejores beneficios para los socios en términos de rentabilidad.

Un modelo de gestión también ayudará a la compañía para que cuente con una estructura organizacional adecuada, para que el desarrollo de las funciones y actividades sean fluidas y coordinadas, dando responsabilidades a cada departamento con lo que se lograra mejorar al servicio de transportes hacia los usuarios de las parroquias de Pucayacu, Guasaganda y todos los recintos donde circulan sus vehículos.

La implementación de un modelo de gestión administrativo simplifica la labor administrativa y reduce la duplicidad de funciones, constituyendo un compendio de herramientas y estrategias de liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente y recursos humanos que llevadas a cabo correctamente representan una alternativa viable para mejorar el desarrollo de las actividades de la compañía, y de esta manera alcanzar los objetivos y metas planteados.

La viabilidad del proyecto se reflejó en la predisposición y aceptación de los directivos y los socios de la compañía de transporte Mixto Pucayacu a que se dé un giro en la administración, por lo cual existió el compromiso de facilitar la información indispensable para diseñar un modelo de gestión administrativa acorde a las necesidades de la organización y los usuarios.

Con respecto a la utilidad práctica se resalta que a través del diseño de la propuesta la autora de la investigación podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas a través de la asesoría de los respectivos tutores, posibilitando la realización de la investigación de manera adecuada, y a la vez será una fuente de consulta para los estudiantes de la Universidad.

Es importante enfatizar que la propuesta tendrá un impacto económico significativo debido que al mejorar la gestión administrativa de la compañía se logrará una mayor eficiencia en los servicios prestados y como consecuencia, los socios lograrán incrementar la cantidad de usuarios generando un mayor ingreso económico.

Las razones antes expuestas evidencian que la ejecución del modelo de gestión administrativa posee un gran impacto social porque a través del desarrollo e implementación del proyecto mismo se contribuirá a generar un mayor bienestar de los socios, sus familias y los usuarios en general.

El presente trabajo de investigación posee factibilidad económica en vista que la investigadora costeará los gastos generados; en cuanto a la viabilidad técnica se cuenta con personal capacitado, medios bibliográficos y didácticos adecuados y suficientes recursos materiales que aseguran un trabajo eficiente.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

A continuación, se enlista los beneficiarios del proyecto:

Cuadro 1: Beneficiarios del proyecto

BENEFICIARIOS DIRECTOS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS
19 socios activos	Servicio de Rentas Internas
11 socios pasivos	Comisión de Tránsito
4 directivos	GAD municipal del cantón La Maná
2.632 habitantes parroquia Pucayacu	Cuerpo de Bomberos del cantón La Maná
5.008 habitantes parroquia Guasaganda	

Elaborado por: La autora

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El INEC en base a la aplicación del Sistema de Clasificación Industrial CIU4 sostiene que para el año 2017 en el Ecuador el sector de transportes representó el 7,2 % de la totalidad de establecimientos existentes en el país, es notable el crecimiento de compañías de transporte de pasajeros, como resultado el mercado en el que se desenvuelven dichas unidades económicas está cada vez más saturado, por lo tanto es necesario un cambio de enfoque en la gestión de las organizaciones para lograr mayor participación en el mercado y no quedarse atrás de la competencia (Hubental, 2010, pág. 5).

En la provincia de Cotopaxi existen 95 cooperativas de transportes que brindan sus servicios a la población en las áreas urbanas como rurales, en la mayoría de ellas la desorganización a nivel administrativo se evidencia en la calidad del servicio prestado aquello es traducido en inconformidad de los usuarios y bajo nivel de desarrollo. (SEPS, 2013, págs. 27).

Según el catastro de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el cantón La Maná existen siete cooperativas de transporte, entre ellas la compañía de Transporte Mixto Pucayacu cuya fundación se llevó a cabo en el año 2009, inició sus actividades con 18 socios y se dedica a la prestación de servicios de transporte de pasajeros en camionetas doble cabinas, al igual que toda organización se enfrenta a múltiples problemas uno de ellos es la carencia de un modelo de gestión administrativa, esto impide que opere con una estructura organizada que permita desarrollar una administración eficiente.

Las causas que generan este problema son el limitado grado de conocimientos y experiencia de la compañía en el ámbito administrativo lo cual constituye una de las principales causas de la problemática, seguido de la inexistencia de la misión, visión y valores que son pilares fundamentales que sintetizan la esencia de cualquier organización y hacia donde pretende llegar en el futuro; otro de los aspectos que causa inconformidad de los socios es el desorden existente en cuanto a las funciones que realiza el personal directivo, aquello se da porque las atribuciones de cada miembro no están claramente definidas.

Como defectos se mencionan que el nivel de desarrollo de la compañía es mínimo pese al tiempo que lleva realizando sus actividades económicas, se suscitan múltiples conflictos entre directivos y socios, dando lugar a la carencia de compromiso de ambas partes, se suma el hecho de que la imagen de la organización deja mucho que desear entre los usuarios.

Al no contar con una eficiente gestión administrativa experimenta un estancamiento en el desarrollo operativo y evaluativo y como consecuencia la calidad del servicio brindado a los usuarios se ve afectada; por tal razón se sugiere tomar los correctivos necesarios que permitan mejorar el problema antes mencionados a través de la adopción de estrategias administrativas acorde a las necesidades de la compañía.

En vista de lo anterior se propone como alternativa de solución el diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa que otorgue a la compañía de Transporte Mixto Pucayacu una herramienta de suma relevancia para su desarrollo organizacional influyendo directamente sobre el mejoramiento de la calidad de vida de los socios y de los usuarios de las parroquias Guasaganda y Pucayacu quienes recibirían un mejor servicio por parte de la compañía.

5.1. Formulación del problema

¿El diseño de un modelo de gestión administrativa permitió mejorar el desempeño de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu y brindar un buen servicio a los usuarios?

6. OBJETIVOS

6.1. General

- Diseñar un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi mediante un diagnóstico situacional que permita mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

6.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a nivel administrativo mediante encuestas y entrevistas que permitan identificar las deficiencias existentes.
- Identificar los componentes del modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.
- Plantear un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que permita mejorar la calidad de servicio.

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

Cuadro 2: Actividades y sistema de tareas

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN (Técnicas e instrumentos)
*Diagnosticar la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a nivel administrativo mediante encuestas y entrevistas que permitan identificar las deficiencias existentes.	*Visitar la oficina de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. *Elaboración de instrumentos Aplicación de instrumentos *Procesamiento de información *Análisis e interpretación de gráficos.	*Identificación del estado actual de la gestión administrativa de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.	*Encuesta a los usuarios y socios. Entrevista a los directivos.
*Identificar los componentes de la gestión administrativa de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu	*Aplicación de un panel de ideas para recopilar los elementos del análisis.	*Factores claves que inciden en la Gestión Administrativa de La Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del Cantón La Maná.	*Cuestionario
*Plantear un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que permita mejorar la calidad de servicio.	*Análisis de los componentes del modelo a implementarse. *Diseño de estrategias. *Elaboración de un documento.	*Selección del modelo de gestión administrativa.	*Estrategias: Liderazgo Planificación estratégica Enfoque al cliente y mercado Gestión de procesos. Resultados empresariales

Elaborado por: La autora.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

8.1. Marco conceptual

8.1.1. Gestión

Es la ejecución y monitoreo de los mecanismos, acciones y medidas necesarias para alcanzar los objetivos de cualquier empresa (Cuatrecasas, 2012, pág. 32).

8.1.2. Gestión administrativa

Se define como un conjunto de funciones vitales que proporcionan a las empresas una estructura para el desarrollo de las distintas actividades cuyo propósito es alcanzar resultados favorables (Carrillo, 2012, pág. 21).

8.1.3. Compañía

Son aquellas sociedades o reuniones de varias personas, que además de elemento humano cuentan con otros elementos técnicos y materiales y cuyo principal objetivo radica en la obtención de utilidades o la prestación de algún servicio a la comunidad (Yáñez, 2015, pág. 26).

8.1.4. Compañía anónima

Es una sociedad cuyo capital dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones, esta se administra por mandatarios amovibles, sean socios o no. Se constituye igualmente por escritura pública previo mandato de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, y luego de esto debe ser inscrita en el Registro Mercantil (Puig, 2011, pág. 34).

8.1.5. Transporte

Sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro, es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas de un lugar a otro en un vehículo (que utiliza una determinada infraestructura (Yáñez, 2015, pág. 37).

8.2. Antecedentes investigativos

Para la realización de la presente investigación se recurrió a los siguientes antecedentes que contribuyeron a tener un amplio criterio y conocimiento de este tema.

Proyecto 1: Modelo de Gestión Administrativa para la Compañía de Transporte Imbaburapac “Churimi Canchic” S.A de Otavalo.

El proyecto tuvo como objetivo general, diseñar un Modelo de Gestión Administrativa para el mejoramiento de los procesos administrativos de la Compañía de Transporte IMBABURAPAC “CHURIMI CANCHIC” S.A, se realizó en respuesta a las necesidades de la Compañía, evidenciadas en la ausencia de una estructura organizacional que permita armonizar la ejecución de los procesos administrativos en la empresa. Los tipos de investigación utilizados fueron de campo, bibliográficos; los métodos inductivos- deductivos, analíticos- sintéticos fueron empleados también para el procesamiento y análisis de la información relativa a la Compañía que constituirían las bases para el diseño del modelo de gestión. Los resultados dieron a conocer que las empresas de servicio de transporte de pasajeros afrontan desafíos constantemente tanto provenientes del ambiente externo e interno como debilidades producto de su actual funcionamiento; a pesar de que estas debilidades no impiden el actuar de las empresas, sí frenan la calidad y efectividad en sus servicios; el modelo de gestión administrativa permitirá a la compañía mejorar los procesos administrativos por medio de las herramientas que se han desarrollado en base al proceso administrativo mediante sus etapas de planificación, organización, dirección y control (Yáñez, 2015, pág. 62).

Proyecto 2: Modelo de Gestión Administrativa para la Empresa de Transporte Pesado Cordicargas S.A. de la Ciudad de Tulcán.

El objetivo principal de este estudio fue dotar a la empresa de un modelo de Gestión Administrativo, se planteó dicha alternativa como respuesta a las deficiencias existentes en dicha empresa el mismo que se originó porque sus directivos no poseen conocimientos básicos de administración y gerencia, dando lugar a problemas con los clientes, conductores, trabajadores y los demás miembros que se dedican a esta actividad económica; dentro de esta organización no hay la aplicación del proceso administrativo por lo cual genera problemas de su realización y por ende dejan de lado el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Durante el desarrollo del proyecto se empleó la investigación descriptiva para dar a conocer particularidades del ambiente en el que opera la empresa de transporte, explicativa durante el análisis de casusas y efectos provenientes de la problemática y exploratoria porque se estudió un tema que no había sido abordado por otros investigadores en dicho sector. Los resultados dieron a conocer que la validación y evaluación plantea un mejoramiento en la capacitación del talento humano, gestión administrativa que ayudará a la toma de decisiones en la organización y se formula en base a los diferentes problemas detectados e identificados en los diferentes procesos los cuales se deben controlar con las herramientas y fichas que se plantean en la propuesta (Revelo, 2013, pág. 112)

Las investigaciones antes citadas servirán de orientación al presente proyecto por la similitud que mantienen en la parte estructural y porque permiten tener una visión sobre la funcionalidad de un modelo de gestión administrativo y los elementos que la componen, además sus resultados muestran lo positivo que resultaría la aplicación de esta herramienta para el mejoramiento de las Compañías de Transporte.

8.3. Categorías fundamentales

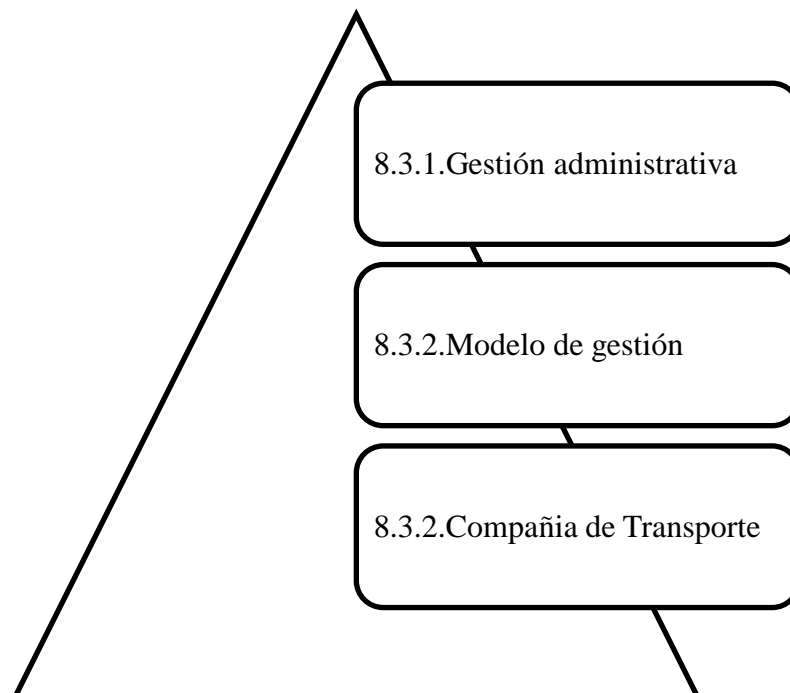


Figura 1: Categorías fundamentales
Elaborado por: La autora

8.3.1. Gestión administrativa

La gestión se define como un proceso de soporte administrativo a los distintos procesos empresariales existentes dentro de una organización, el propósito que persigue es alcanzar los objetivos propuestos mediante una optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la empresa (Guzmán, 2014, pág. 65).

En pocas palabras es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Díaz, 2015, pág. 65).

La gestión administrativa es la actividad empresarial que busca administrar los recursos: humanos, materiales, económicos y financieros con el objeto de mejorar la productividad y competitividad de las empresas; de modo que una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, sino hacer mejor las cosas correctas.

8.3.1.1. Proceso administrativo

El proceso administrativo es sistemático y dinámico, consta de las siguientes fases:

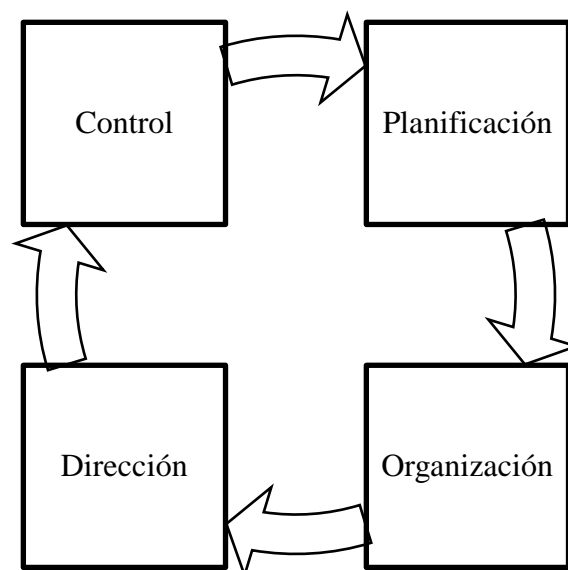


Figura 2: Fases del proceso administrativo
Fuente: (Díaz, 2015)

a. Planificación

La planificación es un proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción, permite minimizar los niveles de incertidumbre con relación al manejo de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos. (Díaz, 2015, pág. 46).

Es determinar con anterioridad lo que se pretende conseguir y el camino que se debe recorrer para alcanzarlos uno de los principales beneficios es la reducción de riesgos y maximización del aprovechamiento de los recursos y tiempo (Yáñez, 2015, pág. 39).

De acuerdo a las definiciones la planificación es aquella fase del proceso administrativo que comprende el establecimiento de objetivos y la forma de llegar a ellos, se caracteriza por tener grandes dosis de previsión ya que contempla el diseño de una idea con mayor detalle y precisión.

b. Organización

La organización se refiere a la estructuración de los vínculos que deben existir entre las diversas funciones, niveles y actividades de los recursos humanos, económicos y materiales de una empresa a fin de conseguir el mayor nivel de eficiencia posible (Ocaña, 2012, pág. 19).

El término organización desde el punto de vista administrativo comprende el diseño de una estructura formal constituida por funciones a desarrollar y las relaciones existentes y por otra parte están responde a la determinación de los niveles de jerarquía a través de la cual se agrupa las actividades y quienes deben llevarlas a cabo (Guzmán, 2014, pág. 21).

Esta fase hace referencia a que los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa, su fin es dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo.

c. Dirección

Dentro del proceso administrativo la dirección es aquella fase que consiste en una serie de elementos: el liderazgo, motivación, capacidad de comunicación, sus orígenes se hallan en el latín dirigiré y se traduce en regir o gobernar, dentro de los grupos esta fase comprende la orientación de las actividades planificadas (Díaz, 2015, pág. 65).

Se define como aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas (Guzmán, 2014, pág. 24).

Para desempeñar la fase de dirección son necesarias la capacidad de liderazgo y comunicación, ya que consisten en: dar orientación al desarrollo de las actividades planificadas, por lo tanto, su aplicación es indispensable dentro de cualquier grupo humano orientado hacia el cumplimiento de objetivos en particular.

d. Control

Controlar se define como un proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa, establecer metas y normas, comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas y reforzar los aciertos y corregir las falencias existentes (Díaz, 2015, pág. 19).

Control es aquella función que se encarga de que lo especificado en los planes se cumpla comprende una comparación para detectar desviaciones y corregirlas encaminando las actividades de acuerdo a lo objetivos a alcanzar (Herrera, 2012, pág. 31).

El control es aquella fase a través de la cual se evalúan y verifican que las actividades realizadas en los diferentes departamentos o áreas en las que se divide una empresa para determinar la conformidad o desviaciones para corregirlos y encaminarlos hacia los resultados esperados.

8.3.1.2. Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa tiene varias características en función del papel que cumple dentro de la empresa:

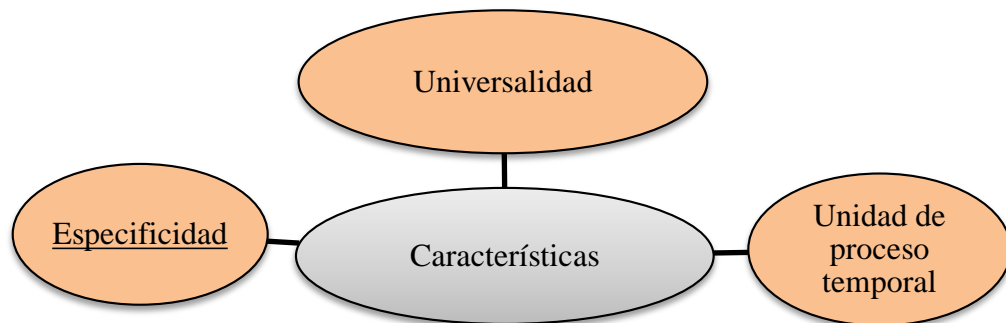


Figura 3: Características del proceso administrativo
Fuente: (Herrera, 2012, pág. 31).

- **Universalidad**

La universalidad hace referencia a que el proceso administrativo a nivel organizacional abarca a todas las áreas que conforman una empresa, por otro lado su presencia es indispensable en cualquier tipo de organización ya sea pública o privada (Griffin, 2011, pág. 58).

Esta característica se basa principalmente en que el proceso administrativo implica la gestión de todos los recursos de la empresa y no solamente de los niveles directivos, que en ciertos casos son los más renuentes hacia las posibilidades de mejoramiento (Díaz, 2015, pág. 49).

De acuerdo a lo citado esta cualidad consiste en el alcance que posee el proceso administrativo dentro de las empresas debido a que las funciones del proceso administrativo son desarrolladas en cada una de las áreas de las unidades económicas.

- **Especificidad**

La especificidad caracteriza al proceso administrativo en pos de que su desarrollo requiere de ciertas herramientas de otras ciencias sin embargo la administración posee esencia propia y predomina (Griffin, 2011, pág. 58).

Las funciones que forman parte del proceso administrativo son la principal razón de que se le atribuya esta característica puesto que resulta determinante y su ejecución dentro de la empresa es impostergable además de que cada una de las fases está establecida (Hurtado, 2010, pág. 82).

En base a lo citado la especificidad se refiere a que el proceso administrativo es un proceso al que se le atribuye sistematicidad y otorga a la empresa cierta estructura para el desarrollo de las actividades económicas debido a que cada una de las funciones que son: planeación, organización, dirección y control se hallan previamente determinadas.

- **Unidad de proceso temporal**

Esta cualidad se le atribuye al proceso administrativo porque cada una de las fases a desarrollar y los objetivos que se pretende alcanzar con su ejecución se hallan delimitados con respecto al tiempo de realización y obtención de resultados (Guzmán, 2014, pág. 19).

Al proceso administrativo lo caracteriza la unidad de proceso temporal debido a que la realización de la planeación, organización, dirección y control requieren de cierto tiempo para fluir y retroalimentarse, dando lugar a una estructura organizacional que permite a la empresa ejecutar las actividades propuestas (Griffin, 2011, pág. 54).

En base a lo expuesto se considera que el proceso administrativo goza de esta característica y le permite tener validez en determinada circunstancia, dado que cada fase es precedida por otra que tiene como punto de partida los resultados tangibles o intangibles de la anterior etapa.

8.3.1.3. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es importante en gran parte a que hoy día la competitividad se ha triplicado solamente si la comparamos hasta hace un par de décadas, lo que ha llevado a las empresa a mejorar la gestión en todos los ámbitos sobre todo en el administrativo el cual consiste en un acción llevada a cabo por personas que tienen la facultad y responsabilidad para decidir (Hurtado, 2010, pág. 33).

Cada vez es mayor la preocupación que los directivos de las empresas en desarrollar las funciones básicas de planeación, organización, dirección y control puesto que es allí que se ubica la clave del éxito o fracaso de un emprendimiento independientemente de la magnitud del mismo (Díaz, 2015, pág. 65).

Es indudable que la gestión administrativa es el eje de la realización de las actividades económicas de una empresa puesto que a través de ella se desempeñan las funciones básicas de la administración, lo cual debe llevar a cabo empleando de forma óptima los recursos humanos, económico, financieros y tecnológicos con los cuales cuentan una empresa para alcanzar sus metas y objetivos.

8.3.2. Modelo de gestión administrativa

Modelo de gestión administrativa es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir los objetivos empresariales, haciendo uso del proceso administrativo en forma óptima (Díaz, 2015, pág. 71).

El modelo de gestión debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología. Estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores. Solo con su conjunción e integración las organizaciones podrán alcanzar los objetivos propuestos (Cuatrecasas, 2012, pág. 70).

Acorde a lo citado un modelo de gestión administrativa se refiere a una orientación o lineamiento que sigue una empresa para lo cual requiere de la administración a través de esta se coordinan los recursos con los que cuenta para alcanzar sus objetivos, su aplicación permite asegurar resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo para el logro de los objetivos.

8.3.2.1. Características de los modelos de gestión

Los modelos de gestión de manera general presentan múltiples características entre las principales se encuentran las siguientes:

- Se pueden llevar a cabo en cualquier tipo de empresa.
- Conceden gran importancia a la implicación de los líderes para el éxito del modelo.
- Su adopción es de carácter voluntario.
- Constituyen un marco de referencia para mejoramiento continuo.
- Le conceden gran importancia a los procesos de innovación y aprendizaje.
- Requieren de nuevas asociaciones y alianzas para ser más eficaces.
- Necesitan de la participación de todas las personas implicadas para la consecución de los objetivos (Rodríguez, 2011, pág. 17).

Las características más sobresalientes del modelo de gestión son: la eficiencia, modificaciones en las estructuras organizacionales, capacitación, liderazgo, se fundamentan en un enfoque por procesos y responsabilidad social; todas aquellas características permiten que los modelos de gestión sumado al interés por conseguir un cambio sustancial por parte de los directivos y demás personal alcancen los resultados esperados con la adopción de un modelo de gestión.

8.3.2.2. Importancia de los modelos de gestión

Los modelos de gestión deben su importancia al hecho de que permiten la optimización de los procesos con el propósito de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de la prestación de servicios o productos (Rodríguez, 2011, pág. 67).

Las empresas han considerado implementar diferentes sistemas de gestión de acuerdo a las necesidades que presentan en virtud de que permiten mejorar los procesos con respecto a eficiencia, calidad y riesgo operacional (Cuatrecasas, 2012, pág. 61).

Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas, en esta tendencia se fundamentan los sistemas de gestión, los cuales llegan después de las limitaciones puestas de manifiesto en diversas organizaciones en sucesivos intentos de aproximar las estructuras empresariales a las necesidades de cada momento.

8.3.2.3. Ventajas de los modelos de gestión

La teoría administrativa y la práctica de la gerencia del siglo XX aseguran la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las labores siguientes:

- Establecer y programar objetivos.
- Acumular y desarrollar el conocimiento.
- Motivar y alinear los esfuerzos de los directivos y personal operativo.
- Coordinar y controlar las actividades planificadas.
- Asignar de manera adecuada los recursos con los que cuentan las empresas.
- Construir y cultivar relaciones laborales satisfactorias.
- Equilibrar y satisfacer las exigencias de los actores interesados (García y González, 2011, pág. 32).

En este sentido, se puede calificar de innovación administrativa cualquier aspecto que modifique drásticamente la manera cómo se realiza este, en las últimas décadas múltiples autores han contribuido al desarrollo de los modelos de gestión existentes en un intento por contribuir al mejoramiento de la competitividad empresarial (Escudero, 2011, pág. 61).

De acuerdo a lo citado las ventajas de los modelos de gestión giran en torno a la elevación de los niveles de eficiencia y eficacia organizacional, sus ventajas tienen un alcance global una de las principales es responder de forma oportuna a las cambiantes necesidades del mercado, considerando que los clientes o usuarios solicitan productos o servicios con mayor nivel de calidad.

8.3.2.4. Modelos de gestión administrativa

a. Modelo de gestión administrativa EFQM

El modelo europeo se trata de modelo no normativo, tiene como base la autoevaluación como proceso de mejora continua dentro de cualquier empresa; dicha evaluación se sustenta en nueve criterios divididos en dos bloques homogéneos: agentes y resultados. Los primeros están constituidos por los procesos y el personal, siendo los aspectos que deben gestionar los directivos de la empresa, por su parte los resultados (Pimenta y Martínez, 2014, p. 25).

El modelo de gestión administrativa EFQM se fundamenta en nueve criterios vinculados entre sí:

- Liderazgo
- Política y estrategia
- Personas
- Colaboradores y recursos
- Procesos
- Resultados en los clientes
- Resultados en las personas
- Resultados en la sociedad
- Rendimiento final de la organización

Los componentes anteriormente señalados se descomponen en varios subcriterios que deben ser tenidos en cuenta por la organización, de la misma forma cada uno debe ser considerado por la organización y complementado por una lista de áreas a tratar recopilaciones de buenas prácticas y ejemplos que sirven para interpretar el significado de cada subcriterio (Morales, 2013, pág. 31).

Bajo este contexto se establece como base la excelencia, los criterios en su liderazgo, en su política y estrategia, y en la gestión de las personas, recursos y alianzas y procesos que en ella se realiza, comprende un marco no prescriptivo estructurado en nueve criterios o factores, que abarcan todos los ámbitos de la organización.

b. Modelo de gestión por procesos

Se refiere a una metodología corporativa y disciplina de administrar que deja atrás la división funcional clásica, tiene como base establecer mejoras en el desempeño y optimización de los distintos proceso una vez que son identificados (Martínez y Cegarra, 2014, pág. 19).

El modelo de gestión basada en los procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. Pero este cambio de enfoque no es consecuencia de una mera idea, sino que refleja los resultados de la experiencia de las organizaciones que se han orientado en esta dirección (Mallar, 2010, pág. 12).

El modelo de gestión por procesos permite estructurar un conjunto de recursos y actividades que generan una transformación en las salidas, se basa en la modelización de los sistemas como una serie de procesos interrelacionados a través de vínculos causa- efectos; su objetivo es garantizar que todas las actividades de una organización se desarrollen de manera eficiente.

c. Modelo de gestión Malcolm Baldrige

Los conceptos y principios esenciales del modelo Malcolm Baldrige están incorporados en siete categorías o criterios, los mismos que agrupan un conjunto de prácticas que debiera aplicar una entidad para mejorar los productos o los servicios que presta (Aguilar, 2014, pág. 41).

Comprende una guía hacia la excelencia, su implementación permite a las organizaciones mejorar la eficacia y las capacidades de toda la empresa mediante la adopción de un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que proporcione valor a los clientes y demás grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad y gestión del conocimiento institucional (Puig, 2011, pág. 121).

Para las autoras antes citadas, el modelo de gestión administrativo Malcolm Baldrige establece que los liderazgos de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes, también deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base para construir las estrategias claves.

- **Componentes del modelo Malcolm Baldrige**

El modelo Malcolm Baldrige se fundamenta en siete criterios resumidos de la siguiente forma:



Figura 4: Componentes del modelo Malcolm Baldrige

Fuente: (Fernández, 2015)

- **Liderazgo**

Incluye comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados, las responsabilidades con el público y el enfoque en el aprendizaje y la innovación. Asimismo, incorpora la participación de la alta dirección en las revisiones de resultados, rendimientos y su uso en la práctica para el mejoramiento de las operaciones. (Camisón, 2010, pág. 18)

Se presta atención a la forma en que los líderes se comunican con sus empleados, desarrollan a futuros líderes y crean un ambiente que fomenta el comportamiento ético y un elevado desempeño. En esta categoría también se incluye el sistema de gobierno de la organización, sus responsabilidades legales y éticas con el público y cómo la organización apoya a la comunidad (Aguar, 2014, pág. 61).

El concepto de liderazgo está referido a la medida en que los directivos establecen comunicación con el personal acerca de las estrategias, direccionamiento empresarial y búsqueda de oportunidades.

- **Planeación estratégica**

Se establece la forma en que la compañía desarrolla sus estrategias críticas y los planes de acción que apoyan a dichas estrategias, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados (Camisón, 2010, pág. 32).

Con este criterio, se examina cómo la organización lleva a cabo la planificación y la actuación estratégica, desarrolla los planes, cambia estos planes si lo requieren las circunstancias y cómo se miden y sostienen los logros conseguidos. En esta categoría, se enfatiza el hecho de que la sostenibilidad a largo plazo de la organización y su entorno competitivo son cuestiones estratégicas clave que es necesario integrar en la planificación global de la empresa. (Carrillo, 2012, pág. 47)

La planeación estratégica evalúa si incluye a los clientes y sus expectativas, el entorno competitivo, las capacidades y necesidades en recurso humano, las capacidades en infraestructura, tecnología, investigación y desarrollo y las capacidades de asociados y proveedores. También cubre una proyección de indicadores clave de rendimiento, con una adecuada comparación con la competencia y/o benchmarking.

- **Matriz EFI**

Este instrumento resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas (Yáñez, 2015, pág. 15).

- **Matriz EFE**

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información del ambiente externo que podría afectar o beneficiar a la empresa (Yáñez, 2015, pág. 78)

- **Enfoque de clientes y mercados**

Este criterio se examina en qué medida la empresa identifica y evalúa los requerimientos, expectativas y preferencias del mercado y de los clientes, así como la forma en que construye o refuerza sus relaciones revisando permanentemente su grado de satisfacción (Fernández, 2015, pág. 43).

Esta categoría permite evaluar cómo las organizaciones desarrollan una orientación al consumidor y al mercado, es decir, cómo las organizaciones comprenden las necesidades de los consumidores y del mercado (Aguiar, 2014, pág. 29).

Este criterio considera que una buena relación con los clientes basada en la escucha y en el aprendizaje es fundamental para conseguir su satisfacción, la satisfacción (o el descontento) de los consumidores es fundamental para comprender a los clientes y el mercado.

- **Información y análisis**

Este criterio toma en cuenta los principales tipos de información y su forma de entrega a los usuarios, a través de este componente se pretende asegurar una efectiva gestión y evaluación de los procesos clave del negocio, la búsqueda de fuentes para el logro de datos comparativos que refuercen el conocimiento del mercado y estimulen la innovación (Aguiar, 2014, pág. 34).

Se toma en consideración la medida en que la información es útil para revisar el rendimiento global y permite evaluar el progreso de los planes y metas y para la identificación de áreas clave candidatas para mejora (Domínguez, 2014, pág. 65).

Diariamente dentro de toda empresa se realizan múltiples actividades en cada área o departamento como consecuencia se tiene un flujo constante de información que a su vez sirven de base o apoyo para posteriores procesos, este componente pretende elevar el nivel de fiabilidad de la información.

- **Enfoque de recursos humanos**

Este es un aspecto muy importante dentro de la metodología de evaluación del premio Malcolm Baldrige, que se basa en tres grandes áreas:

- Bienestar y satisfacción del personal
- Los sistemas de trabajo (comunicación, cooperación, conocimiento, grado en que, los procesos promueven la iniciativa y la responsabilidad, flexibilidad y el reconocimiento y compensación a los trabajadores.
- Educación, entrenamiento y desarrollo del personal (Camisón, 2010, pág. 46).

Se examina cómo la organización desarrolla las prácticas clave de recursos humanos. Estas prácticas deben desarrollar el máximo potencial de los empleados y estar alineadas con los objetivos de la organización y con los planes de actuación (Fernández, 2015, pág. 50).

- **Gestión por procesos**

Otro elemento es uno de los elementos de mayor importancia, en el que se examinan los aspectos clave de la gestión de procesos, incluyendo su diseño orientado al cliente, la distribución de productos y servicios, el soporte post venta y los procesos relacionados con los proveedores y asociados (Aguar, 2014, pág. 47).

Con este criterio, se evalúa si el proceso de gestión es eficaz y eficiente, se trata de elementos centrales de un sistema de gestión con estas características: un diseño eficaz; una orientación a la prevención; el establecimiento de nexos de unión con clientes, proveedores, socios y colaboradores; la aportación de valor a todos sus grupos de interés; el desempeño operativo y financiero; el ciclo del tiempo; y la evaluación, la mejora continua y el aprendizaje organizativo (Camisón, 2010, pág. 78).

Este criterio tiene que ver con un conocimiento y diseño de los procesos clave, tanto en su aspecto netamente de procedimientos como en la tecnología utilizada como soporte, buscando la optimización de los resultados, la transferencia interna del conocimiento, los aspectos de prueba orientados a la eliminación de problemas y al cumplimiento de los tiempos de entrega.

- **Resultados**

Este es el criterio de mayor peso dentro del modelo de evaluación del premio Malcolm Baldrige, se basa en los siguientes resultados:

- Satisfacción del cliente.
- Financieros y de posicionamiento en el mercado.
- Bienestar y desarrollo del personal.
- Proveedores y asociados.
- Rendimiento operativo específico de la empresa (Aguar, 2014, pág. 38).

Se examina el desempeño de la organización y su mejora en sus áreas de negocio principales: la evaluación de los clientes de los productos y servicios, la satisfacción de los clientes, el desempeño financiero y de mercado, el desempeño de los recursos humanos, el desempeño de los proveedores y socios, el desempeño operativo y el gobierno y la responsabilidad social (Camisón, 2010, pág. 54).

8.3.3. Compañía

La compañía viene a ser un contrato consensual por el cual dos o más personas ponen en común bienes, industria o alguna de estas cosas, con el fin de obtener un provecho o ganancia y repartirse las utilidades que de ellas devengan (Escudero, 2011, pág. 43).

Por otro lado, el término compañía puede referirse a aquellas sociedades o reuniones de varias personas, que además de elemento humano cuentan con otros elementos técnicos y materiales y cuyo principal objetivo radica en la obtención de utilidades o la prestación de algún servicio a la comunidad (Carrillo, 2012, pág. 45).

8.3.3.1. Objetivo de la compañía

La aplicación de la compañía persigue los objetivos siguientes:

- Crear en cada proyecto un producto o servicio que satisfaga al cliente, utilizando herramientas de calidad con un costo adecuado para obtener utilidades a corto, mediano o largo plazo.

- Proveer soluciones especializadas que permitan a corto, mediano y largo plazo optimizar el manejo de la información, facilitando la comunicación, colaboración y coordinación entre las diferentes personas que integran al cliente.
- Creación constante de unidades de negocio relacionadas entre sí con independencia de decisión.
- Mejorar permanentemente la calidad de vida de los empleados, brindándoles condiciones de trabajo adecuadas, generando un ambiente laboral y un desarrollo organizacional que propicie en ellos el sentido de equidad. (Hurtado, 2010, p.45).

8.3.3.2. Tipos de compañías que existen en el Ecuador

De acuerdo a la Ley de Compañías existen seis tipos de sociedades mercantiles, estas son:

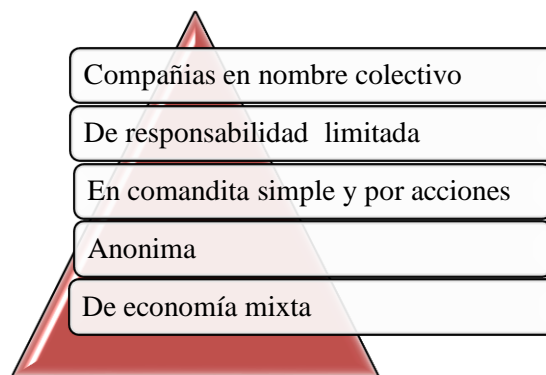


Figura 5: Tipos de compañías
Fuente: (Carrillo, 2012, pág. 45)

- **Compañía en nombre colectivo**

La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras y compañía. El capital de la compañía en nombre colectivo se compone de los aportes que cada uno de los socios entrega o promete entregar. Para la constitución de la compañía será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito. Las aportaciones pueden ser dinero o bienes muebles o inmuebles (Carrillo, 2012, pág. 17).

- **La compañía en comandita simple**

La compañía en comandita simple existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidarios e ilimitadamente responsables y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. La razón social será, necesariamente, el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables, al que se agregará siempre las palabras “compañía en comandita”, escritas con todas sus letras o la abreviatura que comúnmente suele usarse (Carrillo, 2012, pág. 18).

- **La compañía de responsabilidad limitada**

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras compañía limitada o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como comercial, industrial, agrícola, constructora, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañados de una expresión peculiar (García&González, 2011, pág. 34).

- **La compañía de economía mixta**

La facultad a la que se refiere el artículo anterior corresponde a las empresas dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y de las industrias convenientes a la economía nacional y a la satisfacción de necesidades de orden colectivo; a la prestación de nuevos servicios públicos o al mejoramiento de los ya establecidos (Díaz, 2015, pág. 29).

- **La compañía en comandita simple dividida por acciones**

El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables (comanditados), a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles. La exclusión o separación del socio comanditado no es causa de disolución, salvo que ello se hubiere pactado de modo expreso.

Existirá bajo una razón social que se formará con los nombres de uno o más socios solidariamente responsables, seguidos de las palabras "compañía en comandita" o su abreviatura (Yáñez, 2015, pág. 87).

- **La compañía anónima**

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima, o sociedad anónima, o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes con los cuales se determina la empresa, como comercial, industrial, agrícola, constructora, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar (Camisón, 2010, pág. 32).

8.3.4. Transporte

El término transporte se utiliza para designar al movimiento que una persona, objeto, animal o fenómeno natural puede hacer desde un lugar a otro (Yáñez, 2015, pág. 23).

El transporte puede realizarse de muy diversas maneras, aunque normalmente la idea de transporte se relaciona con la de medios de transporte, es decir, aquellos vehículos que sirven para transportar o trasladar personas u objetos (Moller, 2006, pág. 124).

Es uno de los aspectos fundamentales en el crecimiento de cualquier economía, supone el traslado de personas o cosas, realizado con un fin económico directo o mediando contrato de transporte, responde a una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas de un sitio hacia otro mediante el uso de un medio o sistema de transporte que a su vez emplea una determinada infraestructura.

8.3.4.1. Transporte terrestre

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas (Islas y Lelis, 2007, p. 34).

Existen redes de carreteras, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos). Denominamos flujo al tráfico que circula por la red de transporte, mientras que la capacidad es el flujo máximo que es capaz de absorber la red.

8.3.4.2. Características del transporte terrestre

El transporte terrestre es el tipo de transporte más utilizado en los países latinoamericanos, debido en gran parte a sus conflictos socio-económicos. Las principales características del transporte terrestre son las siguientes:

- Es quizás el medio de transporte más flexible en cuanto a tiempo de entrega y cantidad de productos a transportar.
- Posee fácil acceso a centros de distribución o puntos de carga y descarga.
- Presenta un mayor grado de inseguridad (Moller, 2006, pág. 126).

8.4. Marco Legal

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones
- La compañía de responsabilidad limitada
- La compañía anónima
- La compañía de economía mixta

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

DE LA FUNDACION DE LA COMPAÑIA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero (Ley de Compañías, 1999).

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

DE LAS OPERADORAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 1996).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

1. ¿Cuál fue la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu en el ámbito de la gestión administrativa?

Una vez efectuado el diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a nivel administrativo mediante la entrevista al presidente y las encuestas dirigidas a los socios se conocer que la misma no dispone de un direccionamiento estratégico, inexistencia de herramientas para la medir la satisfacción a los usuarios y déficit de capacitaciones en el área administrativa.

2. ¿Qué factores incidieron en la Gestión Administrativa de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná?

Acorde al diagnóstico situacional ejecutado a la compañía de Transporte Mixto Pucayacu se consideró que los factores indispensables para mejorar la gestión administrativa son el liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente, información, gestión de procesos, debido a las falencias existentes en los mismos ha producido un estancamiento que ha impedido lograr un desarrollo institucional adecuado.

3. ¿Qué modelo de gestión administrativa fue adecuado para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que le permita mejorar la calidad de servicio?

Una vez detectadas las deficiencias existentes se consideró permitiente elaborar estrategias basadas en el modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige el cual estuvo conformado por la descripción del perfil del líder, test de evaluación para el área administrativa, el diseño de un direccionamiento estratégico, estrategias para la medición del nivel de satisfacción a los usuarios mediante la implementación de buzones, el desarrollo de capacitación sobre temas como trabajo en equipo y atención al cliente.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de investigación

Los tipos de investigación a utilizados en el presente proyecto son los siguientes:

10.1.1. Bibliográfica

A través de la investigación bibliográfica se identificaron las categorías fundamentales de la gestión administrativa que posteriormente son desarrolladas, considerando las definiciones, características, importancia y clasificaciones correspondientes a cada una, cuyo propósito fue sustentar la presente investigación, estos conceptos y teorías son respaldas por sus respectivas citas y bibliografía.

10.1.2. De campo

La investigación de campo permitió obtener información directa sobre la situación administrativa que presenta la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu, también posibilita un acercamiento a la realidad en la que desarrollan sus actividades de prestación de servicios de transporte para identificar el problema y sus necesidades.

10.2. Métodos de la investigación

10.2.1. Método deductivo

El método deductivo fue de gran utilidad para la construcción de la misión, visión y valores para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu tomando como punto de partida las conclusiones del diagnóstico situacional.

10.2.2. Método analítico

El método analítico se empleó para examinar la información recolectada de los directivos, socios y la población de las parroquias Pucayacu y Guasaganda, cuyos resultados sustentaron el diseño de un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

10.2.3. Método inductivo

El método inductivo va de lo particular a lo general y se utilizó para la realización de la propuesta cuyo diseño responde a las conclusiones generales de las encuestas aplicadas a los socios y las entrevistas al gerente y directivos; se desglosa en diferentes componentes acompañados de sus respectivas estrategias.

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. Encuesta

Dentro de la presente investigación la encuesta comprende un medio para la obtención de información relevante por parte de los actores principales de la gestión administrativa de la Compañía de transporte Mixto Pucayacu, que son los socios y la población de las parroquias a las cuales diariamente prestan sus servicios.

10.3.2. Entrevista

Resultó indispensable utilizar la técnica de la entrevista para obtener información de fuente primaria, la misma que estuvo estructurada por un conjunto de preguntas claves que se aplicaron a los directivos de la Compañía de Transporte.

10.4. Instrumentos utilizados

10.4.1. Cuestionario

Por medio del cuestionario fue posible indagar sobre la situación actual de la compañía, para tal efecto se estableció preguntas cerradas que giraron en torno a las causas, efectos y percepciones de la problemática existente.

10.5. Población y muestra

10.5.1. Población

En la investigación se consideró como población a los 30 socios, 4 directivos de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu y los habitantes de la parroquia Pucayacu y Guasaganda, puesto que ellos son quienes hacen uso de los servicios de esta organización; de acuerdo a las proyecciones del INEC, según el censo efectuado en año 2010 la cifra de habitantes para el año 2018 ascendió a 7.640 personas. (**Ver anexo 3**).

Cuadro 3: Población y muestra

Población	Técnica
30 socios	Encuestas
4 directivos	Entrevista
2632 habitantes de la parroquia Pucayacu	Encuesta
5008 habitantes de la parroquia Guasaganda	Encuesta

Elaborado por: La autora

10.5.2. Muestra

La muestra se calculó en base a la totalidad de los usuarios de la compañía; cuyo cálculo se presenta a continuación:

Fórmula.

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

Cálculo de la muestra

Dónde:

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población a investigarse = 7.640

E = Índice de error máximo admisible = 0.05

$$n = \frac{7.640}{(0,05)^2(7.640 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{7.640}{(0,05)^2(7.639) + 1}$$

$$n = \frac{7.640}{(0.0025)(7.639) + 1}$$

$$n = \frac{7.639}{20,0975} = 380,09$$

De acuerdo al cálculo efectuado fue indispensable realizar 380 encuestas a los usuarios, y por medio de la aplicación del factor de proporcionalidad se determinó qué porcentaje de usuarios correspondía encuestar en cada parroquia, siendo que la población de Pucayacu para el año 2018 fue de 2.632 y de Guasaganda 5.008 dando un total de total 7.640:

Pucayacu		Guasaganda	
7640	100%	7640	100%
2632	34,5%	5008	65,5%
Usuarios a encuestar	131	Usuarios a encuestar	249

Elaborado por: La autora

Nota: Para el cálculo de los porcentajes que se debía encuestar se aplicó una regla de tres que dio como resultado el 34,5% para Pucayacu y 65,5% para Guasaganda, de allí se determina la cantidad de personas a encuestar en cada parroquia calculando de la muestra de 380 el 34,5% que dio como resultado 131 usuarios para Pucayacu y el 65,5% de 380 que fue 249 usuarios.

11. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

11.1. Análisis de las entrevistas efectuada a los directivos de la Compañía de Transportes Mixto Pucayacu.

1. ¿Qué tiempo lleva creada la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

La Compañía de Transporte Mixto Pucayacu fue creada el 4 de octubre del año 2011, tiene 8 años de existencia y presta sus servicios a la comunidad de la parroquia Pucayacu del cantón La Maná.

2. ¿Quiénes fueron los fundadores y primeros socios de la compañía?

Los señores Enrique Guilca, Ulpiano Cepeda, Jinson Muñoz, Josep Siga, Magdalena Oña, Jorge Tapia, Hernán Jácome, Valeriano Riera, Narcisa Riera, Enrique Mera, Braulio Ortega y el Sr José Luis Tigse fueron los primeros socios y fundadores de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

3. ¿En la actualidad cuántos socios activos tiene la compañía?

Actualmente la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu cuenta con 19 socios activos y 11 socios pasivos

4. ¿La compañía de Transporte Mixto Pucayacu ha definido la misión, visión y valores corporativos?

No cuenta con una misión, visión, valores individuales y corporativos que permitan orientar los esfuerzos de la compañía hacia un fin común.

5. ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

La estructura organizacional de la compañía está conformada por el presidente, Gerente, Comisarios y una secretaria.

6. ¿Los socios cuentan con procesos de capacitación para la realización de sus actividades y con qué frecuencia?

Los directivos mencionaron que existe un déficit en lo que respecta a las capacitaciones; y manifiestan su preocupación por este hecho, además están conscientes que la falta de capacitaciones los ha llevado a tener una inadecuada gestión administrativa y un inadecuado servicio a los usuarios. Por tanto, los mismos manifestaron su preocupación al respecto debido que existen falencias en lo que respecta en el servicio a los usuarios y la parte administrativa.

7. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que posee la compañía?

Entre las fortalezas de la compañía se puede resaltar que la compañía posee un amplio mercado y buen nivel de rentabilidad por el servicio; entre las debilidades se destaca desorganización entre los directivos por opiniones divididas, además de no poseer un direccionamiento estratégico, un bajo nivel de capacitaciones y la insatisfacción de los clientes.

8. ¿De acuerdo a su criterio, el servicio que brinda la compañía cumple con las expectativas de los usuarios?

Por la opinión expresada se determinó que existe inconformidad de los usuarios debido que muchas unidades no se encuentran debidamente mantenidas; además existen quejas en el trato que dan los choferes a los usuarios.

9. ¿Cuenta la compañía con un modelo de gestión administrativa?

La compañía de Transporte Mixto Pucayacu no ha definido un modelo de gestión administrativa de manera formal.

10. ¿Considera usted que un modelo de gestión administrativa ayudará a la compañía a desarrollar sus actividades de manera eficiente?

Todos los directivos manifestaron que la inserción de un modelo de gestión administrativa si contribuirá a mejorar de manera relevante la eficiencia de las actividades desarrolladas.

11. ¿Se cuenta con estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio a los usuarios, puede mencionar algunas?

Para mejorar el servicio a los usuarios se ha efectuado socializaciones con todos los integrantes de la compañía; no obstante, muchas veces las capacitaciones se han impartido a los propietarios.

12. ¿Qué tipo de actividades consideraría que se pueden realizar para mejorar el servicio que presta la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

Mejorar las unidades de transportes, capacitaciones continuas en el área de relaciones Humanas, liderazgo y administración que son las áreas de mayor deficiencia en la compañía.

1.2. Resultados de las encuestas efectuadas a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu

1. ¿Hace cuánto tiempo se asoció a la compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

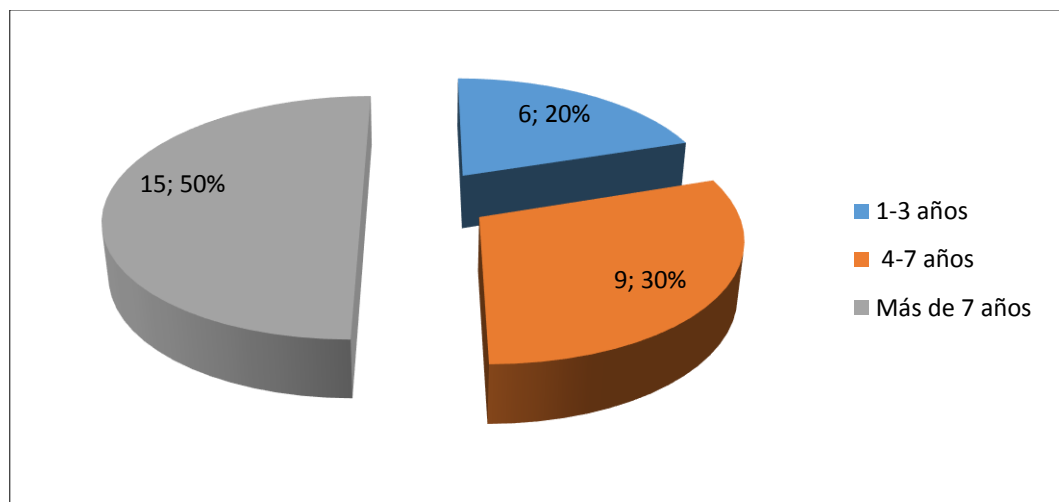
Cuadro 4: Tiempo

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
1-3 años	6	20%
4-7 años	9	30%
Más de 7 años	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 1: Tiempo que lleva de socio



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. enero2019.

Elaborado por: La autora.

Análisis e interpretación

Según se aprecia en el gráfico un 50% formado por 15 socios lleva más de 7 años; el 30% que abarcó a 9 socios tiene entre 4 -7 años y 6 socios que representan un 20% tiene entre 1y 3 años; como resultado más relevante se obtuvo que la mayor parte de los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu tiene más de 7 años.

2. ¿Cómo calificaría el desarrollo de la gestión administrativa en la compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

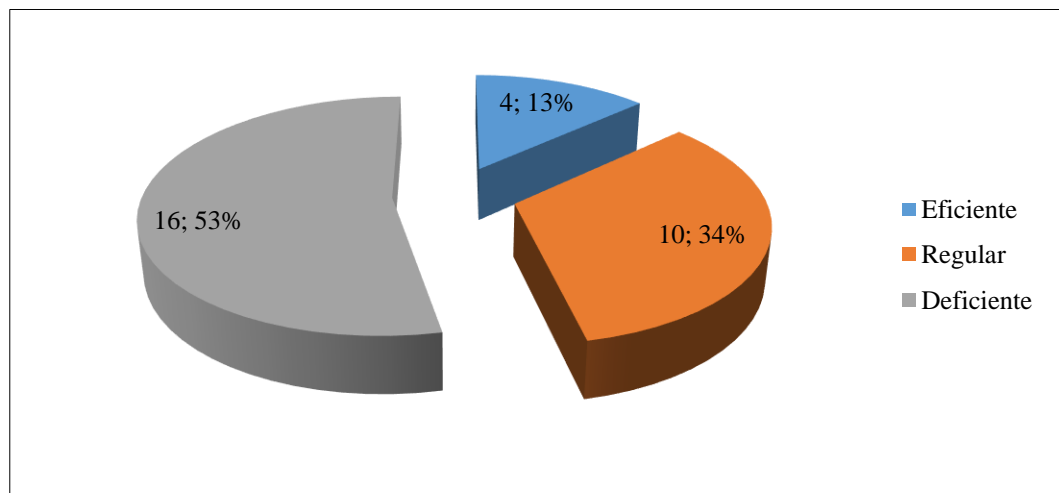
Cuadro 5: Calificación de desarrollo de gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Eficiente	4	13%
Regular	10	33%
Deficiente	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 2: Calificación de desarrollo de gestión administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 53% calificó la gestión administrativa de la compañía como deficiente, el 34% consideró que es regular y tan solo un 13% dijo que es eficiente; la mayoría de los socios no dudó en resaltar que la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu no posee una gestión administrativa que favorezca el desarrollo de las actividades y contribuya a la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

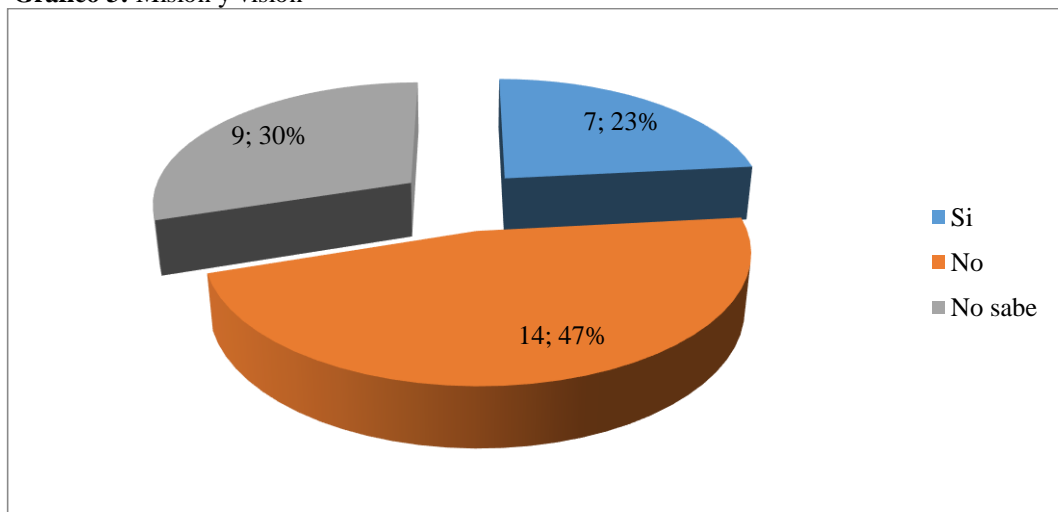
3. En la compañía de Transporte Mixto Pucayacu están definidas la misión y visión?

Cuadro 6: Misión y visión

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	7	23%
No	14	47%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Gráfico 3: Misión y visión



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

El 47% de los socios contestó que no se encuentran definidas la misión y visión, el 23% afirmó que si lo están y el 30% no tiene conocimiento sobre su existencia; en base a lo anterior se determinó que la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu no cuenta con una misión y visión que oriente sus esfuerzos diarios y les permita desarrollarse en la mayor medida posible.

4. ¿La compañía de Transporte Mixto Pucayacu ha establecido valores individuales y corporativos que orienten sus actividades?

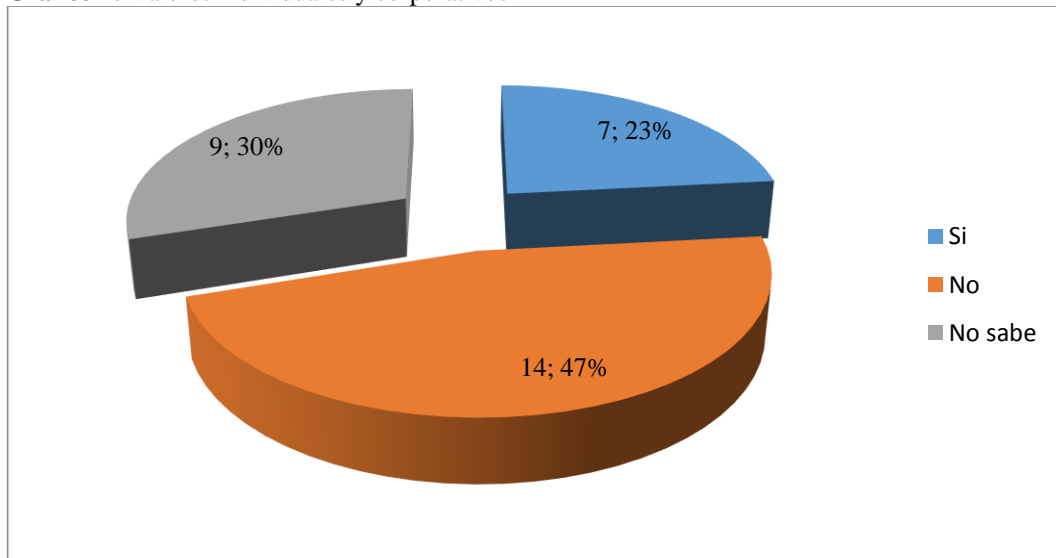
Cuadro 7: Valores individuales y corporativos

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	7	23%
No	14	47%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 4: Valores individuales y corporativos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Al analizar el gráfico se evidenció que el 47% contestó que no se han establecido valores, el 30% desconoce la existencia de valores individuales y corporativos y un 23% afirmó que si se encuentran establecidos; de tal forma se identificó que en la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu los valores tanto individuales como corporativos no han sido establecidos o no existe una adecuada difusión de los mismos.

5. ¿Seleccione el tipo de capacitación que usted ha recibido en la compañía?

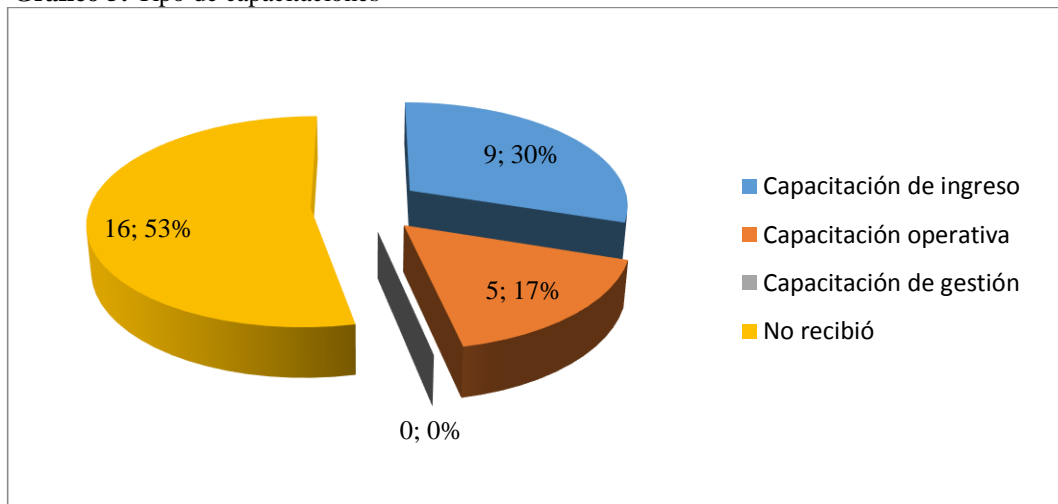
Cuadro 8: Tipo de capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación de ingreso	9	30%
Capacitación operativa	5	17%
Capacitación de gestión	0	0%
No recibió	16	53%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 5: Tipo de capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

En relación al presente gráfico el 30% recibió capacitaciones de ingreso, 53% contestó que no recibió ningún tipo de capacitación, el 17% capacitación operativa, de lo antes expuesto se estableció que la mayor parte de socios no ha recibido capacitaciones, la importancia de la capacitación se debe a que permite ampliar los conocimientos sobre determinado tema.

6. ¿Según su criterio qué tipo de liderazgo se manifiesta en la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

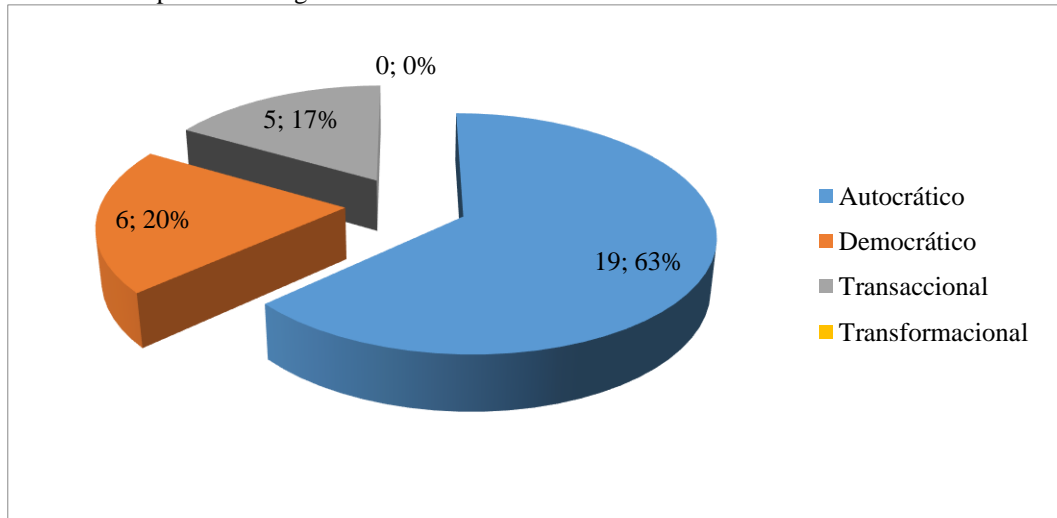
Cuadro 9 : Tipo de liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Autocrático	19	63%
Democrático	6	20%
Transaccional	5	17%
Transformacional	0	0%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 6: Tipo de liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico el 63% consideró que liderazgo ejercido en la compañía es autocrático, el 20% dijo que es democrático, el 17% dijo que es transaccional; de lo antes señalado se determinó que en la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu el liderazgo que predomina es el autocrático, es decir que la toma de decisiones recae exclusivamente sobre los directivos, limitando así la participación de los socios.

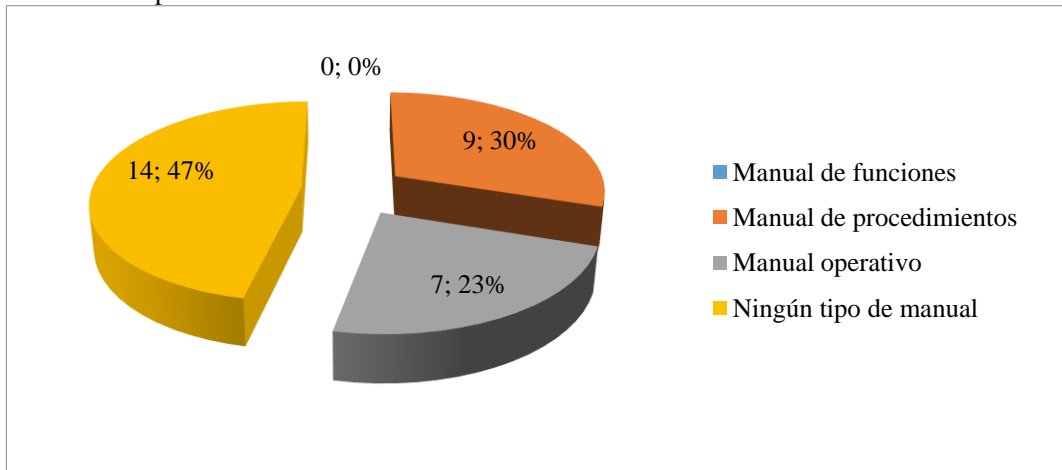
7. ¿Se ha implementado algún tipo de manual que permita conocer los procesos que se desarrollan en la compañía?

Cuadro 10: Tipos de manuales

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Manual de funciones	0	0%
Manual de procedimientos	9	30%
Manual operativo	7	23%
Ningún tipo de manual	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Laborado por: La autora

Gráfico 7: Tipos de manuales



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

En referencia a la implementación de algún tipo de manual que permita conocer sobre los procesos que se desarrollan en la compañía el 47% señaló que ningún tipo de manual, el 30% manual de procedimientos y un 23% contestó que el manual operativo; tales resultados dieron a conocer que la compañía de Transporte Mixto Pucayacu no hace uso de los manuales anteriormente señalados, los cuales implican múltiples beneficios a nivel administrativo.

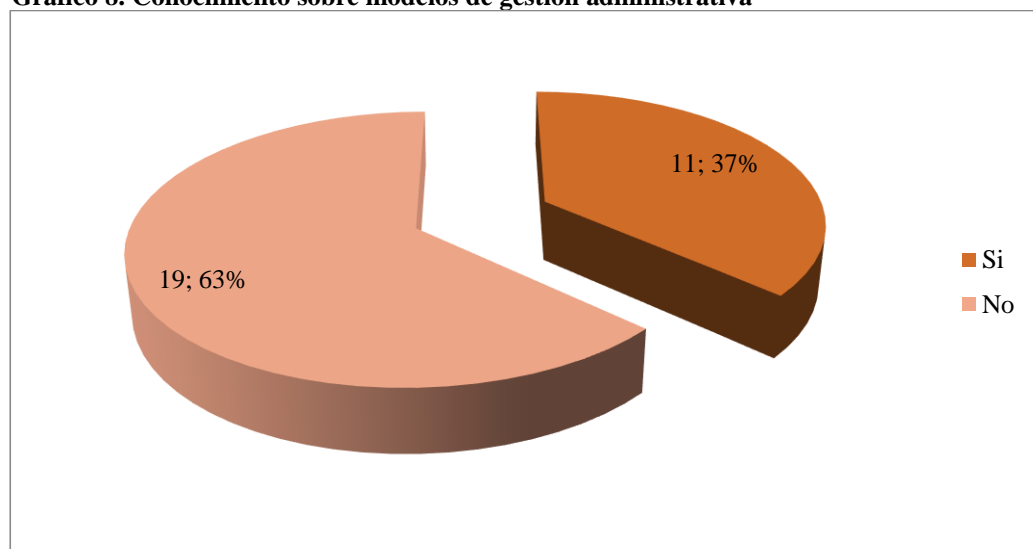
8. ¿Conoce usted algún modelo de gestión administrativa?

Cuadro 11: Conocimiento sobre modelos de gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Gráfico 8. Conocimiento sobre modelos de gestión administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Al ser consultados sobre si conocían de algún modelo de gestión administrativa el 63% de socios dijo no tenerlo, en discrepancia a lo anterior un 37% sostuvo que sí; tales resultados sacaron a la luz que la gran mayoría de socios de la Compañía no tiene conocimiento de los modelos de gestión administrativa y por ende los múltiples beneficios que podría traer consigo el diseño y aplicación de uno cuyos componentes y características mejor se adapten a la Compañía.

9. ¿Piensa usted que existe eficiencia en la administración de la Compañía?

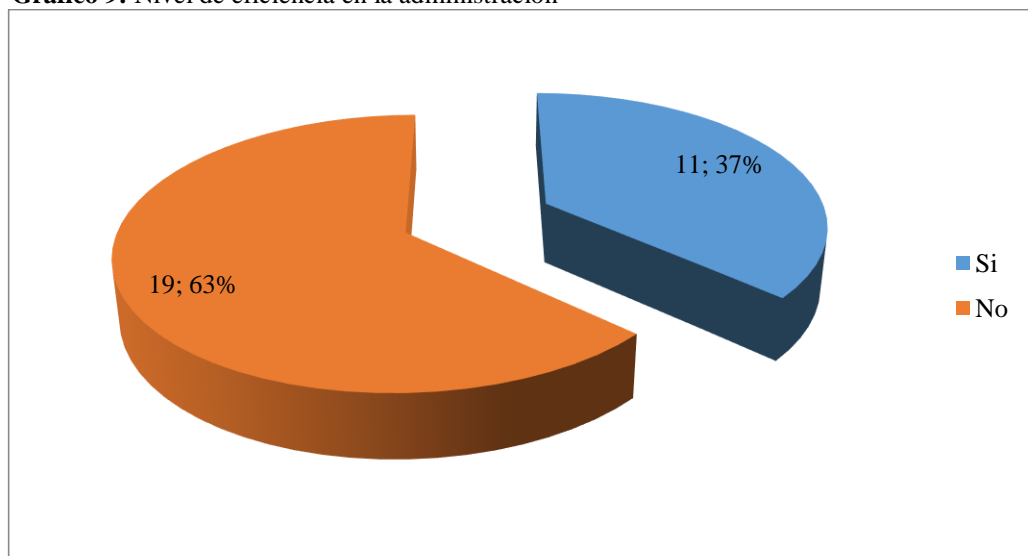
Cuadro 12: Nivel de eficiencia en la administración

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 9: Nivel de eficiencia en la administración



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

En el presente gráfico se mostró que al ser consultados sobre la eficiencia en la administración de la compañía, 19 socios que se traducen en el 63% dijo que no es eficiente, un 37% comprendido por 11 socios afirmó que si lo es; de los resultados se evidenció la inconformidad de la gran mayoría de los socios con la gestión administrativa existente en la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

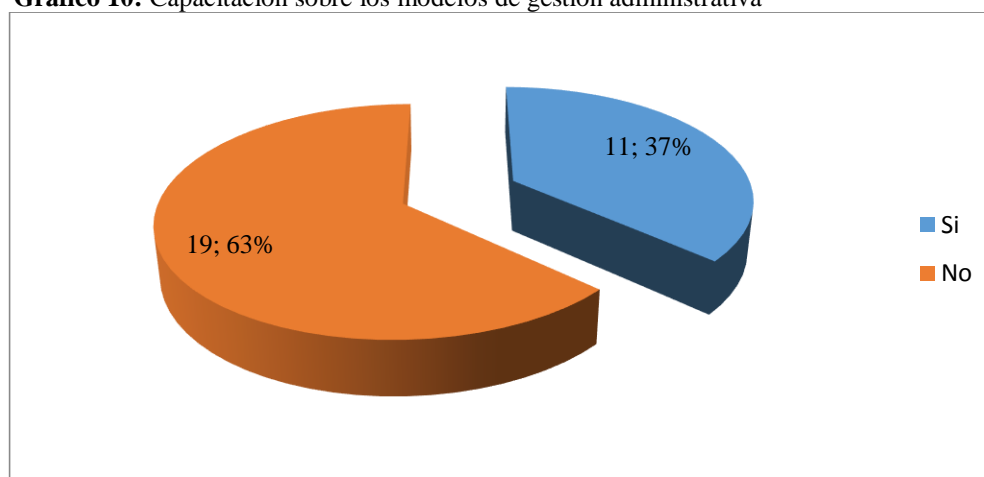
10. ¿Le gustaría recibir una capacitación sobre los modelos de gestión administrativa?

Cuadro 13: Capacitación sobre los modelos de gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Gráfico 10: Capacitación sobre los modelos de gestión administrativa



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

De la información obtenida se reflejó que el 63% constituido por 19 socios le gustaría recibir capacitaciones sobre modelos de gestión administrativa, mientras que al 37% no estaría dispuesto; como resultado se evidenció que existe disposición de la mayoría de socios frente ampliar sus conocimientos sobre los modelos de gestión administrativa.

11. ¿Le gustaría que en la Compañía se implemente un modelo de gestión para mejorar la administración?

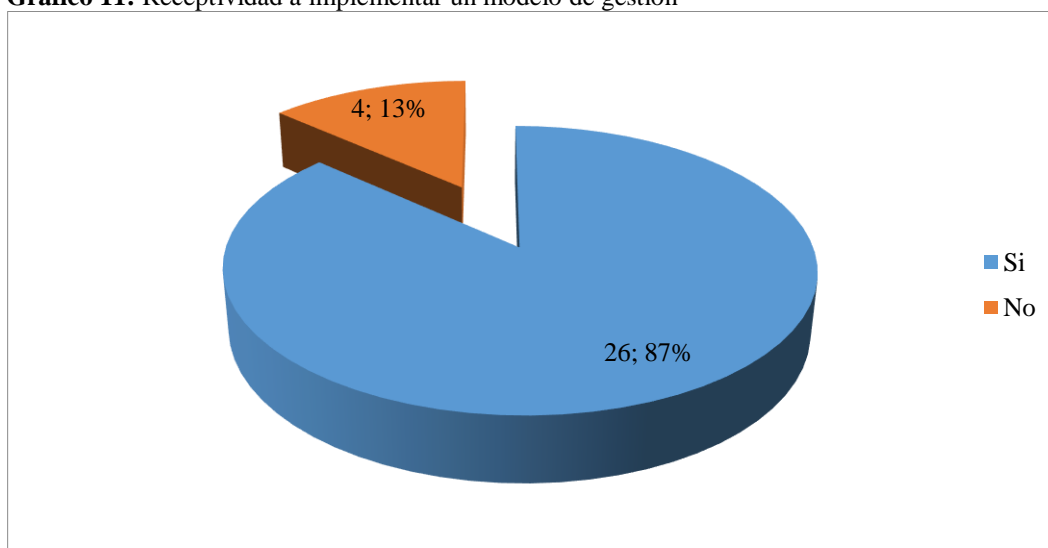
Cuadro 14: Receptividad a implementar un modelo de gestión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	87%
No	4	13%
Totales	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 11: Receptividad a implementar un modelo de gestión



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Al analizar el gráfico se pudo observar que el 87% de los socios encuestados está de acuerdo en que se implemente un modelo de gestión, mientras que el 13% mostró indisposición frente a la propuesta; los resultados dieron a conocer que existe aceptación de parte de la mayoría de los socios frente a la aplicación de un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad del servicio brindado por la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

11.3. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios

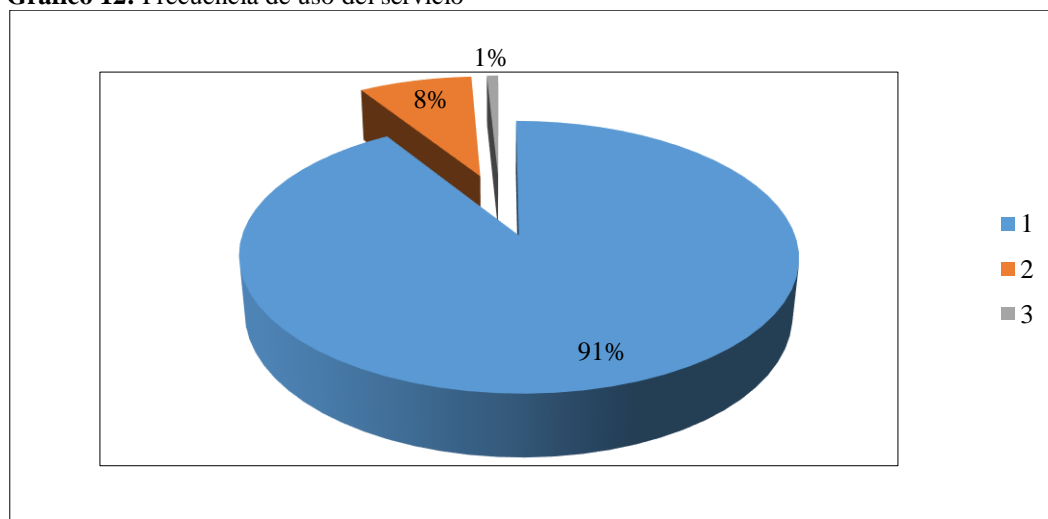
1. ¿Ha utilizado los servicios de transporte que presta la compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

Cuadro 15: Frecuencia de uso del servicio

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	346	91%
A veces	30	8%
Rara vez	4	1%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Elaborado por: La autora

Gráfico 12: Frecuencia de uso del servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.
Laborado por: La autora

Análisis e interpretación

En el gráfico se visualizó que un 91% de la población de la parroquia Pucayacu utiliza cotidianamente el servicio que brinda la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu el 8% de los encuestados a veces y un 1% rara vez; los resultados demostraron que la mayoría de la población de la parroquia Pucayacu recurre al servicio de transporte que ofrece la compañía.

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

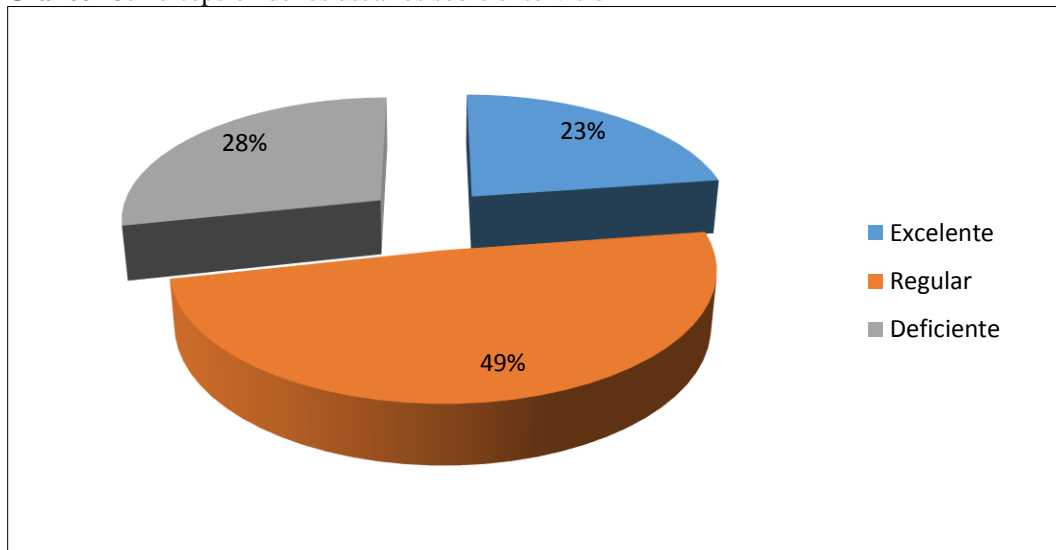
Cuadro 16: Percepción de los usuarios sobre el servicio

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	88	23%
Regular	186	49%
Deficiente	106	28%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 13: Percepción de los usuarios sobre el servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico el 49% de encuestados indicó que el servicio que brinda la compañía es regular, el 28% señaló que es deficiente y un 23% que es excelente; de la información obtenida quedó evidenciado que bajo la perspectiva de la gran mayoría de usuarios de la compañía de transporte mixto Pucayacu, su servicio deja mucho que desear.

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

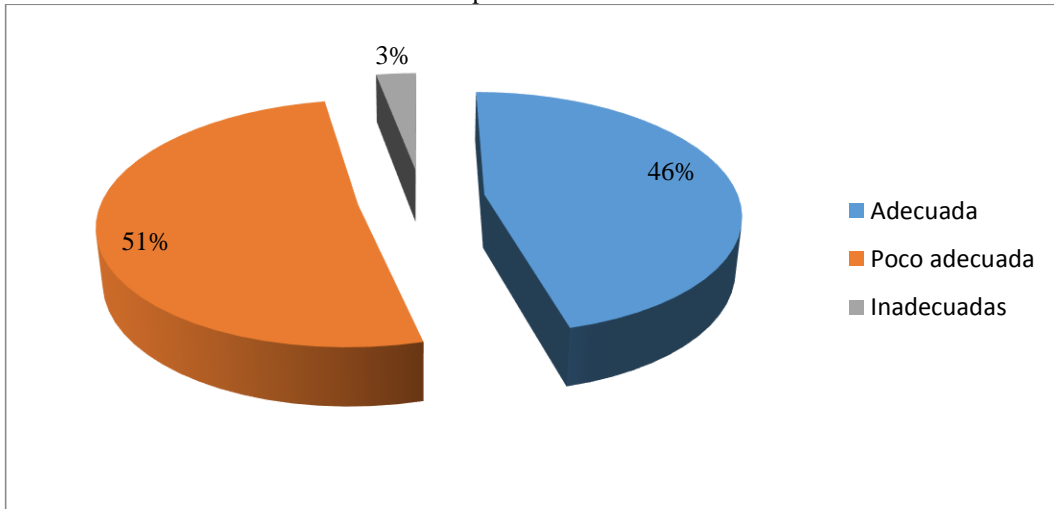
Cuadro 17: Estado de las unidades de transporte

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Adecuada	175	46%
Poco adecuada	194	51%
Inadecuadas	11	3%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 14: Estado de las unidades de transporte



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

El gráfico determina que el 51% considera que las unidades en circulación de la compañía están en estado poco adecuado, el 46% adecuado y un 3% inadecuado; se concluye que existe inconformidad entre los usuarios en relación al estado de las unidades, es importante que se otorgue constante mantenimiento a fin de que no tengan desperfectos durante los recorridos y puedan desembocar en contratiempos o en el peor de los casos accidentes.

4. ¿Considera que los choferes de la compañía de transporte Pucayacu están capacitados para operar sus unidades?

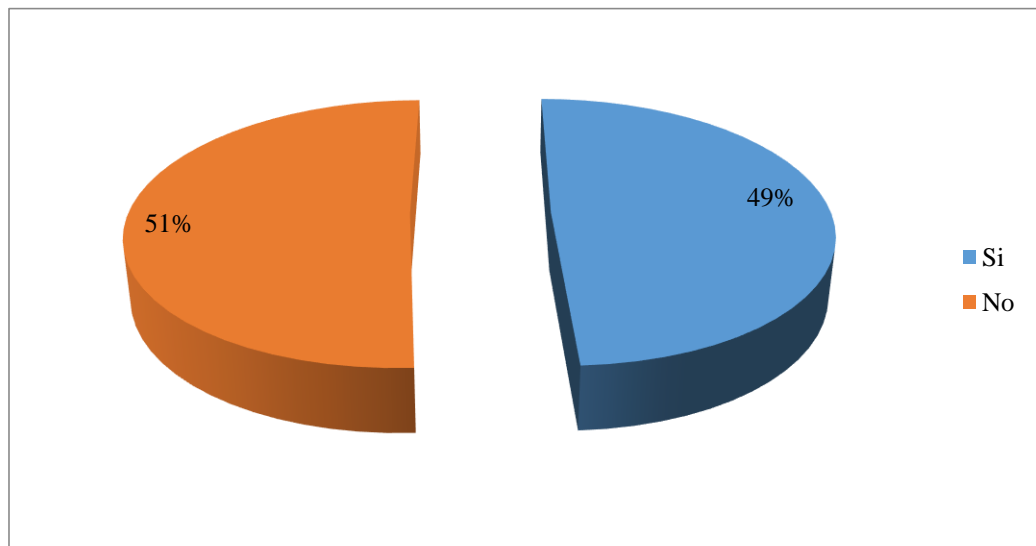
Cuadro 18: Capacidad de los conductores

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	186	49%
No	194	51%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Grafico 15: Capacidad de los conductores



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Considerando el tópico de la capacidad de los choferes de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu, el 49% de usuarios consideró que, si están capacitados para realizar sus funciones, por otro lado un 51% cree que no; los resultados mostraron que la mayor parte de usuarios no está convencido de las capacidades de los choferes para operar eficientemente sus unidades.

5. Considera Ud. que el trato que brindan los conductores de la compañía a los usuarios es:

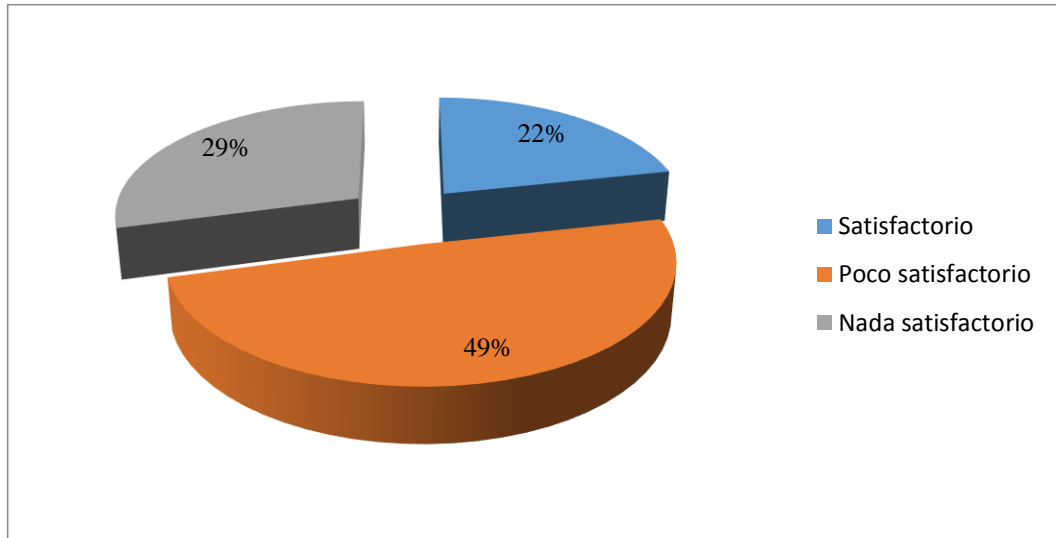
Cuadro 19: Trato a clientes

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Satisfactorio	84	22%
Poco satisfactorio	186	49%
Nada satisfactorio	110	29%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 15: Trato a clientes



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos el 49% resaltaron que el trato que brindan los conductores de la compañía a los usuarios es poco satisfactorio, el 22% señaló que es satisfactorio, el 29% nada satisfactorio; de lo anterior se dedujo que existe inconformidad de parte de los usuarios por el trato de los conductores durante la prestación de servicios.

6. ¿Considera Ud. que la compañía de transporte Mixto Pucayacu dispone de una eficiente gestión administrativa?

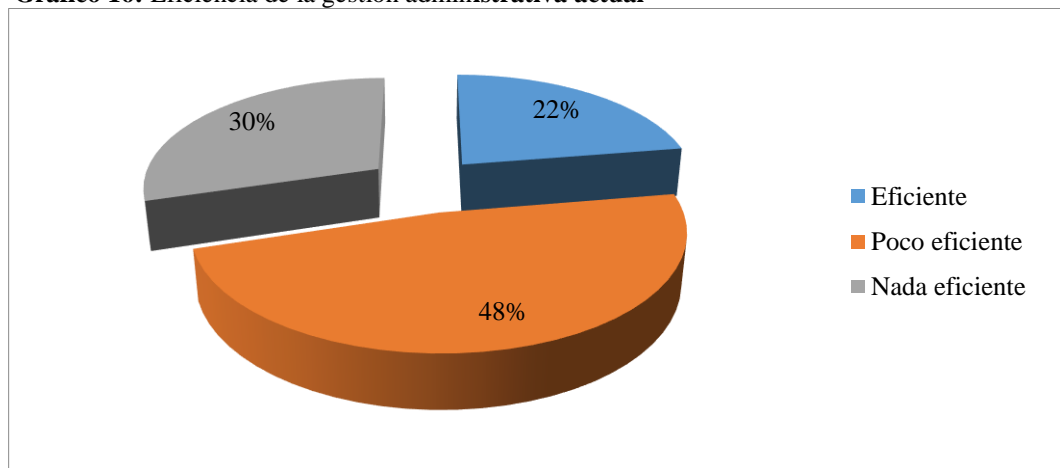
Cuadro 20: Eficiencia de la gestión administrativa actual

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Eficiente	84	22%
Poco eficiente	183	48%
Nada eficiente	113	30%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Laborado por: La autora

Gráfico 16: Eficiencia de la gestión administrativa actual



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

El 48% de usuarios de la Compañía consideró que la gestión administrativa mantenida es poco eficiente, el 30% señaló que es nada eficiente y un 22% eficiente; por tanto la percepción que poseen los usuarios de la administración de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu no es la mejor y aquello se refleja a través del servicio que a diario brindan a la población de dicha parroquia.

7. ¿Considera Ud. que la compañía de transporte Mixto Pucayacu puede mejorar el servicio en algún aspecto?

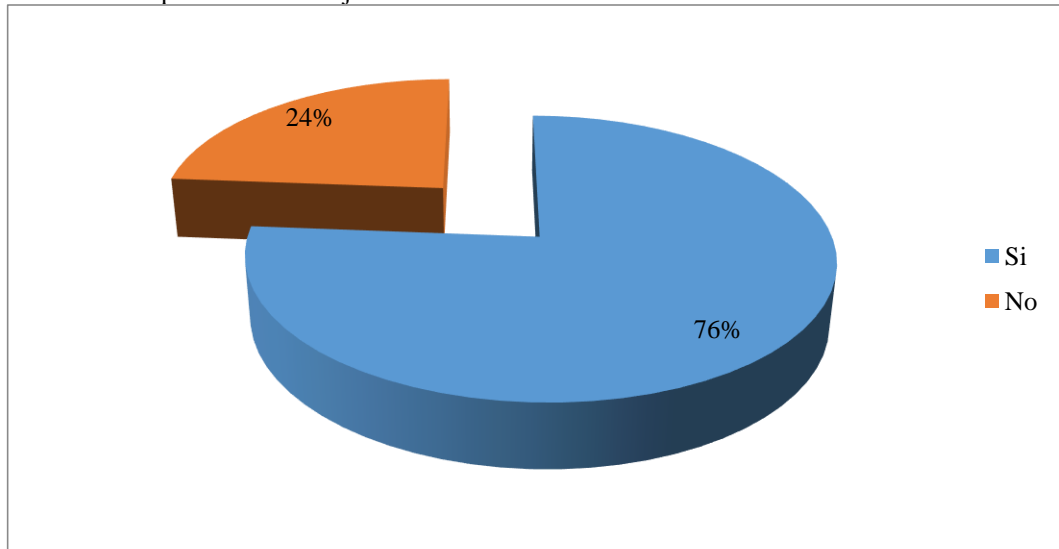
Cuadro 21: Apreciación de mejora en el servicio

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	289	76%
No	91	24%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 17: Apreciación de mejora en el servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

Los resultados mostraron que un 76% de los encuestados sostuvo que el servicio si puede ser mejorado, por su parte un 24% consideró que no; de lo anterior se determinó que la mayoría de usuarios cree firmemente que la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu puede mejorar considerablemente el servicio que brinda a la colectividad de la parroquia y zonas aledañas.

8. ¿Mencione que aspecto debe ser mejorado?

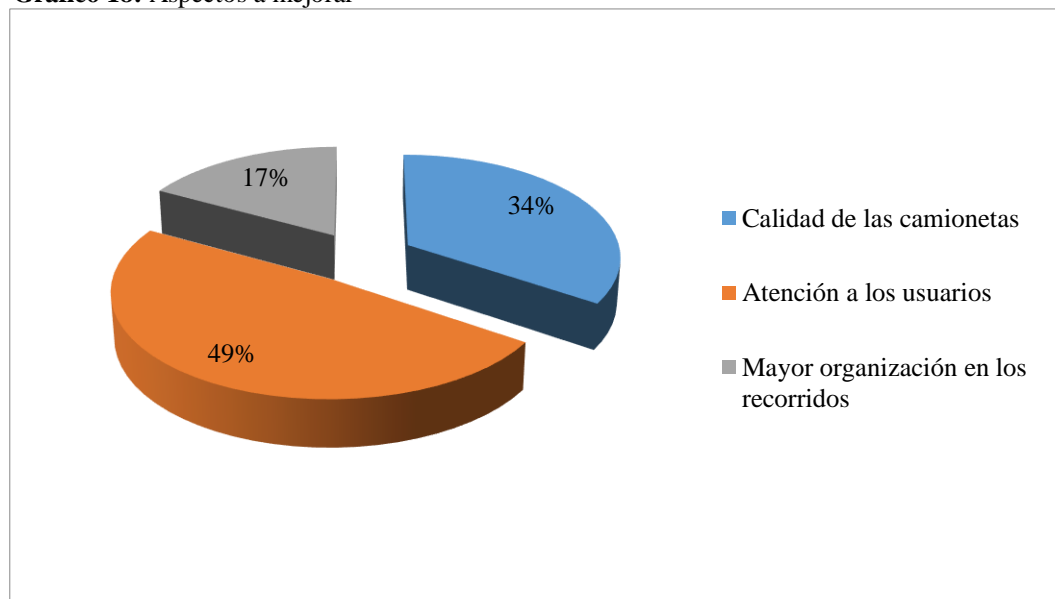
Cuadro 22: Aspectos a mejorar

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Calidad de las camionetas	129	34%
Atención a los usuarios	186	49%
Mayor organización en los recorridos	65	17%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 18: Aspectos a mejorar



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

De las alternativas que pueden ser sujeto de mejora, un 49% optó por la atención a los usuarios, el 34% la calidad de las camionetas y el 17% resaltó mayor organización en los recorridos; de lo anterior se desatacó la inconformidad de los usuarios con la atención brindada, ya que la mayoría cree que dicho aspecto debe ser mejorado.

9. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión para mejorar la administración de la Compañía?

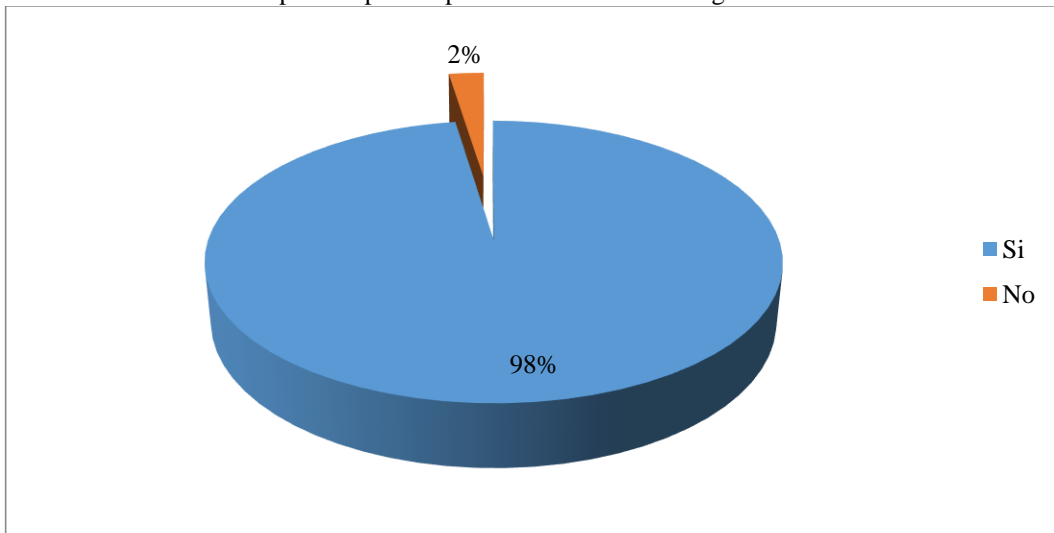
Cuadro 23: Nivel de aceptación para implementar un modelo de gestión

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	372	98%
No	8	2%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 19: Nivel de aceptación para implementar un modelo de gestión



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

El presente gráfico entizó que el 98% de los usuarios encuestados está de acuerdo en que se implemente un modelo de gestión administrativa en la Compañía, el 2% se mostró en desacuerdo; a través de los resultados anteriores se refleja la aceptación de parte de los usuarios frente a la propuesta de diseño e implementación de un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

10. ¿Considera que la implementación de un modelo de gestión en la compañía mejoraría el servicio para los usuarios?

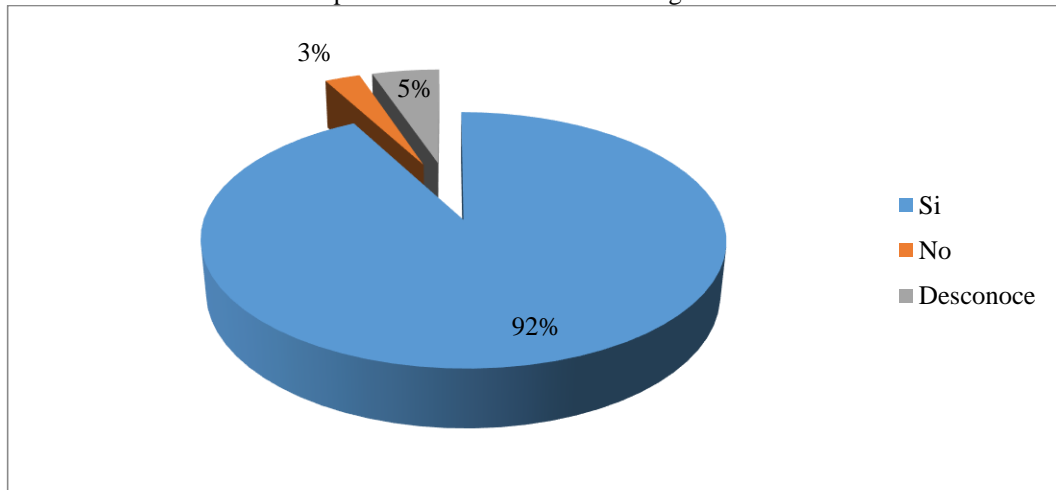
Cuadro 24: Beneficio de la implementación de un modelo de gestión

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	350	92%
No	11	3%
Desconoce	19	5%
Total	380	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Gráfico 20: Beneficio de la implementación de un modelo de gestión



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Diciembre, 2018.

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación

El 92% de usuarios encuestados sostuvo que la implementación de un modelo de gestión administrativa si contribuirá al mejoramiento del servicio que brinda la Compañía de Transporte, el 5% desconoce y un 3% cree que no; delo anterior se evidenció que la mayoría de los usuarios tiene expectativas de mejoramiento del servicio mediante la aplicación de un modelo de gestión administrativa.

11.4. Conclusiones y recomendaciones

11.4.1. Conclusiones

De las estadísticas realizadas se determinó que:

- Los directivos mencionaron que la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu fue fundada en el año 2011 contando en la actualidad con 19 socios activos y 11 socios pasivos; así mismo se determinó que no se ha definido un direccionamiento estratégico y existe déficit de capacitaciones en el área administrativa debido a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa.
- Los socios enfatizaron su inconformidad con el desarrollo de la gestión administrativa de la compañía y el 47% (ver pregunta 3 aplicada a socios) desconoce si se ha definido la misión, visión, valores individuales y corporativos; otro de los aspectos negativos que se evidenció fue que el 62% (ver pregunta 6 aplicada a socios) menciona que se ejerce un liderazgo autocrático.
- Los usuarios calificaron como regular el servicio brindado por la compañía debido el inadecuado estado de las condiciones de las unidades de transportes, por el bajo nivel de capacitaciones de los choferes para operar sus unidades y trato poco satisfactorio a los clientes por tanto calificaron como poco eficiente la gestión administrativa, considerando que se debe mejorar la atención a los usuarios.

11.4.2. Recomendaciones

Frente a las conclusiones antes mencionadas se emiten las siguientes recomendaciones

- Implementar un modelo de gestión administrativa que considere aspectos como el diseño de un direccionamiento estratégico, un plan de capacitaciones dirigidos hacia los directivos con la finalidad de mejorar la eficiencia administrativa en la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.
- Es importante que las estrategias del modelo de gestión administrativa contemplen aspectos como el liderazgo, planeación estratégica y mayor enfoque hacia el personal interno en este caso los socios a través de la búsqueda de convenios que permitan lograr mayores beneficios como entes asociados.
- Desarrollar un plan de capacitaciones enfocado a mejorar la atención al cliente dirigido hacia los directivos, socios y choferes de las unidades de transporte de la Compañía debido al alto grado de insatisfacción manifestado por los usuarios.

11.4.3. Selección del sistema de Gestión Administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu

Una vez identificadas las falencias de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu se procedió al análisis de varios modelos, llegando a la conclusión de que el modelo de gestión Malcoml Baldrige es el más adecuado porque se basa en la evaluación constante de la Compañía desde varias perspectivas; una de las mayores debilidades detectadas fue la escasa participación de los socios debido que se ejerce un liderazgo autocrático, el modelo propuesto permite orientar la compañía hacia un plano distinto de gestión administrativa, dado que los demás elementos: planificación estratégica, enfoque en el cliente, medida y análisis, enfoque en los recursos humanos, procesos y resultados se incrustan en las creencias y en los comportamientos de la organización y cumplen con la función de relaciones y metas, mientras que liderazgo bajo la perspectiva de Malcoml Baldrige es un medio que garantiza el desarrollo de los demás componentes.

11.4. Diseño de la propuesta

11.5.1. Datos informativos

Título: Planteamiento del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que permita mejorar la calidad de servicio.

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Cotopaxi

Ubicación

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná

Equipo Técnico Responsable

Coordinadores:

- Ing. MBA. Héctor Chacha Armas
- Esquivel Armas Jessica Maribel

11.5.2. Descripción de la propuesta

El presente modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige fue diseñado con la finalidad de mejorar la calidad de servicios a los usuarios, y a través de las encuestas se determinó que existe un alto índice de insatisfacción por el trato inadecuado de los choferes; así mismo en lo que respecta a los socios manifestaron que en la compañía se ejerce un liderazgo autoritario y un nivel bajo de capacitaciones.

Para este propósito se planteó estrategias de que permitieron la implementación de un liderazgo democrático con una participación más activa de los socios; se consideró el diseño de un direccionamiento estratégico compuesto por una visión, misión, valores individuales y corporativos que dirijan el accionar de los integrantes de la compañía. Además, se consideró que el enfoque a los usuarios se reactivará mediante un plan de capacitaciones sobre atención al cliente.

Por los antecedentes antes mencionados se enfatizó la importancia de la implantación del modelo de gestión Malcolm Baldrige debido que contribuirá a mejorar la eficiencia en cada uno de los procesos administrativos de la compañía y ofrecer una mejor calidad de servicios a los habitantes de la parroquia Guasaganda y Pucayacu.

11.5.3. Justificación

El propósito de la presente propuesta fue plantear un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que permita mejorar la calidad de servicio teniendo como base los criterios del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige debido que el diagnóstico situacional mediante las entrevistas y encuestas reflejó falencias en lo que respecta al liderazgo, manual de funciones, la estructura organizativa, desconocimiento sobre la definición de la misión, visión, valores individuales y corporativos.

Es importante porque permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de los usuarios, mismos que calificaron como regular el servicio brindado por la compañía señalando el inadecuado estado de las condiciones de las unidades de transportes, por el bajo nivel de capacitaciones de los choferes para operar sus unidades y trato poco satisfactorio a los clientes por tanto calificaron como poco eficiente la gestión administrativa, considerando que se debe mejorar la atención a los usuarios.

La propuesta es factible pues en cierta forma constituyó una herramienta administrativa que adoptada de manera correcta permitirá disminuir las falencias existentes en la gestión administrativa de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu, para así permitir a mejorar sus resultados, y ofrecer un servicio de calidad a sus socios y usuarios.

El trabajo constituyó una alternativa para mejorar el desarrollo de las actividades de la compañía, brindando estrategias innovadoras como forma de soluciones necesarias para lograr una eficiente gestión administrativa, y así alcanzar los objetivos y metas planteados por la organización.

Esta investigación ayudó a la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a tener un mejor desempeño de sus actividades diarias, de una manera más acertada en el proceso administrativo que es muy importante para que la entidad crezca y pueda alcanzar sus objetivos planteados en beneficio de quienes utilizan estos servicios para su traslado o transporte de sus cargas.

Es importante el diseño de un modelo de gestión para la compañía porque permitió que la entidad aplique un adecuado proceso administrativo, acorde a la realidad institucional o caso contrario los procesos administrativos seguirán haciéndose de manera tradicionalista y con resultados poco satisfactorios para los socios y usuarios quienes serán los principales beneficiarios.

11.5.4. Objetivos

11.5.4.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná que permita mejorar la calidad de servicio a sus usuarios.

11.5.4.2. Objetivos específicos

- Detallar el alcance del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.
- Describir los componentes del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige.
- Plantear el modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige con estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu.

11.5.5. Alcance

A través del modelo de gestión Malcolm Baldrige se puede conseguir los siguientes avances para la Compañía de Transporte de Mixto Pucayacu:

- La compañía de transporte logrará mayor eficiencia en la calidad de servicio prestado a sus socios.
- Convertirse en la compañía más competitiva y de mayor aceptación a nivel de la parroquia Pucayacu y del cantón La Maná.
- Brindar un servicio de calidad acorde a los parámetros de calidad en la transportación.
- Ofrecer pautas para un liderazgo creativo y eficiente.
- Brindar un servicio que eleve el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Dotar de un direccionamiento estratégico que oriente el accionar de los directivos y socios.

11.5.6. Descripción de los componentes del modelo de gestión por procesos Malcolm Baldrige

La presente propuesta estuvo basada en el modelo de gestión por procesos Malcolm Baldrige que fue seleccionada porque los criterios: liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente, medida y análisis, enfoque en los recursos humanos, procesos y resultados se enmarcan dentro de las necesidades de la compañía que requieren ser mejorados desde una perspectiva que garantice el desarrollo de los demás componentes.

Los componentes que conforman el desarrollo del presente modelo de gestión administrativa por procesos se detallan a continuación:



Figura 6: Componentes del modelo Malcolm Baldrige

Fuente: (Fernández, 2015)

Se optó por utilizar el modelo Malcolm Baldrige en vista de que sus componentes se adaptan a las necesidades que presentó la Compañía, la función de evaluación que cumple dicho modelo resulta propicio porque permite identificar los puntos críticos de la organización; su estructura es flexible y por tanto el alcance puede ser integral o enfocado en cierta área; otra de las particularidades que motivó su planteamiento fue su ciclo PVE que responden a las fases de Planificación, Ejecución y Evaluación, es decir que mantiene una dinámica más sencilla en relación a los otros modelos de calidad que constan de 5 y cuatro etapas, este fue un factor determinante porque los socios de la Compañía de Transportes tienen conocimientos mínimos sobre la calidad en la gestión, en base a este modelo se establecieron sugerencias sustentados en cada uno de los componentes.

11.6. Desarrollo

11.6.1. Liderazgo

Se consideró este aspecto puesto que toda organización necesita un liderazgo adecuado que asuma esta responsabilidad de forma positiva, motivando y comprometiendo a los socios de la compañía para lograr cambios significativos predispuestos siempre en la búsqueda de la innovación y bienestar de sus asociados; en consecuencia se sugiere las siguientes estrategias.

11.6.1.1. Establecer el perfil del líder de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu

Cuadro 25: Perfil del líder

PERFIL DEL LÍDER DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU
<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad de 25 a 55 años. • Experiencia: 2 - 3 años en trabajos relacionados al ámbito de la transportación • Estudios Superiores: Estudios Superiores: Estudiantes de últimos niveles, egresados o titulados en carreras de Administración, Ingeniería Comercial, Gestión Empresarial o afines. • Disponibilidad de medio tiempo. • Conocimientos word, Excel. <p>Elementos de un liderazgo eficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Estabilidad • Justicia • Gestión y solución de problemas. • Seguridad • Compromiso con la compañía. • Liderazgo y organización, comunicación escrita o verbal, orientación de servicio.

Elaborado por: la autora.

11.6.1.2. Test evaluativo para el área de Administrativa

Para lograr un liderazgo eficiente en la compañía de Transportes Mixto Pucayacu se propone la implementación del siguiente test evaluativo para el área administrativo, para efectos didácticos se ha efectuado un ejemplo hipotético que se presenta a continuación:

Cuadro 26: Test evaluativo para el área de Administrativa

Test evaluativo para el área de Administrativa de la Compañía de Transporte de Mixto Pucayacu				
NOMBRE:				
ÁREA				
CARGO:		Administrativo		
FECHA:				
Aspectos evaluados		Excelente	Regular	Deficiente
1.	Orden y calidad en el área de trabajo			
2.	Orientación de resultados en la compañía			
3.	Gestión de procesos de la compañía			
4.	Toma de decisiones administrativas			
5.	Trabajo en equipo			
6.	Orientación a los usuarios			
7.	Comunicación efectiva con los socios			
8.	Pensamiento estratégico			
9.	Relaciones y contactos			
10	Delegación de funciones			
TOTAL:				
Observaciones:				

Elaborado por: la autora.

Así también se diseñó un test evaluativo para los conductores de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu donde se podrá evaluar aspectos como el orden, limpieza, seguridad, cortesía, amabilidad, puntualidad, respeto a las leyes de tránsito.

Cuadro 27: Test de evaluación choferes

TEST DE EVALUACIÓN CHOFERES				
NOMBRE:				
ÁREA				
CARGO:		Chofer		
FECHA:				
Aspectos evaluados		Excelente	Regular	Deficiente
1.	Orden y limpieza de la unidad vehicular			
2.	Seguridad y protección de su carga			
3.	Demuestra cortesía y amabilidad			
4.	Respeto las tarifas de pasaje			
5.	Demuestra habilidad y prudencia para conducir			
6.	Respeto las leyes de tránsito			
7.	Es responsable y puntual con su servicio			
8.	Usa el cinturón de seguridad			
9.	Respeto la capacidad de carga o pasajeros			
10	Se cerciora que se haya bajado antes de emprender el viaje			
TOTAL:				
Observaciones:				

11.6.2. Planificación estratégica

Para ofrecer una orientación y guía estratégica para la parte administrativa y socios de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu se diseñó una visión, misión y valores que regirán el accionar de esta organización:

11.6.2.1. Misión

“Somos una compañía dedicada al transporte a nivel cantonal contando con una infraestructura adecuada para esta actividad, ofreciendo a nuestros usuarios responsabilidad y vocación de servicio manteniendo una constante innovación, con el uso de tecnología personal altamente calificado necesarios para garantizar los más altos parámetros de calidad en el servicio de la transportación”

11.6.2.2. Visión

“Para el año 2021 nos consolidaremos en el mercado de la transportación como una compañía, capaz de brindar el mejor servicio de transporte, con seriedad, puntualidad y garantía mediante un mejoramiento continuo de sus procesos”

11.6.2.3. Valores

- **Honestidad:** Los socios comparten valores éticos y morales en cada una de las actividades de la compañía.
- **Responsabilidad:** La aceptación en cada uno de los actos efectuados en la compañía
- **Perseverancia:** Tener compromiso con la compañía.
- **Excelencia en el servicio:** para cumplir con las expectativas de los usuarios de la compañía.

11.6.3. Enfoque a los usuarios

Puesto que los usuarios constituyen la razón de ser para el funcionamiento de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu es indispensable que se implanten estrategias encaminadas a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y actividades que permitan mejorar la calidad de servicio brindado a los mismos, por ello se ha elaborado las siguientes sugerencias:

11.6.3.1. Medición del nivel de la satisfacción de los usuarios

Para este propósito se sugiere la implementación de buzones en las instalaciones de la Compañía y en sitios cercanos a las paradas de las unidades vehiculares, el usuario podrá a través de los mismos expresar sus dudas, malestares o buenos comentarios sobre el servicio percibido y de esta forma la parte directiva, socios y choferes podrán tomar los correctivos necesarios en las falencias detectadas.

11.6.3.2. Desarrollo de capacitaciones sobre la atención a los usuarios

Programa de capacitación

Alcance

Para mejorar la calidad de atención en la Compañía de Transportes Mixto Pucayacu se sugiere la aplicación del siguiente programa de capacitación:

Objetivo

Mejorar el desempeño de cada uno de los integrantes de la compañía con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de servicios a sus servicios.

Temas de las capacitaciones sugeridas:

Los temas de las capacitaciones fueron sugeridos acorde a las deficiencias detectadas en las entrevistas y encuestas.

- Filosofía empresarial
- Liderazgo
- Comunicación y trabajo en equipo
- Atención al cliente

Cuadro 28: Presupuestos de capacitación

Descripción	Costo Semestral	Costo total
Instructor	200,00	400,00
Materiales	100,00	200,00
Imprevistos	100,00	200,00
Total	400,00	800,00

Elaborado por: La autora

Programa de capacitaciones

El presente plan de capacitación está formulado para un año. Cada temática tendrá una duración de 8 horas.

Cuadro 29: Programa de capacitaciones

Nº	Temas	Personal a capacitar	Duración
1	* empresarial	*Personal administrativo *Socios	8 horas
2	*Liderazgo	*Personal administrativo	8 horas
3	*Comunicación y trabajo en equipo	*Personal administrativo *Socios	8 horas
4	*Atención al cliente	*Personal administrativo *Socios *Choferes	8 horas

Elaborado por: La autora

11.6.4. Información y análisis

Para mejorar la fluidez de la información existente en la compañía se sugiere efectuar las siguientes actividades:

- Mantener reuniones mensuales con el propósito de evaluar las eventualidades suscitadas y la búsqueda inmediata de soluciones.
- Mantener líneas de comunicación abierta entre la parte directiva y los socios.
- Efectuar actividades grupales: comidas grupales, encuentros deportivos y viajes con el propósito de fomentar el nivel de comunicación entre los integrantes de la compañía.

11.6.5. Desarrollo y dirección de recursos

11.6.5.1. Mejor presentación de las oficinas

Debido que la presentación de una oficina tiene un fuerte impacto entre los usuarios al momento de optar por un servicio, es oportuno que las mismas muestren una imagen agradable ordenado, aseado, cómodo y seguro. Por tanto, la compañía debería ofrecer sillas donde los socios y usuarios puedan esperar de manera cómoda.

11.6.5.2. Uso de uniformes entre el personal de la compañía

Para este propósito los directivos y la comisión respectiva será la encargada de seleccionar y dotar de uniformes que harán uso los administrativos y conductores de la unidades vehiculares, dando una adecuada presentación del personal y disponer normativas en cuanto al uso del mismo y efectuar llamados de atención o sanciones de ser necesario, debido a que un personal debidamente uniformado mejora la imagen ante un pasajero y también ante la competencia.

11.6.5.3. Crear un sistema de información preciso y oportuno

Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad es fundamental implementar un sistema de información o base de datos con el número de unidades, datos de los choferes, horarios, destinos, tarifas.

11.6.5.4. Limpieza de las unidades vehiculares

Dentro de las normativas de la compañía será necesario la inserción de una regla donde todos los choferes antes de iniciar su jornada laboral tienen la obligación de hacer una limpieza de sus unidades todos los días, la cual incluirá una limpieza interna como externa. Además se sugiere la colocación de tachos o fundas de basura donde los pasajeros puedan depositar los desperdicios generados durante el viaje.

11.6.6. Gestión de procesos

Diagrama de flujo de prestación de servicio de transporte

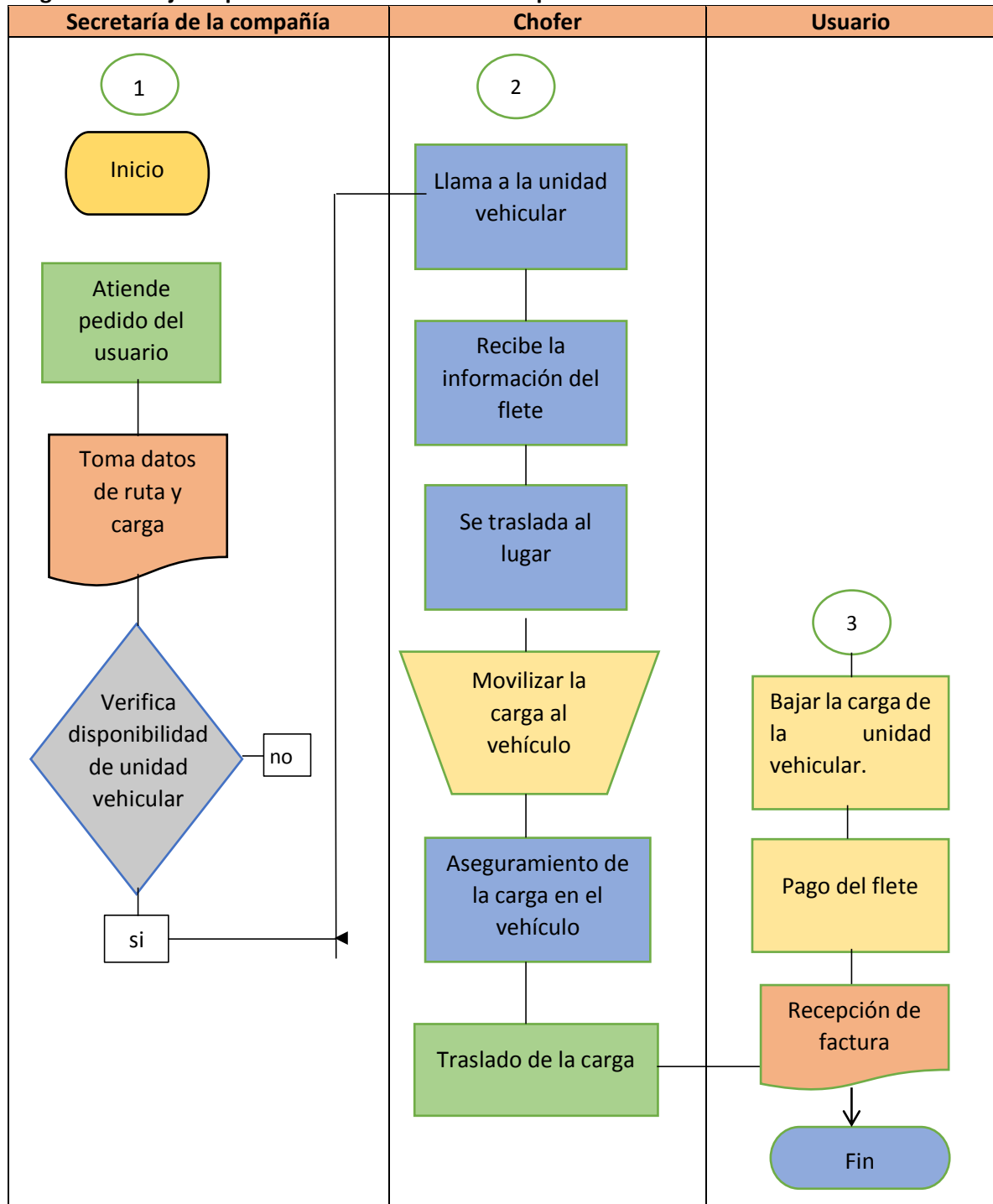


Figura 7: Diagrama de flujo de prestación de servicio de transporte

Fuente: Investigación de campo

11.6.6. Resultados empresariales

MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE RESULTADOS COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU			Cumplimiento		
COMPONENTES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS	1	2	3
Liderazgo			Bajo	Medio	Completo
Test evaluativo para el área de Administrativa Establecer el perfil del líder de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu. Establecer el perfil del líder de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu	Archivos de los test aplicados. Perfiles establecidos de forma documental	Estructura organizacional eficiente			
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
Misión Visión Valores	Informes documentales de la socialización del direccionamiento estratégico	Compromiso de parte de los socios con la mejora continua			
Enfoque a los usuarios					
Establecimiento de un mecanismo para recepción de quejas y sugerencias en las instalaciones. Programa de capacitación	Buzón de quejas y sugerencias. Hoja de asistencia. Material didáctico para capacitaciones	Clientes más satisfechos Socios y choferes calificados			
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS					
	Reuniones Líneas de comunicación Actividades sociales	Integración de los socios Ambiente agradable de trabajo			
Desarrollo y dirección de recursos.					
Mejor presentación de las oficinas. Uso de uniformes Sistema de información Limpieza de las unidades vehiculares	Infraestructura Uniformes	Mejor imagen de la Compañía. Mejoramiento de la comunicación entre el personal administrativo y operativo.			
GESTIÓN DE PROCESOS					
Establecimiento documental y difusión del diagrama de flujo de servicios	Flujograma de procesos	Proceso y actividades claramente definidos			
Resultados	Matriz de resultados alcanzados	Sistema de Monitoreo y verificación constante de actividades			

Elaborado por: La autora

11.7. Discusión

El diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a nivel administrativo reflejó que no dispone de un direccionamiento estratégico y existe déficit de capacitaciones en el área administrativa debido a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa, teniendo como causas el limitado grado de conocimientos y experiencia de la compañía en el ámbito administrativo, además del desorden existente en cuanto a las funciones que realiza el personal directivo, aquello se da porque las atribuciones de cada miembro no están claramente definidas, es por ello que la compañía ha presentado un nivel de desarrollo mínimo pese al tiempo que lleva realizando sus actividades económica, puesto que al no contar con una eficiente gestión administrativa se produce un estancamiento en el desarrollo operativo y evaluativo y como consecuencia la calidad del servicio brindado a los usuarios es deficiente. En la ciudad de Imbabura (**Yáñez, 2015**) enfatizó que la junta general y la directiva se han enfocado en establecer un mecanismo de designación de frecuencias para evitar situaciones de inconformidad entre los socios y empleados. De manera que el proceso sea equitativo, donde cada unidad disponga de días libres en los que pueden realizar mantenimientos como cambios de aceite, revisión de llantas u otras actividades encaminadas a mejorar la calidad de servicio, como misión fundamental brindar un mejor servicio y comodidad a los usuarios, como reflejó el antecedente anterior se pudo concluir que en el ámbito de las transportación existe múltiples deficiencias, no obstante a nivel nacional los directivos ha tomado la delantera en efectuar mejoras en búsqueda de una mejor calidad de servicio para sus usuarios.

Una vez identificadas las falencias de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu se procedió al análisis de varios modelos, llegando a la conclusión de que el modelo de gestión Malcolm Baldrige es el más adecuado porque se basa en la evaluación constante de la Compañía desde varias perspectivas como la escasa participación de los socios, ausencia de la planificación estratégica, enfoque en el cliente, medida y análisis, enfoque en los recursos humanos, procesos que se incrustan en las creencias y en los comportamientos de la organización cumpliendo con la función de relaciones y metas, de la compañía.

Los componentes del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige son: el liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente, información, gestión de procesos y resultados empresariales. Ante esto Revelo, (2013) en la ciudad Tulcán consideró que el modelo de gestión administrativa EFQM es el idóneo como respuesta a las deficiencias existentes en la Empresa de Transporte Cordicargas S.A. el mismo que se originó porque sus directivos no poseen conocimientos básicos de administración y gerencia, dando lugar a problemas con los clientes, conductores, trabajadores donde se pudo evidenciar una deficiente aplicación del proceso administrativo que generó problemas para el logro de los objetivos y metas de la empresa por ello se planteó un mejoramiento en la capacitación del talento humano, gestión administrativa que ayudará a la toma de decisiones en la organización y se formuló en base a los diferentes problemas detectados e identificados en los diferentes procesos los cuales se deben controlar con las herramientas y fichas que se plantean en la propuesta. Acorde a ello se concluye que la toma de decisiones en cuanto al modelo de gestión administrativo idóneo no se debe tomar a la ligera, sino más bien debe estar basado en diagnósticos minuciosos, para así diseñar estrategias acordes a las necesidades de las empresas del gremio de la transportación.

13. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto social

Con el diseño del modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu se está poniendo a disposición de la directiva y socios una herramienta que contribuirá a mejorar la calidad de los servicios de trasportación de la población de las parroquias Pucayacu y Guasaganda.

12.2. Impacto Técnico

El impacto técnico se vio de manifiesto en la formulación de las estrategias que fueron planteadas bajo parámetros científicos enfocadas en las necesidades de los socios y usuarios de la compañía, por lo cual son viables y de fácil aplicación, generando grandes beneficios a nivel de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios.

12.3. Impacto Económico

Puesto que las estrategias estuvieron enfocadas a mejorar los procesos administrativos, liderazgo, planteamiento de un direccionamiento estratégico, la imagen de los conductores y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, los directivos y socios de la compañía de transportes percibirán mejores beneficios económicos como efecto de una mejor atención y prestación de servicios a usuarios.

14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

El presupuesto indispensable para el desarrollo de la presente investigación se detalla a continuación:

Cuadro 30: Presupuesto

ACTIVIDADES	Titulación I	Titulación II
Diseño de instrumentos	50,00	
Aplicación de instrumentos		150,00
Análisis de la información		100,00
Diseño de estrategias		300,00
Gastos de transportes	20,000	40,000
Gastos de alimentación	50,00	50,00
Papelería	20,00	20,00
Internet	50,00	50,00
Impresiones	30,00	50,00
Computadora (Energía eléctrica)	50,00	50,00
Pendrivel	15,00	
Diseño diapositivas	20,00	20,00
Empastado		20,00
Gastos adecuación sustentación	50,00	70,00
Subtotal:	355,00	920,00
TOTAL: \$1.275,00		

Elaborado por: La autora

El presupuesto requerido para el diseño del modelo de gestión administrativa para la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu fue de \$1.275,00.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu a nivel administrativo permitió conocer que en la misma no dispone de un direccionamiento estratégico y existe déficit de capacitaciones en el área administrativa debido a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa.
- Los componentes del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige son: el liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente, información, gestión de procesos y resultados empresariales.
- La estrategia del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu del cantón La Maná estuvo conformado por: la descripción del perfil del líder, test de evaluación para el área administrativa, el diseño de un direccionamiento estratégico, estrategias para la medición del nivel de satisfacción a los usuarios mediante la implementación de buzones, el desarrollo de capacitaciones sobre temas como trabajo en equipo y atención al cliente, los cuales al ser implementados de manera conjunta entre la parte directiva y los socios permitirán mejorar cada uno de los procesos administrativos desarrollados en la compañía.

14.2. Recomendaciones

- Es fundamental que los directivos y socios de la compañía de transporte Mixto Pucayacu continúen auto capacitándose en temas sobre liderazgo, trabajo en equipos, gestión administrativa con la finalidad de reforzar los conocimientos de los mismos; debido que se identificó falencias en cuanto al nivel de conocimientos administrativos.
- Es indispensable socializar cada uno de los componentes del modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige y sus aportes para el desarrollo adecuado de las actividades efectuadas en la compañía.
- Se recomienda implementar el modelo de gestión administrativa Malcolm Baldrige de manera conjunta con sus socios debido que la inserción adecuada de los mismos permitirá mejorar los procesos administrativos en el servicio de la trasportación otorgando un mejoramiento en el nivel de satisfacción de los usuarios.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1. Libros

- CUATRECASAS L., (2012), Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva, Ediciones Díaz de Santos, 776 págs., ISBN: 8499693490.
- DÍAZ J., (2015), Gestión administrativa: La confianza en el lugar de trabajo, Editorial Grin Verlag, Primera edición, 210 págs., ISBN: 3668043477.
- GRIFFIN R., (2011), Administración, Editorial Cengage Learning, Décima edición, 600 págs., ISBN: 6074816034.
- GARCÍA F., GONZÁLEZ R., (2011), Innovación abierta: Un modelo preliminar desde la gestión administrativa, 34 págs., ISBN: 1697-9818.
- HERRERA A., (2012), Administración de La Empresa Constructora, Editor Lulu.com, 180 págs., ISBN: 1300341629.
- HURTADO D., (2010), Principios de Administración, Medellín Colombia, Primera Edición, Fondo Editorial ITM, 140 págs., ISBN 978-958-98314-2-7.
- MOLLER R., (2006), Transporte urbano y desarrollo sostenible en América Latina: el ejemplo de Santiago de Cali, Editorial Universidad del Valle, Colombia, 407 págs., ISBN: 9586704963.
- MORALES G., (2013), Gestión del montaje y mantenimiento de instalaciones, Editorial Paraninfo, Madrid, 170 págs., ISBN: 8497322665,
- OCAÑA H., (2012), Dirección estratégica de los negocios, Editorial Dunken, Primera edición, Buenos Aires, 399 págs., ISBN: 9870260608,
- PIMENTA A., MARTÍNEZ M., (2014), Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada, Editorial UOC, Madrid, 324 págs., ISBN8490645116.
- PUIG J., (2011), Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración, Ediciones Díaz de Santos, 288 págs., ISBN: 8499690335.
- RODRÍGUEZ C., (2011), El modelo de gestión de recursos humanos, Editorial UOC, 142 págs., ISBN: 8497882768.

15.2. Tesis

- AGUIAR D., (2014), Investigación de la satisfacción de necesidades y su impacto en ventas en las microempresas de Retalhuleu, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Previa la obtención de Administrador de empresas, 216 págs.
- GUZMÁN, B., (2014), Diseño de un modelo de gestión administrativa para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi de la ciudad de Cuenca, Universidad Politécnica Salesiana, Tesis previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, Cuenca, 105 págs.}
- REVELO R., (2013), Modelo de gestión administrativa para la empresa de transporte pesado Cordicargas S.A. de la ciudad de Tulcán, Universidad Autónoma de Los Andes, págs.
- YÁNEZ M., (2015), Modelo de Gestión Administrativa para la Compañía de Transporte Imbaburapac “Churimi Canchic” S.A de Otavalo, Tesis de grado, Facultad Dirección de Empresas, Universidad Autónoma de los Andes, 105 págs.

15.3. Linkografía

- CONGRESO NACIONAL, (1999), Ley de compañías, N° 312, [5 de noviembre de 1999],
recuperado:<https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>.
- ISLA V., LELIS M., (2007), Análisis de los sistemas de transporte, Ref. [03/10/2007], disponible: <http://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/307.pdf>, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, Sistema de Clasificación Industrial CIU4, El Telégrafo, disponible: www.eltelegrafo.com.ec, 75 págs.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, (1996), Registro oficial 1002, disponible en: <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transporte-Terrestre-Tr%C3%pdf>.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011), Registro N° 444, Ref. [16 de marzo del 2011], Quito.
-

- HUBENTHAL A., (2010), Evaluación del sector transporte en Ecuador con miras a plantear medidas de mitigación al cambio climático, Ref. [17/09/2010], 24 págs.
- MALLAR, M., (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de futuro, Recuperado. [22/01/2017], Disponible: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?lng=es&tlng=es>, 15 págs.

16. ANEXOS

Anexo 1: Datos informativos del Coordinador del proyecto

CURRICULUM VITAE



INFORMACION PERSONAL

Nombres y Apellidos: Héctor Arnulfo Chacha Armas
Cédula de Identidad: 0602163446
Lugar y fecha de nacimiento: Tixán – Alausí – Chimborazo. 12 –NOV- 1967
Estado Civil: Casado
Tipo de Sangre: ORH +
Libreta Militar: 1860563600
Licencia de conducir: Tipo E
Domicilio: Latacunga y Acacias – La Maná - Cotopaxi
Teléfonos: 032687617- 0993056219
Correo electrónico: hectorch-1967@hotmail.com


ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria: Escuela Fiscal Mixta “José María Román”
Secundaria: Instituto Técnico Superior “Carlos Cisneros”
Tercer Nivel: Escuela Politécnica del Ejército
Cuarto Nivel: Escuela Politécnica del Ejército

TITULOS

- Magister en Gestión de Empresas, Mención Pequeñas y Medianas Empresas. Noviembre 2011
- Ingeniero de Ejecución en Mecánica Automotriz. Febrero 1997.
- Tecnólogo en Mecánica Automotriz. Marzo – 1993.
- Bachiller Técnico Industrial - Especialización Mecánica Automotriz y Diésel. Agosto 1985.
- Conductor Profesional, licencia tipo E. Julio 1992.

Anexo 2: Datos informativos Investigadora del proyecto

CURRICULUM VITA		
DATOS PERSONALES		
NOMBRES:	Jessica Maribel	
APELLIDOS:	Esquivel Armas	
CEDULA DE CIUDADANÍA:	0503558231	
FECHA DE NACIMIENTO :	08 de febrero del 1992	
LUGAR DE NACIMIENTO:	La Maná	
ESTADO CIVIL:	Soltera	
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	Parroquia Pucayacu	
MÓVIL :	0990340093	
CONVENCIONAL:	032670235	
E-Mail:	jessica.esquivel1@utc.edu.ec	
FORMACIÓN Y ESTUDIOS		
Primaria:	Escuela Fiscal Mixta Brasil Pucayacu	
Secundaria:	Colegio Particular a Distancia República de Argentina	
Título obtenido:	Comercio y Administración	
EDUCACIÓN SUPERIOR		
Superior:	Universidad Técnica de Cotopaxi	
Carrera:	Ingeniería Comercial	
Nivel:	Noveno ciclo	

Anexo3: Población

Cuadro 4. Proyección de la población

PROYECCIONES REFERENCIALES DE POBLACIÓN A NIVEL CANTONAL-PARROQUIAL											
PERÍODO 2010 - 2020											
Fuente: Censo de Población y Vivienda 2010											
Proyecciones											
Provincia-Cantón-Parroquia	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2020	Suma de 2019
CAÑAR	235814	240248	244754	249297	253863	258450	263048	267643	272236	281396	276819
CARCHI	171746	173410	175050	176662	178228	179768	181265	182719	184136	186869	185523
CHIMBORAZO	476255	481498	486680	491753	496735	501584	506325	510935	515417	524004	519777
COTOPAXI	424663	431243	437826	444398	450921	457404	463819	470167	476428	488716	482615
LA MANA	43580	44824	46093	47383	48691	50019	51366	52728	54104	56905	55496
GUASAGANDA	4034	4149	4267	4386	4507	4630	4755	4881	5008	5268	5137,350009
50251	4034,267576	4149,426568	4266,899848	4386,317131	4507,400701	4630,335702	4755,029562	4881,111995	5008,49043	5267,783305	5137,350009
LA MANA	37425	38494	39583	40691	41815	42955	44112	45281	46463	48869	47658,51772
50250	37425,36763	38493,6824	39583,46651	40691,28487	41814,56116	42955,01293	44111,78141	45281,4315	46463,10442	48868,53018	47658,51772
PUCAYACU	2120	2181	2243	2305	2369	2434	2499	2565	2632	2769	2700,132272
50252	2120,364791	2180,891037	2242,633646	2305,398001	2369,038137	2433,651364	2499,189028	2565,456509	2632,405154	2768,686517	2700,132272
LATACUNGA	176842	179794	182748	185698	188627	191539	194423	197277	200094	205624	202878
PANGUA	22856	23060	23259	23454	23642	23824	23997	24164	24321	24612	24472
SALCEDO	60504	61223	61935	62638	63326	64000	64657	65296	65917	67100	66518
SIGCHOS	22888	22961	23027	23087	23140	23185	23220	23248	23266	23277	23276
PUJILI	71762	72632	73494	74345	75179	75998	76795	77573	78328	79772	79062
SAQUISILIL	26231	26749	27270	27793	28316	28839	29361	29881	30398	31426	30913
EL ORO	624860	634481	644000	653400	662671	671817	680845	689760	698545	715751	707204

Fuente: Datos estadísticos INEC

Elaborado por: Las autoras

Censo población y Vivienda 2010.

Proyección de crecimiento poblacional (2010-2020)

Anexo 4. RUC de la compañía


**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**
SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 0591709496001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES MIXTO PUCAYACU S.A.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: SUATUNCE CHUSIN LUIS WILSON
CONTADOR: MOLINA NUNEZ MONICA ELIZABETH
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 10/06/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 10/06/2003
FEC. INSCRIPCION: 13/06/2005 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 14/06/2019

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR O NO REGULAR DE CARGA POR CARRETERA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: PUCAYACU Calle: ELISEO IBÁÑEZ Número: S/N Intersección: CALLE 24 DE MAYO Piso: 0 Referencia ubicación: FRENTE A LAS CABINAS CLARO Telefono Domicilio: 032670238 Celular: 0992119378 Telefono De Referencia: 032670097 Email: wilsonsuatunce@gmail.com Email: cia.pucayacu@yahoo.es

DOMICILIO ESPECIAL:
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001
JURISDICCION: \ ZONA 3\ COTOPAXI

ABIERTOS: 1

GERRADOS: 0

14 JUN 2019

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VMBP010211 Lugar de emisión: LA MANA/AV. 19 DE MAYO S/N Fecha y hora: 14/06/2019 12:46:21



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0591709496001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTES MIXTO PUCAYACU S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 10/06/2003
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR O NO REGULAR DE CARGA POR CARRETERA
OTROS TIPOS DE TRANSPORTE NO REGULAR DE PASAJEROS POR VIA TERRESTRE N.C.P.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: PUCAYACU Calle: ELISEO IBAÑEZ Número: S/N Intersección: CALLE 24 DE MAYO Referencia: FRENTE A LAS CABINAS CLARO Piso: 0 Telefono Domicilio: 032670238 Celular: 0992119378 Telefono De Referencia: 032670097 Email: wilsonsuatunce@gmail.com Email: cia.pucayacu@yahoo.es Email principal: jorgehomerotapia@yahoo.es

DECLARACION MENSUAL DE IVA
DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCORRIDA
MEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
MEXO RELACION DEPENDENCIA
PARA NO LE DIVULGUE INFORMACION BENEFICIA
MEXO ACCIONES PARTICIPES BOGOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES

ABERTOS: 001
CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

14 JUN 2019

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 67 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).
Usuario: VMBP010211 Lugar de emisión: LA MANA/AV. 19 DE MAYO S/N Fecha y hora: 14/06/2019 12:46:21

Anexo 5: Encuestas y entrevistas

Fotografía: Secretaria de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu

Anexo 6: Encuesta a socios

Fotografía: Secretaria de la Compañía de Transporte Mixto Pucayacu

Anexo 7: Formato encuestas para los socios



Carrera de
Ing. Comercial
La Maná

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Objetivo: Recopilar información de los socios de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu que permite diagnosticar su situación actual.

Para efectos de la realización de esta investigación se requiere recabar información que serán de gran utilidad para el diseño de un modelo de gestión administrativa., por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario, marcando con una X en la respuesta que considere pertinente; las investigadoras nos comprometemos a mantener confidencialidad y reserva sobre la información proporcionada.

¿Hace cuánto tiempo se asoció a la compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

- 1-3 años
- 4-7 años
- Más de 7 años

1. ¿Cómo calificaría el desarrollo de la gestión administrativa en la compañía de Transporte Mixto Pucayacu??

- Eficiente
- Regular
- Deficiente

2. En la compañía de Transporte Mixto Pucayacu están definidas la misión y visión definidos?

- Si
- No
- No sabe

3. ¿La compañía de Transporte Mixto Pucayacu ha establecido valores individuales y corporativas que orienten sus actividades?

- Si
- No
- No sabe

4. ¿Qué nivel de instrucción posee usted?

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel

5. ¿Seleccione el tipo de capacitación que usted ha recibido en la compañía?

- Capacitación de ingreso
- Capacitación operativa
- Capacitación de gestión

6. ¿Según su criterio qué tipo de liderazgo se manifiesta en la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

- Autocrático
- Democrático
- Transaccional
- Transformacional

7. ¿Se ha implementado algún tipo de manual que permita conocer los procesos que se desarrollan en la compañía?

- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Manual operativo

8. ¿Conoce usted algún modelo de gestión administrativa?

Si

No

9. ¿Piensa usted que existe eficiencia en la administración de la Compañía?

Si

No

10. ¿Le gustaría recibir una capacitación sobre los modelos de gestión administrativa?

Si

No

11. ¿Le gustaría que en la Compañía se implemente un modelo de gestión para mejorar la administración?

Si

No

Anexo 5: Formato de entrevista



**Carrera de
Ing. Comercial
La Maná**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Objetivo: Recopilar información de los socios de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu que permite diagnosticar su situación actual.

Para efectos de la realización de esta investigación se requiere recopilar información que a futuro permita diseñar un modelo de gestión administrativa., por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario de manera objetiva; como investigadora me comprometo a mantener confidencialidad y reserva sobre la información proporcionada.

16. ¿Qué tiempo lleva de creación la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

.....

¿Quiénes fueron los fundadores y primeros socios de la compañía?

.....

17. ¿En la actualidad cuántos socios activos tiene la compañía?

.....

18. ¿La compañía de Transporte Mixto Pucayacu ha definido la misión, visión y valores corporativos?

.....

19. ¿Cómo está estructurada organizacionalmente la compañía de transporte Mixto Pucayacu?

.....

20. ¿Los socios cuentan con procesos de capacitación para la realización de sus actividades y con qué frecuencia?

.....

21. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que posee la compañía?

.....

22. ¿De acuerdo a su criterio, el servicio que brinda la compañía cumple con las expectativas de los usuarios?

.....

23. ¿Cuenta la compañía con un modelo de gestión administrativa?

.....

24. ¿Considera usted que un modelo de gestión administrativa ayudará a la compañía a desarrollar sus actividades de manera eficiente?

.....

25. ¿Se cuenta con estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio a los usuarios, puede mencionar algunas?

.....

26. ¿Qué tipo de actividades consideraría que se pueden realizar para mejorar el servicio que presta la Cía?

.....

Anexo 6: Formato de encuesta a la población

Carrera de
Ing. Comercial
La Maná

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

“PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO PUCAYACU DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Objetivo: Recopilar información de los socios de la compañía de Transporte Mixto Pucayacu que permite diagnosticar su situación actual.

Para efectos de la realización de esta investigación se requiere recabar información que serán de gran utilidad para el diseño de un modelo de gestión administrativa., por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario, marcando con una X en la respuesta que considere pertinente; las investigadoras nos comprometemos a mantener confidencialidad y reserva sobre la información proporcionada.

6. ¿Ha utilizado los servicios de transporte que presta la compañía de Transporte Mixto Pucayacu?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>

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

Excelente	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

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

Adecuada

Poco adecuada

Inadecuadas

9. ¿Considera que los choferes de la compañía de transporte Pucayacu están capacitados para operar sus unidades?

Si

No

10. Considera Ud. que el trato que brindan los conductores de la Cía a los usuarios es:

Satisfactorio

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

6. ¿Considera Ud. que la compañía de transporte Mixto Pucayacu dispone de una eficiente gestión administrativa?

Eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

7. ¿Considera Ud. que la compañía de transporte Mixto Pucayacu puede mejorar el servicio en algún aspecto?

Si

No

8. ¿Mencione que aspecto debe ser mejorado?

Calidad de las camionetas

Atención a los usuarios

Mayor organización en los recorridos

9. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión para mejorar la administración de la Compañía?

Si

No

10. ¿Considera que la implementación de un modelo de gestión en la Cía mejoraría el servicio para los usuarios?

Si

No

No sabe