



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE ESTRATEGIA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA  
TRANSCARGA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

**Autora: Sofía Eva Quisingo Cueva**

**Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco**

Guayaquil, Ecuador

**2021**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

### **Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:** Plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas

**Autora:** Sofía Eva Quisingo Cueva

**Tutor:** PhD. Ángel Orellana Carrasco

## **RESUMEN**

La Compañía Transporte de Carga Pesada, dedicada al servicio de traslado de contenedores para importación y exportación en el cantón Guayaquil ubicado en la provincia del Guayas, se encontraba con un servicio deficiente, debido a la carencia de un plan estratégico, en el cual se dificultaba el manejo administrativo de la empresa y como consecuencia no cubría eficientemente la satisfacción de sus clientes, es por esto, que se estimó el objetivo de diseñar un plan de estratégico sobre los procesos administrativos para lograr la satisfacción de los clientes en los procesos administrativos. La misma se la orientó bajo las fuentes teóricas necesarias y en conjunto con un diseño de investigación bibliográfica de enfoque mixto, en el cual se aplicaron técnicas como la encuesta y entrevista, logrando apreciar algunos aspectos sobre el desempeño de los funcionarios en la empresa, el cual conllevó la propuesta de definir las oportunidades de mejora, metas, y otros factores que definieron el uso del diseño y sus herramientas.

**Servicio al cliente**

**Satisfacción al cliente**

**Procesos**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: Plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA  
S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas**

**Autora: Sofía Eva Quisingo Cueva**

**Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco**

## **ABSTRACT**

The Heavy Cargo Transport Company, dedicated to the service of transporting containers for import and export in the Guayaquil canton located in the province of Guayas, found itself with a deficient service, due to the lack of a strategic plan, in which it was difficult the administrative management of the company and as a consequence it did not efficiently cover the satisfaction of its customers, which is why the objective of designing a strategic plan on administrative processes was estimated to achieve customer satisfaction in administrative processes. It was oriented under the necessary theoretical sources and in conjunction with a bibliographic research design with a mixed approach, in which techniques such as the survey and interview were applied, managing to appreciate some aspects about the performance of the employees in the company, the which led to the proposal to define improvement opportunities, goals, and other factors that defined the use of design and its tools.

**Customer service**

**Customer satisfaction**

**Processes**

## ÍNDICE GENERAL

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA BOOKMARK NOT DEFINED.	ERROR!
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
CERTIFICACION DE APROBACIÓN DEL URKUND	V
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE GENERAL	X
ÍNDICE DE CUADROS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
<b>Ubicación del problema en un contexto</b>	<b>1</b>

<b>Situación conflicto</b>	2
<b>Delimitación del problema</b>	3
<b>Formulación del problema</b>	3
<b>Variables de investigación</b>	3
<b>Evaluación del problema</b>	3
<b>Objetivos de la investigación</b>	4
<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	4
<b>Objetivos específicos</b>	4
<b>Justificación e Importancia</b>	4
<b>CAPÍTULO II</b>	6
<b>MARCO TEÒRICO</b>	6
<b>FUNDAMENTACION TEORICA</b>	6
<b>Antecedentes históricos</b>	6
<b>Antecedentes Referenciales</b>	8
<b>Fundamentación Legal</b>	11
<b>VARIABLES DE INVESTIGACIÓN</b>	14
<b>Variable independiente:</b>	14
<b>Variable dependiente:</b>	14
<b>DEFINICIONES CONCEPTUALES</b>	14
<b>CAPÍTULO III</b>	16
<b>METODOLOGÍA</b>	16
<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA</b>	16
<b>Objeto social</b>	17

<b>Misión</b>	17
<b>Visión</b>	17
<b>Valores y principios:</b>	17
<b>Política de seguridad</b>	18
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	18
<b>Segmento de clientes</b>	19
<b>Propuesta de valor</b>	20
<b>Relación con los clientes</b>	21
<b>Recursos, capacidades</b>	21
<b>Fuerza Competitiva</b>	22
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	29
<b>Tipos de Investigación</b>	30
<b>Población</b>	30
<b>Muestra</b>	31
<b>Tipo de muestras</b>	31
<b>Métodos Teóricos</b>	32
<b>Técnicas de Investigación</b>	32
<b>ENCUESTA</b>	33
<b>CAPÍTULO IV</b>	34
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	34
<b>Procesos Administrativos</b>	35
<b>Estrategia Empresarial</b>	39
<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	43

PROPUESTA DE MEJORA DE LA ESTRATEGIA	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIAS	48
ANEXOS	50

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Antecedentes.....	2
Tabla 2 Tipos de Investigación .....	30
Tabla 3 Elementos .....	31
Tabla 4 Demostrativo.....	32
Tabla 5 Procesos Administrativos .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Estructura Organizacional .....	19
Ilustración 2 Fuerzas Competitivas .....	22
Ilustración 3 FODA.....	24
Ilustración 4 Indicadores de Meta.....	29



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa de transporte de carga pesada TRANSCARGA S.A. Entre los años 1.997 a 2000, se logró posicionar en el ámbito del transporte terrestre dándonos a conocer en el ámbito importador, exportador y Portuario. Desde el año 2002 para brindar un mejor servicio de transporte se incorporan nuevas unidades pesadas y extra pesadas, conforme al requerimiento de nuestros clientes.

En el año 2006 viendo las necesidades de nuestros clientes expandimos nuestros servicios de transporte terrestre a nivel nacional, Contando siempre con nueva infraestructura, comunicación, seguridad y personal debidamente capacitado y experimentado para este tipo de servicio.

Sin embargo, TRANSCARGA S.A., atraviesa por un gran problema que es la carencia de un plan estratégico; ya que desde sus inicios hasta la fecha actual la compañía ha realizado sus actividades sin una debida planificación, teniendo como resultado una inadecuada organización en los procesos administrativos que se centra en las limitaciones de la eficiencia en las gestiones en la compañía de transporte de carga TRANSCARGA S.A., donde se debe enfatizar en las debilidades en lo inherente a los procesos que realiza el departamento responsable por las actividades y estrategias, las cuales no se encuentran definidas de manera adecuada.

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Al ser la gestión de la empresa TRANSCARGA S.A. netamente familiar, no ha tomado la debida importancia a realizar alguna clase de planeación estratégica a lo largo de todos los años en el mercado.

Debido a esto, entre otras cosas, se encuentra percibiendo problemas en la misma, tal es así que los ingresos y utilidades han disminuido considerablemente en el último periodo por la falta de organización y control interno, por lo que se necesita la integración y cumplimiento de actividades gerenciales para poder ejecutar la toma de decisiones con mayor precisión y poder alcanzar su sostenibilidad en el tiempo, ya que como menciona Varela, solo un tercio de las empresas familiares logran llegar a la segunda generación y a la tercera, solo un quinto, además que las pequeñas empresas son más reacias al cambio. (Varela, 2008).

### **Situación conflicto**

La empresa TRANSCARGA S.A. desde hace varios años posesionada en el mercado ha mantenido sus operaciones de manera empírica por ende es necesario contar con un proceso de investigación que permita identificar con mayor objetividad las condiciones organizacionales de la empresa y los aspectos internos y externos, para establecer las causas y efectos y poder realizar una propuesta de plan estratégico; para así poder mejorar los aspectos negativos, y garantizar su permanencia en el mercado.

**Tabla 1 Antecedentes**

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<b>Debilidad estructural organizacional de la empresa</b>	Ausencia de Objetivos a corto y largo plazo.
<b>Inexistente de manual de funciones específicas</b>	Carencia de inducción y capacitación a empleados.
<b>Limitada planificación de las actividades internas.</b>	Problemas laborables.

**Elaborado por: Quisingo, S. (2020)**

### **Delimitación del problema**

Campo: Planificación

Área: Administración

Aspectos: Plan estratégico

Tema: Plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

El presente proyecto se realizará con un encargado directo del área administrativa de la empresa TRANSCARGA S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil.

La información que se utilizará para realizar esta propuesta será suministrada directamente de los encargados de las diferentes áreas de la empresa; la propuesta del Plan Estratégico se desarrollará con vigencia hasta el 2022; luego debe ser actualizada según las normativas BASC.

### **Formulación del problema**

¿Qué incidencia tiene la estrategia empresarial de implementación del Sistema Business Alliance For Secure Commerce (BASC) en la mejora de procesos administrativos que efectúa la empresa TRANSCARGA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Estrategia Empresarial

**Variable dependiente:** Procesos administrativos

### **Evaluación del problema**

Los aspectos que se considerarán para evaluación son:

**Delimitado.** – El estudio es realizado en el área Administrativa, pero como objetivo en la empresa TRANSCARGA S.A.

**Evidente.** - Se denota inconvenientes en los procesos administrativos y operativos en sus ejecuciones.

**Relevante.** – Al realizar esta investigación en la empresa Transcarga S.A. es incluyente iniciar la planeación estratégica para corregir los procesos administrativos,

**Original.** – Contar con una planeación estratégica, mejorara la experiencia en el servicio a nuestros clientes.

**Factible.** – Se tiene el respaldo del gerente y de los jefes de las diferentes áreas de la empresa Transcarga S.A.

**Variables.** - Se analiza la relación de las variables determinadas en el proyecto; independiente: En el sector y en el área administrativa

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivos generales**

Diseñar un plan estratégico empresarial para la mejora de procesos administrativos del Sistema de Gestión de Seguridad y Control (BASC), en la empresa TRANSCARGA S.A

#### **Objetivos específicos**

- Determinar las teorías pertinentes a estrategia empresarial y procesos administrativos.
- Detectar las falencias metodológicas de los procesos administrativos en la empresa TRANSCARGA S.A
- Elaborar un plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA S.A. de la ciudad de Guayaquil.

#### **Justificación e Importancia**

Actualmente la necesidad de lograr eficiencia y eficacia en procesos administrativos en las empresas, ha llegado a ser el centro de atención de

la gerencia y de los profesionales encargados de la administración, no obstante, el medio que permite lograrlo, es el resultado del desempeño de su personal, por lo tanto, es necesario poseer un adecuado proceso administrativo, que permita la correcta planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la empresa.

Por lo tanto, es evidente la importancia de implementar un plan estratégico para que se facilite el desempeño del personal y su apropiado control, con el propósito que TRANSCARGA S.A. tenga una óptima operatividad y con ello logre aumentar su cobertura en el mercado, pues de lo contrario sería difícil lograrlo.

Este plan estratégico sirve como aporte para realizar los procesos administrativos, dirigidos a la empresa TRANSCARGA S.A para contribuir al desarrollo óptimo de las actividades que tiene a su cargo el talento humano de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEORICA**

##### **Antecedentes históricos**

En 1916 Henry Fayol, introdujo la teoría clásica de la administración que enfatizaba en la estructura organizacional necesaria para alcanzar los objetivos, no partiendo de la eficiencia individual; sino de la eficiencia de la totalidad de la estructura. Dentro de esa estructura propuso las funciones principales de la empresa (técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas) reconociendo la división del trabajo, pero con sentido horizontal y vertical y la definición del ciclo administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control). Con Fayol se mantienen las escalas jerárquicas donde la capacidad administrativa se eleva con el nivel en la organización. También reconoce la organización como una unidad social con relaciones formales (la estructura) e informales y a la administración como el todo que permite coordinar e integrar para un fin común.

Es importante mencionar que la palabra estrategia tiene su origen y este es:

“Estrategia” proviene del griego strategos, que significa general stratos que significa un ejército y agein que significa mandar. Algunos diccionarios definen estrategia como la planificación e implementación de campañas militares; el significado se amplió en el uso común para incluir actividades tales como juegos y negocios, en los cuales se realiza una planificación y se ponen en práctica planes. Por lo tanto, en la expresión “planificación estratégica” el término “planificación” es tautológico, ya que está incluido en el concepto de estrategia. A pesar de esta tautología, el término se

aceptó en el uso general, particularmente en las facultades de administración de empresas y en la bibliografía relativa a actividades estratégicas en el ámbito de los negocios. (Scott, 2007, p. 33).

La noción táctica está directamente interconectada con la estrategia. Una vez más, puede esclarecer la connotación por la vía de las raíces griegas: taktikos significa apto para arreglar y taktos significa ordenado.

La planificación es una gran ayuda para comprender el presente y es donde se trazaremos el camino a donde queremos llegar, para lo cual debemos conocer muy bien la empresa sus debilidades y fortalezas y su entorno ya que nos apalancaremos en ello en la ejecución de un plan objetivos, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos; entre otros siempre estableciendo prioridades con fin de lograr lo establecido.

Se establece en el Libro de Planificación Estratégica que:

El enfoque minucioso domina la investigación en el ámbito de la estrategia, lo que implica que cualquier prescripción para una estrategia de “prácticas ideales” se comprueba, por lo general, en pocos casos. Una de las características de la bibliografía sobre estrategia es que está salpicada de anécdotas, y la evidencia a favor de la hipótesis se presenta como lo que, a veces, se conoce como empirismo informal. (Scott, 2007, p. 37).

No cabe duda de que los especialistas ofrecen variedad de recomendaciones para tratar los enfoques estratégicos, por ejemplo: una respectiva entrega de uniforme es el punto principal; que procurar una calidad alta es, por sí solo, uno de los primordiales factores para alcanzar el éxito; que la alternabilidad es un aspecto esencial y principal para que la empresa crezca. El éxito de una empresa principalmente depende del reconocimiento y explotación de las competencias centrales; un sólido lugar de origen es un requisito para el éxito internacional.

Por otro lado, los gerentes indican que deben llevar a cabo un entorno en el cual no pueda utilizar el enfoque científico, que el enfoque humorístico es mejor que nada y que es preciso usar lo que sí se sabe para incorporar racionalidad en la toma de decisiones.

#### **Antecedentes Referenciales**

**Autor:** Diego Francisco Tobar Pozo

**Año:** 2016

**Tema:** Plan Estratégico para la Empresa de Transporte y Servicios logísticos Expresschasquis S.A.

**Institución:** Universidad Central Del Ecuador

**Resumen:** Actualmente en las empresas, la aplicación de un plan estratégico se ha vuelto muy importante debido a la gran necesidad de mejorar el desenvolvimiento de las actividades en las que incursionan los gerentes para alcanzar el éxito y hacen que los gerentes se apoyen en herramientas eficaces como el plan estratégico.

**Diferencia:** La Empresa Transcarga S.A. va a diagnosticar y priorizar las necesidades; para el desarrollo sostenible y sustentable a través de un adecuado plan estratégico para realizar sus actividades y gestiones administrativas que se orienten a obtener resultados de una manera eficaz y oportuna.

#### **Antecedentes Referenciales**

**Autor:** Jessica Monserrate Rojas Mendoza

**Año:** 2018

**Tema:** Diseño de un Plan Estratégico para Mejorar el Servicio de Transporte de Carga de la Empresa Translogal, Guayaquil

**Institución:** Universidad de Guayaquil

**Resumen:** El propósito del presente proyecto es mediante un plan estratégico mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa



Translogal. El objetivo consistió en identificar las fallas existentes, mediante un análisis de la situación actual de la compañía; con el aporte de la parte teórica se consigue un abanico amplio de opciones para implementar aspectos que se deben corregir, además determinar las causas que inciden en la necesidad de plantear nuevas estrategias en el proceso del servicio de transporte de carga.

**Diferencia:** La Empresa Transcarga S.A. va ayudar para comprender el presente y es donde se trazaremos el camino a donde queremos llegar, para lo cual debemos conocer muy bien la empresa sus debilidades y fortalezas y su entorno ya que nos apalancaremos en ello en la ejecución de un plan objetivos, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos; entre otros siempre estableciendo prioridades con fin de lograr lo establecido.

#### **Antecedentes Referenciales**

**Autor:** Mayra Alexandra Arguello Sánchez **Año:** 2011

**Tema:** Diseño Del Plan Estratégico Para La Empresa De Transporte De Carga “Expresstagex S.A”

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana

**Resumen:** La realización de este proyecto tiene como objeto crear un plan estratégico que mejore la gestión en la empresa de transporte “Expresstagex” buscando con ello ser más competitivos y obtener un buen ambiente laboral dentro de la misma, y así otorgar un servicio de calidad generando rentabilidad para la empresa.

**Diferencia:** La Empresa Transcarga S.A. verificara la importancia que las empresas conceden a la planeación estratégica refleja la convicción de que se obtienen importantes beneficios con la formulación explícita de la estrategia. Con ella se garantiza que por lo menos las políticas (si no las acciones) de los departamentos funcionales sean coordinadas y canalizadas hacia un conjunto de metas comunes.

La Planificación Estratégica es un proceso que tiene una visión, misión, objetivos y estrategias de una empresa, estableciendo de manera eficiente recursos a utilizarse, orientando políticas para la integración y coordinación de los procedimientos requeridos, en mediano y largo plazo (Cubas & Quispe, 2018).

(Cubas & Quispe, 2018) afirman que, la planificación estratégica es importante para el trabajo eficiente de cada empresa, puesto que a través de esta se pueden organizar las diferentes estrategias corporativas que sirven como dirección para cumplir los objetivos, asimismo establece medidas que se tomaran ante los cambios del entorno para enfrentar desafíos en el futuro, ayudando a lograr el uso positivo de los recursos humanos, financieros y materiales, principalmente en los que escasos, involucrando una comercialización organizada de recursos, desarrollando planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales ajustándose a las necesidades y situaciones cambiantes.

De acuerdo con (Steiner, 2007, pág. 76): La importancia que las empresas conceden a la planeación estratégica refleja la convicción de que se obtienen importantes beneficios con la formulación explícita de la estrategia. Con ella se garantiza que por lo menos las políticas (si no las acciones) de los departamentos funcionales sean coordinadas y canalizadas hacia un conjunto de metas comunes.

PE, es un instrumento de gestión en las organizaciones que considera la situación actual y el camino a seguir para adecuarse a los cambios y demandas del entorno, lograr mayor efectividad y, calidad en los bienes y servicios que proveen (Armijo, 2009).

Según (Gonzalez & Rodriguez, 2019) “La planeación se caracteriza por involucrar el futuro, es decir, que permite de manera prospectiva anticiparse a aquellos posibles eventos empresariales que puedan suceder, pero

teniendo en cuenta aspectos propios como los de la retrospectiva (pasado)”.

### **Fundamentación Legal**

Desde siempre el transporte en Ecuador ha sido una actividad indispensable en todos los ámbitos de la vida, pues todo se encuentra en constante movimiento, y al igual que otros sectores, éste también ha tenido la necesidad de reglamentos o leyes que vayan regularizando este negocio. Es así, que nace en un principio el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones creado bajo la administración del Dr. Isidro Ayora, Presidente de la República (1929-1931), pero para el 15 de enero del 2007, el Presidente de la República, Econ. Rafael Correa, mediante Decreto Ejecutivo 053, cambia la estructura de este Portafolio y crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, con el afán de crear una verdadera política integral del transporte en el país, que posibilite la planificación y definición de estrategias. (<https://www.obraspublicas.gob.ec/>, 2012).

Para la circulación legal de cualquier vehículo de carga pesada en nuestro medio se necesita de varios requisitos, encontrando a más del MTOP otras entidades regulatorias que intervienen en las obligaciones a cumplir por parte de los transportistas, tales como:

- ANT (Agencia Nacional de Tránsito), es el órgano regulador y controlador de la gestión del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio ecuatoriano.
- ATM (Agencia de Tránsito Municipal). Entidad designada por la Municipalidad de Guayaquil para el control y regulación del sector del transporte en la ciudad de Guayaquil, siendo la encargada de aplicar multas e imponer sanciones a las operadoras de transporte en caso de incumplir con sus obligaciones, así como el valor determinado para el cobro de tasas o especies de cualquier título habilitante.

- Aseguradoras, empresas de carácter privado o público que emiten las pólizas de seguro, para salvaguardar o proteger a los usuarios y bienes.
- SRI (Servicio de Rentas Internas), es la institución ecuatoriana que regula, controla y fiscaliza las operaciones tributarias del país.
- SENA (Servicio de Aduana del Ecuador), es la institución nacional que controla el comercio exterior.
- NAVIERAS O PUERTOS, son las empresas naturales o jurídicas que se dedican al transporte marítimo lucrativo de los productos ya sea bajo los parámetros de importación o exportación.
- GAD Municipal del Cantón Guayaquil, es un Gobierno Autónomo Descentralizado encargado del desarrollo y el orden en la ciudad por medio de la creación de proyectos, reglamentos y ordenanzas.

Los vehículos de transporte de carga pesada se encuentran clasificados como transporte público, por lo que los requisitos exigidos para la operación legal de los mismos son:

- RUC. - Registro Único de Contribuyentes, actividad principal: Transporte por carretera de carga pesada y/o Alquiler de vehículos, documento con el cual está autorizados a facturar por los servicios prestados.
- Matrícula del Vehículo. - Emitida por la ATM, previo a la presentación de ciertos requisitos como son: Revisión Técnica Vehicular, Tasa solidaria, Certificado de no tener multas, pago en el banco de la matrícula, Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- SOAT público. - Emitido por cualquier compañía aseguradora, es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito mismo que es indispensable por si hubiere algún accidente de tránsito, ya que cubre los gastos de clínica o mortuoria tanto del conductor como

responsabilidad civil, caducidad de un año. Para el año 2015, se cambia la denominación de este elemento por SPPAT.

- Permiso de Operación. - Otorgado por la ANT. En la LOTTTSV, en su Título V, Capítulo I Generalidades, Art. 76.- “El permiso de operación para la prestación de servicios de transporte comercial de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual la Comisión Provincial respectiva, enmarcada en la Ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto por la Comisión Nacional, autoriza a una persona jurídica, legal, técnica y financieramente solvente, para prestar servicios de transporte. “Los vehículos permitidos a regularizarse son todos aquellos que posean una vida útil menor a 32años, según Resolución No. 057-DIR-2013-ANT de 21 de marzo de 2013 por el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Certificado de Operación Regular: Pesos y Dimensiones. - Documento otorgado por el MTOP con el fin de asegurar la vida útil de las carreteras y evitar el deterioro de las mismas por el exceso de carga. Se lo debe renovar cada dos años. (1196, 2012, pág. 2)
- Credenciales de ingreso y salida de las Terminales Portuarias. - Permisos emitidos por las Terminales Portuarias, ejemplo: CONTECON, INARPI, FERTISA los mismos que le acreditan al chofer del vehículo a:
- Licencia Profesional “Tipo E”. - Título habilitante otorgado por la ANT, con el que cualquier chofer profesional está autorizado a conducir: “camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3.5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, cuenta propia, otros camiones y los vehículos estatales con estas características. Este documento tiene vigencia de 5 años, se lo renueva en la ANT previo un examen psico-sensométrico, visual y teórico.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Estrategia Empresarial

Podemos definir la estrategia como la “Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos”.

O también “Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa”. Por tanto, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas. (Lorenzo, 2012)

**Variable dependiente:** Procesos administrativos

Definimos que “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean” “En términos generales, un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas”. (LOPEZ, 2012).

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Estrategia:** Patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

**Metas u objetivos:** Establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados.

**Políticas:** Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.

**Programas:** Especifican la secuencia de las acciones necesarias para alcanzar los principales objetivos.

**Decisiones estratégicas:** Son aquéllas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto de los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento, puedan ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia.

**Recursos:** Se determinan los tipos y las cantidades de recursos que se necesitan, se define cómo se habrá de adquirir o generar, y adicionalmente cómo se asignan las actividades.

**Fines:** En los fines se especifican las metas y los objetivos.

**Adaptable:** Es decir, que los miembros deben adaptarla a sus diferentes áreas de responsabilidad.

**Participada:** Que refleje un amplio consenso de los miembros de la organización.

**Medios:** En los medios se eligen políticas, programas, procedimientos y prácticas que se utilizan para alcanzar los objetivos.

**Realización:** Se diseñan los procedimientos para la toma de decisiones, así como la forma de organizarlos, para que el plan se pueda realizar.

**Control:** Para el control se diseña un procedimiento que permita detectar con anticipación errores o las fallas del plan, así como para prevenirlos y corregirlos.

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

### **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

La empresa de transporte de carga TRANSCARGA S.A., se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, realizando el traslado de mercancías desde las empresas clientes hasta el Puerto Marítimo. Guayas, Guayaquil, Av. 25 de Julio, Cooperativa 9 de octubre Mz. G Solar 6 a 500 metros del Puerto Marítimo.

En el mes de enero del año 1.997 se Constituye Legalmente en la República del Ecuador con Domicilio en las Calles Vélez # 911 y Pedro Moncayo Piso 9 Oficina 10 con Principal en la Ciudad de Guayaquil y con la Facultad de Abrir sucursales, agencias u oficinas en cualquier lugar de la República y libre de Brindar los Servicios que se encuentre Autorizada.

Entre los años 1.997 a 2000, se logró posicionarse en el ámbito del transporte terrestre dándonos a conocer en el ámbito importador, exportador y Portuario, en el 2001 brindamos el servicio de transporte local a los comisariatos de las Fuerzas Armadas del Ecuador.

Desde el año 2002 para brindar un mejor servicio de transporte se incorporan nuevas unidades pesadas y extra pesadas, conforme al requerimiento de nuestros clientes.

En el año 2006 viendo las necesidades de nuestros clientes expandimos nuestros servicios de transporte terrestre a nivel nacional, Contando siempre con nueva infraestructura, comunicación, seguridad y personal debidamente capacitado y experimentado para este tipo de servicio.



**Objeto social**

Su actividad económica principal es la prestación de servicios de transporte de carga pesada contamos con registros y autorizaciones como: Contecon, Inarpi, Naportec, Fertisa.

**Administradores actuales**

Denis Quispe (Representante Legal).

**Misión**

Brindar a nuestros clientes soluciones logísticas únicas, profesionales y personalizadas en el transporte de carga para satisfacer y apoyar con éxito todas sus necesidades, transmitiendo seguridad, que nos genere una ventaja competitiva y sostenible a largo plazo.

**Visión**

Ser reconocido en el 2025 como uno de los mejores proveedores de servicios de transporte de carga que ofrece precios justos y competitivos sin comprometer nuestros valores fundamentales, seguridad, calidad de servicio y compromiso durante la entrega.

**Valores y principios:**

- Responsabilidad
- Respeto
- Calidad
- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Colaboración
- Compromiso Social
- Empatía
- Respeto y cuidado al medio ambiente
- Liderazgo y participación.

### **Política de seguridad**

TRANSCARGA S.A. con la iniciativa encabezada por exportadores mantiene compromiso de seguridad con sus clientes mediante certificación BASC, con el objetivo de eliminar el uso de cargamentos comerciales legítimos para el comercio ilegal de drogas, lavado de activos o terrorismo. En base a esto, la empresa se compromete a que el servicio que se ofrecerá contenga:

- ✓ Seguridad en su totalidad
- ✓ Mayor Control y trazabilidad de la carga.
- ✓ Mayor compromiso y responsabilidad del personal.
- ✓ Disminución de costos y riesgos derivados del control a sus procesos.

Se tendrá en consideración el proceso completo del movimiento y exportación del producto desde el punto de origen o partida, hasta su destino nacional y/o internacional, enfatizando en la creación de una cultura de seguridad que reduzca la vulnerabilidad del cargamento frente a situaciones adversas.

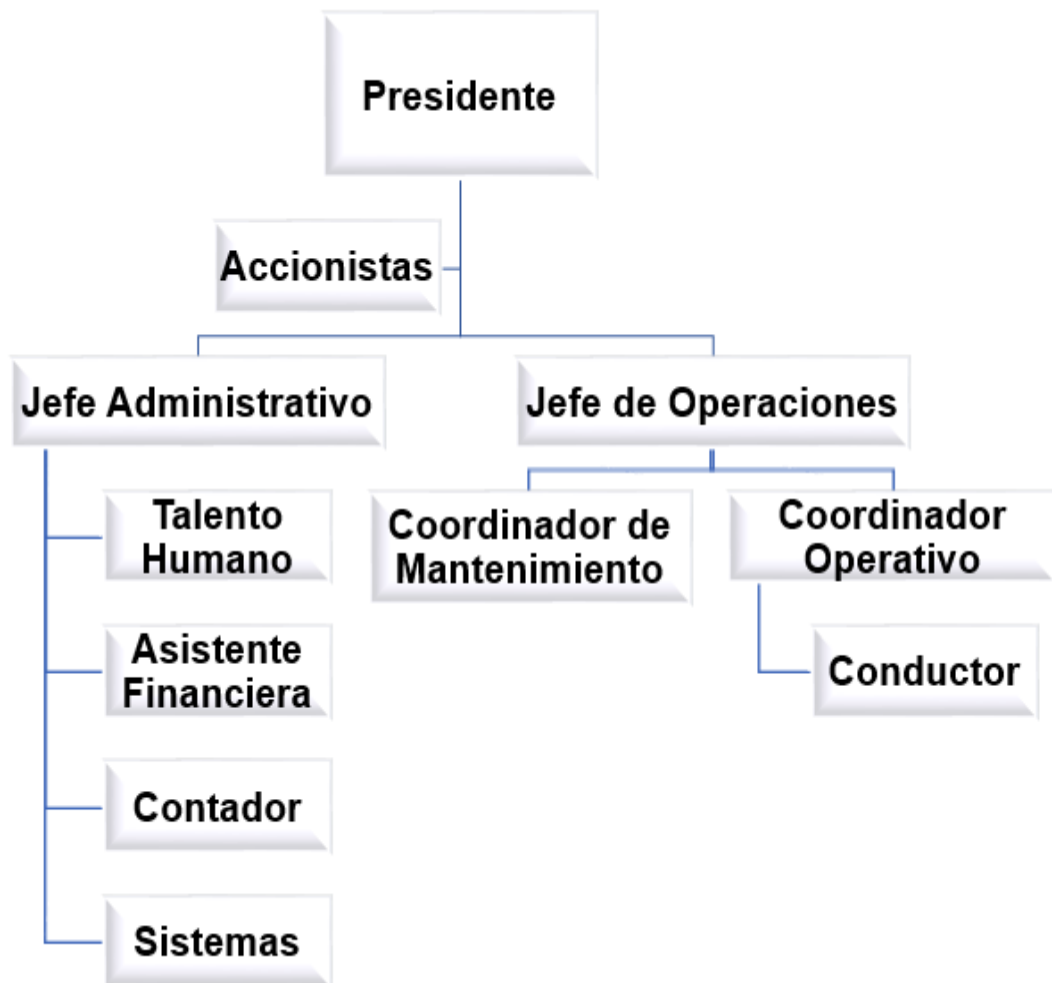
### **Estructura Organizacional**

TRANSCARGA S.A es una empresa familiar, por lo que las funciones se encuentran realizadas por familiares de los dueños, en su mayoría.

El personal se divide en los siguientes cargos: - presidente – Accionistas (3) - jefe de Operaciones y Administrativo – Contador – Talento Humano – Sistemas - Asistentes (1) – Coordinadores (1) - Conductores (12).

Contando con un total de 20 trabajadores. Excluyendo a los Accionistas.

A continuación, se presenta el organigrama de TRANSCARGA S.A.



**Ilustración 1 Estructura Organizacional**

### **Segmento de clientes**

Los clientes de BASC son todas aquellas empresas que hacen parte de la cadena logística del comercio, los cuales, como eslabones dependientes, deben mitigar sus riesgos para lograr, alineadamente, un comercio seguro. Estas empresas están segmentadas a través de su actividad económica o gremio, permitiendo una identificación y gestión de las necesidades comunes y una representación más detallada ante las autoridades determinad.

El 40% de las empresas certificadas son grandes empresas y el 60% está constituido por PYMES.

### **Propuesta de valor**

La organización sufre la necesidad que tienen las empresas de la cadena mitigar los riesgos de contaminación de sus operaciones con narcóticos, contrabando y terrorismo, lo que permite evitar daños en la reputación para la empresa y para el país.

Por lo anterior, la propuesta de valor se basa en tres aspectos principales: Lograr una disminución de riesgos relacionados con las actividades ilícitas del comercio nacional y generar una mayor confianza por parte de las autoridades nacionales y extranjeras hacia la empresa certificada, lo cual se traduce en disminución de tiempos en la operación y costos asociados.

Otorgar facilidad a las empresas certificadas para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocios en mercados nacionales debido a la seguridad y confianza que transmiten al estar certificadas por BASC.

Es precisamente en este último punto donde la organización se diferencia de sus competidores, ya que, a través de las alianzas establecidas con estas autoridades, se han convertido en socios estratégicos importantes, permitiendo que las empresas certificadas tengan mayores facilidades y reconocimiento de cara al comercio nacional.

Los canales a través de los cuales TRANSCARGA comunica su promesa de valor se caracterizan de la siguiente manera:

Asesorías y capacitaciones, acompañando a las organizaciones en su proceso de madurez del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Oficinas y correo electrónico, a través de los cuales se gestiona y da soluciones efectivas a las necesidades y requerimientos.

### **Relación con los clientes**

El fortalecimiento de la relación con el cliente se da al constatar que la empresa cuenta con la certificación BASC. Adicionalmente, a través del cumplimiento de su promesa de valor, la compañía facilita las actividades de comercio nacional de sus empresas socias y dota a través de las capacitaciones gratuitas, de capacidades e instrumentos para el mejoramiento del sistema de gestión en control y seguridad al interior de las empresas.

### **Recursos, capacidades.**

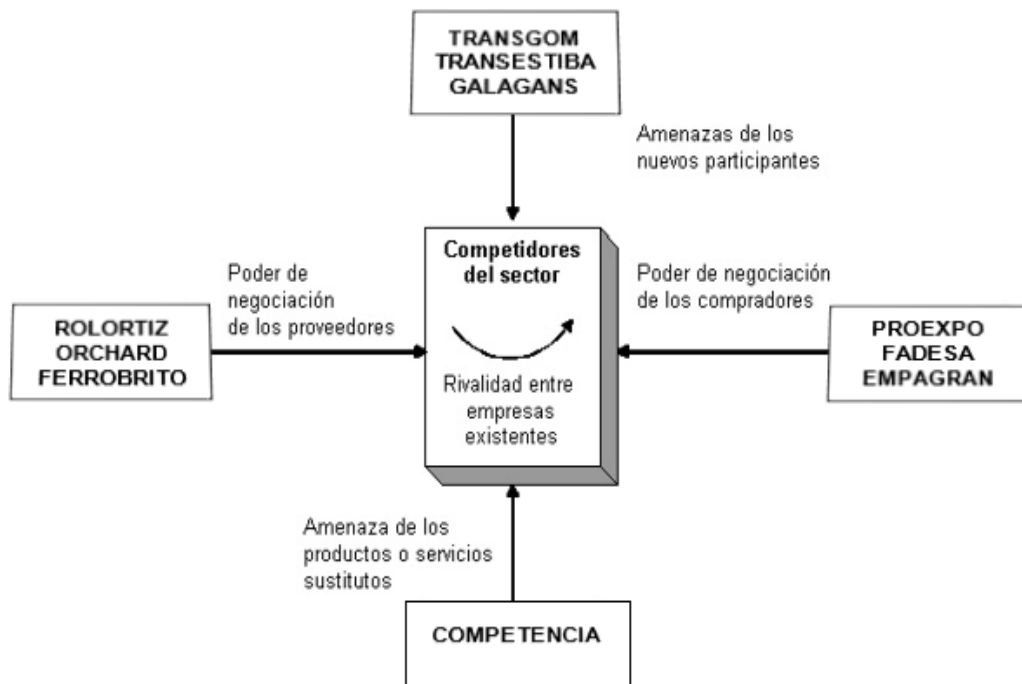
TRANSCARGA cuenta con los siguientes recursos:

Facilitación y gestión de solicitudes: Partiendo de las alianzas estratégicas establecidas con autoridades nacionales TRANSCARGA ayuda a las empresas ante las necesidades puntuales manifestadas por las mismas para la facilitación de sus operaciones de comercio.

Capacitaciones y asesorías: Para lograr que las empresas se mantengan solicitado nuestro servicio, TRANSCARGA diseña y estructura capacitaciones y asesorías idóneas para la mejora continua del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, aplicadas a los trabajadores de la parte administrativa y operacional.

Auditorías: a través de esta actividad clave, TRANSCARGA asegura la idoneidad del sistema de gestión, con el apoyo de auditores expertos, en su ejercicio, detectan para las empresas oportunidades de mejoramiento importantes para dar continuidad al compromiso de la mitigación de riesgos que vulneren la seguridad en la cadena de suministro del comercio.

## Fuerza Competitiva



**Ilustración 2 Fuerzas Competitivas**

Se analizan las fuerzas 5 fuerzas competitivas de Porter en el sector del transporte. Hay una gran variedad de oferta para el transporte de carga pesada y este sector se ha visto favorecido gracias a la amplia variedad de oferta de transporte propuesta a los clientes.

La amenaza de entrada de nuevos competidores es constante, hoy en día, las empresas de transporte de cargas no sólo deben ofrecer calidad, sino un buen precio para hacer frente a estos nuevos competidores que van apareciendo, aparte, de los propios competidores dentro de cada industria.

Hay una rivalidad entre los competidores en lo referido al transporte hay un gran número de competidores a nivel Nacional que van incrementando en el día a día su competitividad.

La amenaza de nuevos productos sustitutos dentro de los distintos medios de transporte no es difícil sustituirlos entre sí, pero el sustituir un medio de transporte por otro depende de algunos motivos como por ejemplo pueden ser: la seguridad, el precio y su certificación.

El poder negociador de los clientes El cliente en el sector de transportes tiene un poder muy fuerte, aunque la demanda de los clientes en los transportes influye en el precio y en los horarios de los mismos, por ellos, se hacen diversos estudios para ver las horas más demandadas y los precios más adecuados.

El poder de negociador de los proveedores Para poder obtener mejores y adecuados insumos y servicios, para optimizar nuestros recursos y poder brindar un buen servicio.

Utilizar conjuntamente las 5 fuerzas de Porter otorga a la empresa una visión global de la estructura sectorial, de esta forma la empresa podrá detectar amenazas y enfrentarse a ellas, así como aprovechar las oportunidades que le llevará a una mayor rentabilidad de la empresa.

### **Análisis Foda**

A partir de la detección de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de identificadas de acuerdo al análisis situacional, TRANSCARGA realiza su matriz FODA con el fin de identificar estrategias futuras que aporten a la ventaja competitiva y sostenibilidad de la organización.

<b>FORTALEZA</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
<i>N°</i>	<i>Descripción</i>	<i>N°</i>	<i>Descripción</i>
F1	Fuerte imagen de marca/reputación de la empresa	01	Potenciar a nuevos clientes.
F2	Certificación empresarial, capacitación y beneficios ante la ley a trabajadores.	02	Búsqueda de reconocimiento y credibilidad por parte de nuevas empresas

F3	Cumplimiento oportuno con requerimiento de cliente.	03	Expansión a nuevos sectores potenciales
F4	Sistema de gestión de responsabilidad social creado por la organización.	04	Incremento de condiciones seguras en el mercado nacional
F5	Unidades de transporte totalmente equipadas	05	Fortalecer los procesos de los sistemas de gestión.
F6	Seguridad y control de riesgos en el sistema de gestión.	06	Perfeccionamiento de servicios para satisfacer las necesidades de los clientes
<b>DEBILIDADES</b>			<b>AMENAZAS</b>
<i>N°</i>	<i>Descripción</i>	<i>N°</i>	<i>Descripción</i>
D 1	Mala gestión de gastos administrativos y logísticos.	A 1	Variación del precio del combustible.
D 2	Carencia de servicio posventa y acciones publicitarias direccionadas al cliente.	A 2	Dependencia de intermediarios para las captaciones de clientes
D 3	Falta de implementación de CRM para atender solicitudes, quejas y reclamos de asociados	A 3	Perdida de la credibilidad de la empresa
D 4	Débil direccionamiento estratégico en el plan estratégico institucional.	A 4	Crecimiento y posicionamiento de otras organizaciones.
D 5	Discrepancia en negociaciones cliente – proveedor	A 5	Fortalecimiento de la competitividad
D 6	Estrecha línea de servicios, cartera de clientes limitada.	A 6	Poca diferenciación de los servicios por los competidores

**Ilustración 3 FODA**



A partir de la matriz FODA construida se identifica una posición fuerte de la empresa derivada del posicionamiento en el mercado. Se destaca las implicaciones para mejorar la estrategia de la organización, las cuales están fundamentadas en emplear las fortalezas y capacidades como sustento de las oportunidades comerciales que se presentan en el mercado. Con el fin de lograr el aprovechamiento de las oportunidades comerciales, la organización debe centrarse en fortalecer su direccionamiento estratégico y esquema comercial, definir un costeo de actividades claves que permitan el establecimiento de márgenes de contribución por servicios y el fortalecimiento de TRANSCARGA a nivel nacional.

Se cruzaron todas las características internas con las externas mediante su tabulación en una matriz. A continuación, se presentan los resultados de mayor calificación y sobre los cuales se recomienda que TRANSCARGA enfoque los mayores esfuerzos (referirse a los números de la matriz FODA). El listado que se presenta corresponde solamente a los cruces que son de alto impacto, pero la matriz completa muestra también una serie de impactos medios que en algún momento pueden tomar una significación importante:

### **Estrategias F-O**

F6-O4 Estrategias y esquema comercial para incentivar el ingreso de nuevas empresas basado en la seguridad y confiabilidad que son dos elementos esenciales de la promesa de valor: Beneficios de la facilitación del comercio nacional y los resultados alcanzados a través de la implementación del sistema de gestión y seguridad.

F3-O6 Cumplimiento oportuno con requerimiento a los clientes para promover el perfeccionamiento del servicio.

F2-O3 Utilizar los recursos de la empresa como certificación empresarial, capacitación y beneficios ante la ley para crear vínculos con nuevas empresas y expandirse a nuevos sectores potenciales.

F4-O1 Sistema de gestión de responsabilidad social creado por la organización para potenciar nuevos clientes.

F5-O5 Unidades de transporte totalmente equipadas que incentivan a la integración del sistema de gestión.

F1-O2 Fuerte imagen de la empresa busca el reconocimiento de nuevos prospectos.

### **Estrategias F-A**

F1, F2-A4, A6, Aprovechar fuerte imagen de marca para contrarrestar el posicionamiento de otras empresas certificadas y la competencia.

F5- A4, Unidades de transporte totalmente equipadas para el posicionamiento de la empresa.

F3 -A6, Cumplimiento oportuno con requerimiento de cliente para diferenciarnos de los competidores.

F2 -A2, Capacitación de los trabajadores para reducir el empleo de intermediarios para el contrato de nuestro servicio.

### **Estrategias D-O**

D3-O1 Implementación de CRM para identificar y gestionar las necesidades y expectativas de los asociados y traducirlos en nuevos servicios que permitan mejorar el flujo de ingresos de la organización y fortalecer la satisfacción del cliente.

D5-O2, O5 Diseñar e implementar proceso comercial para aprovechar la necesidad de las empresas del comercio nacional de obtener reconocimiento, credibilidad y protegerse ante las condiciones inseguras.

D6-O6, Ampliar la línea de servicios implementando la validación de asociados de negocio críticos de servicio de acompañamiento en el transporte de carga.

### **Estrategias D-A**

D4 – A4 Implementar directrices que tomen como eje principal los sistemas de gestión de la empresa en calidad, seguridad, ambiental y salud laboral y responsabilidad para reducir desventajas competitivas.

D6-A5 Expandir geográficamente la línea de servicios para lograr una diferenciación que permita alcanzar una ventaja competitiva frente a la competencia.

D1-A4 Mejoramiento de la gestión de gastos administrativos y logísticos para mantener la credibilidad con los clientes.

### **Objetivos Estratégicos:**

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Equipamiento de unidades
3. Fomentar la innovación del sistema de gestión de calidad.
4. Implementar departamento de ventas.

### **Indicadores de Metas**

<b>Proceso relacionado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Metas del indicador</b>	<b>Revisión</b>
Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes	% de Satisfacción del Servicio	$\geq 90\%$	Semestral
	Números de Reclamos de Clientes	$\leq 10$	Trimestral
	Tasa de crecimiento de ingresos	$\geq 25\%$ (para el año 2021)	Anual
	% de Retención de clientes (fidelización)	Que sea $\geq 80\%$	Semestral

Equipar las unidades de transporte para brindar mayor seguridad	% de unidades totalmente implementadas	Que sea $\geq 75\%$	Trimestral
	Tasas de gastos operacionales	Que sea $\leq 25\%$	Semestral
	% cumplimiento de estándares de calidad	Que sea $\geq 90\%$	Anual
	% de eficiencia de las Evaluaciones de Desempeño	Que sea $\geq 80\%$	Semestral
Fomentar la innovación del Sistema de Gestión de Calidad	% de Proyectos puestos en marcha o finalizados / Proyectos Formulados	Que sea $\geq 90\%$	Semestral
	% de eficacia de las capacitaciones para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad	Que sea $\geq 70\%$	Semestral
Implementar departamento de ventas en la empresa	% crecimiento de las ventas en el primer trimestre	Que sea $\geq 50\%$	Trimestral

	% de eficacia de las capacitaciones	Que sea $\geq 70\%$	Semestral
	Porcentaje de Proyectos Terminados / Aprobados en estado Activo o Terminados	Que sea $\geq 60\%$	Semestral

**Ilustración 4 Indicadores de Meta**

## **Diseño de la Investigación**

**Bibliográfico:** Datos u observaciones ya pasados que el investigador toma y analiza, asumiendo la veracidad (Salinas, 2007, pág. 18).

**Científico:** procesos sistemáticos y empíricos se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva (Hernandez R. F., 2010, pág. 29).

**Cualitativo:** recolecta y analiza los datos, desarrolla preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección. (Hernandez R. F., 2014, pág. 40).

**Cuantitativo:** no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. (Hernandez R. F., 2014, pág. 37).

**Campo:** recaba información a partir del contacto directo con el objeto de investigación (Cárdenas, 2005, pág. 29).

## Tipos de Investigación

Tabla 2 Tipos de Investigación

Explorativa	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
Es cuando un problema de investigación no tiene antecedentes o ha sido poco estudiado. (Arias, 2016, pág. 24)	Hacer posible que se conozcan situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas, (Arias, 2016, pág. 24)	Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da, o porque dos o más variables están relacionadas. (Hernández, pág. 49)	Miden dos o más variables y verifican si están o no relacionadas con el mismo sujeto o grupo, para luego analizar la correlación. (Arias, 2016, pág. 24)

**Elaborado por:** Quisingo, S. (2021)

Para este proyecto vamos a utilizar la investigación explorativa y explicativa para recabar información que permita analizar los procesos admirativos que efectúan en la empresa TRANSCARGA S.A.

### **Población**

Referente a Sampieri, Fernández y Baptista (2015), la población se refiere “al conjunto de personas o factores que presentan por lo general, características similares y que hacen parte de un estudio”.

**Población finita:** Cuando tiene un número limitado de elementos (Arias, 2016, pág. 34).

**Población infinita:** Cuando no es posible contar a todos sus elementos (Arias, 2016, pág. 34)

**Tabla 3 Elementos**

<b>Colaboradores</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Presidente</b>	1
<b>Jefe de Operaciones</b>	1
<b>Jefe Administrativo</b>	1
<b>Talento Humano</b>	1
<b>Asistentes</b>	1
<b>Contador</b>	1
<b>Sistemas</b>	1
<b>Coordinador</b>	1
<b>Conductores</b>	12
<b>Total</b>	20

**Empresa TRANSCARGA S. A.**

### **Muestra**

Sampieri, Fernández y Baptista (2015), indican que la muestra es “una parte de la población que se obtiene a través de la aplicación de la formula estadística”.

### **Tipo de muestras**

**Muestra estratificada:** En este tipo de muestreo, se divide a la población en diferentes grupos, con el único fin de darle representatividad a los diversos grupos que son parte de la población en cuestión. (Gómez, 2012, pág. 34)

**Muestra no estratificada:** En muchos casos existe la necesidad, por diferentes razones, de tomar una o varias muestras de forma no probabilística, es decir, sesgada. (Salinas, 2007, pág. 61).

### **Métodos Teóricos**

**Inductivo:** Va de lo individual a lo general, además de ser de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten (Gómez, 2012, pág. 14).

**Deductivo:** Es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. (Gómez, 2012, pág. 15).

**Análisis:** Descompone el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. (Gómez, 2012, pág. 16).

**Síntesis:** Este método permite comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno estudiado. (Gómez, 2012, pág. 16).

**Científico:** Pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (Arias, 2012, p.18).

**Observación:** Se basa en la observación de los fenómenos, características, situaciones, variaciones, etc. del asunto que se quiere investigar. (Salinas, 2007, pág. 18).

### **Técnicas de Investigación**

**Tabla 4 Demostrativo**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Observación</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Entrevista</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Encuesta</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario</li></ul>

**Elaborado por:** Quisingo, S. (2021)

**Entrevista.** - Se aplicó la técnica de la entrevista, la cual fue concebida por Díaz, Torruco, & Mildred (2015) como “el diálogo entre el autor de la



investigación y la población investigada, para recolectar datos sobre la problemática tratada, basada en el criterio de los involucrados directos.

**Observación directa.** - Se aplicará la observación directa, la cual, según Rekalde, Vizcarra, & Macazaga (2014) se refiere a “la visualización directa del fenómeno, registrando la evolución o interacción del fenómeno.

**Encuesta.** – Se aplicarán los rasgos y las condiciones de la encuesta, para la recogida de información como método de investigación en la se involucran de forma coordinada múltiples técnicas y etapas del proceso de investigación, para la generación de información de calidad dentro de la Empresa TRANSCARGA S.A.

## ENCUESTA

Los aspectos propuestos en la encuesta, estructurada en Google Form, son:

### Procesos administrativos

1. ¿Esta Ud. habituado con las funciones que desempeña dentro de la empresa TRANSCARGA S.A.? \*
2. ¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades asignadas? \*
3. ¿Se han ejecutado actividades para mantenerlo motivado? \*
4. ¿Se le realizan con frecuencia controles de las actividades asignadas?

### Estrategia empresarial

5. ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar soluciones que a largo plazo ayudaran en el crecimiento económico de la empresa? \*
6. ¿Considera usted que a través de la toma de decisiones se ha logrado conseguir las metas y objetivos planteados?
7. ¿La empresa mantiene un control definido acerca del tiempo en que se realizan las distintas actividades?

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para ultimar con este trabajo de investigación en este presente capítulo se describen los resultados de la investigación obtenida luego de la aplicación del correspondiente instrumento de recolección de datos y este dedica a evidenciar las conclusiones obtenidas a lo largo de su realización y expuesto en el capítulo anterior, de manera que se presentaran las técnicas y herramientas aplicadas, así como el proceso de las mismas.

La encuesta va dirigida a los todos los miembros de la empresa TRANSCARGA S.A. Los datos a continuación suministrados, son sometidos a un proceso analítico e interpretativo de la información obtenida en la fase de recolección de datos, en el caso de los instrumentos utilizados, el análisis de los resultados fue de tipo cuantitativo a través de una presentación de datos mediante gráficos y de tipo cualitativo mediante comentarios de la información recolectada, conforme a la respectiva, dimensiones, indicadores e ítems.

Luego de esta primera parte correspondiente al análisis de los resultados, se presenta la discusión de los mismos, donde se incluyó una evaluación de las principales tendencias obtenidas con base a los objetivos específicos en el capítulo I, fundamentando tal discusión con el respectivo soporte técnico de acuerdo a los autores citados en el capítulo II de la investigación

Al término del capítulo se expondrán las falencias detectadas durante la evaluación, mostrando la de mayor incidencia, y la manera en que se determinó, sea a través de una técnica o herramienta o información obtenida.

Análisis documental resultados de la encuesta.

### Procesos Administrativos

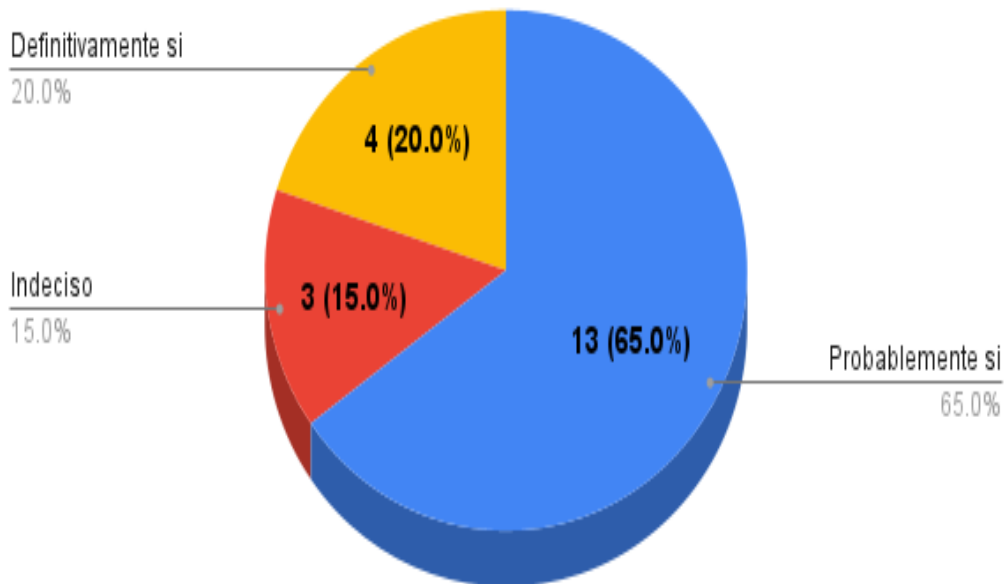
1. ¿Esta Ud. habituado con las funciones que desempeña dentro de la empresa TRANSCARGA S.A.?

**Tabla 5 Procesos Administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	4	20,00%
Probablemente Si	13	65,00%
Indeciso	3	15,00%
Definitivamente No	0	0.00%
Probablemente No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 1 Procesos Administrativos**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. se siente habituado con las funciones básicas que desempeñan, Eso lo indican el 65% indican que probablemente si conocen y se relacionan con sus funciones, aunque cabe indicar este ítem no favorece al conocimiento del 100% de sus funciones a realizarse el 20% de los empleados han indicado que conocen al 100% sus funciones, y un mínimo de porcentaje 15% está indeciso que podría representar al personal nuevo que aun trata de acoplarse a sus funciones.

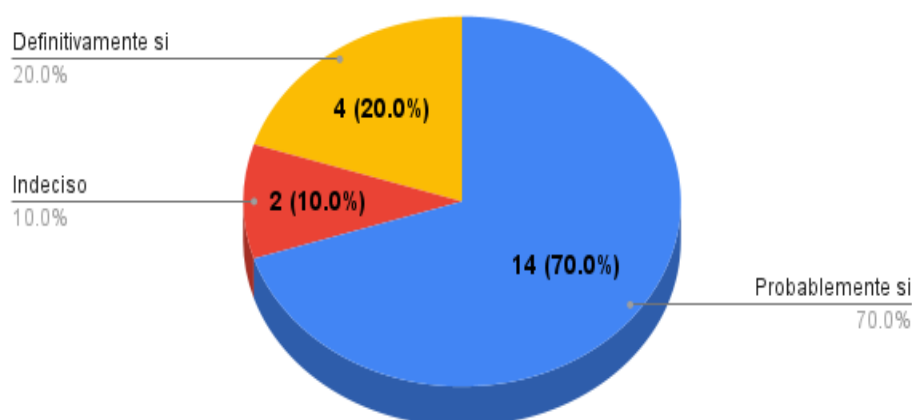
2. ¿Tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades asignadas?

**Tabla 2 Procesos Administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	4	20,00%
Probablemente Si	14	70,00%
Indeciso	2	10,00%
Definitivamente No	0	0.00%
Probablemente No	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 2 Procesos Administrativos**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. menciona que probablemente tienen el conocimiento básico de sus responsabilidades asignadas en la empresa, Eso lo indican el 70%; Se debería fortalecer sus conocimientos para afianzar este resultado para que estén seguros de sus conocimientos y asuman sus responsabilidades, aunque cabe indicar este ítem no favorece al 100% de sus conocimientos a realizarse. Solo el 20% de los empleados han indicado que están capacitados al 100% sus funciones, y un mínimo de porcentaje 10% está indeciso que podría representar al personal nuevo que aun trata de acoplarse a sus labores.

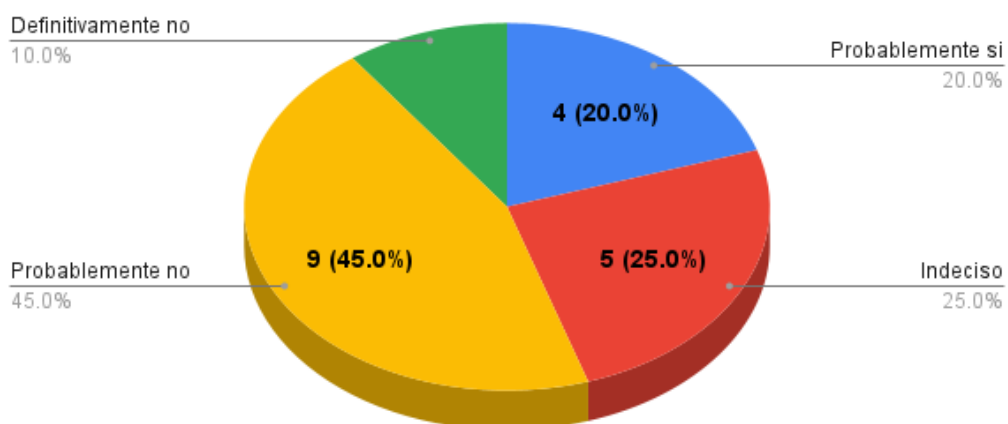
### 3. ¿Se han ejecutado actividades para mantenerlo motivado?

**Tabla 3 Procesos Administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	0	0,00%
Probablemente Si	4	20,00%
Indeciso	5	25,00%
Definitivamente No	2	10.00%
Probablemente No	9	45.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 3 Procesos Administrativos**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. menciona que probablemente no se han realizado ninguna actividad motivacional sea este capacitaciones, reuniones u otro sistema de motivación que se amerite para fortalecer sus conocimientos y que puedan realizar sus funciones así lo indica el 45% de los integrantes de la empresa, un 25% está indeciso a responder esta pregunta y un 20% indica que si se han realizado actividades eso puede indicar que se relaciona a solo una parte del organigrama si han realizado algún tipo de actividad para fortalecer sus conocimientos.

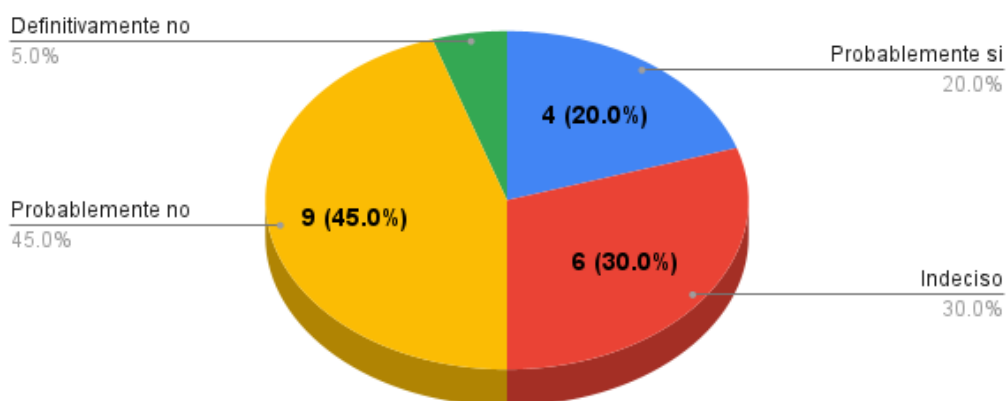
#### 4. ¿Se le realizan con frecuencia controles de las actividades asignadas?

**Tabla 4 Procesos Administrativos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	0	0,00%
Probablemente Si	4	20,00%
Indeciso	6	30,00%
Definitivamente No	1	5.00%
Probablemente No	9	45.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 4 Procesos Administrativos**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. el 45% indica que probablemente no se realizan controles a sus actividades asignadas y un 30% de ellos están indecisos esto indica que no se realizan controles a ninguna de las actividades que se desarrollan en la empresa, solo un 20% indica que probablemente si se realizan estos controles, aunque esta aceptación no indica que sea favorecedor al control de actividades en general.

### Estrategia Empresarial

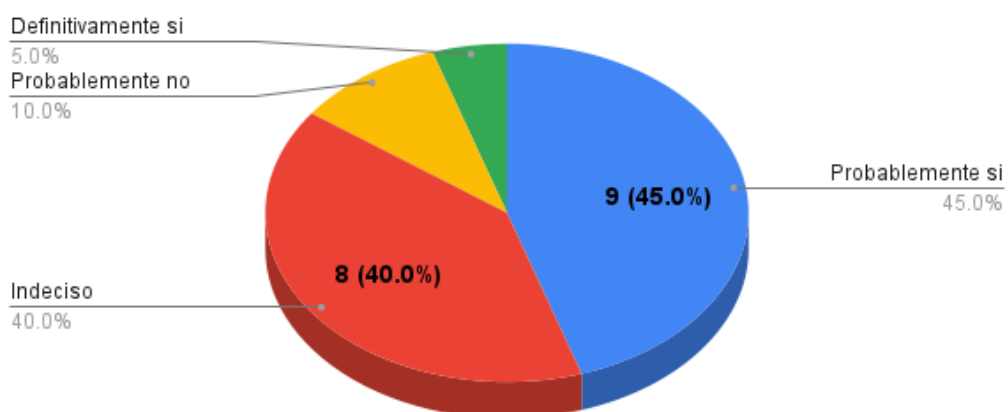
5. ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar soluciones que a largo plazo ayudaran en el crecimiento económico de la empresa?

**Tabla 5 Estrategia Empresarial**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	1	5,00%
Probablemente Si	9	45,00%
Indeciso	8	40,00%
Definitivamente No	0	0.00%
Probablemente No	2	10.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 5 Estrategia Empresarial**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. indican un 45% que probablemente si se realizan reuniones que los involucre y un 40% de ellos están indecisos esto indica la preocupación de los empleados hacia el crecimiento de la empresa a largo plazo, un bajo porcentaje indica que, si tienen reuniones, aunque no han sido notificadas a los empleados para que puedan estar familiarizados.

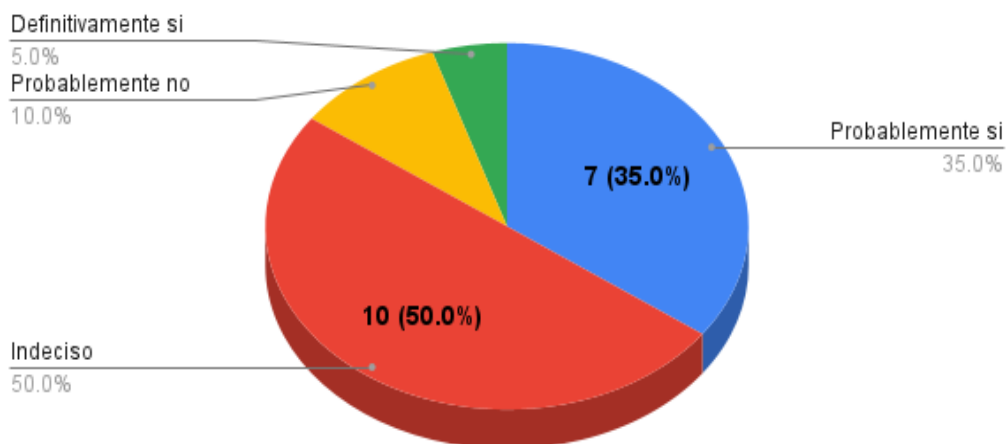
6. ¿Considera usted que a través de la toma de decisiones se ha logrado conseguir las metas y objetivos planteados?

**Tabla 6 Estrategia Empresarial**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	1	5,00%
Probablemente Si	7	35,00%
Indeciso	10	50,00%
Definitivamente No	0	0.00%
Probablemente No	2	10.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 6 Estrategia Empresarial**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo



### Interpretación:

El personal de TRANSCARGA S.A. no se encuentra familiarizado sobre los procesos de la toma de decisiones de la empresa ni sabe cuáles son las metas y objetivos en el que se dirige la misma eso indica el 50% de los cuales están indecisos, y siendo un 35% que afirma que probamente si ha conseguido las metas planteadas, pero que no están seguros que así sea.

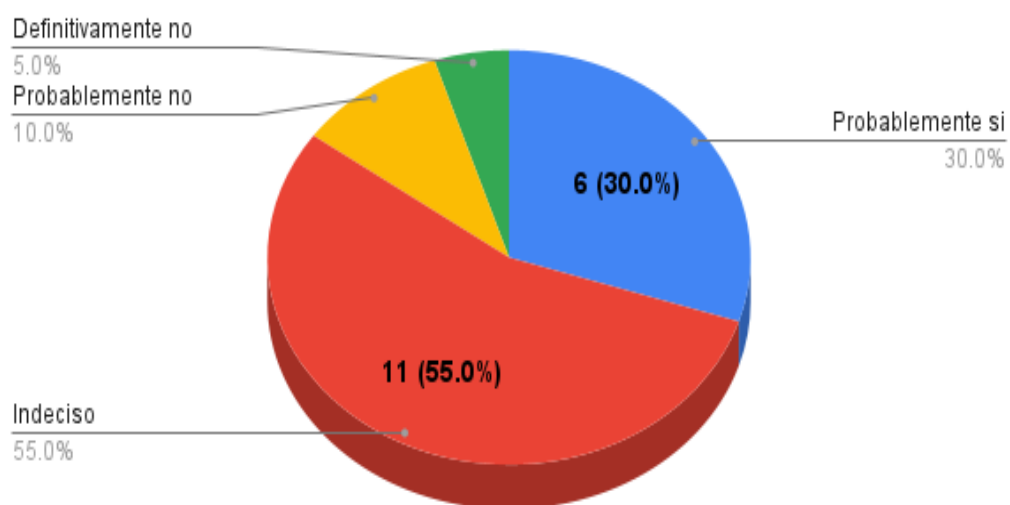
7. ¿La empresa mantiene un control definido acerca del tiempo en que se realizan las distintas actividades?

**Tabla 7 Estrategia Empresarial**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	0	0,00%
Probablemente Si	6	30,00%
Indeciso	11	55,00%
Definitivamente No	1	5.00%
Probablemente No	2	10.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Quisingo, S. (2021)

**Gráfico 7 Estrategia Empresarial**



Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Sofia Quisingo

**Interpretación:**

El personal de TRANSCARGA S.A. afirma estar indeciso sobre los controles de tiempo definidos en que se realicen en las diferentes actividades que realizan la empresa eso indica el 55% y solo un 30% admite que probamente si se llevaría este control, aunque no estén seguros.

## PROPUESTA DE MEJORA

En esta propuesta de mejora se planea utilizar la técnica de 5W+2H, es por resaltar la facilidad y rapidez en la construcción y uso de la información que nos proporciona este modelo y es extremadamente útil para toda ser utilizada en esta empresa que desea hacer un plan de mejora.

Esta técnica consiste en el modelo 5w+2h es una herramienta utilizada por las organizaciones para la ejecución de planificación y consiste en la construcción de una hoja de cálculo, en el cual se busca responder 7 preguntas, cuyas palabras en inglés, se inicia con W y H, a saber:

Presentación del modelo:

- What: desea responder a la pregunta: ¿Qué se debe hacer?
- Why: se debe responder a la pregunta: ¿Por qué, es decir, las razones que justifican lo que se debe hacer?
- When: el objetivo es responder a la pregunta: ¿Cuándo se debe realizar la acción?
- Where: queremos saber: ¿Dónde se realizará la acción (por ejemplo, un departamento o área de la empresa)?
- Who: la pregunta a responder es: ¿Quién va a hacer? ¿Quién va a ayudar? ¿Quién es responsable de implementar la acción?
- How: queremos saber: ¿Cómo se va hacer? Incluye los detalles del proceso para alcanzar el objetivo predefinido.
- How much: debe responder a la pregunta: ¿Cuánto se gastará? Que puede ser en tiempo en dinero, en cantidad de personas o en recurso de cualquier otra índole.

## **PROPUESTA DE MEJORA DE LA ESTRATEGIA**

En este proyecto se pretende detectar y determinar las teorías pertinentes que nos sirvan para evitar las falencias en la ejecución de todos los procesos en la empresa TRANSCARGA S.A. ubicada en la Ciudad de Guayaquil, y hemos considerado que es de suma importancia analizar la estrategia empresarial de implementación del Sistema Business Alliance For Secure Commerce (BASC) que se vayan a utilizar para mejorar el funcionamiento de los procesos tanto administrativos como en general.

Por estas razones vamos a implementar plan de estrategia empresarial a todos los procesos claves para su eficiente mejora y así poder optimizar las labores del personal y poder brindar un mejor servicio.

Mejoraremos las comunicaciones entre los integrantes de la empresa TRANSCARGA S.A. para que sean partícipes de las decisiones que la dirección toma para el rumbo de la empresa y sus aspiraciones realizando reuniones mensuales para crear confianza y empatía con todos sus colaboradores.

Capacitaremos al personal para que puedan realizar sus actividades de la manera más óptima y eficaz y así poder ver reflejado en el mejoramiento de la atención al servicio al cliente. Y que la empresa pueda sostenerse en el mercado muchos años más.

	<u>¿Que?</u>	<u>¿Por qué?</u>	<u>¿Dónde?</u>	<u>¿Quién?</u>	<u>¿Cuándo?</u>	<u>¿Cómo?</u>	<u>¿Cuánto?</u>
<b>1</b>	Optimizar procesos administrativos y operativos	Por qué se necesita establecer indicadores y medirlos constantemente.	En la empresa Transcarga S.A.	Los jefes de departamento	A partir de enero del 2022	Con indicadores de procesos KPI	\$ 100,00
<b>2</b>	Desarrollar estrategias específicas para los diferentes departamentos	Se necesita que los departamentos coordinen los recursos empresariales en mejora del desempeño empresarial	En la empresa Transcarga S.A.	Los jefes de departamento y colaboradores de la empresa	A partir de enero del 2022	Desarrollando reuniones mensuales con todos los integrantes de la empresa	\$ 200,00
<b>3</b>	Capacitaciones para todo el personal para mejorar el servicio al cliente	El personal necesita mejorar sus conocimientos para su eficiencia	En la empresa Transcarga S.A.	Los jefes de departamento y colaboradores de la empresa	A partir de enero del 2022	Agendando capacitaciones 3 veces al año para los empleados	\$ 1200,00

## **CONCLUSIONES**

Se analizó el proceso que realiza el personal de la empresa y tomando en consideración, que los factores de productividad son los recursos que hace funcionar esta empresa se requiere que estos sean examinados a profundidad y sin caer en omisiones; por lo cual, es necesario utilizar una metodología y herramientas administrativas adecuadas, especialmente para el caso de las pequeñas empresas en donde existe la creencia que el proceso productivo es lo único necesario.

Por lo antes expuesto es importante que las herramientas y metodologías utilizadas sean sencillas y fáciles de aplicar, para determinar los problemas raíz de los factores de producción y sus efectos en el incremento de la productividad y calidad.

Como se ha establecido a largo del presente estudio, la determinación de las alternativas y estrategias, debe ser establecida de tal forma que la solución sea factible con los recursos que se cuenta, especialmente considerar el talento humano, factor principal al momento de planear y ejecutar las acciones de mejora.

La propuesta consistió en utilizar la técnica de 5W+2H en la empresa TRANSCARGA S.A., para fortalecer cada uno de los componentes de este método y poder realizarlos manera eficaz y oportuna.

En consecuencia, la alta dirección de la organización debe comprometerse a utilizar este método y se mejorarán las gestiones de la empresa TRANSCARGA S. A.

## **RECOMENDACIONES**

Con todo lo antes concluido sería que se pongan en marcha la propuesta, con las herramientas idóneas para corregir las deficiencias que presenta actualmente TRANSCARGA S.A.

Es necesario que se realicen reuniones con todos los colaboradores de la empresa TRANSCARGA S.A. para coordinar las actividades a realizarse, optimizando así las actividades administrativas y operativas de la empresa que conlleven a maximizar los niveles de productividad en general.

Determinar dentro de la organización al grupo de colaboradores que confirma el equipo de administradores del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, para eso la Gerencia General designa a un equipo de colaboradores que cumplan con las características propias de cada área a administrar.

Se designa un administrador por cada proceso que conforma el mapa de procesos del sistema de gestión de la organización.

Cada responsable o administrador de procesos es el encargado de llevar a cabo el control de las actividades que se deben cumplir en su proceso y de llevar el control de las mejoras en caso de identificarse.

- Definir las actividades a realizar de manera periódica, con el equipo a cargo.
- Socialización del plan con todos los departamentos involucrados, asignación de objetivos, metas, indicadores aprobación del plan.
- Verificación mensual trimestral, semestral y anual de las actividades programadas para establecer porcentajes en el nivel de cumplimiento.

## Bibliografía Referencias

- 1196, D. E. (01 de 01 de 2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE*.  
Obtenido de REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE.
- Arias. (mayo de 2016). Metodología de la investigación. Veracruz.
- Arias, F. (2016). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Cuarta Edición, Editorial Depalma.
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Nueva York: Publicaciones de ILPES.
- Cárdenas, R. (mayo de 2005). Metodología de la investigación. Veracruz.
- Cubas, L., & Quispe, S. (2018). *Planificación estratégica para mejorar la gestión empresarial en la empresa Centro Estético Dentalart E.I.R.L. Chiclayo, 2017*. Pimentel.
- Escobar, F. (2014). *Metodología Cuantitativa*. Colombia:  
<http://www.geocities.ws/uaexam/Felipe-Entrevista.pdf>.
- Escobar, F. (2015). Colombia: <http://www.geocities.ws/uaexam/Felipe-Entrevista.pdf>.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (primera ed.). Mexico: Ma. Eugenia Buendía.
- Gonzalez, J., & Rodriguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. España: Díaz de Santos.
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: Mexicana.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta, Ed.) Mexico: Mexicana.
- Hernández, R. F. (s.f.). *Metodología de la investigación* (cuarta ed.). Mexico: Mexicana.  
<https://www.basc-guayaquil.org>. (s.f.).
- <https://www.obraspublicas.gob.ec/>. (01 de 01 de 2012).  
<https://www.obraspublicas.gob.ec/>. Obtenido de  
<https://www.obraspublicas.gob.ec/>.
- INTERARTS. (2012). *GUÍA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*. Barcelona.
- LOPEZ, R. C. (2012). Procesos Administrativos.
- Lorenzo, A. F. (2012). [https://CONCEPTOS\\_DE ESTRATEGIA\\_EMPRESARIAL](https://CONCEPTOS_DE ESTRATEGIA_EMPRESARIAL).



- Pacheco, O. (2015). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires – Argentina: Editorial Heliasta. Tercera Edición.
- Palacios Acero, L. C. (2010). *Dirección Estratégica*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Poole, B. (2016). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Tercera Edición. Editorial Alfaomega.
- REBECA CORDOVA LOPEZ. (2012). *Proceso Administrativo*.
- Rekalde, I., Vizcarra, M., & Macazaga, A. (2014). La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y. *Educación XX1*, 17(1), 15.
- Salinas, P. (2007). *Metodologia de la investigación*. Merdida, Venezuela.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2015). *Metodología de la invetigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Scott, A. (2007). *PLanificación Estratégica*. Gran Bretaña: Edinburg Business School.
- Steiner, G. (2007). *Planeación Estratégica, lo que todo director debe saber*. México: Grupo editorial Patria. Trigésima Cuarta reimpresión.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. Mexico : GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Varela, R. (2008). Innovación empresarial: Arte y ciencia en la creación de empresas. *Revista Tecnura*, 197-199.

# ANEXOS

## 1. Oficio de comisión con el tema aprobado.

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
Unidad Académica De Educación Comercial, Administración y Ciencias

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Sofía Eva Quisingo Cueva

**CARRERA:** Tecnología en Administración de Empresas

**CELULAR:** 099-810-5194

**CORREO:** [sequisingo@itb.edu.ec](mailto:sequisingo@itb.edu.ec)

**JORNADA:** Semipresencial

### **TEMA:**

Plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

### **FORMULACIÓN PROBLEMA:**

¿Qué incidencia tiene la estrategia empresarial de implementación del Sistema Business Alliance For Secure Commerce (BASC) en la mejora de procesos administrativos que efectúa la empresa TRANSCARGA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Estrategia empresarial

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Procesos administrativos

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan estratégico empresarial para la mejora de procesos administrativos del Sistema de Gestión de Seguridad y Control (BASC), en la empresa TRANSCARGA S.A.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar las teorías pertinentes a estrategia empresarial y procesos administrativos.

Detectar las falencias metodológicas de los procesos administrativos en la empresa TRANSCARGA S.A

Elaborar un plan de estrategia empresarial en la empresa TRANSCARGA S.A. de la ciudad de Guayaquil.

## 2. Misión, Visión de la empresa.

### Misión

Brindar a nuestros clientes soluciones logísticas únicas, profesionales y personalizadas en el transporte de carga para satisfacer y apoyar con éxito todas sus necesidades, transmitiendo seguridad, que nos genere una ventaja competitiva y sostenible a largo plazo.

### Visión

Ser reconocido en el 2025 como uno de los mejores proveedores de servicios de transporte de carga que ofrece precios justos y competitivos sin comprometer nuestros valores fundamentales, seguridad, calidad de servicio y compromiso durante la entrega.

## 3. Principios y valores de la empresa.

### Valores y principios:

- Responsabilidad
  - Respeto
  - Calidad
  - Disciplina
- Trabajo en equipo
  - Colaboración
- Compromiso Social
  - Empatía
- Respeto y cuidado al medio ambiente
  - Liderazgo y participación

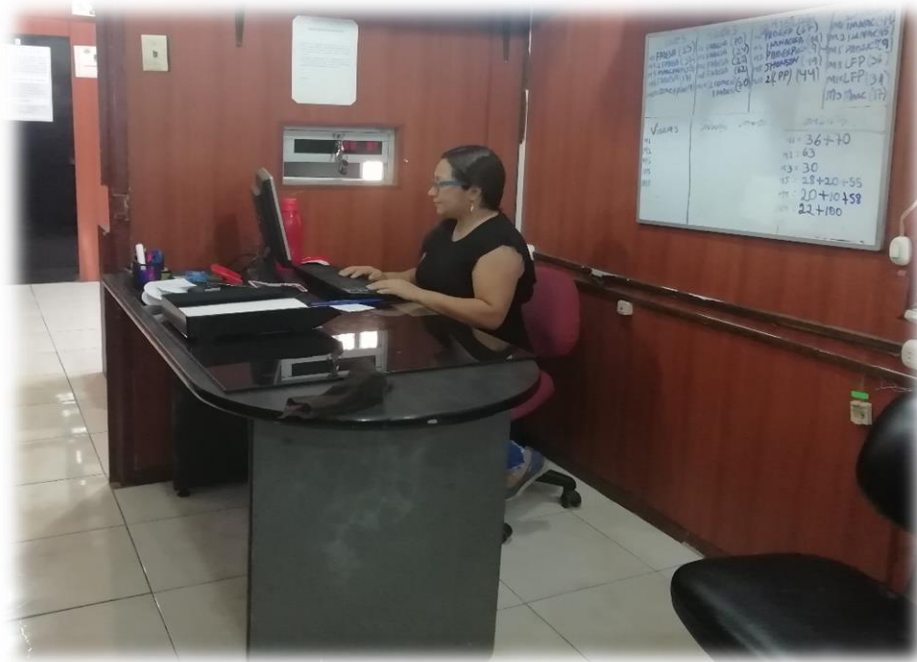
4. Logo de la empresa.



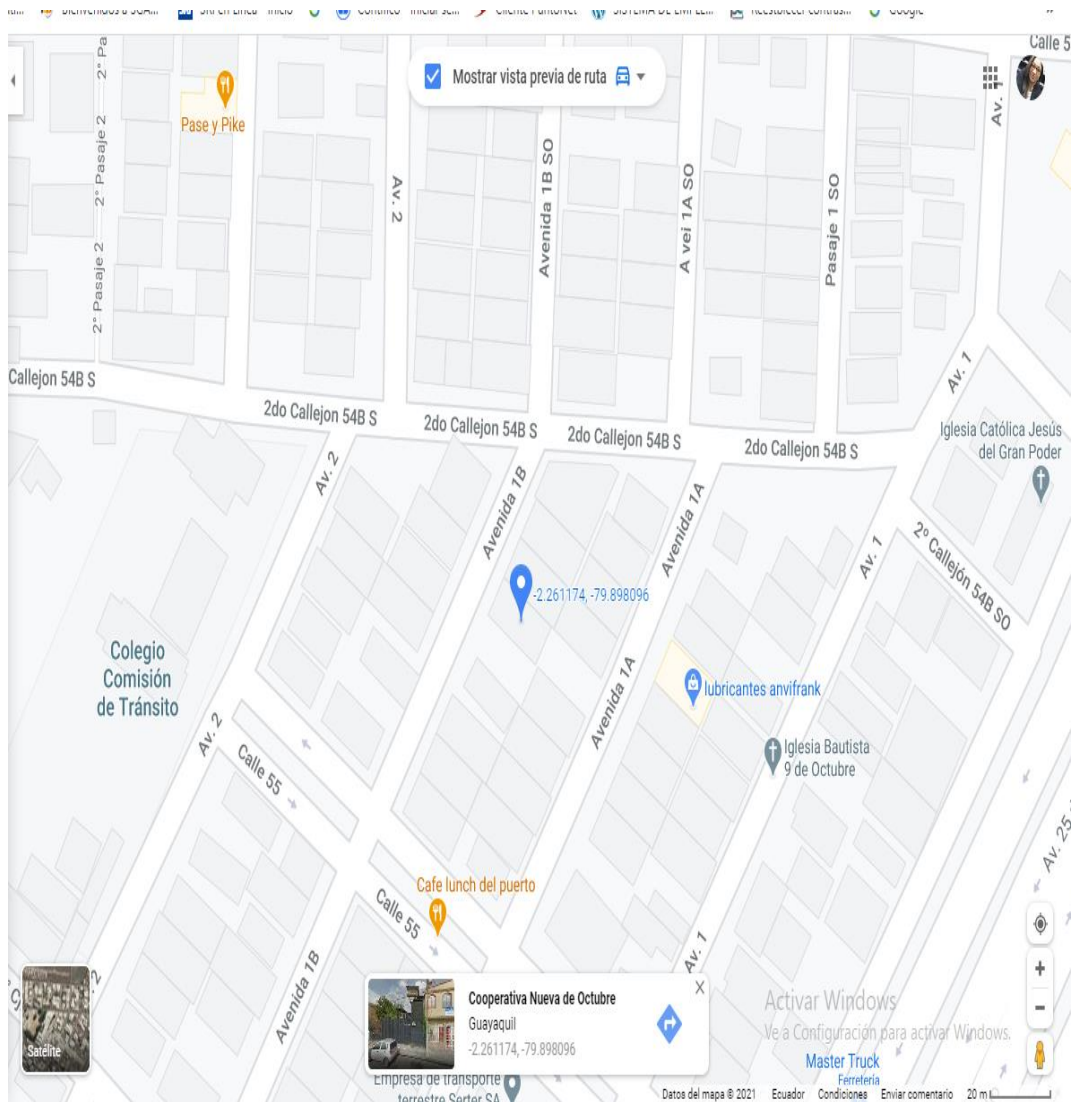
5. Organigrama.



## 6. Fotos.



## 7. Ubicación de la empresa.



## **GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA TRANSCARGA S. A.**

**Fecha:**

**Objetivo:** Analizar los procesos administrativos que realiza el personal de la empresa TRANSCARGA S. A.

**Instructivo:** Responder escogiendo solo una opción, la encuesta es confidencial.

- 1) **¿Cómo se realizan los procesos administrativos en la empresa?**
  
- 2) **¿Cuáles son los procedimientos que utiliza la empresa para la llevar los procesos administrativos y de control?**
  
- 3) **¿Cuál es el mecanismo que utiliza la empresa para la evitar fallos en los procesos?**
  
- 4) **¿Cuál es el tratamiento de las ineficiencias, si es que la empresa las ha tenido en algún momento de su existencia?**
  
- 5) **¿Qué tipo de documentación o registros mantiene la empresa para el control y la verificación de los procesos?**
  
- 6) **¿Le gustaría implementar un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos?**
  
- 7) **¿Cuáles son los beneficios que usted espera de la implementación de este plan estratégico?**
  
- 8) **¿Qué debería contener este plan estratégico?**



**CHECK LIST PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA  
TRANSCARGA S. A.**

**Fecha:**

**Objetivo:** Evaluar los controles de los procesos administrativos de la empresa TRANSCARGA S.A.

**Instructivo:** Responder escogiendo solo una opción, la encuesta es confidencial.

Cuestionario de evaluación de control interno

---

**Componentes**

**Si      No**

---

**Ambiente de control**

¿Ha establecido y difundido la empresa, su misión, visión y valores corporativos?

¿Mantiene la empresa un Código de Ética?

¿Mantiene la empresa una política de operación que facilite la información de todos los hechos económicos y financieros?

**Evaluación de riesgos**

¿Existen procedimientos de control para la identificación y evaluación de los riesgos identificados en el área administrativa?

¿Se ha realizado auditorías contables

¿Se ha estructurado y difundido el mapa de riesgos en el en el departamento administrativo?

**Actividades de control**

¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos en el departamento administrativo?

¿Se mantiene un mecanismo de control para garantizar que los códigos contables generados guarden concordancia con los registros documentales?

¿Se mantiene un orden y coherencia en la organización documental y digital de los archivos?

## Información y comunicación

¿Se mantienen mecanismos adecuados para la comunicación entre el personal del departamento de crédito y cobranzas, administrativo, ventas y el de contabilidad?

¿Están definidas las funciones del personal del departamento administrativo, en un manual de funciones?

¿Se realizan verificaciones periódicas de los sistemas de información que realizan las interfaces y los ajustes contables en el departamento administrativo?

## Seguimiento y monitoreo

¿Existe supervisión continua en el departamento administrativo para controles implementados, con el objeto de garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones contables?

¿Se realiza monitoreo y seguimiento continuo del control interno y sus resultados sirven para aplicar acciones correctivas y preventivas en el departamento administrativo?

¿Se monitorean los resultados de las acciones correctivas y preventivas en el departamento administrativo, de acuerdo a un plan de mejora continua?

## Total

---

Nota: Empresa TRANSCARGA S. A.

