



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en
Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

AUTORA: Ana María Torres Meza.

TUTORA: Ing. Paúl Cevallos E., PhD

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2022

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
	Página 1 de 1	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
	Página 1 de 1	

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

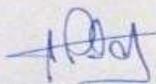
Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es "Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas", el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a Ana María Torres Meza, estudiante de la carrera de Administración de empresas, período académico 2016-2022, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 04 de Agosto del 2022

Lo certifico,



Ing. Paul Cevallos.

Docente Tutor(a)
Área: Administración de Empresa

AUTORÍA

La argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son originalidad de la autora y es responsabilidad de la misma.

Ana María Torres Meza

APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Al 25 de Agosto del 2022 se dan cita los miembros del tribunal de grado para dar la aprobación al trabajo final de titulación: **“Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas”** en modalidad Proyecto de investigación, mismo que cumple con lo estipulado por los Reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

JURADO

Presidente del tribunal

ING. Macias Guadamud Emilio

Miembro del tribunal

ECO. Alarcón Chávez Cesar Raúl

Miembro del tribunal

ING. Alcívar Mero María Jessenia

Manta, 25 de agosto del 2022

RECONOCIMIENTO

A Dios por permitirme llegar al objetivo propuesto a pesar de las adversidades el siempre estuvo presente en todo momento y me dio las fuerzas para continuar y sobre todo culminar mis estudios universitarios.

Agradezco a mis docentes quienes fueron parte esencial en mi formación como profesional, además de ser excelentes personas siempre estuvieron atentos a cualquier inquietud y me ayudaron a resolverla.

A mi madre quien siempre estuvo presente en mis estudios quien me orientaba y fue parte fundamental para alcanzar mis objetivos.

Ana María Torres Meza

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por haberme dado la vida y sobre todo por haberme puesto a maravillosas personas en mi camino, quienes fueron una parte fundamental en mis estudios universitarios.

A mi compañera Jessica Vásquez, quien a pesar de no conocerme siempre me brindo su apoyo cuando más lo necesité gracias a ella conocí una familia increíble a la cual siempre le estaré agradecida por la acogida brindada que me dieron en su hogar.

A mi madre Mercy Meza quien a pesar de sus ocupaciones siempre estuvo cuando la necesite, ella me inculco valores y sobre todo motivación para alcanzar mis sueños.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
DEDICATORIA	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
1. Tema de Investigación	3
1.1. Diseño Teórico.....	3
1.1.1. El problema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema Científico General y problemas específicos.....	6
1.3.1. Problema Científico General.....	6
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4. Formulación del Objeto de la investigación	7
1.5. Formulación de los Objetivos de la Investigación.....	7

1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Delimitación.....	8
1.6.1. Delimitación espacial.....	8
1.6.2. Delimitación temporal	8
1.6.3. Delimitación conceptual	8
1.7. Formulación de la Hipótesis	8
1.7.1. Hipótesis General.....	8
1.7.2. Hipótesis Específicas	8
1.8. Determinación de las variables	9
1.8.1. Variable Independiente	9
1.8.2. Variable dependiente	9
1.9. Matriz de consistencia.....	9
1.10. Justificación de la investigación	12
CAPITULO II	13
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Gestión Administrativa	20
2.2.2. Procesos de la gestión administrativa	21
2.2.3. Rentabilidad	24
2.2.4. Indicadores de rentabilidad	25
2.3. Glosario de términos.....	27
CAPITULO III	32
3. METODOLOGÍA	32
3.1. Diseño metodológico	32

3.2.	Enfoque de la investigación	32
3.3.	Tipo de investigación	33
3.4.	Métodos de investigación	33
3.5.	Población del estudio	34
3.6.	Muestra	34
3.7.	Técnicas de Investigación	34
3.8.	Análisis e interpretación de los resultados.....	35
3.8.1.	Resultados de la encuesta.....	35
3.8.2.	Resultados de entrevista.....	52
3.8.3.	Comprobación de la hipótesis y discusión de resultados.....	54
CAPITULO IV.....		58
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA	58
4.1.	Título.....	58
4.2.	Datos informativos.....	58
4.3.	Justificación de la propuesta	58
4.4.	Objetivos	60
4.4.1.	Objetivo General.....	60
4.4.2.	Objetivos específicos	61
4.5.	Diseño de la propuesta	61
4.6.	Presupuesto	70
4.10.	Cronograma de actividades.....	71
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES		73
BIBLIOGRAFÍA		74
ANEXOS		79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de consistencia.....	10
Tabla 2. Actividades de los procesos de gestión administrativa.....	23
Tabla 3. Su compañía tiene definida la visión, misión y objetivos.....	36
Tabla 4. Cuentan con una planificación estratégica.....	37
Tabla 5. Tienen definido un presupuesto para las actividades.....	38
Tabla 6. Existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones	39
Tabla 7. Cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa ...	40
Tabla 8. Su compañía tiene definida las funciones mediante un manual	41
Tabla 9. Cuentan con un manual de procedimientos	42
Tabla 10. Se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos..	43
Tabla 11. Tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa.....	44
Tabla 12. Existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución.....	45
Tabla 13. La comunicación entre dirigentes y socios es asertiva	46
Tabla 14. Se realizan acciones para motivar a los socios	47
Tabla 15. Cuentan con un sistema de supervisión de actividades	48
Tabla 16. Realizan retroalimentación de los procesos.....	49
Tabla 17. Verifican el cumplimiento de los objetivos	50
Tabla 18. Realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos	51
Tabla 19. Factibilidad de la propuesta	59
Tabla 20. Plan de accióng	62
Tabla 21. Factores de éxito y objetivos estratégicos.....	65

Tabla 22. Indicadores de gestión.....	67
Tabla 23. Presupuesto de la propuesta	70
Tabla 24. Cronograma de la propuesta	71

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Procesos de la gestión administrativa.....	21
Figura 2. Su compañía tiene definida la visión, misión y objetivos	36
Figura 3. Cuentan con una planificación estratégica	37
Figura 4. Tienen definido un presupuesto para las actividades	38
Figura 5. Existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones	39
Figura 6. Cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa..	40
Figura 7. Su compañía tiene definida las funciones mediante un manual	41
Figura 8. Cuentan con un manual de procedimientos.....	42
Figura 9. Se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos ..	43
Figura 10. Tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa.....	44
Figura 11. Existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución	45
Figura 12. La comunicación entre dirigentes y socios es asertiva.....	46
Figura 13. Se realizan acciones para motivar a los socios.....	47
Figura 14. Cuentan con un sistema de supervisión de actividades	48
Figura 15. Realizan retroalimentación de los procesos	50
Figura 16. Verifican el cumplimiento de los objetivos.....	51

Figura 17. Realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos	52
Figura 18. Perspectivas del negocio	64
Figura 19. Mapa estratégico del cuadro de mando integral.....	66

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión administrativa involucra los procesos de planificación, organización, dirección y control, garantiza que los recursos sean empleados de forma eficiente y que la información sea la adecuada para la toma de decisiones. El presente trabajo tiene como objetivo diagnosticar la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas. La metodología fue de enfoque mixto, una investigación complementaria documental y de campo, de tipo descriptivo que emplea el método deductivo para analizar la información recolectada, la población para efectos de este trabajo se conformó por 55 socios, la muestra fue intencional considerando la totalidad de la población, las técnicas empleadas fueron la encuesta con 16 ítems sobre las dimensiones aplicadas a los socios de forma presencial y virtual dependiendo de su disponibilidad, así también una entrevista con 9 preguntas abiertas dirigidas al Gerente. Entre los resultados se encontró que la gestión administrativa de acuerdo con los datos cualitativos y cuantitativos encontrados esta incide en la rentabilidad, puesto actualmente la compañía no presenta ganancias producto de su ejercicio, no cuenta con estados financieros actualizados lo cual limita la aplicación de indicadores para reconocer sus niveles de rentabilidad, afectando la toma de decisiones, así como el flujo de comunicación a los socios en general. Se concluye con modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la Compañía, que contempla una planificación estratégica, estructura organizacional, acciones directivas, de liderazgo, de verificación, en conjunto con un cuadro de mando integral.

PALABRAS CLAVES: Control, dirección, gestión administrativa, planificación, transporte.

ABSTRACT

Administrative management involves the processes of planning, organization, direction and control, ensuring that resources are used efficiently and that information is adequate for decision making. The objective of this work is to diagnose the administrative management and its impact on the Rosa Zárate Motorcycle Transport Company in Quinindé, Esmeraldas Province. The methodology was of mixed approach, a complementary documentary and field research, of descriptive type that uses the deductive method to analyze the information collected, the population for the purposes of this work consisted of 55 partners, the sample was intentional considering the entire population, the techniques used were the survey with 16 items on the dimensions applied to the partners in person and virtually depending on their availability, as well as an interview with 9 open questions addressed to the Manager. Among the results it was found that the administrative management, according to the qualitative and quantitative data found, has an impact on profitability, since currently the company does not present profits from its exercise, it does not have updated financial statements which limits the application of indicators to recognize its profitability levels, affecting decision making, as well as the flow of communication to the partners in general. It is concluded with an administrative management model to improve the Company's profitability, which contemplates strategic planning, organizational structure, management actions, leadership, verification, together with a balanced scorecard.

KEY WORDS: Control, direction, administrative management, planning, transportation.

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte es de fundamental trascendencia para el desarrollo y aumento de las ciudades, por esto es importante disponer de un conveniente y eficiente funcionamiento en la administración administrativa. Los directivos y aliados de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas permanecen conscientes que en la actualidad las cosas han evolucionado, gracias a los monumentales adelantos tecnológicos; por tal razón es imprescindible diagnosticar el desempeño administrativo y su incidencia en la organización.

Esto coincide con lo señalado por Cerda (2018) quien dice que uno de los puntos primordiales para el desarrollo socio - económico de un cantón, ciudad, zona o territorio es el transporte público, pues con ello se disminuye la era y la distancia entre un espacio y otro por lo cual esto posibilita que la movilidad de sus pobladores sea más simple.

En las naciones emergentes las motocicletas se aplican primordialmente como medio de transporte para ir al trabajo o el colegio, y la mayor parte se caracteriza por ser de cilindraje medio y bajo. Por su lado, en varias monumentales localidades de territorios industrializados su uso está creciendo aceleradamente dadas sus ventajas económicas comparativamente con las del 3 carro. Si a esto se le suman las limitaciones crecientes que se plantean hacia la utilización del carro, como por ejemplo el encarecimiento de los precios de estacionamiento, del combustible y del mantenimiento generalmente, además de los largos tiempos de viaje dada la congestión vehicular, las motocicletas se convierten en un medio de transporte llamativo (Rodríguez y otros, 2018).

En el Cantón Quinindé hay numerosas empresas dedicadas al servicio de Tricimotos, las mismas que cumplen un papel importante en el desarrollo comercial y benéfico de la ciudad. Para que las organizaciones de transporte logren realizar su actividad comercial, de forma eficiente es imprescindible hacer una idónea logística, sin embargo, según una

observación inicial no se da la debida trascendencia y produce que la atención al comprador final no sea la idónea y no cumpla con sus expectativas, afectando de forma directa en la baja productividad.

La presente indagación se basa en el diagnóstico administrativo de la Compañía de Tricimotos Rosa Zarate del cantón Quinindé-Provincia de Esmeraldas, las altas incidencias de inconsistencias administrativas en esta compañía no permitieron el conseguir sus fines y rendimiento financiero conveniente, por lo citado se expone el asunto de averiguación, que busca contribuir con un estudio del caso presente además de con propuestas de optimización para una positiva administración administrativa.

Por medio de este trabajo se busca difundir las oportunidades de optimización en los procesos administrativos que se permanecen llevando y con ello poder brindarle a los aliados un instrumento posible que les posibilite resolver las falencias que se logren suscitar en esta compañía de Transporte.

CAPITULO I

1. Tema de Investigación

Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

1.1. Diseño Teórico

1.1.1. *El problema*

Deficiente gestión administrativa en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

La Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, se dedica a las actividades de transporte de pasajeros por carretera empleando motocicletas para brindar este servicio, para lo cual, con una estructura organizada con Gerente General, Secretaría, Presidente y Vocales, además de los socios siendo en su totalidad 55 integrantes.

Dentro de esta compañía ejecutan procesos administrativos y financieros para garantizar un buen servicio y gestión que promueva el crecimiento de esta organización, así como los resultados favorables para los socios. Los principales problemas están dados por la deficiente gestión administrativa que genera la insatisfacción y descontento de los socios, lo cual da lugar a la ejecución de la presente investigación.

1.2. Planteamiento del problema

En Europa las tricimotos comenzaron a operar hace 10 años. La metrópoli de Londres ha sido la primera capital europea en contar con este servicio. Empero el territorio donde, sin lugar a duda ha triunfado este servicio es en Francia, los mototaxis llegaron hace ya alrededor de 10 años y a partir de entonces no ha parado de crecer tanto en número de mototaxis, como

en usuarios. Latinoamérica ha vivido un aumento acelerado de motocicletas en un 81% (Cerda, 2018).

La utilización de mototaxis ha crecido considerablemente, en todo el mundo y con particular hincapié en las metrópolis latinoamericanas, esta forma de transporte da monumentales aportes a la movilidad de los usuarios en un sistema de transporte público de pasajero (Hagen y otros, 2018).

A Ecuador el tipo de servicio complementario como un medio de transporte público de pasajeros no fue la distinción debido a que su demanda cada vez va en incremento. Este sistema de transporte inicia alrededor de hace 7 años como transporte de turismo en Pedernales y Puerto López, provincia de Manabí, recientemente el servicio se ha generalizado a modalidad de fletes. En la actualidad son 25 mil las unidades registradas por la Federación Nacional de Triciclos, Tricimotos y Afines (Fenacotrimo) y su manejo está concentrado en Guayas, Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Cotopaxi y Pastaza.

En Ecuador la carencia de administración administrativa tiende a ser ocasionada por la crisis de identificación de las organizaciones que conviven entre la complejidad para guiar y regir un comercio o una organización, en medio de las razones de este problema se resaltan la reducida tecnología y maquinaria para la construcción de productos sin olvidar la escasa capacitación del personal, el poco ingreso al financiamiento, el inadecuado equipamiento, entre otros. A grado nacional el término de administración empresarial ha evolucionado en el tamaño que el ser humano ha avanzado en la consecución de novedosas tecnologías e interrelaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción y aumento de un mercado (Chávez y otros, 2020).

En la provincia de Esmeraldas la buena aplicación de la administración administrativa es poca, ya que las pymes acostumbran disponer de empirismo, rechazando de esta forma

doctrinas modernas respecto a cómo hacer los procesos de organización, diseño, ejecución y evaluación de la organización (Solis & Hidalgo, 2019). En la situación de Quinindé hay 3 compañías de transportes que se dedican a la prestación de servicios de transporte de mototaxi.

En la ciudad de Esmeraldas diversas compañías de Tricimotos a prestar este servicio de transporte público, las cuales han permitido el desarrollo económico dentro de la Provincia, ya que estas compañías facilitan la movilidad de los turistas que visitan estas playas, además de ser un transporte acogedor.

En concordancia con todo lo anteriormente planteado se presenta la situación en la Compañía de Transporte Rosa Zarate Quinindé. A.CRZ, la cual es una empresa dedicada al transporte público. En su comienzo esta compañía de transporte no contaba con los permisos de legalidad correspondiente los cuales dificultaba la circulación vehicular dentro del Cantón. A partir del 27 de Julio del 2010, la compañía empieza a operar legalmente dentro del Cantón generando con ello fuentes de empleos.

Estas Compañías de transporte han permitido el desarrollo económico ,ya que fomentan fuentes de trabajo ,de acuerdo a la indagación inicial existe deficiencia administrativa en estas compañías de transportes. En la Compañía de transporte Rosa Zarate los socios señalan que existe una mala administración del dinero, las mensualidades que deben pagar por formar parte de la organización son altas y no reciben ningún beneficio por ellas, los gastos son excesivos a pesar de ser una compañía de 55 socios, consideran que la administración ejecutado por la Gerencia no es la adecuado puesto no cuenta con el conocimiento en el ámbito de administración lo cual repercute en las decisiones que toma ya que no son las más adecuadas desde la perspectiva de los socios, a esto se suma la falta de capacitación de los choferes y socios lo cual contribuiría a su crecimiento personal, esto tiene

como efectos un manejo empírico de la organización, problemas de rentabilidad, escasa liquidez, entre otros que son estudiados e identificados a profundidad mediante el presente estudio.

En la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate, de acuerdo a la indagación inicial existe deficiencia en la gestión administrativa, esto manifiestan los socios quienes señalan que existe una mala administración del dinero, las mensualidades que deben pagar por formar parte de la organización son altas y no reciben ningún beneficio por ellas, los gastos son excesivos a pesar de ser una compañía pequeña de 55 socios, consideran que la administración ejecutado por la Gerencia no es la adecuado puesto no cuenta con el conocimiento en el ámbito de administración lo cual repercute en las decisiones que toma ya que no son las más adecuadas desde la perspectiva de los socios, a esto se suma la falta de capacitación de los choferes y socios lo cual contribuiría a su crecimiento personal, esto tiene como efectos un manejo empírico de la organización, problemas de rentabilidad, escasa liquidez, entre otros que son estudiados e identificados a profundidad mediante el presente estudio.

El propósito de este proyecto de investigación es identificar las debilidades administrativas que presenta la organización, para de esta forma poder elaborar una propuesta que permita que mejore sus procesos administrativos y se logre alcanzar óptimos resultados.

1.3. Formulación del problema Científico General y problemas específicos

1.3.1. Problema Científico General.

- ✓ ¿Cómo incide la gestión administrativa en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas?

1.3.2. Problemas específicos.

- ✓ 1. ¿Cuáles son los procesos actuales en la gestión administrativa de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé y como repercute en la rentabilidad?
- ✓ 2. ¿Se cumplen con los procesos de gestión administrativa en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé y cuál es su impacto en la rentabilidad?
- ✓ 3. ¿Cuál modelo gestión administrativa permite mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé?

1.4. Formulación del Objeto de la investigación

El objeto de estudio corresponde a la gestión administrativa y el campo es la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

1.5. Formulación de los Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Diagnosticar la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Reconocer los procesos actuales de la gestión administrativa y su repercusión en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

- ✓ Diseñar un modelo gestión administrativa que permita mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

1.6. Delimitación

1.6.1. Delimitación espacial

Esta investigación se desarrolló en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, provincia de Esmeraldas.

1.6.2. Delimitación temporal

El desarrollo e indagación es determinado en el periodo comprendido desde el 1 de mayo 2022 hasta 31 de julio 2022.

1.6.3. Delimitación conceptual

El proyecto se desarrolla bajo un contexto teórico y práctico, ya que se busca realizar un diagnóstico administrativo y con ello determinar las ineficiencias que pueden haber dentro de la compañía.

1.7. Formulación de la Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

- ✓ La gestión administrativa incide en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

1.7.2. Hipótesis Específicas

- ✓ Los procesos actuales de la gestión administrativa repercuten en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.
- ✓ El incumplimiento de los procesos de gestión administrativa incide en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

- ✓ Un modelo gestión administrativa permite mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

1.8. Determinación de las variables

1.8.1. Variable Independiente

Gestión administrativa.

1.8.2. Variable dependiente

Rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

1.9. Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de consistencia

TEMA: Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.				
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable independiente: Gestión administrativa Variable dependiente: Rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas	TIPO DE INVESTIGACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descriptiva ➤ Cualitativa ➤ Cuantitativa
¿Cómo incide la gestión administrativa en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas?	Diagnosticar la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.	La gestión administrativa incide en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.		DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental
PROBLEMA ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1		POBLACIÓN DE ESTUDIO Socios de la compañía
¿Cuáles son los procesos actuales en la gestión administrativa de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé y como repercute en la rentabilidad?	Reconocer los procesos actuales de la gestión administrativa y su repercusión en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.	Los procesos actuales de la gestión administrativa repercuten en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.	TÉCNICAS Encuesta Entrevista	
PROBLEMA ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2		

¿Se cumplen con los procesos de gestión administrativa en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé y cuál es su impacto en la rentabilidad?	Verificar el cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.	El incumplimiento de los procesos de gestión administrativa incide en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.		<p style="text-align: center;">UNIDAD DE ANALISIS</p> <p style="text-align: center;">Área administrativa del Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta</p>
PROBLEMA ESPECÍFICO 3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3		
¿Cuál modelo gestión administrativa permite mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé?	Diseñar un modelo gestión administrativa que permita mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.	Un modelo gestión administrativa permite mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.		

Elaboración propia.

1.10. Justificación de la investigación

Este plan de indagación nace frente a la necesidad de establecer las primordiales razones de la problemática que en la actualidad encara la compañía, por medio de la aplicación de conceptos y teorías en relación con la administración administrativa-financiera. Con base a los resultados conseguidos se evaluará el caso con la intención de dar una viable solución a los inconvenientes de productividad, toma de elecciones y funcionamiento organizacional, promoviendo de esta forma el valor de los administradores en las organizaciones.

Este plan tiene como finalidad facilitar y optimizar el desempeño de la compañía, por medio de la administración administrativa, tal la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, provincia de Esmeraldas va a poder mejorar el grado de competitividad, lo cual le dejará aumentar sus resultados y continuar creciendo en el mercado. Así mismo, contribuirá como material de consulta para quienes necesiten datos sobre lo cual constituye a la administración administrativa y el aporte que logre significar en las diferentes ocupaciones empresariales en busca del desarrollo y aumento sustentable.

El trabajo de indagación es probable ya que se cuenta con los recursos económicos, materiales y humanos para su ejecución, tomando en cuenta la disposición y abertura de la organización, disposición de la investigadora y guía del tutor respectivo.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se revisaron las siguientes investigaciones que sirvieron de base, sustento y antecedente para el presente proceso de estudio a nivel internacional y nacional:

Antecedentes internacionales

De acuerdo con Anchelia et al. (2021) en su artículo titulado “La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas” tiene como fin decidir la interacción de la administración administrativa con el compromiso organizacional en trabajadores del sector enseñanza. Se ha desarrollado de consenso con el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, indagación elemental, diseño no empírico, corte transversal, tipo correlacional, implementando el procedimiento hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 88 trabajadores del sector enseñanza como por ejemplo maestros, personal administrativo y directivos. Se emplearon 2 formularios uno de administración administrativa y otro de Compromiso organizacional. La evaluación concluyó la interacción entre la administración administrativa y el compromiso organizacional. Se concluyó que existió una interacción positiva y significativa entre los dos cambiantes, estableciéndose que a medida que exista una buena administración, el compromiso de los trabajadores aumenta progresivamente.

Se realizo un diagnóstico inicial de la administración administrativa donde los trabajadores la calificaron como buena, paralelamente presentaron un grado de compromiso elevado, esto por medio de formularios, revelando que la satisfacción gremial, el compromiso poseen interacción con el funcionamiento de la gestión, en medio de las mejoras administrativas

propone que se trabaje en el asunto de la empatía, la confianza, los canales de comunicación entre directivos y compañeros de trabajo todo orientado al cumplimiento de fines.

Según Ramos (2020) en su tesis doctoral titulada “Gestión administrativa para optimizar la productividad de una organización comercial, Lima 2019”, hecha en la Universidad Norbert Wiener, tiene como fin examinar la administración para optimizar los resultados de la organización, por medio de tácticas políticas y procesos de costos administrativos que permitan a la organización minimizar costos con el objetivo de tener resultados económicos para el incremento de la entidad. El procedimiento de indagación tiene el enfoque mixto con un diseño holístico, se usó el procedimiento inductivo y deductivo, de tipo proyectivo ya que se pretende contribuir a descubrir resoluciones que logren ser aplicadas en el futuro. Del mismo modo se aplicó la técnica de entrevista con 5 personas que fueron las piezas informantes, el instrumento usado ha sido la triangulación de la información. Concluyendo que usar políticas de costos, procesos administrativos y contables ayudarán a la compañía a tener un mejor control de todos los costos para tomar elecciones que sean beneficiosas para la entidad.

Mendivel et al. (2020) “Gestión administrativa y manejo de recursos humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo”, instituye como fin aprender la interacción existente entre la administración administrativa y administración de ingenio humano. La indagación es del tipo elemental, grado correlacional, con un diseño no empírico – transversal, emplean la técnica de la encuesta y como aparatos los formularios para entablar el nivel de correlación entre las dos cambiantes descritas. La muestra estuvo constituida por 20 trabajadores administrativos de la Universidad Peruana Los Andes filial Chanchamayo en el 2019. Los resultados logrados desde el estudio estadístico hallan existente una correlación

positiva alta, entre la administración administrativa y administración ingenio humano por. Concluyen que las cambiantes se relacionan por lo que se necesita mejorar los procesos para que el funcionamiento de los recursos humanos sea óptimo y favorezca el cumplimiento de las metas.

Saavedra y Delgado (2020) en su artículo “Satisfacción gremial en el manejo administrativo”, tuvo como fin caracterizar la satisfacción gremial en la administración administrativa. La averiguación ha sido elemental de diseño no empírico detallada con revisión sistemática. Se hizo como método de recolección de datos una tabla de registro de datos y la fuente ha sido la revisión bibliográfica de artículos científicos nacionales e de todo el mundo, que han tenido como asunto la administración administrativa y la satisfacción gremial, se seleccionó 11 artículos más importantes. Entre los resultados, la satisfacción gremial en la administración administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los ayudantes de estas instituciones no permanecen completamente satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el deficiente liderazgo. Se concluye que la administración administrativa requiere de tácticas que posibilite direccionar la organización, puesto que aquello ayuda al cumplimiento de metas, la dirección, organización, control y idealización tienen que ser usados correctamente.

Antecedentes nacionales

De acuerdo con González et al. (2020) en su investigación titulada “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo” tiene como fin plantear un modelo para mejorar los procesos administrativos. El trabajo que se muestra constituye los resultados logrados de la averiguación de un examen complejo llevado a cabo en el Hotel Barros en la Urbe de Quevedo. La indagación incluye un estudio cualitativo y

cuantitativo, en el análisis de campo se aplican la observación, encuestas y entrevistas. Entre los resultados los procesos administrativos del Hotel Barros carecen de exactitud técnica y científica, lo que limita la administración administrativa de la organización, y por lo tanto el cumplimiento de sus fines organizacionales. Se concluye que la iniciativa de modelo de administración administrativa dejará optimizar los procesos administrativos del Hotel Barros, para el logro de las metas establecidas en la organización.

La iniciativa de modelo de manejo administrativo se fundamenta en fines de laborar en la calidad y prestigio de la organización, ejecución de campaña publicitaria, entablar políticas internas, tácticas, examinar su ámbito interno y externo de manera persistente, entablar líneas de financiamiento, reconocer los estándares que son rendimiento, posicionamiento, productividad, calidad, desarrollo y evaluación lo que contribuirá al aumento de la organización y necesita de una medición por medio de indicadores de administración que permitan examinar los resultados.

Según Baque y Peñafiel (2020) en su averiguación “Incidencia de la administración administrativa y financiera en los procesos de la organización rectificadora de motores Rectimotor” en la Universidad de Guayaquil, tiene como fin mejorar la liquidez mediante una correcta administración administrativa-financiera de la compañía rectificadora; esto por medio de una metodología con enfoque mixto, de tipo detallado, se han realizado formularios por medio de entrevistas y encuestas a los trabajadores para recabar información de la verdad de la organización. Entre los resultados se localizó la carencia de liquidez y falencias en la administración administrativa y financiera gracias a la falta de un administrador financiero que controle y regule las ocupaciones cotidianas, además de la implementación de maquinaria obsoleta. Se concluyó por medio de una iniciativa de evaluación de un plan de inversión

destinados a hacer un financiamiento para la compra de maquinaria actualizada para dar servicios de calidad y paralelamente contratar a una persona capacitada como administrador financiero para conservar una idónea administración y control de los recursos perfeccionando la liquidez de la compañía.

De acuerdo con Solís e Hidalgo (2019) en su artículo “Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES del sector manufacturero de Manabí”, propuso como fin decidir en qué medida la administración administrativa incide en la sostenibilidad financiera de las pymes formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí. Este trabajo busca conocer los componentes causales que sostienen el problema, estableciendo un diseño transeccional – correlacional, se aplicó una encuesta a 123 organizaciones pymes formales del sector manufacturero. Se consideró 2 cambiantes de análisis: la administración administrativa como variable sin dependencia y la sostenibilidad financiera como variable dependiente. El resultado final prueba que la administración administrativa no influye en la sostenibilidad financiera de las PYMES formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí-Ecuador.

Según el estudio de esta indagación las organizaciones emplean modelos de administración administrativa clásico, lo que crea informalidad, tampoco producen ratios de productividad sobre el patrimonio o activos, ni de adeudo, no evalúan ni capacitan a sus empleados, no cuentan con una idónea organización, generalmente sus procesos son deficientes lo que perjudica a extenso plazo su sostenibilidad financiera.

Mendoza (2018) en su tesis doctoral titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas organizaciones comerciales de la urbe de Manta – Ecuador”,

establece como fin general decidir la incidencia de la administración administrativa en la innovación. La metodología usada para poder hacer el propósito ha sido de tipo cuantitativa analítica cuyo diseño ha sido no empírico, transversal, correlacional causal, aplicado a 48 medianas organizaciones comerciales de la localidad de Manta- Ecuador, para la recolección de datos de indagación se crearon 2 formularios en correspondencia de la operacionalización de las cambiantes resultantes de las bases teóricas conocida de la literatura, los cuales se aplicaron por medio de la técnica de la encuesta. Entre los resultados sugiere existente una correlación positiva bastante profundo estadísticamente significativa de la administración administrativa, así como de todas las magnitudes que la conforman sobre a innovación de las organizaciones. Se concluye que la administración administrativa de la innovación de los procesos, productos, organizacional y de marketing constituye una necesidad no continuamente resuelta en las medianas organizaciones comerciales, lo que influye de manera negativa en el desarrollo de ventajas competitivas para su posicionamiento en el mercado.

En esta indagación se hizo un diagnóstico inicial que consistió en comprobar el cumplimiento y vida de los métodos de administración administrativas como son el planeamiento, la organización, dirección y control, obteniendo resultados negativos en las empresas, para las cuales recomiendan ocupaciones de mejoras como son la planeación estratégica, la perspectiva prospectiva, la decisión de componentes internos y externos que influyen en la organización, capacitación de los recursos humanos y cultura de administración para el desarrollo de ventajas competitivas.

De acuerdo con Quispe et al. (2020) en su artículo titulado “Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020” tiene como fin

decidir los sistemas de administración administrativa y planeamiento estratégico en la administración de recursos financieros de las instituciones educativas. La metodología es elemental, el diseño no empírico transversal, los procedimientos de averiguación deductivo e inductivo, los datos adquiridos fueron en un solo instante. Se aplicaron encuestas a una muestra de 80 profesores y directivos. El grado de conocimientos de los métodos administrativo es bajo por lo cual no tuvieron actualizaciones y capacitaciones por parte del Minedu. Sin embargo, existe ingreso a plataformas que les permiten conocer sobre los métodos los cuales tienen que ser en su mayoría empleados para ayudar a la optimización administrativa y financiera de las instituciones educativas.

Este trabajo realizó un diagnóstico inicial por medio de una encuesta donde se evaluaron magnitudes como el presupuesto, las ganancias, el planteamiento estratégico, contemplando como resultados que la administración administrativa y la planeación de tácticas incide en el desempeño de los recursos financieros, como aporte de esta averiguación está la iniciativa de una planeación financiera para la toma de elecciones y el control de los peligros, que instituye un proceso de organización estratégico, así como la investigación de los peligros financieros de liquidez y crédito, y un estudio de sensibilidad de 2 escenarios financieros pesimistas.

Dichos precedentes permiten tener una perspectiva sobre la administración administrativa como instrumento elemental para asegurar un desempeño efectivo de cualquier organización empresarial, según dichos trabajos es una cambiantes que incide en la generación de más grandes rendimientos económicos, de esta forma además optimización la calidad y productividad, posibilita tomar elecciones oportunas, ocupar de manera correcta los recursos, en

fin el logro de las metas por medio del cumplimiento de los periodos administrativas como son la planeación, organización, dirección y control.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

La administración regulatoria contiene el ordenamiento jerárquico y los componentes y registros que preocupan los ciclos de elección que impulsan la aprobación de los ejercicios por parte de la junta directiva de manera que avanza la productividad de las tareas, el reconocimiento de la estrategia recomendada y el cumplimiento de los objetivos y metas modificados (Mendoza y otros, 2018).

La gestión administrativa es el arreglo de ejercicios (contando arreglo y navegación, asociación, rodamiento y control) coordinados en los activos de una asociación (humanos, monetarios, físicos y de datos) con la intención plena de cumplir con los objetivos autoritativos de manera productiva y real (Zambrano, 2018).

El manejo administrativo La administración normativa es fundamental en todas las organizaciones, sin importar el área útil a la que tengan cabida, ya que es la capacidad de utilizar los activos accesibles para cumplir con los objetivos o metas de la organización. Las normas para gestionar con éxito una empresa son: ordenación, asociación, curso y control. Las secuelas de esto pueden permitir adquirir mejores resultados o más todos los activos de avance para dar calidad a los receptores del artículo o administración de la que se habla (Gavilánez y otros, 2018).

En correspondencia con los estándares referidos, la administración normativa es la capacidad de caracterizar, cumplir y evaluar sus motivaciones con la utilización legítima de los activos accesibles, es significativa en vista de que la satisfacción de las metas depende de esto y permite estimar la viabilidad de la capacidad del supervisor, es todo menos una empresa básica, incluye una responsabilidad de cada uno de los individuos de la organización, particularmente de sus jefes. No obstante, los resultados merecen el trabajo realizado. Modernizar y ordenar los ciclos internos de una organización es una opción extraordinaria para mejorar los directivos y, por tanto, para mejorar los resultados.

2.2.2. Procesos de la gestión administrativa

La gestión administrativa incluye cuatro procesos y funciones fundamentales para su correcta ejecución:

Figura 1. *Procesos de la gestión administrativa*



Fuente: (Chiavenato, 2004).

Elaboración propia.

Planeación:

Implica establecer los objetivos de la asociación y concluir cuál es la mejor manera de alcanzarlos. La dirección, una parte del sistema de organización, incorpora la elección de un plan de juego entre un montón de opciones. La ordenación y la dinámica ayudan a mantener la viabilidad normativa al servir de ayuda para futuros ejercicios (Marcó y otros, 2018).

Según Lazo y Macas (2018) es una guía para la asociación y la ayuda para los medios que debe seguir para el logro y cumplimiento de sus objetivos y metas. El ordenamiento es sin duda el faro que dirigirá a la organización hacia los objetivos deseados y no permitirá que se desvíe de su justificación de ser.

Organización:

Es el plan de las capacidades que se consideran significativas para lograr un objetivo, y una muestra del poder y la obligación repartidos a los individuos que son responsables de la ejecución de las capacidades separadas (Marcó y otros, 2018). Cuando un supervisor ha establecido los objetivos y ha fomentado un acuerdo adecuado, la siguiente capacidad de administración es ordenar a los individuos y a los diferentes activos que deben haber tratado de entender el acuerdo. En particular, la asociación incorpora decidir en qué estructura agruparán los ejercicios y los activos (Lazo & Macas, 2018).

Dirección:

Es conducir la organización considerando los acabados y buscando obtener los mejores beneficios potenciales de cada uno de los activos con los que cuenta (Lazo & Macas, 2018). El rodamiento es la disposición de los ciclos utilizados para hacer que los individuos de la asociación cooperen para avanzar en los intereses de esta.

Control:

El control es una capacidad de gestión: el período del ciclo de regulación calibra y evalúa la ejecución y hace un movimiento correctivo cuando se requiere. Por lo tanto, el control es básicamente un ciclo administrativo (Lazo & Macas, 2018). El último período de la interacción gerencial es el control o verificación del avance de la asociación hacia sus objetivos. A medida que la asociación avanza hacia sus objetivos, los jefes deben revisar el progreso para garantizar que actúa de manera que llegue a su "objetivo" en el tiempo asignado (Marcó y otros, 2018).

Estos procesos involucran diversas actividades para que la gestión administrativa sea efectiva, a continuación, en la tabla 1 se enumeran actividades por procesos:

Tabla 2. *Actividades de los procesos de gestión administrativa*

PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
Definición de la oportunidad.	Establecer los objetivos de la empresa.	Toma de decisiones.	Establecimiento de estándares.
Establecimiento de objetivos.	Formular objetivos, políticas y planes de apoyo.	Liderazgo.	Medición del desempeño.
Desarrollo de premisas.	Identificar y clasificar las actividades necesarias para lograrlos.	Motivación.	Corrección de las desviaciones
Elección de una alternativa.	Agrupar esta actividad de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y la mejor forma de usarlos, según las circunstancias.	Comunicación.	
Elaboración de planes de apoyo.	Delegar en el jefe cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.	Orientación.	
Expresión numérica de los planes a través del presupuesto	Vincular los grupos en forma horizontal y vertical, mediante relaciones de autoridad y flujos de información.	Supervisión.	

Fuente: (Coque, 2016, págs. 36-39)

Elaboración propia.

Estos procesos se llevan a cabo en la gestión administrativa y facilitan la correcta conducción de las actividades, recursos y esfuerzo para prevenir inconvenientes y lograr resultados favorables para toda organización, tiene un proceso cíclico debiendo cumplirse cada una para la consecución de buenos resultados contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad empresarial.

2.2.3. Rentabilidad

La idea de beneficio es los resultados monetarios positivos que la asociación ha creado en un momento dado según el emprendimiento o el capital de trabajo que permitirá a las fundaciones monetarias desarrollar aún más la apertura para el desarrollo adicional y de esta manera trabajar consistentemente en sus resultados. Es un marcador crucial para el éxito de la administración más adelante, y será la razón para el desarrollo del negocio estableciendo opciones educadas adicionales y creando retornos positivos (Jara y otros, 2018).

El beneficio comprende un marcador crítico, ya que estima el beneficio neto (neto de costes monetarios, deberes y cooperación de los trabajadores) producido comparable a la especulación de los propietarios de la organización. Además, refleja los supuestos para los inversores o cómplices, que generalmente se abordan mediante el supuesto coste de la puerta abierta, que muestra la productividad que dejan pasar en lugar de optar por otras opciones peligrosas de la empresa (Coque, 2016).

La productividad monetaria es el objeto de cualquier emprendimiento realizado por un financiador en una organización, y para lograrlo, se debe realizar la estimación de la organización, por ejemplo el cumplimiento en los efectos posteriores de la administración realizada con el objetivo final de la distribución de beneficios (Casamayou, 2019). “Señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas” (Cotera, 2019, pág. 33).

Para decirlo claramente, la rentabilidad financiera o productividad monetaria son los beneficios logrados a través del emprendimiento de los activos propios de la organización. De esta manera, para que una asociación cumpla con sus objetivos de productividad en el aspecto monetario, es fundamental contar con punteros ideales de liquidez y beneficios, que actuarán como ayuda para decidir las reglas que dirigirán la organización.

2.2.4. Indicadores de rentabilidad

Los punteros monetarios se ocupan de la razón habitual para el examen y la comprensión de los resúmenes presupuestarios de una organización y tienen una capacidad restringida para medir de manera competente el logro o la decepción de una organización cuando se utilizan en la desvinculación. Sea como fuere, cuando se utilizan relacionados actúan como un dispositivo de expectativa de decepción empresarial (Zambrano, 2018).

Existen diferentes indicadores monetarios que permiten decidir la productividad, particularmente la creada por los recursos, el valor y los negocios de una asociación, estos componentes permiten evaluar los beneficios de una organización contrastando los resultados obtenidos en un ejercicio económico, las fuentes o emprendimientos que producen esos resultados (Coque, 2016).

- **Rentabilidad sobre activos** = $(\text{Utilidad neta}/\text{Activos}) * 100$
- **Rentabilidad sobre patrimonio** = $(\text{Utilidad neta}/\text{Patrimonio}) * 100$
- **Margen de rentabilidad Bruta** = $(\text{Beneficio Bruto} / \text{Ventas Netas})$
- **Margen de rentabilidad Neta** = $(\text{Beneficio Neto} / \text{Ventas Netas})$

Las proporciones monetarias son importantes porque dan una perspectiva subyacente sobre la productividad de la empresa de los inversores y son una estimación vital de cuánto se ve como traído en el caso de que los inversores pongan su dinero en otra empresa. Para Lorenzana (2020) el indicador monetario más confiable para relevar la ganancia del valor es el Retorno sobre el Patrimonio (ROE), esta proporción estima el retorno que los inversores obtienen de los activos puestos los recursos en la organización; es decir, el ROE intenta cuantificar la capacidad de la organización para compensar a sus inversores; la productividad debe ser visible como una proporción de cómo una organización aporta activos para crear la paga.

La principal explicación que lleva a los prestamistas a utilizar este marcador es saber cómo se está utilizando el capital de una organización; cuanto más alto sea el ROE, más destacada será la productividad que una organización puede lograr en cuanto al valor que utiliza para respaldarse. Así, el ROE estima el límite de un euro de dinero para dar un rendimiento específico dentro de la organización.

El retorno sobre los activos, uno de los principales marcadores monetarios utilizados por las organizaciones para cuantificar su beneficio es el ROA, también llamado retorno sobre las inversiones o ROI. En palabras de Lorenzana (2020, pág. 75) “es la relación entre el beneficio logrado en un determinado período y los activos totales de una empresa”.

Estos marcadores son procedimientos monetarios que permiten desglosar la circunstancia de la asociación comparable al beneficio, esperando para su uso informes presupuestarios, fundamentación de lapsos de tiempo y un examen particular que permita su correcta traducción para recordarlos, así como plantear actividades de remediación y mejora.

2.3. Glosario de términos

Administración: “Coordinación de elementos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para el logro de los objetivos” (Machín y otros, 2019).

Ambiente laboral: “Es el medio que contiene a la organización y con el cual establece relaciones de intercambio dinámico” (Marcó y otros, 2018, pág. 39).

Efectividad: “Relación entre los resultados, previstos y no previstos, y los objetivos. Cuantificación del logro de la meta. Cumplimiento de lo programado o el grado de cumplimiento de los objetivos” (Rojas y otros, 2018).

Eficacia: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Rojas y otros, 2018).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Rojas y otros, 2018, pág. 11).

Empresa: Es el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a un mercado específico (Casamayou, 2019).

Estrategias: “Representa el compromiso de la administración de emprender un conjunto particular de acciones” (Zambrano, 2018, pág. 23).

Estrategias financieras: “Es la parte del proceso de planificación y gestión estratégica, que se relaciona directamente con la obtención de los recursos requeridos para financiar las operaciones y con su asignación en alternativas de inversión que contribuyan al logro de los objetivos” (Zambrano, 2018, pág. 24).

Estructura organizacional: “Supone la disposición de los elementos que componen el sistema y las relaciones entre estos. La esencia de la estructura organizacional está constituida por la división del trabajo y la coordinación de este” (Marcó y otros, 2018, pág. 39).

Finanzas: Esta región responde por la adquisición de activos relacionados con el dinero y el uso correcto de los mismos, para una adecuada actividad de la organización, el objetivo es el uso más extremo y el tablero de los activos monetarios (Moreno, 2018).

Gastos: Son las disminuciones de los activos totales relacionados con una organización durante un plazo determinado (Tarodo & Sánchez, 2017).

Gestión administrativa: Es la ejecución de cada uno de los ciclos de la Administración; estos son: ordenación, asociación, dirección, coordinación o interrelación y control de ejercicios de la asociación; como tal, dirección independiente y actividades oportunas para la satisfacción de las metas preestablecidas de la organización y que dependen de los ciclos (Ramírez & Criollo, 2018).

Gestión financiera: Es un ciclo que incluye el pago y los costos debido al reconocimiento de la administración nivelada del efectivo en las asociaciones y, por ende, el beneficio monetario creado por el mismo (Coque, 2016).

Gestión Empresarial: Es la acción empresarial busca a través de individuos (como jefes institucionales, administradores, hacedores, asesores y especialistas) desarrollar aún más la eficiencia y por ende la intensidad de las organizaciones o entidades (Gavilánez y otros, 2018).

Índices Financieros: “Las proporciones monetarias son métodos utilizados para investigar las circunstancias monetarias de las organizaciones, siendo el aporte fundamental para los exámenes los informes presupuestarios, por ejemplo, el registro monetario, la articulación de beneficios y desgracias y la explicación de ingresos” (Zambrano, 2018, pág. 54).

Ingresos: Los ingresos son opciones de trabajo que incluyen una progresión de intercambios típicos que se desarrollan de la acción empresarial que se ha propuesto crear para obtener las ventajas (Fierro A. , 2016).

Innovación: “Se relaciona básicamente con algo nuevo ya sean artículos, mercados, modelos, métodos, procesos, canales de transmisión, estructuras publicitarias, cuya consecuencia es algo novedoso, que prominentemente no es del todo igual al estado actuante” (Mendoza A. , 2018, pág. 106).

Manual de Funciones: El manual presenta marcos y métodos explícitos. Dirige el método hacia ser seguido para lograr los objetivos por todo el personal de la oficina o algún otro grupo de trabajo que realiza obligaciones explícitas. Un sistema compuesto significa exponer apropiadamente una técnica estándar para ejecutar algún trabajo (Lazo & Macas, 2018, pág. 15).

Metas: Son guías que a la larga dan a la organización directrices firmes (Zambrano, 2018, pág. 24).

Modelos administrativos: Son formas de supervisar los procesos en una asociación para seguir desarrollándolos, responder a los requerimientos cambiantes y actuales (Mendoza A. , 2018).

Objetivos: Son para los individuos lo que las metas para la organización (Zambrano, 2018, pág. 24).

Organigrama: “Es una representación visual del diseño autoritario, las líneas de poder, (jerarquía de liderazgo), las conexiones del personal, los patronatos permanentes y las líneas de correspondencia” (Lazo & Macas, 2018, pág. 16).

Personas: “Son el núcleo de la asociación, ya que las asociaciones son individuos. Prevalece una visión en el campo que espera a los individuos como simples activos útiles, como medios para la búsqueda de objetivos jerarquizados” (Marcó y otros, 2018, pág. 39).

Políticas: Son reglas generales que descifran efectivamente las directrices explícitas. Descifran los pensamientos clave de los pioneros. Actúan como un manual de los movimientos que se deben iniciar para obtener los resultados ideales (Zambrano, 2018, pág. 24).

Procedimientos: Es una progresión de emprendimientos conectados que comprenden la progresión ordenada y el método para jugar una tarea (Zambrano, 2018, pág. 24).

Programas: Son planes que establecen metas y sucesión de actividades en el tiempo (Zambrano, 2018, pág. 24).

Presupuestos: Son una metodología única de proyectos cuya marca fundamental comprende en el aseguramiento cuantitativo de los componentes personalizados (Zambrano, 2018, pág. 24).

Rentabilidad: Es el beneficio salarial que se comunica en términos familiares o de tasa en relación con alguna otra magnitud financiera como el capital aportado por todos o el valor. En lugar de las ideas de paga o beneficio que se comunican en términos rotundos, es decir, en unidades financieras, la de productividad se comunica en términos de tasa. Se puede hacer una calificación entre productividad y beneficio monetarios (Lazo & Macas, 2018).

Tareas: “Aluden a cualquier movimiento ejecutado por cualquier individuo de la asociación como componente de su trabajo dentro de la misma” (Marcó y otros, 2018, pág. 38).

Toma de decisiones: Decisión intencionada que se toma entre un conjunto de planos electivos destinados a cumplir algún objetivo, es el centro de la interacción de la administración (Bravo y otros, 2018).

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación ha sido de campo y documental.

La averiguación de campo o directa es aquella que involucra el contacto directo del investigador con los sujetos relacionados con el objetivo de obtener información importante sobre la problemática (Hernández & Mendoza, 2018). Esta se empleó en las visitas y contacto directo con líderes y aliados de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas destinados a elegir información veraz y confiable, de fuentes primarias.

La averiguación documental se apoya en un estudio de información de fuentes secundarias, con el objetivo de implantar interacciones, diferencias, posturas o estado presente del entendimiento respecto al asunto objeto de análisis (Guerrero, 2014). En esta situación se seleccionó diferentes fuentes de información de libros, artículos científicos, revistas, tesis de nivel, internet y demás documentos que enriquecieron la presente averiguación por medio de datos válidos y confiables.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la averiguación ha sido mixto puesto se emplearon técnicas cuantitativas como ha sido la encuesta para revisar el cumplimiento de los procesos y técnicas cualitativas

como ha sido la entrevista para reconocer el funcionamiento de la compañía y la consecuencia financiera.

El enfoque de tipo cualitativo, “trata de entender un aspecto social a grado universal, considerando sus características, reuniendo la información de manera directa del público, equipos o comunidades en estudio” (Monroy & Nelizahuel, 2020). El enfoque cuantitativo trata sobre la cuantificación por consiguiente su medio primordial es la medición y calculo busca medir cambiantes referentes a el tamaño (Ramos, 2018).

3.3. Tipo de investigación

Este plan es de tipo detallado debido a que permitió detallar la administración administrativa, y otros puntos relativos a las categorías de análisis que sirvieron para facilitar la comprensión de la problemática investigada.

“El tipo de averiguación que tiene como fin explicar propiedades primordiales de conjuntos homogéneos de fenómenos, usa criterios sistemáticos que permiten implantar la composición o la conducta de los fenómenos en análisis, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Guevara y otros, 2020, pág. 166).

3.4. Métodos de investigación

Una averiguación se plantea que es el análisis de los procedimientos, métodos y técnicas usados para obtener nuevos conocimientos, explicaciones y comprensión científica de los inconvenientes y fenómenos planteados y por lo consiguiente, que facilitan la solución de dichos.

En este trabajo se empleó el procedimiento inductivo que permitió examinar la información obtenida de las entrevistas aplicada a los ayudantes de la organización, y el deductivo que va de lo general a lo especial permitió obtener información general de la organización para proponer conclusiones particulares y contestar a las metas planteadas.

3.5. Población del estudio

La población es una recopilación finita o infinita de unidades (individuos o elementos) de las cuales se quiere obtener información (Hernández & Mendoza, 2018). Para el desarrollo de cualquier indagación, la medida poblacional involucrada es un punto bastante fundamental debido a que se refiere al número de recursos que son parte del mundo fundamento de análisis. En la presente indagación, la población está conformada por los consumidores internos de la organización aliados y directivos siendo un total de 55.

3.6. Muestra

En importancia de que la población fundamento de análisis es limitada, se procederá a laborar de manera directa con todo el cosmos como tamaño de la muestra en la averiguación, siendo esta una muestra intencional y no probabilística que permitió un estudio confiable de la información de campo.

3.7. Técnicas de Investigación

Para la recolección de los datos de la indagación, las técnicas empleadas fueron la encuesta, y la entrevista por medio de la aplicación de 2 formularios estructurados en correspondencia con las cambiantes y magnitudes de la indagación:

La encuesta consta de 16 ítems o indicadores que representan a las magnitudes de planeación, organización, dirección y control que se relacionan con la administración administrativa, para la cual se tomó de base el modelo validado de la indagación de (Mendoza A. , 2018), que cuenta con una escala de Likert (Ver Anexo 1). La misma fue aplicada de forma presencial a una parte de socios y virtual a otra parte que no se pudo concretar de forma física, enviando a los socios por whatsapp el link de la encuesta en Google forms: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM7pAXR1L2KK1521x3o4rLX_bOeNlyyc9JqjEp0O9lvr4QmQ/viewform?usp=sf_link

La entrevista se estructuró mediante 9 preguntas abiertas que se aplicaron al Gerente de la compañía para responder a los objetivos específicos (Ver Anexo 2).

Posterior se procedió a categorizar las preguntas y tabular las respuestas mediante un sistema computarizado; seguido de un análisis de los datos y la representación de los resultados de forma tabular y gráfica para alcanzar una mayor comprensión y fácil interpretación de lo investigado.

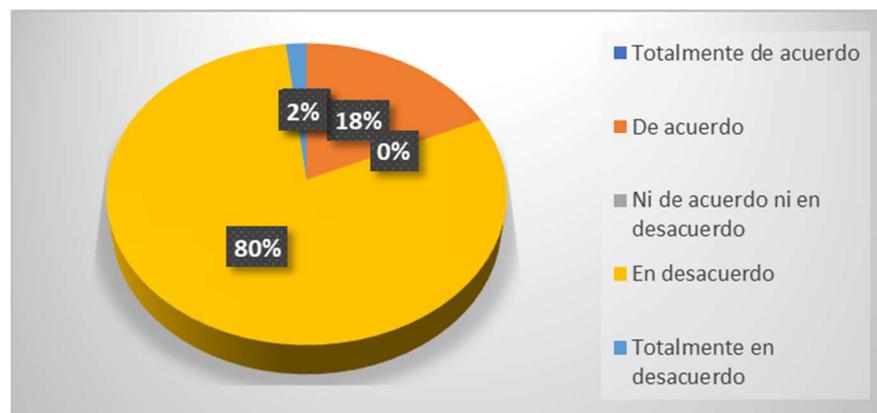
3.8. Análisis e interpretación de los resultados

3.8.1. Resultados de la encuesta

Dimensión: Planificación**Tabla 3.** *Su compañía tiene definida la visión, misión y objetivos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	10	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	44	80%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 2. *Su compañía tiene definida la visión, misión y objetivos*

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

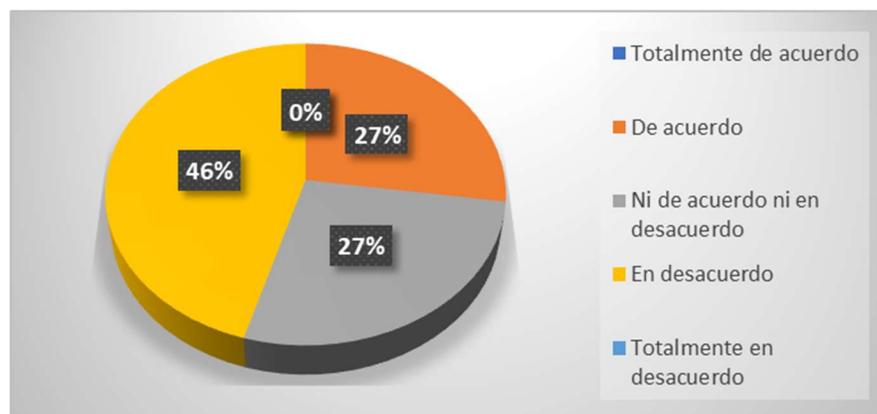
De acuerdo con el planteamiento de que, si la compañía tiene definida la visión, misión y objetivos, el 80% está en desacuerdo, el 18% de acuerdo y el 2% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se evidencia la falta de una filosofía empresarial que afecta el proceso de planificación de la gestión administrativa.

Tabla 4. *Cuentan con una planificación estratégica*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	27%
En desacuerdo	25	46%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	101%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 3. *Cuentan con una planificación estratégica*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

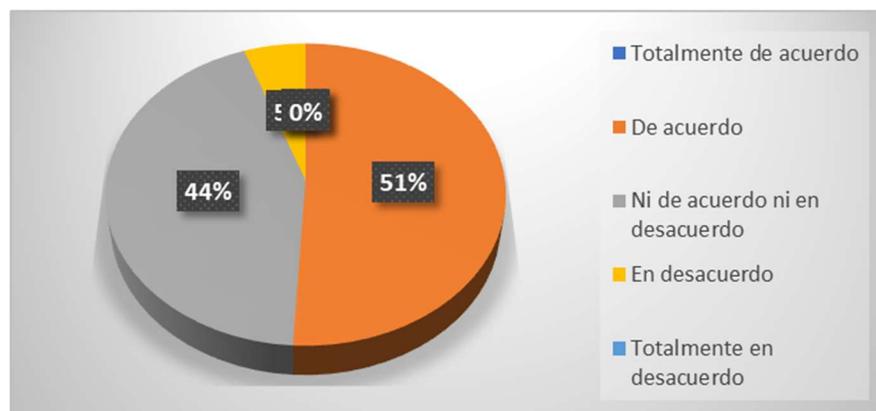
Por consiguiente, los resultados de la encuesta indican que el 46% está en desacuerdo referente a si se cuenta con una planificación estratégica, el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 27% de acuerdo, de manera que se puede señalar que este tipo de perspectivas son perjudiciales para la organización, ya que no se cuenta con los lineamientos adecuados para llevar una planeación de gestión administrativa eficiente.

Tabla 5. *Tienen definido un presupuesto para las actividades*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	28	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	44%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 4. *Tienen definido un presupuesto para las actividades*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

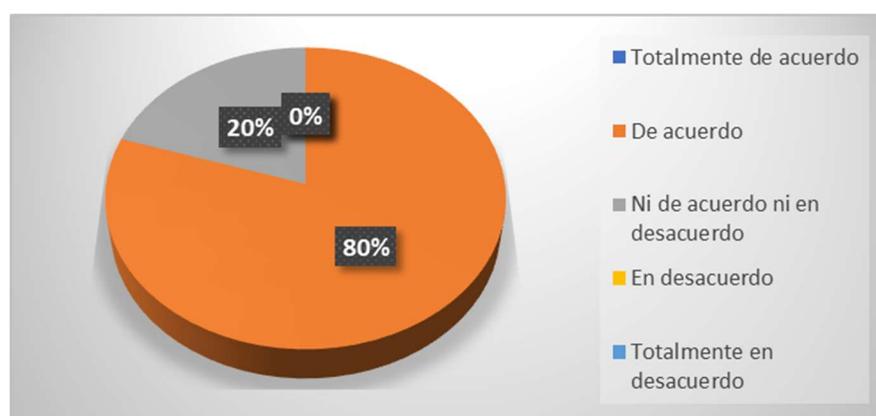
En referencia a los resultados de la encuesta realizada señalando si se tiene definido un presupuesto para las actividades el 51% está de acuerdo, el 44% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 5% en desacuerdo, siendo esto un aspecto positivo para la organización ya que se considera un valor específico para realizar las actividades operativas sin dejar nada al azar, y poder llevar a cabo los procesos establecidos.

Tabla 6. *Existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	44	80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 5. *Existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

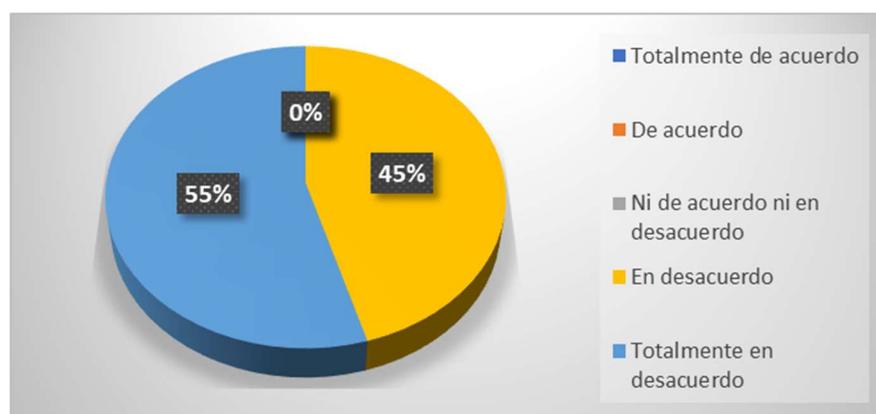
En relación con la interrogante de que si existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones el 80% de la población encuestada indica que, de acuerdo, el 20% indica que ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual es una variable que beneficia a la organización ya que existe un esquema que organiza cada función que se realiza dentro de la empresa, dando paso a la ejecución de un eficaz proceso de gestión administrativa.

Tabla 7. *Cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	25	45%
Totalmente en desacuerdo	30	55%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 6. *Cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

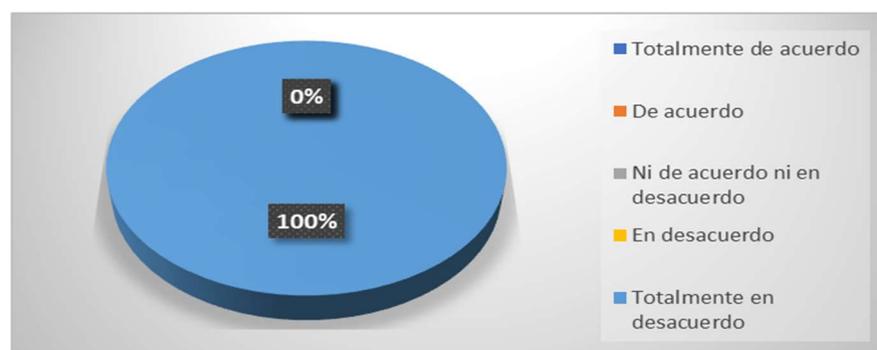
En relación con la encuesta llevada a cabo el 55% indica que está totalmente en desacuerdo bajo la interrogante de que si, cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa y un 45% indica que, en desacuerdo, evidenciando un bajo interés en cuanto aplicar acciones que permitan tener un plan de acción o lineamientos que faciliten la administración lo cual resultaría beneficioso para la organización al potenciar los recurso con los que pudiese contar.

Tabla 8. *Su compañía tiene definida las funciones mediante un manual*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	55	100%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 7. *Su compañía tiene definida las funciones mediante un manual*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

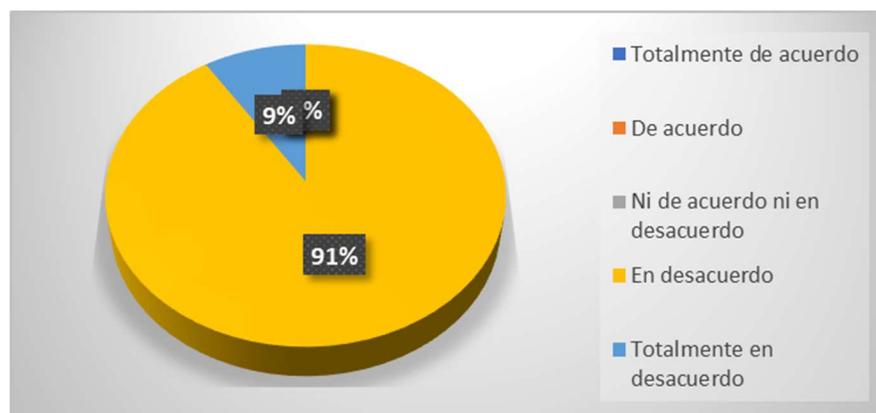
Con respecto a la interrogante que, si su compañía tiene definida las funciones mediante un manual el 100% está totalmente en desacuerdo, de manera que se puede señalar que esto es una condicional que puede incidir de manera negativa al proceso de desempeño de la organización, ya que no estas establecidas las funciones y por ende las responsabilidades de los integrantes de la institución, exaltando la necesidad en la mayoría de los casos la aplicación de una planificación de gestión administrativa.

Tabla 9. *Cuentan con un manual de procedimientos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	50	91%
Totalmente en desacuerdo	5	9%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 8. *Cuentan con un manual de procedimientos*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

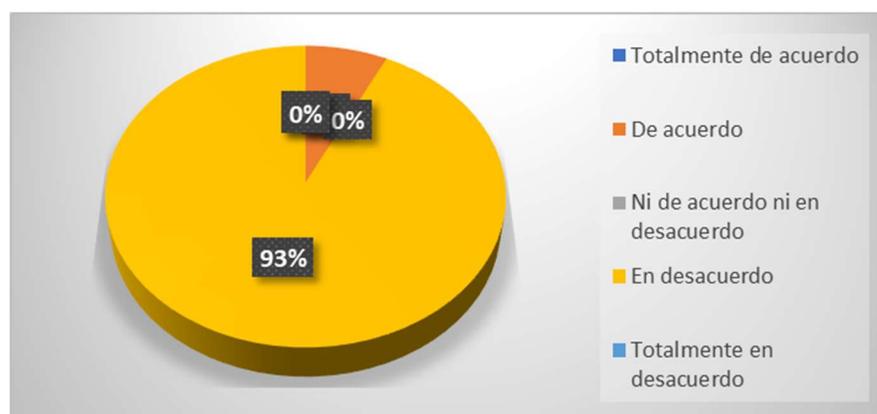
En referencia a los resultados de la encuesta el 91% de los encuestados señalan que están en desacuerdo en cuanto si cuentan con un manual de procedimientos, y el 9% totalmente en desacuerdo, lo que resalta la inexistencia de un interés por llevar procesos organizados en cuanto a producción y controles de esta.

Tabla 10. Se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	51	93%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 9. Se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

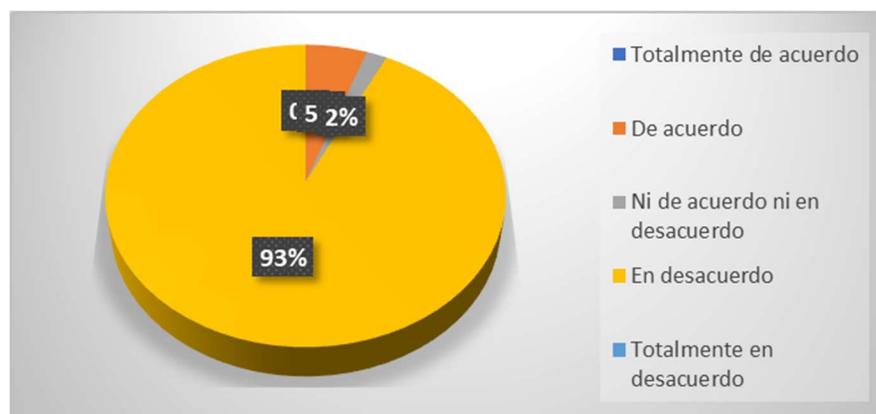
En relación con la interrogante de que, si se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos, el 93% está en desacuerdo y un 7% de acuerdo, lo que hace referencia a la inexistencia de procesos ordenados que pudiesen mejorar los resultados en cuanto al producto o servicio final que la compañía comercialice.

Tabla 11. *Tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	51	93%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 10. *Tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

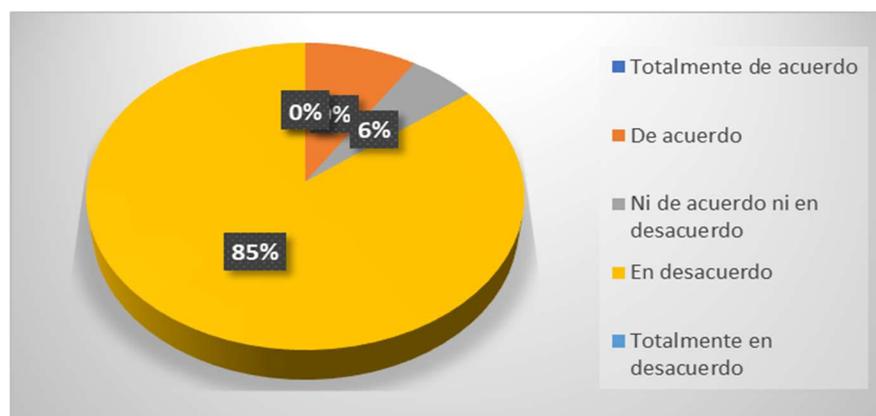
En relación con la encuesta con la finalidad de recabar información sobre si se tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa el 93% señala que está en desacuerdo, un 5% de acuerdo y un 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que implica un ineficiente desempeño de las labores de la compañía en cuanto al control de actividades y el solucionar problemas que se puedan presentar en los distintos procesos.

Tabla 12. Existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	47	85%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	101%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 11. Existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

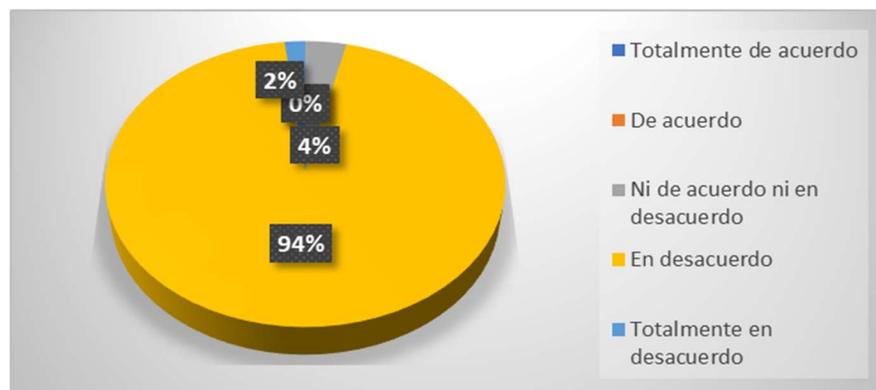
En relación con el resultado de la encuesta indican que el 85% está en desacuerdo referente a si existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución, el 9% de acuerdo y el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, bajo estos resultados se puede analizar el inexistente liderazgo por parte de los jefes de áreas o el departamento administrativo, lo que podría provocar deficiencias en procesos dentro de la compañía.

Tabla 13. *La comunicación entre dirigentes y socios es asertiva*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	52	94%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 12. *La comunicación entre dirigentes y socios es asertiva*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

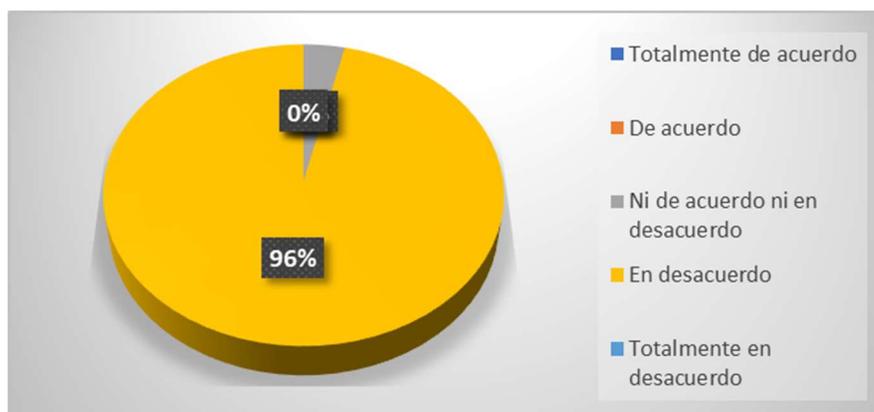
En relación con la encuesta realizada el 94% de la población encuestada señala que está en desacuerdo referente a si la comunicación entre dirigentes y socios es asertiva, el 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% totalmente desacuerdo, en consecuencia, la poca efectividad de una comunicación entre partes de gran importancia para la institución deriva a serios problemas de organización y ejecución de procesos, lo que hace imprescindible el aplicar, un proceso de gestión administrativa que pudiese dar solución a este tipo de problemáticas.

Tabla 14. *Se realizan acciones para motivar a los socios*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	53	96%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 13. *Se realizan acciones para motivar a los socios*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

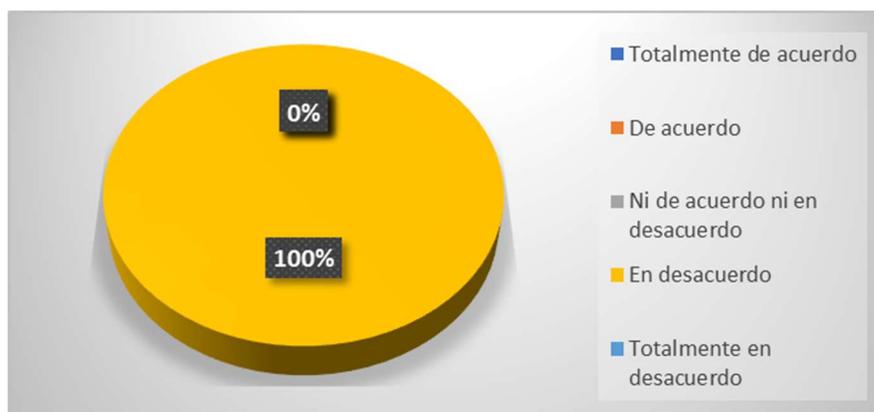
En cuanto a la interrogante de que, si se realizan acciones para motivar a los socios, el 96% señalan que están en desacuerdo y un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, de modo que, al no existir un debido proceso de motivación por parte de la empresa dirigido a los socios, lo que daría paso a la existencia de un ambiente no adecuado, lo que conlleva al desenfoco de procesos y procedimientos de gran prioridad para la institución.

Tabla 15. *Cuentan con un sistema de supervisión de actividades*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	55	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 14. *Cuentan con un sistema de supervisión de actividades*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

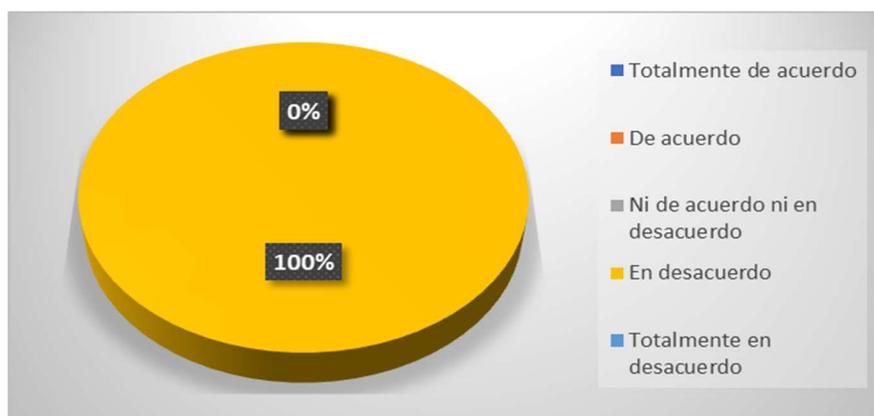
Análisis e interpretación:

En relación con la pregunta de si cuentan con un sistema de supervisión de actividades el 100% de los encuestados señalan que están en desacuerdo, lo que influye de manera negativa para la empresa ya que al no contar con esta herramienta de control se podrían estar ejecutando procesos de manera ineficiente lo que acarrea el aumento de niveles de ineficiencia en los procesos y procedimientos internos de la institución.

Tabla 16. *Realizan retroalimentación de los procesos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	55	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 15. Realizan retroalimentación de los procesos

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

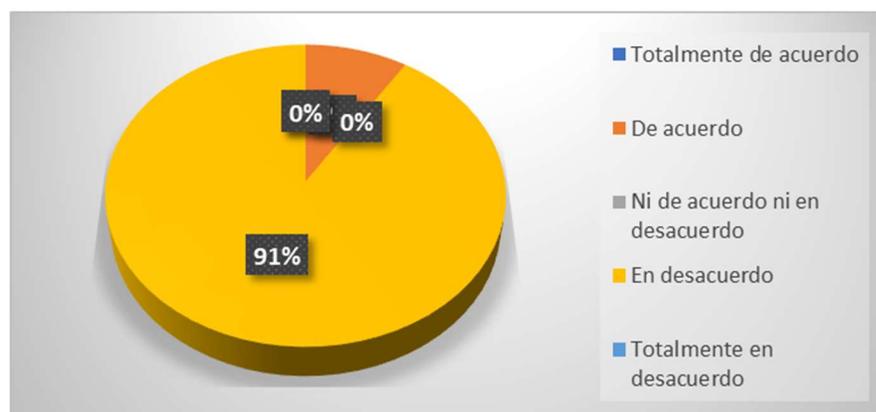
Análisis e interpretación:

En relación con los resultados de la encuesta realizada sobre si realizan retroalimentación de los procesos el 100% de los encuestados indican que, en desacuerdo, en consecuencia, al no existir este proceso repercute de manera negativa para la organización al no detectar los errores que se pudiesen cometer en la ejecución de las actividades a realizar.

Tabla 17. Verifican el cumplimiento de los objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	50	91%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 16. *Verifican el cumplimiento de los objetivos*

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

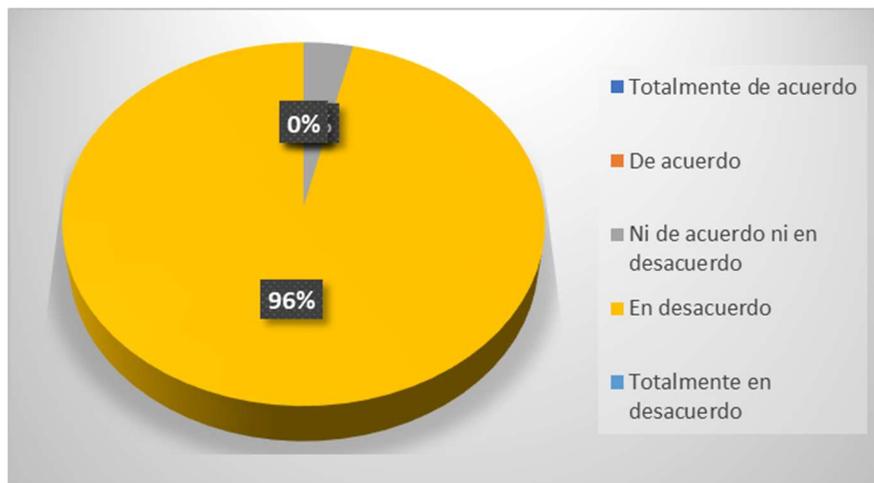
Referente a la interrogante sobre si verifican cumplimientos de objetivos el 91% de la población encuestada indica que en desacuerdo y el 9% de acuerdo, por lo cual se puede señalar que al no estar al tanto de los resultados pretendidos, la organización podría estar utilizando de manera errónea recursos de toda índole al no existir una meta fijada o un nivel de evolución por alcanzar.

Tabla 18. *Realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	53	96%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Figura 17. Realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Referente a la interrogante sobre si realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos el 96% señala que está en desacuerdo y un 4% que ni de acuerdo ni en desacuerdo, de manera que al no existir esta herramienta de control, influye de manera negativa para la empresa ya que se podrían estar ejecutando con deficiencias los procesos de producción lo que conlleva al mal empleo de los recursos con los que pudiese contar la compañía a lo que se pudiese considerar como una organización con poca sustentabilidad.

3.8.2. Resultados de entrevista

Se aplicó una entrevista al Gerente de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé Sr. Víctor Moncayo, obteniéndose los siguientes resultados:

- El dirigente entrevistado señala que si cuentan con un reglamento interno para el desarrollo de sus actividades lo que sirve como herramienta para llevar un sistema organizado en cuanto a las obligaciones y derechos de los integrantes de la sociedad.
- Existe una planificación de las actividades de la compañía de transporte en Tricimotos Rosa Zarate del cantón Quinindé, siendo esta de manera empírica ya que no cuentan con los conocimientos necesarios para la elaboración de esta.
- El entrevistado concuerda, con que, si es necesaria una herramienta administrativa, ya que esto permite llevar un mejor control de las actividades.
- La organización carece de una estructura organizacional lo cual es una desventaja para la compañía que afecta de manera directa a los procesos de la organización.
- Mediante un proceso de facturación se controlan los ingresos y egresos que genera la compañía de transporte, con el fin de llevar un control en las finanzas.
- No cuentan con indicadores financieros, ya que no existe el conocimiento profesional de parte de los dirigentes para la elaboración de estos.
- No utiliza ningún tipo de estado financiero, ya que no se cuenta con un sistema de control complejo para el seguimiento de las actividades económicas de la compañía.
- La gestión administrativa de la empresa es deficiente, debido a que no existe un manejo adecuado de los recursos de la compañía.
- Considera que es relevante establecer un modelo de gestión administrativa, el cual incidiría de manera positiva para la compañía ya que se estructuraría un sistema de planificaciones que sirvan como impulso para el crecimiento de la empresa.

3.8.3. Comprobación de la hipótesis y discusión de resultados

En cuanto a la gestión administrativa de acuerdo con los datos cualitativos y cuantitativos encontrados esta incide en la rentabilidad, puesto actualmente la compañía no presenta ganancias producto de su ejercicio, no cuenta con estados financieros actualizados lo cual limita la aplicación de indicadores para reconocer sus niveles de rentabilidad, afectando la toma de decisiones, así como el flujo de comunicación a los socios en general.

Los procesos actuales de la gestión administrativa son deficientes de acuerdo con los datos obtenidos en la entrevista la organización cuenta con un reglamento interno, las planificaciones se realizan de forma empírica una vez al año, no obstante, no tienen un proceso de revisión, control y seguimiento de estos, lo cual no les permite medir sus resultados, no cuenta con una estructura organizacional, sus gastos lo sustentan mediante facturas, mas no mantienen un proceso a seguir para los ingresos y gastos, no aplican indicadores financieros ni cuenta con estados financieros actualizados, existen problemas en el manejo de los recursos en general.

De acuerdo con Coque (2016) en su investigación la deficiente gestión administrativa genera bajas rentas, por la falta de planificación, organización para cumplir con los objetivos lo cual provoca la disminución de ingresos, desmotivación y desorden en general. Por otro lado, Zambrano y Concha (2021) señala que las empresas deben contar con documentos que respalden sus transacciones, estados financieros actualizados para propiciar una adecuada gestión, ya que la falta de información limita el cálculo de indicadores, así como el análisis financiero, aspectos relacionados al manejo y tratamiento de la gestión administrativa, económica y financiera

Se confirmo la hipótesis del incumplimiento de los procesos de gestión administrativa incide en la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, encontrándose los siguiente que cada proceso:

En la planificación, según el análisis de las encuestas se puede determinar que no existe una correcta planificación dentro de la compañía, lo que conlleva el no contar con una definición de visión, misión y objetivos, lo que hace evidente una falta de conocimiento para el cumplimiento de estas, de la misma manera no se evidencia una planificación estratégica aun cuando se cuenta con un presupuesto para las actividades de la compañía no existe una política que se enfoque a la regulación de las funciones, en consecuencia por todo estos motivos existe un mal manejo de las actividades y procesos por la falta de discernimiento profesional en cuanto a una gestión administrativa.

De acuerdo con Parejo (2020) destaca que al no contar con una planificación se pierde la utilización de una herramienta que precisa y articula los objetivos, productos y acciones que se desean generar durante un período de tiempo definido. En este caso también se carece de los resultados esperados y las metas, de la misma manera las consecuencias de no planificar se reflejan en pérdidas de oportunidades, asignación inadecuada de recursos, poca o ninguna eficiencia y desventajas competitiva.

En cuanto a la organización de la compañía se puede denotar bajo los resultados de la encuesta aplicada que no se cuenta con una estructura organizacional que facilite todo tipo de gestión, además no existe un manual en donde se detalla las funciones de la compañía mucho menos se clasifican o identifican actividades que puedan servir como herramientas para la obtención de logros y objetivos.

González et al. (2020) manifiesta al respecto que el entorno actual de las empresas y de las grandes estructuras organizadas coexiste con un mundo cada vez más competitivo, que se integra al panorama de la globalización, caracterizado por el intercambio económico acelerado, el desarrollo y la aplicación de las nuevas tecnologías, la cual afecta a todos los ámbitos de la sociedad, los efectos que tiene la ausencia de la estructura administrativa en la empresa con los resultados de una organización son el deficiente desempeño de los colaboradores, por motivos tales como la desinformación, la poca capacitación y el desconocimiento de las funciones.

En relación con la dirección, en referencia a la encuesta realizada, la compañía no cuenta con sistemas de controles para la toma de decisiones para la gestión administrativa, de la misma manera se evidencia la falta de liderazgo por parte de los gerentes lo que conlleva a un manejo ineficiente de la organización, la falta de comunicación entre los integrantes y la inexistencia de herramientas motivadoras a los socios influye en que la manera de darle una dirección a la empresa no se logre dar.

Por tanto, de acuerdo con Medina (2019) desarrollar una mala dirección de los equipos de trabajo implica un empeoramiento de la calidad del trabajo y de los servicios ofrecidos, además, de un empeoramiento de la imagen de la empresa, lo que afecta directamente a las ganancias y el desarrollo de esta, una mala dirección empresarial tiene como resultados directos un bajo rendimiento y baja productividad de las organizaciones.

En cuanto el control en relación con los resultados de la encuesta aplicada a los miembros de la compañía se puede señalar que no se cuenta con una herramienta que supervise las actividades de la organización, tampoco existe una retroalimentación de los procesos realizados, con respecto al cumplimiento de objetivos no hay una verificación de estos y de la

misma manera tampoco se aplican auditorias para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos.

De acuerdo con Mendoza et al. (2018) por la falta de control interno a nivel organizacional se podrían presentar repercusiones tales como: Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante, deficiencias en la calidad, impactos negativos en la reputación de la organización, además las fallas o limitaciones de un sistema de control interno pueden ser el resultado de la falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno, el criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.

CAPITULO IV

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título

Modelo gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

4.2. Datos informativos

Institución ejecutora: Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

Beneficiarios: Socios y directivos de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate

Ubicación: Cantón Quinindé.

Tiempo estimado: Un año de septiembre 2022 - agosto 2023.

Equipo técnico: Investigadora, representante de la compañía y tutor.

4.3. Justificación de la propuesta

De acuerdo con lo constatado en la revisión documental y de campo, se evidencio que en la empresa no existe una eficiente gestión administrativa, puesto los dirigentes no cuentan con un sistema o modelo que les permita el manejo adecuado de la compañía de transportes en Tricimotos. La rentabilidad de la organización no es óptima para su actividad, puesto no se ejecuta ningún proceso administrativo que permita mejorar los ingresos y por lo tanto las ganancias de la organización.

La empresa no cuenta con una planificación estratégica oportuna que le permita contemplar acciones al futuro para luego medir sus logros, además no existe una organización oportuna en las actividades a ejecutarse, lo cual limita su capacidad de crecimiento.

Esta inadecuada gestión administrativa es la razón dentro de la empresa para que exista un manejo financiero deficiente el cual se ve reflejado en los bajos índices de rentabilidad, la continuidad de la ejecución de procesos de forma empírica, el no contar con información financiera actualizada y real pone en riesgo el crecimiento, así como la sostenibilidad de la organización.

Por lo cual es necesario para los directivos implementar un modelo de gestión administrativa que contemple aspectos de mejora para los cuatro procesos de la administración la planificación, organización, dirección y control. Es fundamental que los dirigentes de la administración contemplen estrategias de mejora continua que le permitan mejorar y crecer por el beneficio de todos. Para ello también se analizó la factibilidad siendo totalmente realizable de acuerdo con los datos de la tabla 19.

Tabla 19. *Factibilidad de la propuesta*

Política	La implementación de un modelo de gestión administrativa no incidirá en el entorno político como factor decisorio en el desenvolvimiento empresarial debido a que no tendrá ninguna relación con las decisiones tomadas por el mandatario y las leyes que se apliquen en el país
Socio cultural	Hoy en día los clientes tienen grandes exigencias con las empresas de servicios de transporte, por lo cual una gestión eficiente que involucre una efectiva atención al cliente

	hará que su rentabilidad se incremente.
Tecnológica	En cuanto a lo tecnológico existen diversas herramientas que puede emplear la organización para mejorar su gestión que tienen bajo costo y altos beneficios.
Organizacional	La compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé por medio de sus directivos está dispuestos a reunir esfuerzos y realizar cambios dentro de la organización, siempre y cuando los resultados sean fructíferos mediante una Gestión Administrativa eficiente y su Rentabilidad como organización.
Ambiental	Es factible la propuesta debido a que la empresa realiza actividades que no influye en la contaminación del medio ambiente, porque actúa de una manera responsable.
Económico financiero	La compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé se encuentra en capacidad de solventar las actividades que estén encaminadas a tener y ofrecer una Gestión Administrativa eficiente que buscará aumentar su rentabilidad, mediante un efectiva planificación, organización, dirección y control.

Elaboración propia.

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.

4.4.2. Objetivos específicos

- Establecer estrategias de planificación para contribuir en la gestión administrativa de la compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.
- Determinar la estructura organizacional de la compañía para responder a los procesos de gestión administrativa de la compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.
- Establecer acciones de dirección que permitan la toma de decisiones y la efectiva gestión administrativa de la compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé.
- Verificar los resultados de la gestión administrativa de la compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé de forma continua.

4.5. Diseño de la propuesta

Tabla 20. *Plan de acción*

Etapa / Objetivo	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsables	Tiempo	Inversión
<p>Planificación</p> <p>Establecer estrategias de planificación para contribuir en la gestión administrativa de la compañía</p>	<p>Analizar los puntos fuertes y débiles de la organización</p> <p>Estudiar el mercado para reconocer las preferencias del cliente y mejorar la atención</p> <p>Establecer lineamiento y objetivos medibles y realizables</p> <p>Planificar y proyectar el presupuesto de la organización</p>	<p>Realizar un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la gestión administrativa.</p> <p>Ejecutar una encuesta de mercado en la localidad para conocer preferencias e intereses de los clientes</p> <p>Formular objetivos estratégicos de la empresa para responder a mejorar la gestión administrativa (ver cuadro de mando integral)</p> <p>Establecer ingresos y gastos proyectados de forma semestral, mediante una reunión con los socios, con la respectiva aprobación de la mayoría.</p>	<p>Matriz FODA</p> <p>Encuesta de mercado</p> <p>Cuadro de mando integral</p> <p>Presupuesto</p> <p>Reunión Semestral</p>	<p>Directivos y socios</p>	<p>6 meses</p>	<p>\$500,00</p>
<p>Organización</p> <p>Determinar la estructura organizacional de la compañía para responder a los</p>	<p>Organizar al personal y los procesos de la organización</p>	<p>Diseñar un organigrama funcional y estructural de la organización (Recomendado anexo 4).</p> <p>Establecer los procesos de gestión administrativa y socializarlos (Recomendado anexo 5).</p>	<p>Organigrama</p> <p>Flujo de procesos</p> <p>Reglamento interno</p>	<p>Directivos y socios</p> <p>Asesor</p>	<p>3 meses</p>	<p>\$500,00</p>

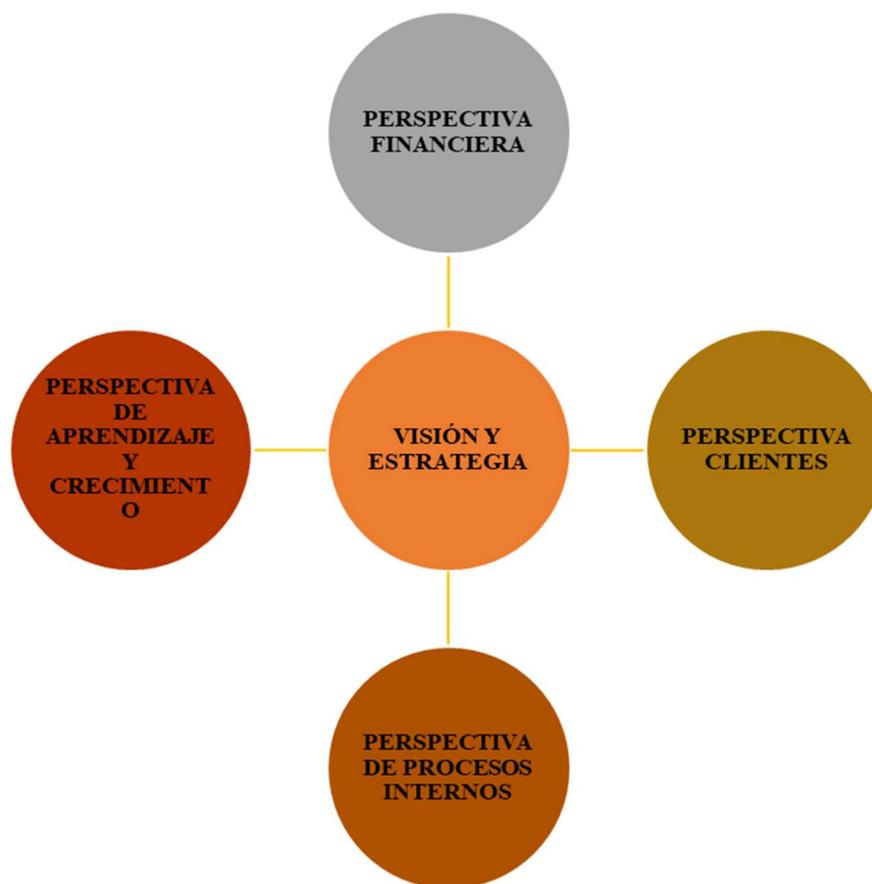
Etapa / Objetivo	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsables	Tiempo	Inversión
procesos de gestión administrativa		Actualizar el reglamento interno y manuales de procedimientos para agilizar la gestión administrativa	Manuales de procedimientos			
Dirección Establecer acciones de dirección que permitan la toma de decisiones y la efectiva gestión administrativa	Promover la satisfacción y motivación de los socios Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo	Crear un buzón para la participación y sugerencias de los socios (Ver cuadro de mando integral) Ejecutar un programa de capacitación en liderazgo y eficiente gestión administrativa. Trazar estrategias de gestión administrativa para responder a los factores claves (Ver cuadro de mando integral)	Buzón de sugerencias Capacitador	Directivos y socios Capacitador y coaching	6 meses	\$900,00
Control Verificar los resultados de la gestión administrativa de forma continua	Controlar, monitorear y medir los resultados	Implementar un cuadro de mando integral Aplicar auditorías internas (2 veces al año) y externa (1 vez al año) Establecer talleres de retroalimentación para mejorar las deficiencias encontradas	Cuadro de mando integral Indicadores Auditorías Talleres	Directivos y socios Equipo auditor Capacitador	12 meses	\$2.000,00

Elaboración propia.

Cuadro de Mando integral

El Cuadro de Mando Integral en primer lugar establece los objetivos estratégicos que deben cumplirse desde cada una de las perspectivas del negocio que se presentan a continuación:

Figura 18. *Perspectivas del negocio*



Elaboración propia.

Para esta propuesta fue importante establecer primero los objetivos estratégicos que están enlazados con la planificación de la gestión administrativa, cada objetivo tiene relación con los factores críticos de éxitos, los cuales se especifican a continuación en la tabla 21:

Tabla 21. Factores de éxito y objetivos estratégicos

Objetivos estratégicos	Factores Claves	PESPECTIVA			
		Financiera	Cliente	Procesos internos	Aprendizaje y Crecimiento
Sustentabilidad de la compañía de transportes	Control de costos				
	Administración de Recursos Económicos				
	Nuevos ingresos Económicos				
Mejorar la calidad de servicio al cliente	Satisfacción del cliente				
	Disponibilidad del servicio				
	Incremento de puntos de servicio				
Mejorar la gestión administrativa	Estandarización de la gestión administrativa				
	Cumplimiento de procesos de gestión administrativa				
	Participación y sugerencias de los socios				
Fortalecer el desarrollo de habilidades y destrezas en los socios	Satisfacción y motivación				
	Capacitación y desarrollo				
	Ambiente organizacional				

Elaboración propia.

De acuerdo con lo planteado se establece el siguiente mapa estratégico:

Figura 19. Mapa estratégico del cuadro de mando integral

Perspectiva financiera	Control de gastos	Administración de Recursos Económicos	Nuevos ingresos Económicos	Sustentabilidad
Perspectiva cliente	Satisfacción del cliente	Disponibilidad del servicio	Incremento de puntos de servicio	
Perspectiva proceso interno	Estandarización de la gestión administrativa	Cumplimiento de procesos de gestión administrativa	Participación y sugerencias de los socios	Gestión de procesos
Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Satisfacción y motivación	Capacitación y desarrollo	Ambiente organizacional	Socios motivados y preparados

Elaboración propia.

Las perspectivas tienen factores de éxito y objetivos estratégicos, estos para ser medibles, así como realizables cuentan con indicadores que permiten medir la consecución de estos en un tiempo determinado:

Tabla 22. Indicadores de gestión

Objetivo estratégico	Indicador	Cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Fuente de datos / Responsable	Meta	Verde	Amarillo	Rojo
Sustentabilidad de la compañía de transportes	Control de costos	Monto de Multas e intereses	Semestral	Dólares	Pago de impuesto Reportes de gastos	\$0,00	\$0,00	\$50,00	>\$50,00
	Administración de Recursos Económicos	Margen de utilidad (Utilidad/ingresos) *100	Anual	Porcentaje	Reportes financieros	10%	=>10%	Entre 8% al 5%	<5%
	Nuevos ingresos Económicos	Incremento de socios (# socios nuevos/ # total de socios) *100	Semestral	Porcentaje	Nómina de socios	3 socios	5%	Entre 4% y 2%	<2%
Mejorar la calidad de servicio al cliente	Satisfacción del cliente	No. De clientes nuevos	Trimestral	Cantidad	Base de datos de clientes	50	50	20-45	>20
		No. Clientes perdidos				0	0	5-10	>10

Objetivo estratégico	Indicador	Cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Fuente de datos / Responsable	Meta	Verde	Amarillo	Rojo
	Disponibilidad del servicio	Número de clientes atendidos	Diaria	Número	Reportes de atenciones	Promedio de 40 clientes x Tricim	40	20-30	<20
	Incremento de puntos de servicio	(Número de paradas nuevas/ total de paradas) *100	Semestral	Minutos	Informes de general	10%	10%	Entre 5% y 9%	<5%
Mejorar la gestión administrativa	Estandarización de la gestión administrativa	(Procesos estandarizados / Total de procesos) *100	Semestral	Porcentaje	Reportes de directivos	100%	100%	50%-80%	<50%
	Cumplimiento de procesos de gestión administrativa	(Pasos cumplidos del proceso cumplidos / Total de pasos del proceso) *100	Mensual	Porcentaje	Reportes de cumplimiento Check list	100%	100%	50%-80%	<50%
	Participación y sugerencias de los socios	(# de sugerencias / # sugerencias tomadas en cuenta) *100	Semestral	Porcentaje	Nómina	80%	80%	60%	30%

Objetivo estratégico	Indicador	Cálculo	Frecuencia de medición	Unidad de medida	Fuente de datos / Responsable	Meta	Verde	Amarillo	Rojo
Fortalecer el desarrollo de habilidades y destrezas en los socios	Satisfacción y motivación	(Socios satisfechos con la gestión administrativa/ total de socios) *100	Anual	Porcentaje	Encuesta a socios	95%	95%	60%	40%
	Capacitación y desarrollo	(Socios capacitados/ Total de socios) *100	Semestral	Porcentaje	Encuestas de valoración	100%	100%	80%	50%
	Ambiente organizacional	(Cantidad de socios asisten a reuniones o eventos/ Total de socios) *100 (# de actividades realizadas en equipo/ Total de actividades) *100	Semestral	Porcentaje	Registros de asistencia Actividades en equipo	95% 80%	95% 80%	80% 60%	70% 40%

Elaboración propia.

4.6. Presupuesto

Las acciones contempladas en el plan de acción tienen un presupuesto anual de \$3.700,00 que se constituye en una inversión que beneficiará a la organización, con mejoras en la gestión administrativa y la rentabilidad.

Tabla 23. *Presupuesto de la propuesta*

Acciones	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Estudio de mercado	1	\$500,00	\$500,00
Contratación de asesor para diseño de flujogramas, actualización de procedimientos, reglamentos y manuales	1	\$500,00	\$500,00
Capacitación en Liderazgo	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación en Gestión Administrativa	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación en Planificación Financiera	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación de Control Interno	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación de Indicadores de Gestión	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación de atención y servicio al cliente	1	\$150,00	\$150,00
Auditorías internas	2	\$400,00	\$800,00
Auditoría externa	1	\$800,00	\$800,00
Taller de retroalimentación	1	\$200,00	\$200,00
TOTAL			\$3.700,00

Elaboración propia.

4.10. Cronograma de actividades

El cronograma contempla las acciones que se ejecutarán en esta propuesta dentro de un periodo de un año:

Tabla 24. *Cronograma de la propuesta*

ACCIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Realizar un análisis FODA para la gestión administrativa	■											■
Ejecutar una encuesta de mercado en la localidad para conocer preferencias e intereses	■	■	■									
Formular objetivos estratégicos de la empresa	■	■	■									
Establecer un presupuesto de forma semestral						■						■
Diseñar un organigrama funcional y estructural				■								
Establecer los procesos de gestión administrativa y socializarlos				■	■							
Actualizar el reglamento interno y manuales de procedimientos					■							
Crear un buzón para la participación y sugerencias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Trazar estrategias de gestión administrativa		■										
Implementar un cuadro de mando integral	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Auditorías internas						■						■
Auditorías externas												■
Talleres de retroalimentación												■

Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa adecuada es indispensable dentro de las empresas la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas, no cuenta con una adecuada gestión administrativa ,lo cual genera el inapropiado manejo de los recursos, lo que repercute en la rentabilidad de la misma y a la vez genera insatisfacción entre los socios por no recibir beneficios de esta organización, y obtener constantes pérdidas en los reportes, lo cual demuestra que los niveles de rentabilidad son deficientes producto del inadecuado manejo de la organización, ya que los procesos son incorrectos puesto no cuentan con un reglamento interno, las planificaciones la realizan una vez al año de forma empírica, sin contar con objetivos, estrategias de organización, dirección y control, no cuentan con una estructura organizacional, los estados financieros no reportan información actualizada y al día ni aplican indicadores financieros, repercutiendo en las pérdidas de la organización que presenta resultados negativos en sus balances.

Se verificó el cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, mediante una encuesta aplicada a los socios quienes manifestaron que no se ejecuta la planificación, organización, dirección y control de forma efectiva en la organización lo cual limita la mejora de los resultados económicos y el crecimiento de la compañía de transporte.

Se diseñó un modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, que contempla una planificación estratégica, estructura organizacional, acciones directivas, de liderazgo, de verificación, en conjunto con un cuadro de mando integral con indicadores de gestión que busca

contribuir a la sustentabilidad, mejorar la calidad del servicio, la gestión administrativa, habilidades y destrezas de los socios todo en conjunto para incrementar las ganancias de la entidad.

RECOMENDACIONES

En relación con los resultados y conclusiones de la investigación se recomienda:

Socializar los resultados obtenidos en esta investigación con los directivos de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé para concientizar de la realidad y perspectiva de los socios, y con ello demostrar y examinar el ambiente interno de la compañía, organizando, planificando y coordinando de mejor forma cada una de las ocupaciones que se ejecutan dentro y fuera de la organización, para que los individuos encargados cumplan con cada una de las funciones asignadas y exista trabajo en grupo; puesto que el control interno es un instrumento indispensable para el buen manejo administrativo.

Implementar un sistema de información que permita verificar de forma continua el cumplimiento de los procesos administrativos desde la planificación, organización, dirección y control, lo cual facilite la toma de decisiones mediante una base de datos, información y evidencias de los resultados reales de la organización, favoreciendo al crecimiento y la mejora continua.

Aplicar la propuesta diseñada contemplando el modelo de gestión administrativa, las estrategias y acciones desarrolladas, en conjunto con el cuadro de mando integral que permita realizar una evaluación periódica, además aplicar indicadores financieros de rentabilidad como el ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio) y ROA (Rentabilidad sobre los activos).

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, C., Valdivieso, P., & Arregui, R. (2018). Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 9(2), 5-15. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1334
- Casamayou, E. (2019). Efecto de la rentabilidad financiera y operativa en el precio de las acciones de las empresas industriales. *Revistas de investigación UNMSM*, 27(54), 65-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v27i54.16484>
- Cerda, J. (2018). *Creación de la microempresa de servicios de Mototaxis en el sector urbano de la Ciudad de Tena*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27767/1/476%20O.E..pdf>
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. [https://doi.org/https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://doi.org/https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>

- Cotera, R. (2019). *Sistema de detracción y la rentabilidad financiera en las empresas constructoras del Distrito de Huancayo 2018*. Universidad Peruana de los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1844/T037_44266714_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fierro, A. (2016). *Contabilidad General*. Ediciones ECOE.
- Gavilánez, M., Espín, E., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-5. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Colombia: Editorial Brujas.
- Hagen, J., Pardo, C., & Valente, J. (2018). Motivations for motorcycle use for Urban travel in Latin America: A qualitative study. *Transport Policy, Elsevier*, 49(1), 93-104. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2016.04.010>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). Analisis de Indicadores de rentabilidad de la pequeña banca provada en el Ecuador a partir de la dolarizacion. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 5(12), 5-15. <https://doi.org/http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/373>

- Lazo, K., & Macas, P. (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermueble S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28047/1/Propuestas-de-Mejoras-en-Gestion-Administrativa-en-la-empresa-Modermueble-S.A.-Ciudad-de-Guayaqui.pdf>
- Lorenzana, D. (2020). *¿En qué consiste el ROE y para qué sirve?* Pymes y Autónomos.
<https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/en-que-consiste-el-roe-y-para-que-sirve>
- Machín, M., Sánchez, B., López, M., & Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2018). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Instituto de Ciencias Sociales y Administración. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://doi.org/https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72).
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7762>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Moreno, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. Patria y educación. https://doi.org/https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=d0JqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT1&dq=finanzas+&ots=I9wW9V7LPV&sig=9mI9iG-Ty2h9_9vMoNC2noUkf_c&redir_esc=y#v=onepage&q=finanzas&f=false
- Ramírez, L., & Criollo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*. Universidad Privada de Pucallpa. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/132>
- Ramos, M. (2020). *Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019*. Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4227>
- Rodríguez, D., Santana, M., & Pardo, F. (2018). *La motocicleta en América Latina: caracterización de su uso e impactos en la movilidad en cinco ciudades de la región*. CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/754>

- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11.
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Solis, V., & Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí. *ECA Sinergia*, 10(1), 59-69.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Tarodo, C., & Sánchez, O. (2017). *Gestión contable*. Editorial Ediciones Paraninfo S.A.
- Zambrano, M. (2018). *Gestión financiera y administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la distribución lácteos ARCC cantón Quevedo 2012-2015*. Universidad de Quevedo.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1326/1/T-UTEQ-0098.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1.

FORMATO DE ENCUESTA

					
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					
Tema: “Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas”					
La presente encuesta tiene por objetivo diagnosticar la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas. Consta de 5 alternativas de respuesta, en la que deberá marcar con una X la alternativa que de acuerdo a su opinión describa con más exactitud la situación actual que presenta dicho proceso por consiguiente, no hay respuestas correctas o incorrectas.					
Escala	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Valores	5	4	3	2	1
PLANIFICACIÓN					
Su compañía tiene definida la visión, misión y objetivos					
Cuentan con una planificación estratégica					
Tienen definido un presupuesto para las actividades					
Existen políticas y reglamentos que regulen sus funciones					
ORGANIZACIÓN					
Cuentan con una estructura organizacional que facilite la gestión administrativa					
Su compañía tiene definida las funciones mediante un manual					

Cuentan con un manual de procedimientos					
Se identifica y clasifica las actividades necesarias para el logro de los objetivos					
DIRECCIÓN					
Tienen definido un sistema de seguimiento y toma de decisiones para la gestión administrativa					
Existe un liderazgo que permite el manejo efectivo de la institución					
La comunicación entre dirigentes y socios es asertiva					
Se realizan acciones para motivar a los socios					
CONTROL					
Cuentan con un sistema de supervisión de actividades					
Realizan retroalimentación de los procesos					
Verifican el cumplimiento de los objetivos					
Realizan auditorías para controlar la gestión administrativa y el buen uso de los recursos					

Gracias por su colaboración

ANEXO 2.

FORMATO DE ENTREVISTA

TEMA: “Diagnóstico de la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas”.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Diagnosticar la gestión administrativa y su incidencia en la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas.

Nombre:

Cargo:

1. **¿La Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé posee un reglamento interno para el desarrollo de sus actividades?**
2. **¿Se realiza una planificación las actividades de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé?**

- 3. ¿Para el cumplimiento de los objetivos es indispensable una herramienta administrativa?**
- 4. ¿La estructura organizacional de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé representa para sí misma una ventaja competitiva? ¿Por qué?**
- 5. ¿Cómo se controlan los ingresos y egresos de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé?**
- 6. ¿La Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé utiliza indicadores financieros?**
- 7. ¿Qué tipo de estados financieros utiliza la compañía?**
- 8. ¿Cómo describe usted la gestión administrativa de la compañía?**
- 9. ¿Cómo considera usted que la gestión administrativa incide en la rentabilidad de la compañía? ¿Por qué?**

ANEXO 3.**EVIDENCIA DEL TRABAJO DE CAMPO**

Logotipo de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé



Cartelera de información de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate del Cantón Quinindé



Encuesta realizada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate



Encuesta realizada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate



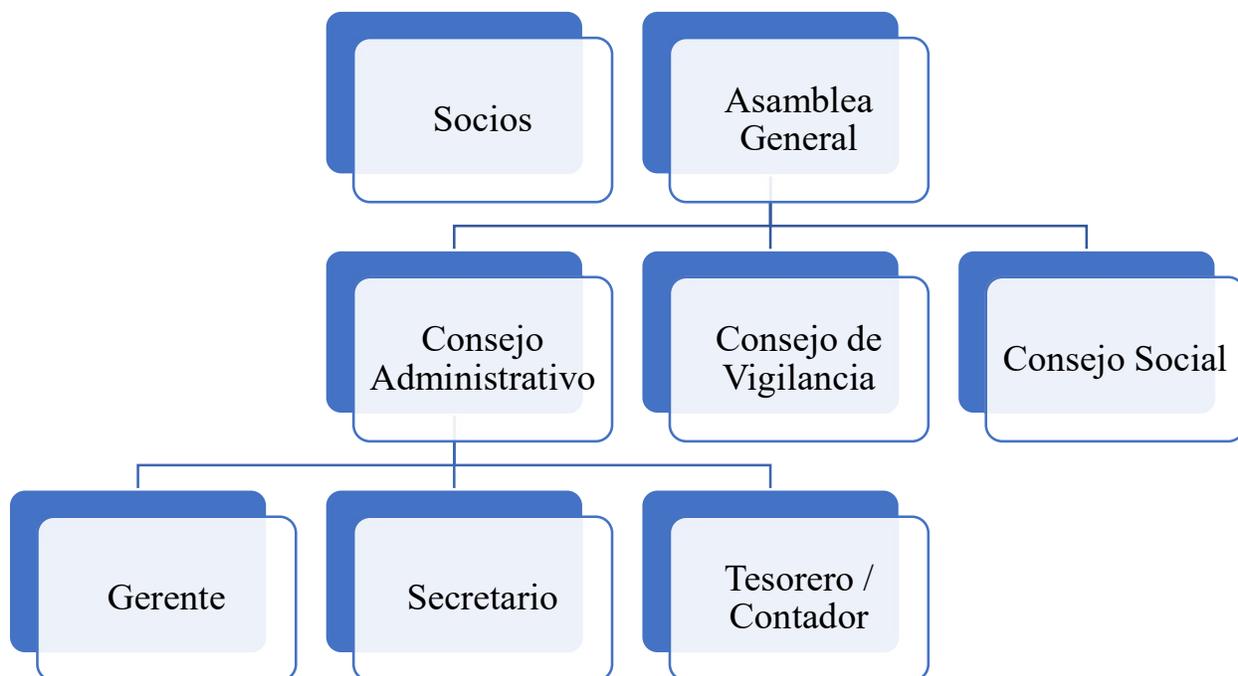
Encuesta realizada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate



Encuesta realizada a los socios de la Compañía de Transportes en Tricimotos Rosa Zárate

ANEXO 4.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TRICIMOTOS ROSA ZÁRATE DEL CANTÓN QUININDÉ



ANEXO 5.

FLUJO DE PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

