



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**El impacto del proceso administrativo en la rentabilidad de la compañía
"Transguana s.a" de la ciudad de Machala**

**SANCHEZ RIVAS MARIA CRISTINA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MALDONADO HERRERA CLAUDIA YELENI
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**El impacto del proceso administrativo en la rentabilidad de la
compañía "Transguana s.a" de la ciudad de Machala**

**SANCHEZ RIVAS MARIA CRISTINA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MALDONADO HERRERA CLAUDIA YELENÍ
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**El impacto del proceso administrativo en la rentabilidad de la
compañía "Transguana s.a" de la ciudad de Machala**

**SANCHEZ RIVAS MARIA CRISTINA
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MALDONADO HERRERA CLAUDIA YELENI
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

OLLAGUE VALAREZO JOSE KENNEDY

**MACHALA
2021**

PROYECTO INTEGRADOR

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10%

Excluir bibliografía

Apagado

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

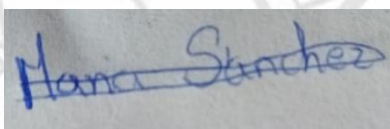
Las que suscriben, SANCHEZ RIVAS MARIA CRISTINA y MALDONADO HERRERA CLAUDIA YELENI, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado El impacto del proceso administrativo en la rentabilidad de la compañía "Transguana s.a" de la ciudad de Machala, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



SANCHEZ RIVAS MARIA CRISTINA

0706091915



MALDONADO HERRERA CLAUDIA YELENI

0706592409

Título Del Proyecto O Tema De Investigación

El Impacto Del Proceso Administrativo En La Rentabilidad De La Compañía
“Transguana” S.A De La Ciudad De Machala

Capítulo I: Planteamiento Del Problema

Objeto del problema

¿Cuál es el impacto del proceso administrativo para mejorar la rentabilidad de la empresa Compañía de Trasporte “ TRANSGUANA” de la ciudad de Machala?

El Problema de Investigación

La administración está vinculada al trabajo, empieza desde que el hombre se da cuenta que no podía trabajar individualmente y empieza a tener la posibilidad de trabajar en equipo para lograr mejores resultados. La administración se aplica en todas las empresas independiente de su actividad y tamaño, esta etapa va desde su creación madurez y declinación los elementos del proceso administrativo fueron dados por el Frances Henry Fayol, que hasta en la actualidad se ha mantenido en la aplicación de las empresas, cuando se tienen dificultades para desempeñar una eficiente administración se debe a algunos factores que repercuten en la rentabilidad, por ende algunas llegan hasta desaparecer. (Solano, Merino, & Muñoz , 2016)

En el Ecuador hay muchas empresas de transporte donde desconocen los elementos del proceso administrativo, realizando las actividades de manera empírica o de acuerdo a su experiencia, que implica en algunas ocasiones desconocimiento de los objetivos, falta de planeación y compromiso por parte de los trabajadores dando consecuencias graves que llevan a la quiebra en el primer año de apertura de la empresa. Algunas dificultades que tiene es mantenerse en el mercado lograr un financiamiento y que los clientes prefieran el servicio Esta problemática se presenta en muchas empresas que no logran un equilibrio adecuado entre el proceso administrativo y financiero. (Zapata, Vélez, & Arango, 2020)

En la provincia de El Oro cuenta con unidades de transporte interprovincial en cada cantón, los mismo se han visto afectados por políticas, cambios y el problema que en la actualidad ha afectado a miles de empresas la pandemia del Covid 19, disminuyendo

la cantidad de usuarios que quieran viajar a otras ciudades, el diagnóstico que se realizara en la cooperativa de transporte “TRANSGUANA” S.A que actualmente carece de procedimientos administrativos y financieros que muestran que se pueden realizar acciones necesarias para tomar medidas de mejoramiento para aumentar la rentabilidad.

Por la la situación en la que se vive en la actualidad por la pandemia es muy necesario el fortalecimiento de un proceso administrativo eficiente en la empresas de transporte, pues al existir una inadecuada administración dentro de la empresa, las ventas se reducirían considerablemente, afectando directamente a su rentabilidad , por eso se determina el siguiente problema de investigación que es conocer ¿Cuál es el impacto del proceso administrativo para mejorar la rentabilidad de la compañía “TRANSGUANA” S.A de la ciudad de Machala?

Justificación

El siguiente estudio se hace con el fin de proponer un proceso para mejorar la administración en la rentabilidad, en este proyecto se trabajará con la cooperativa de transporte “TRANSGUANA S.A”, dónde se pretende verificar si están aplicando un correcto proceso administrativo y de qué manera se puede mejorar, debido a que es la base primordial para el funcionamiento de la cooperativa. Con esta investigación se mostrará si el proceso administrativo tiene un impacto directo con la rentabilidad de la empresa, considerando que todas las empresas independientes de su actividad aplican un proceso administrativo.

Con este proyecto se determinará cual es el conocimiento de la empresa y si está llevando un proceso administrativo adecuado, el mismo se comprobará si le dará un impacto en la rentabilidad, es importante saber que en la actualidad son muchas las empresas de transporte de pasajeros que ofrecen mejores servicios contando con unidades muy equipadas y muy competitivas en el mercado. Por lo que es necesario emplear estrategias para administrar de forma eficiente, permitiendo que se realicen aumento de perspectivas de las ventas.

La compañía de transporte “TRANSGUANA” S.A jamás le han realizado una investigación que pueda aportar a su rendimiento y desarrollo económico, por este motivo este proyecto ofrecerá un nuevo conocimiento a los socios y trabajadores, porque les servirá de guía al proponer un modelo de plan de mejora del proceso administrativo el

mismo se puede aplicar y obtener resultados , con el diagnostico que se realizará en la empresa “TRANSGUANA S.A” se evidenciara las falencias, puntos críticos y las estrategias que aplica, para así crear una fuente de información realista para obtener mejores resultados que serán reflejados en su rentabilidad.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar el impacto del proceso administrativo en la rentabilidad de la empresa “TRANSGUANA” de la ciudad de Machala

Objetivo Especifico

- Realizar un diagnóstico de la empresa “TRANSGUANA” S.A
- Identificación de procesos administrativo e información financiera de la empresa TRANSGUANA” S.A y otras empresas similares.
- Propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos

Capitulo II: Desarrollo Del Proyecto

Revisión Sistemática de la Literatura

Proceso administrativo

El proceso administrativo en una empresa es el modo en que realiza sus actividades a través de sus cuatro fases planeación, organización, dirección y control, los encargados de ejecutar estos procesos son los administradores para ello llevan a cabo las cuatro funciones que se conoce como proceso administrativo. Henry Fayol fue el responsable que determina estas funciones vitales en la administración de todo tipo de empresa. Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de los objetivos, en primer lugar estos se fijan después se delimitan los recursos necesarios se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (Blandez, 2014)

“El proceso administrativo reúne un conjunto de técnicas a través de las cuales desarrolla actividades que debe cumplir la empresa, siguiendo un orden sistemático tomando en cuenta las necesidades de las organizaciones” (Aparicio, Macias, & Mares, 2015, pág. 692). Con esta serie de procesos , se considera los recursos disponibles y cuales son las fortalezas con que cuenta la organización, así como también el entorno de esta y

las necesidades que no debe perder de vista, para poder lograr su meta en el tiempo determinado o previsto por la organización.

Evolución De Los Procesos Administrativos

El proceso administrativo se ha desarrollado desde la antigüedad y ha evolucionado y mantenido con el pasar del tiempo, su concepto se ha transformado en base a los aspectos de la vida cambios del entorno o grupos sociales varios influyentes de la administración como Adam Smith, Henry Fayol, Max Weber y muchos otros han ido evolucionando estos términos como organización, liderazgo, estructura y habilidades forman parte de los procesos de la administración. (Mendoza & Moreira, 2021).

Por consiguiente, la importancia de la Administración está vinculada al trabajo, en la historia es muy sutil, esta evolución ha sido más de forma que de fondo porque igual se mantienen los mismos elementos, que en ocasiones no todas las empresas aplican, con estas herramientas se da una visión más amplia de las empresas desde los procesos, talento humano, recursos disponibles, planteamiento de objetivos, habilidades. En la realidad todas esas técnicas están en los diferentes elementos que son la “Planificación, Organización, Dirección y Control” con la cual se logar mayor eficiencia, mejor toma de decisiones y mayor rendimiento.

Elementos Del Proceso Administrativo

Planeación dentro de este elemento implica la tarea de definir los objetivos estratégicos, tácticos y operativos, con la primera fase del proceso administrativo se busca el alcance de las estrategias, planificaciones de presupuestos y actividades que tengan relación con la jerarquía o estructura que maneja la organización (Rubio, Blandón, & Serna, 2019).

“La planeación radica en establecer el curso concreto de acción que ha de surgir, estableciendo los principios que tendrán que orientarlo, la serie de operaciones para su realización. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos” (Reyes, Riofrío , Villagrán , & Carrasco, 2017, pág. 3).

Esta es una de las etapas más importante donde es la base para que se cumplan los demás procesos. Se planifica para obtener resultados a corto o largo plazo, así se minimizan riesgos, costos y así también garantiza la estabilidad de la empresa, con una

planeación administrativa, permite visualizar el futuro y ayuda a tener en claro hacia dónde quiere llegar en base a los objetivos. La necesidad de planificar nace que el entorno de la empresa es muy cambiante y para un gerente es prioridad tener establecido los objetivos y llevar el rumbo de la organización, es necesario que con la planificación se conozca su misión visión, objetivos y valores empresariales para así realizar un diagnóstico interno y externo a través de la herramienta DAFO.

Importancia de la planeación

Según los autores antes mencionados indica que:

- Se planea para reducir el riesgo del entorno interno y externo de las organizaciones.
- Se planifica para ver la manera de aprovechar los recursos que hoy en día son muy limitados
- Otra de la importancia de la planificación es mejorar la toma de decisiones y tener claro hacia donde se dirigen los esfuerzos para el cumplimiento de objetivos
- Se planea para describir con normas de desempeño y para valorar el avance de la dinámica de las organizaciones.

Organización Es otra de las etapas que son la base para desempeñar adecuadamente las labores .Consiste en armar una estructura en nivel jerárquico para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para que los trabajadores sepan sus funciones y desarrollar habilidades para poder alcanzar los objetivos planificados. Esta etapa busca simplificar o facilitar el trabajo y optimizar funciones donde el subordinado pueda estar motivado para lograr iniciativa y eficiencia del personal.

Dirección: Como etapa es la más dinámica del proceso administrativo por la interacción con los trabajadores, aquí se reflejan si los procedimientos o estrategias ejecutados fueron correctamente planificadas. En respuesta de esto se ve una mejora de ambiente laboral, por la capacidad que se tiene en influir en los trabajadores para que tengan compromiso de liderar actividades porque todo se realiza en función de un objetivo en común, una de las ventajas que tiene una buena dirección es la comunicación y motivación por parte del gerente que es el encargado de integrar, coordinar y velar por

los recursos que sean utilizados de la mejor manera,. Es el centro de la administración la parte principal que existe entre miembros de un equipo de trabajo y su líder.

Es indispensablemente la función de la dirección la que orienta la realización de los planes y programas que conducen al cumplimiento de la misión organizacional incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. (Botero, 2017)

Control: Es la última etapa del proceso administrativo consiste en verificar y evaluar que las tareas o actividades previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el objetivo de corregir cualquier problema o desvío y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. (González, Izquierdo, Viteri, & Verdezoto, 2020)

Rentabilidad

La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa. Hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. (Ramírez, Mungaray, Aguilar, & Inzunza, 2017)

Según (Gitman, 2003) citado, La rentabilidad mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos, se denomina utilidad neta al valor residual de los ingresos, que se obtiene después de haber restado todos sus costos y gastos, siempre que los gastos sean menores a los ingresos, de un periodo contable, es decir cuando los egresos sean mayores a todos los ingresos obtenidos, al resultado se lo denomina una pérdida neta (Freire, Govea, & Hurtado, 2018).

TIPOS DE RENTABILIDAD

Rentabilidad Económica

De acuerdo Estero (2006) citado manifestó que “La rentabilidad económica es la primera y principal finalidad de las empresas. Es incluso la razón de su existencia. La efectividad de los resultados de explotación determina la capacidad de la empresa para

sobrevivir desde el punto de vista financiero, para atraer proveedores de fondos y para recompensarlos adecuadamente” (Ocaña & Sierra , 2018).

De acuerdo (Sánchez, 2002) citado, Se define también como rentabilidad económica a la diferencia entre los ingresos generados, y los recursos y capitales que se han utilizado para generarlos en un período determinado; de tal forma que, a través de los resultados se realice un análisis eficiente sobre las decisiones tomadas y acciones realizadas, con la finalidad de aplicar acciones correctivas y preventivas que secunden estrategias que en un futuro incrementen los beneficios (Freire, Govea, & Hurtado, 2018).

La rentabilidad es el cociente de ambas magnitudes y puede interpretarse como la suma de una compensación al capital aportado por los propietarios, junto con una retribución a la gestión. El monto y evolución del patrimonio neto refleja si la empresa se encuentra en crecimiento o retracción: estas alteraciones sin duda dependen tanto de los beneficios percibidos, como de las expectativas futuras. Las magnitudes del patrimonio de las empresas analizadas presentan el problema de sufrir distorsiones con la aparición de la inflación a mediados de la década de 1940, un fenómeno que persistió a lo largo del lapso analizado (Cuesta & Newland, 2016).

Rentabilidad Financiera

Según (Pérez Carballo y Vela Sastre; 1981; 215). Citado "Se entiende por rentabilidad de una empresa la tasa con que remunera a los capitales o recursos que utiliza. Desde un punto de vista puramente económico, uno de los fines primordiales de la empresa consiste en hacer máxima la rentabilidad de los capitales invertidos en la misma" (Álvarez, Dornínguez, & Sánchez, 2005). La rentabilidad financiera es la que se enfrenta a un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

Análisis Entre Rentabilidad Económica Y Financiera

El análisis económico-financiero, también conocido como análisis de estados financieros, análisis de balances o análisis contable, es un conjunto de técnicas para diagnosticar la situación de la empresa, detectar reservas y tomar las decisiones adecuadas. Su utilidad está en función del objetivo que se defina en el estudio y de la posición de quien lo realiza: desde una perspectiva interna, la dirección de la empresa

puede tomar decisiones que corrijan los puntos débiles que puedan amenazar el futuro, así como potenciar los puntos fuertes para alcanzar los objetivos; desde una perspectiva externa, resultan de utilidad para las personas y organizaciones interesadas en conocer la situación y evolución previsible de la empresa (Nogueira, Medina, Hernández, Comas, & Medina, 2017).

El análisis de los estados financieros permite evaluar la posición económica y la posición financiera de una empresa, a saber, Posición económica: capacidad de la empresa para generar beneficios, ser redituable y, en un sentido amplio, generar excedente durante un periodo determinado. Se considera el motor de la empresa y se mide por el rendimiento de sus activos (rentabilidad económica). Posición financiera: capacidad de afrontar y atender al conjunto de pasivos y obligaciones financieras de la empresa a cualquier plazo. Integra tres dimensiones: liquidez, solvencia y endeudamiento (Nogueira, Medina, Hernández, Comas, & Medina, 2017).

Vpn Y El Índice De Rentabilidad

Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias. Una variación de la regla del VPN se conoce como índice de rentabilidad (IR) simplemente es igual al valor presente de las entradas de efectivo dividido entre las salidas iniciales de efectivo.

Cuando las empresas usan el índice de rentabilidad para evaluar las oportunidades de inversión, la regla que siguen para tomar una decisión es elegir el proyecto que tenga el índice mayor que 1.0. Cuando el IR es mayor que 1, significa que el valor presente de las entradas de efectivo es mayor que el (valor absoluto) de las salidas de efectivo, de modo que un índice de rentabilidad mayor que 1 corresponde a un valor presente neto mayor que cero. En otras palabras, los métodos del VPN y el IR siempre llegarán a la misma conclusión acerca de si una inversión particular es rentable (Lawrence & Chad , 2012).

CAPÍTULO III: Metodología del Proyecto

Diseño de la Investigación

La investigación se realizó directamente con el Gerente de la Compañía “TRANSGUANA S.A., obteniendo información por parte del departamento Administrativo, porque a través de él se tiene la finalidad de poder formular un criterio acerca de los procesos administrativos, y al respecto dar alternativas para solucionar la problemática establecida.

Tipo de investigación descriptiva

Según lo afirma Bernal (2010) La investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto, siendo uno de los procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos y guías.

Metodología del proyecto

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo por lo que va describir el proceso administrativo y examinar los estados financieros, dentro del proyecto es de tipo seccional o transversal porque la población-objeto de estudio será de los colaboradores de la empresa, los datos que se obtendrán en esta investigación son de un solo momento y en un tiempo determinado.

Para el desarrollo de este proyecto se tomará en cuenta la información obtenida y tendrá un enfoque cualitativo, según Cadena et al. (2017) refieren a este método que es inductivo y sigue un diseño de investigación flexible. En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y personas en una perspectiva holística, las personas, escenarios o grupos no son reducidos a variables, sino vistos como un todo, además dan como resultado información o descripciones de situaciones, eventos, y comportamientos observados.

Población

La población es el conjunto de elementos que contiene algunas características, que formará parte de la muestra y que cumple una serie de criterios, al hablar de población de estudio se puede incluir empresas, expedientes, familias, objetos etc.; es necesario especificar la población que se va a estudiar, porque al culminar la investigación será posible generalizar los resultados, para cualquier estudio de investigación se incluyen subconjuntos de la población (Arias, Villasís, & Miranda, 2016).

Para este proyecto de investigación el tamaño de la población implicada es importante porque a través de ello nos referimos al número de elementos que está constituida por los directivos y colaboradores en el siguiente cuadro incluye las partes que forman parte de la población de estudio.

Personal	Frecuencia
Directivos	1
Trabajadores	24
Total	25

Elaborado por: autoras

En la población interviene un total de 25 personas que están distribuidas de la siguiente manera: 1 directivo (gerente) y 24 trabajadores de la compañía “TRANSGUANA S.A” de la ciudad de Machala.

Instrumentos de Recolección de Datos

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad . Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio (Troncoso & Amaya, 2016).

El diseño de la encuesta sostiene un cuestionario donde Casas et al. (2003) en su investigación “La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios

y tratamiento estadístico de los datos” lo definieron como aquel documento que recibe la información acerca de los indicadores establecidos en los objetivos de la encuesta. Con lo anterior, se define al cuestionario como un formulario donde constan las preguntas dirigidas a los implicados en la investigación, y a su vez la encuesta queda definida como el proceso que se llevó a cabo para la obtención de los datos necesarios.

Para recolectar información administrativa y financiera para este proyecto se emplea una entrevista y encuesta que se basará en recopilar información de la muestra de la población de estudio del cual se obtendrán datos importantes, opiniones y respuestas a las preguntas formuladas. Siendo esta una técnica común para conocer la percepción de los trabajadores de la Compañía “TRANSGUANA S.A. para eso se utiliza la información y los resultados obtenidos permitiendo conocer en qué situación se encuentra para así obtener mejores resultados .

CAPTITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

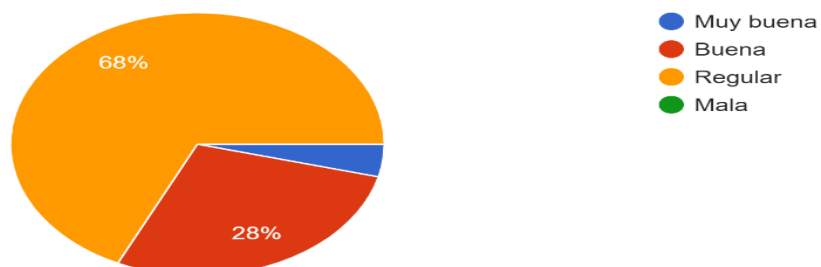
Análisis de los Resultados

Cuadro 2: planificación de la empresa

Pregunta 1 ¿Cómo usted considera la planificación de la empresa?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	1	4%
Buena	7	28%
Regular	17	68%
Mala	0	0
Total	25	100%

Grafico 1

¿Cómo usted considera la planificación de la empresa?
25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación.

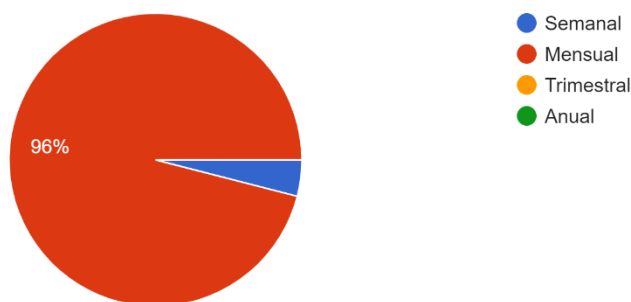
Entre la población encuestada se encontró que el 68% trabajadores, consideran que la planificación de la empresa es regular, mientras el 28% consideran que la planificación es buena, y un 4 % considera que la planificación es muy buena. Se puede apreciar que la empresa no tiene una buena planificación para llevar a cabo sus objetivos, posiblemente le hace falta mejorar o cambiar estrategias de planificación.

Cuadro 3 Información de la planificación de la empresa

Pregunta 3 ¿Cada Que Tiempo El Gerente Le Informa De La Planificación De La Empresa?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	1	4%
Mensual	24	96%
Trimestral	0	0
Anual	0	0
Total	25	100%

Gráfico 2

¿Cada que tiempo el gerente le informa de la planificación de la empresa?
25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación :

El 96% de los trabajadores dicen que el gerente les informa de la planificación de la empresa mensualmente y un 4% dice que la planificación les informa cada semana. Según los datos se puede decir que el gerente si les informa de la planificación de la empresa,

considerando que ese tiempo es adecuado para que los trabajadores conozcan sobre las actividades que se realizan en la empresa.

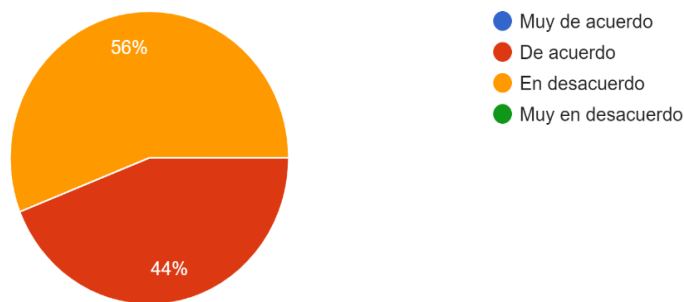
Cuadro 4 organización de la empresa

Pregunta 4 ¿Considera Que La Empresa Está Realizando Una Correcta Organización?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	11	44%
En desacuerdo	14	56%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	25	100%

Gráfico 3

¿Considera que la empresa está realizando una correcta organización?

25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación :

El 56% de población considera que la empresa no está realizando una correcta organización, y un 44% está de acuerdo según los resultados obtenidos. Se puede interpretar que la empresa tiene un poco de falencias, considero que debe mejorar , y distribución de funciones de cada uno de los trabajadores para que se pueda mejorar sus habilidades y lograr así mayor eficiencia.

Cuadro 5 Funciones administrativas

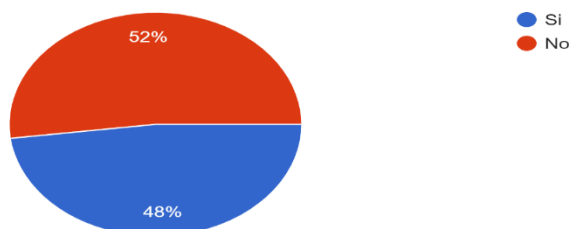
Pregunta 5 ¿ Usted considera que las funciones administrativas dentro de la empresa se están llevando correctamente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%

Gráfico 4

¿ Usted considera que las funciones administrativas dentro de la empresa se están llevando correctamente?

25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e Interpretación:

De acuerdo con la encuesta que se realizó, se obtuvo un 48% de trabajadores que consideran que las funciones administrativas son adecuadas mientras que el 52% han respondido que no se están realizando de manera correcta, esto quiere decir que los elementos del proceso administrativo no se están aplicando correctamente, el directorio deberá analizar qué proceso es el que influye en la rentabilidad de la empresa.

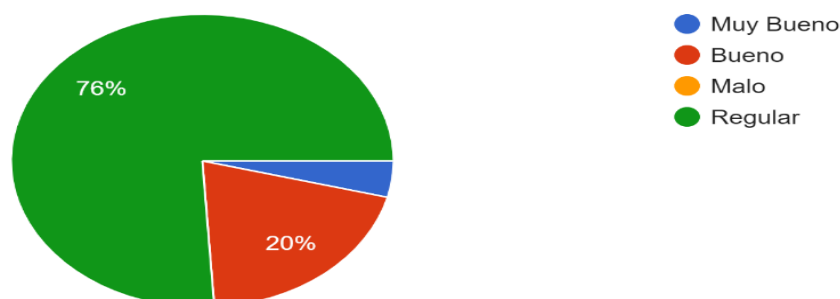
Cuadro 6 Información de la Organización de la empresa

Pregunta 6 ¿Cómo califica el liderazgo dentro de la organización?		
opciones	Frecuencia	porcentaje
Muy bueno	1	4%
Bueno	5	20%
Malo	0	0%
Regular	19	76%
Total	25	100%

Gráfico 5

: ¿Cómo califica el liderazgo dentro de la organización?

25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

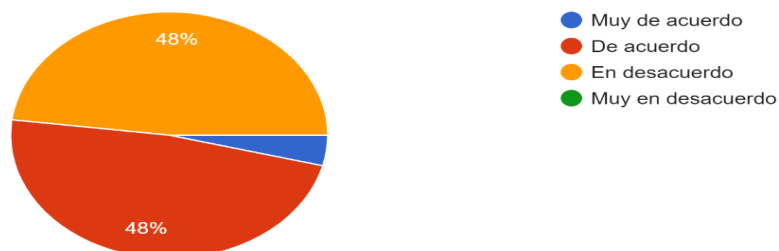
Análisis e interpretación : El 76% de la población considera el liderazgo dentro de la organización regular, mientras que el 20% de la población considera el liderazgo bueno y finalmente el 4% muy bueno. Se considera analizar todas las decisiones que toma el gerente en el directorio antes que el ponga en función a realizar.

Cuadro 7 Decisiones del Gerente

Pregunta 7 ¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma el gerente?		
opciones	Frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	1	4%
De acuerdo	12	48%
En desacuerdo	12	48%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	25	100%

Gráfico 6

¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma el gerente?
25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación:

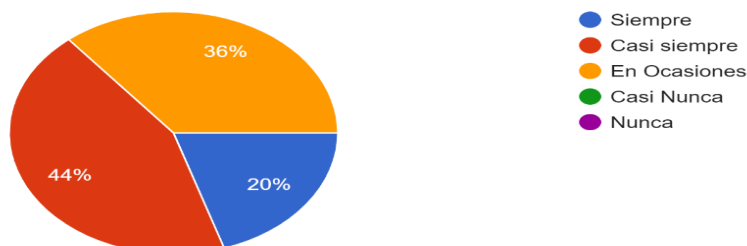
El 48% de trabajadores consideran de acuerdo con las decisiones que el gerente toma, asimismo el 48% de trabajadores considera en desacuerdo con las decisiones tomadas y finalmente el 4% está muy de acuerdo con las decisiones tomadas. Se debe analizar en el directorio las decisiones que serán tomadas y que resulte conveniente a la empresa.

Cuadro 8 Control de actividades

Pregunta 8 ¿Con qué frecuencia se realiza los controles de las actividades?		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	20%
Casi Siempre	9	36%
En Ocasiones	11	44%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Gráfico 7

¿Con qué frecuencia se realiza los controles de las actividades?
25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación:

El 44% de trabajadores nos dan a conocer que se realiza casi siempre un control de actividades, mientras que el 36% nos dicen en ocasiones y finalmente siempre un 20%. Cabe señalar que la frecuencia con la que se realiza los respectivos controles se encuentra la empresa en un adecuado control.

Cuadro 9 nivel de empresa

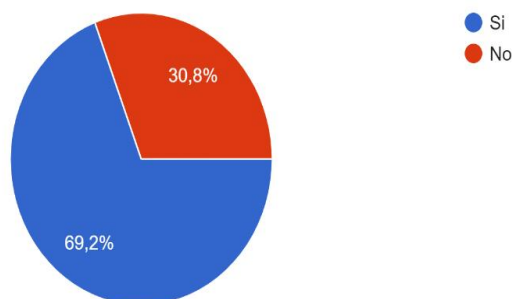
Pregunta 9 ¿Cree usted que la empresa alcanza los niveles esperados de utilidad por los socios.?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	69,2%
No	7	30,8%
Total	25	100%

Gráfico 8

¿Cree usted que la empresa alcanza los niveles esperados de utilidad por los socios.?

25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la encuesta que se realizó, se obtuvo un 69.20% de trabajadores que consideran que la empresa alcanza con los niveles esperados mientras que el 30.8% han respondido que no se está alcanzando los niveles esperados, esto quiere decir que debido a la causa de pandemia la empresa ha tenido variaciones en su utilidad comparado hacia los años anteriores, el directorio deberá analizar que se puede determinar para reactivar la economía en la empresa.

Cuadro 10 Utilidad de empresa

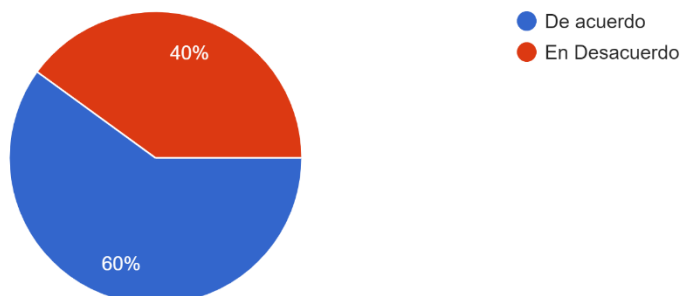
Pregunta 10 ¿Usted está de acuerdo que los ingresos obtenidos son adecuados para cubrir los gastos de la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	15	60%
En Desacuerdo	10	40%
Total	25	100%

Gráfico 9

¿Usted está de acuerdo que los ingresos obtenidos son adecuados para cubrir los gastos de la empresa?

25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación: El 60% de personas encuestadas está de acuerdo con lo obtenido de la empresa para cubrir sus gastos, mientras que el 40 % está en desacuerdo. Se considera analizar los ingresos obtenidos para los gastos correspondientes de la empresa se recomienda hacer un presupuesto del dinero obtenido para cubrir los gastos.

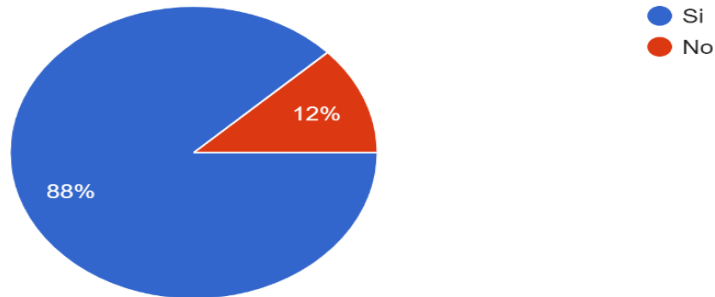
Cuadro 11 Información de Empresa

Pregunta 11 ¿la gerencia informa los resultados financieros que obtiene la empresa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	88%
No	3	12%
Total	25	100%

Gráfico 10

¿la gerencia informa los resultados financieros que obtiene la empresa?
25 respuestas



Fuente: Empresa Transguana S.A

Elaborado por: autoras

Análisis e interpretación:

El 88% de trabajadores se informa de los estados financieros de la empresa, mientras que el 12% no. Esto quiere decir la empresa si informa sobre los estados financieros en su mayoría, el directorio deberá encargarse de hacer conocer a toda la empresa.

PROPUESTA

Diseño de un Modelo del proceso administrativo orientado al mejoramiento de todos los elementos del proceso del mismo para mejorar la Rentabilidad de la Cooperativa Transguana S.A

Datos Generales

Empresa: “Transguana” S.A

Ubicación: Machala

Ruc:0791710693001

Misión

Brindar el mejor servicio de transporte interprovincial, utilizando vehículos apropiados y al personal capacitado de conductores profesionales para dar seguridad,

calidad y servicio eficiente, asegurando la satisfacción de nuestros usuarios.

Visión

Ser la mejor empresa de transporte de pasajeros en la provincia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, con administración eficiente y actuando siempre con responsabilidad social y ambiental.

Valores Corporativos

- **Responsabilidad:** es un valor y virtud para el ser humano que da cumplimiento a sus obligaciones, una persona responsable es un líder que sabe de respeto, justicia , y solidaridad, por lo tanto posee principios éticos el mismo que replica en su vida académica, familiar y social
- **Puntualidad :** Es una conducta del ser humano que se basa en cumplir alguna tarea, compromisos en un horario establecido, en diferentes culturas se considera como una virtud, que posee sabiendo que se organiza las actividades con los propios horarios para lograr el objetivo.
- **Eficiencia:** Es la medición de los esfuerzos para la correcta utilización de los recursos, el costo, el tiempo, materiales, cuando se utilizan menos recursos se logrará el objetivo
- **Seguridad:** Es un valor empresarial que sirve para prevención de riesgos de los trabajadores y de los usuarios, por lo tanto en la organización desarrolla programas, promoviendo el liderazgo para prevenir los posibles problemas.

Diagnostico Institucional

Análisis del ambiente Interno

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">• No cuenta diseño de actividades• Deficientes Habilidades Gerenciales• Las ordenes son dadas verbalmente• Desacuerdo con decisiones del gerente• Poca delegación de funciones• Ausencia de Trabajo en Equipo• Pocas unidades adecuadas para brindar un buen servicio.• El personal no usa Uniforme• No realizan publicidad• No posee un organigrama	<ul style="list-style-type: none">• Se planifica por medio de reuniones con los socios• Choferes Profesionales Capacitados que conocen rutas.• Unidades de Transporte Propias• Competitividad en los Precios• Legalmente constituida• Tiene 19 años de experiencia• Cuenta con agencias en Machala, Pasaje y Guanazán

Análisis del ambiente Externo

Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Competencia directa con destinos iguales• Nuevas Políticas del sector del transporte• Inseguridad• Carreteras en mal estado• Tráfico vehicular en horarios de salida• Cooperativas de transporte Modernas con avanzada tecnología.	<ul style="list-style-type: none">• Administrar Mejor las unidades con respecto a destinos y horarios• Aumento de la Población• Acceder a capacitaciones• Realizar un estudio de factibilidad de aperturas de nuevas rutas• Reconocimiento de la ciudadanía• Brindar un excelente servicio

Fuente: Entrevista y encuesta

Elaborado por: autoras

MODELO DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO			
Elementos	Debilidades	Acción correctiva	Impacto
Planeación	No se plantean objetivos a corto y largo plazo.	La cooperativa de transporte debe fijar objetivos a través de reuniones de los socios y tener una visión clara de que es lo que quieren llegar a ser.	Fuente de motivación y compromiso para los socios de la empresa, logrando dar rumbo y dirección para garantizar el éxito.
Planeación	Las actividades planificadas no son plasmadas en un cronograma. Falta de proyecciones de ventas y de gastos.	El departamento administrativo debe realizar un cronograma donde se detallen todas las actividades actuales y futuras y dar a conocer a todos los trabajadores.	Mejora la coordinación y cumplimiento de las actividades que se realizan diariamente con respecto a los turnos de salida y llegada
Organización	Falta de un organigrama y delegación de funciones	Elaborar un organigrama para mejorar la distribución de funciones y departamentos	Ayuda a que cada trabajador tenga claro sus responsabilidades para permitir el ahorro de tiempo y lograr una buena productividad.
Dirección	Descuerdo con las decisiones del gerente Unidades poco equipadas	Mejorar la comunicación, y presentar las inquietudes en las reuniones con las decisiones que no está de acuerdo y proponer posibles soluciones o ideas. Equipar unidades para complacer al y mejorar el servicio.	Evitar conflictos entre socios así mejorando el ambiente laboral, para que todos trabajen. Dar seguimiento a cada trabajador para que pueda desarrollar un compromiso con la empresa. Tienen propia iniciativa para cumplir sus responsabilidades.
Control	Falta de control en las actividades	Mejorar condiciones, y los controles periódicos para poder realizar correcciones	Garantiza el correcto funcionamiento para evitar posibles errores o desvíos de lo que se tenía planeado. Sistema de control eficiente

Valoración De La Factibilidad

Dimensiones Tecnica-Económica-Social-Ambiental

Dimensión Técnica

El análisis técnico dentro de una empresa tiene como objetivo encontrar un proceso donde se pueda elaborar e implementar ciertos parámetros o herramientas necesarias para el funcionamiento de la empresa.

Para establecer la localización adecuada para la empresa TANSGUANA S.A se debe tomar en cuenta algunos factores del entorno a nivel micro y macro tales como: condiciones geográficas, físicos, , insumos o materiales, servicios de asistencia técnica vías de acceso y capacitación del talento humano, servicios financieros, servicios básicos, seguridad, régimen legal (Romero, Hidalgo, & Correa, 2018).

Por lo tanto la viabilidad técnica se basa en la ubicación geográfica de TRANSGUANA S.A. y su estructura organizacional.

Ubicación

TRANSGUANA S.A. Se encuentra ubicada en la ciudad de Machala, Provincia El Oro, en el terminal Terrestre de Machala boletería número 47, entrando por la puerta principal a mano derecha.

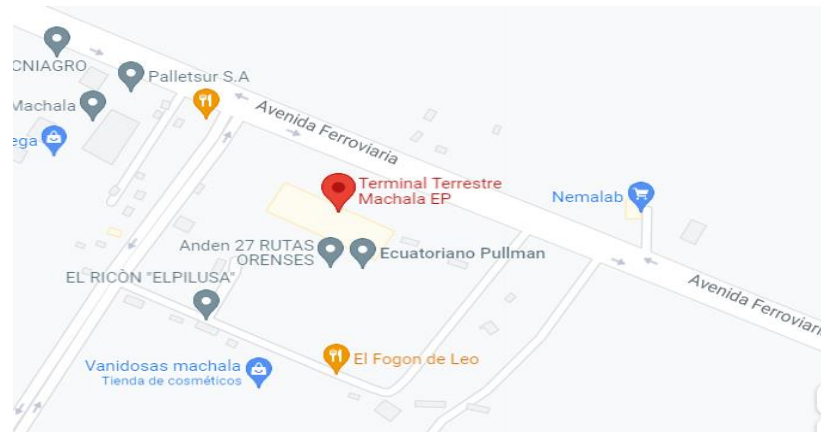


Figura 1. Ubicación de la empresa

Estructura Organizacional

Es un modelo jerárquico utilizado por las empresas para promover la dirección y gestión de sus actividades. El organigrama representa la estructura jerárquica, los cargos y funciones de la empresa y los canales oficiales de comunicación. Por lo tanto TRANSGUANA S.A. no cuenta con una estructura organizacional, por lo cual se ha visto en la necesidad como parte de propuesta un modelo de organigrama estructural para la empresa, el cual servirá para el uso de las funciones de la empresa.

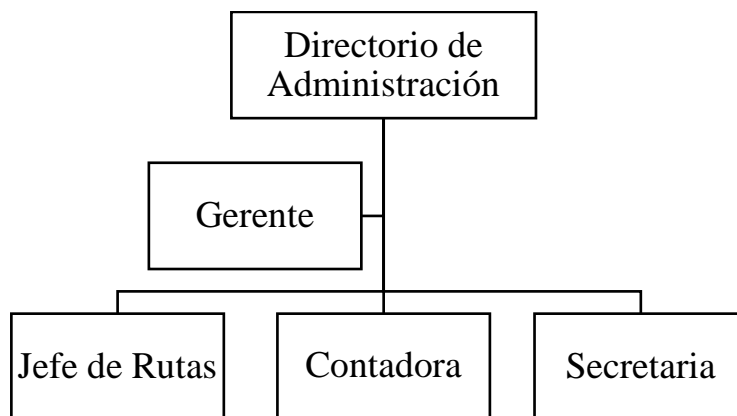


Figura 2 Organigrama de la empresa Transguana “S.A”

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Dimensión Económica

La dimensión económica es una de las partes más indispensables a la hora de ejecutar un proyecto, puesto a que ella depende de la sostenibilidad de la economía de los principales grupos de interés a nivel local nacional el dinero sinónimo de poder y posesión a la hora de adquirir un bien o servicio.

Como resultado se comprueba que tiene impacto en el nivel de ingresos, para aumentar la generación de valor la misma que está correlacionado positivamente con algunas dimensiones y variables de desarrollo económico, no lo está con otras. Es por ello que observamos que los indicadores que permitan valorar la dimensión económica al crear plazas de trabajo, pago de impuesto de este último registran desacoplamiento respecto al nivel definido por la situación de un país en términos de crecimiento económico estricto (Sanchez & Prada , 2015).



Figura 3. Página de la Empresa Transguana S.A en la Superintendencia

En este gráfico se muestra que la empresa activamente operando en el territorio ecuatoriano, cuya actividad económica se encuentra en el sector público, no posee ninguna disposición judicial que puede afectar su imagen (Superintendencia de Compañías y Valores, 2021).

Actividad Económica y capital de constitución de la empresa.

El gráfico muestra que su actividad económica y para la cual está establecida es de transporte de pasajeros con unidades nuevas, con buen servicio, conforme a la autorización de los organismos de tránsito y transporte terrestre; cuenta con un capital suscrito de \$ 1 700 (mil setecientos dólares americanos) (Superintendencia de Compañías y Valores, 2021).

Se muestra que las actividades de la empresa se encuentran activa

 **INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA**

Información General

Ubicación

Contactos

Información Adicional

¿Es proveedora de bienes o servicios del estado?	<input type="text" value="NO"/>	¿Ofrece servicios de pago a remesas?	<input type="text" value="NO"/>	¿Compañía vende a crédito?	<input type="text" value="NO"/>
¿Pertenece a MV?	<input type="text" value="NO"/>			Fecha de última actualización - Societario	<input type="text" value="may 2, 2021 12:10:1"/>
¿Es sociedad de interés público?	<input type="text" value="NO"/>	Disposición judicial que afecta la compañía	<input type="text" value="NINGUNA"/>		

Actividad Económica

Objeto Social	PRESTAR EL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES; EN UNIDADES NUEVAS, CON BUEN SERVICIO, CONFORME LAS AUTORIZACIONES DE LOS ORGANISMOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE...				
Ciiu Actividad Nivel 2	<input type="text" value="H49"/>	Descripción	<input type="text" value="ORTE POR VIA TERRESTRE Y POR TUBERIAS."/>		
Ciiu Operación Principal	<input type="text" value="H4921.02"/>	Descripción	<input type="text" value="TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE SUBURBANO, QUI"/>		

Capital a la Fecha

Capital suscrito	<input type="text" value="1,700"/>	Capital Autorizado	<input type="text" value="0"/>	Valor Nominal	<input type="text" value="1"/>
------------------	------------------------------------	--------------------	--------------------------------	---------------	--------------------------------

Figura 4. Información general de la compañía

Figura 5. Nómina de los socios



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

No. de Expediente: 38608

No. de RUC de la Compañía: 0791710693001

Nombre de la Compañía: TRANSPORTE GUANAZAN TRANSGUANA S.A

Situación Legal: ACTIVA

Disposición judicial que afecta a la compañía: NINGUNA

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	0703654897	ALBARRACIN TEJEDOR CARMEN ANTONIETA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
2	0703193417	ALBARRACIN TEJEDOR ROSA MARIBEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
3	0704178763	ARMIJOS TITUANA GRACIELA MARIELA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
4	0101193431	ASANZA ASANZA FERNANDO JAVIER	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
5	0705656676	ASANZA LANDIN ELVIS GEOVANNI	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
6	0750302747	ASANZA SANCHEZ HUMBERTO RENGEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
7	0700837115	ASANZA VARGAS VICTOR OSWALDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
8	0703642447	ATARIGUANA CARPIO JEFFERSON RONALDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
9	0702417213	BRITO VELEZ ROBERT HENRY	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
10	0703762005	CHUCHUCA CHUCHUCA JORGE RODOLFO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N
11	0703661744	CORONEL GALLEGOS ERALDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 68 ^{.0000}	N

En el gráfico se muestra la nómina de socios y su inversión de capital de cada uno para que pueda llevar a cabo la construcción de esta compañía (Superintendencia de Compañías y Valores, 2021).

Dimensión social

Pasquale (2017) un concepto de bienestar social que incluye la relación recíproca entre individuo y sociedad y que, por ende, entiende a las personas como sujetos activos (pág. 493). Por lo tanto presentaremos una propuesta de mejora la administración en la empresa.

Dimensión Ambiental

Gallardo et al. (2016) refieren que la dimensión ambiental debe ser considerada en la estrategia de la organización, durante el proceso de dinamización de esta se integran los procesos de diseño estratégico de la organización, lo cual permite solucionar los conflictos de responsabilidades (pág. 2). El presente proyecto está enfocado en el proceso administrativo en la empresa, lo cual no afecta la parte ambiental que tiene como finalidad indicar una propuesta a la empresa y llevar a cabo una mejor planificación, organización, dirección y control.

Contrastación Teórica de Resultados

La investigación realizada al personal de la empresa TRANSGUANA S.A; expusieron las principales dificultades que se presentaron a los colaboradores a la hora de cumplir con sus actividades. Así como también se encontraron puntos de vista favorables para la empresa sobre la existencia de una propuesta para cumplir sus funciones que podría ayudar al mejoramiento de la empresa y una buena coordinación de las actividades asignadas.

Se muestra que la planificación de la empresa es un poco deficiente para llevar a cabo sus objetivos, posiblemente le hace falta mejorar o cambiar estrategias de planificación, de esta manera concuerda con la tesis denominada *“La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa mega micro s.a. de la ciudad de Ambato.”* Donde también la mayoría de los encuestados respondieron que la creación de un proceso administrativo de funciones para la empresa ayudara a optimizar el conocimiento sobre las actividades a desempeñar según la investigación realizada por (Coques, 2016).

TRANSGUANA S.A. al ser una empresa de servicio de transporte de pasajeros presenta la necesidad de implementar una propuesta de mejora para sus funciones de la administración debido a que tiene un poco de falencias, considero que debe mejorar, y distribución de funciones de cada uno de los trabajadores. De igual manera se indica que las funciones administrativas no se están aplicando correctamente. Ante lo identificado se difiere la teoría de los procesos administrativos; planeación, organización, dirección y control dentro de la empresa en el que detalle sus funciones a realizar los colaboradores

y permita lograr los objetivos (González, Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo, 2020).

Se realiza los respectivos controles se encuentra la empresa está en un adecuado control, pero de forma rigurosa ante el documento. De acuerdo al nivel esperados esto quiere decir que debido a la causa de pandemia la empresa ha tenido variaciones en su utilidad comparado hacia los años anteriores. De acuerdo con Cota y Rivera (2016) Una capacitación es de vital importancia para una empresa para lograr cambios significativos para los colaboradores, alcanzando así mayores niveles

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado los análisis pertinentes de la empresa “TRANSGUANA” S.A se plantean las siguientes conclusiones:

- En la empresa se pudo constatar a través de la entrevista que no siguen un modelo de proceso administrativo en el que intervengan los cuatro elementos, por lo tanto se comprobó que este escenario no le afecta directamente a la rentabilidad, el problema radica en la situación actual que se está viviendo a nivel mundial por la pandemia del Covid 19 que ha traído consecuencias para que tenga una disminución de las ventas.
- Dentro de la empresa cuenta con una deficiencia en planes estratégicos, y políticas administrativas que no permite ser competitiva en un mercado donde el sector del transporte intraprovincial es uno de los afectados por la pandemia en el que no utilizan al 100% de la capacidad de aforo de usuarios provocando un desequilibrio para desarrollar mejor la organización.

- En la empresa la deficiencia de procesos administrativos genera que no se lleve un correcto control de las actividades que se plantea desde un principio, por esta razón se dio un plan de mejora para las actividades que las están realizando de manera incorrecta.

Recomendaciones

- Es recomendable que la directiva se reúna y planifique de mejor manera todos procedimientos o actividades que se realizan mensualmente y decidan implementar varias estrategias que ayuden a la empresa a optimizar los recursos para mejorar la rentabilidad y así dar cumplimiento a los objetivos.
- Se recomienda revisar la situación interna para implantar controles con parámetros rígidos previniendo los errores que puedan suceder al momento de las horas de salida y de llega de los buses.
- Se debería evaluar la posibilidad de acceder a nuevas rutas o implementar un área de planificación para que los directivos resuelvan posibles problemas y hasta que puedan presentar un diseño de estrategias para controlar las problemáticas que se presenten en el ámbito interno y externo para reactivar la economía del transporte público por la situación actual del covid 19.

Referencias

- Álvarez, M., Dornínguez, C., & Sánchez, M. (2005). *Rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de la empresa*. Las Palmas de Gran Canaria. Obtenido de <https://mdc.ulpgc.es/utills/getfile/collection/MDC/id/1513/filename/1519.pdf>
- Freire, C., Govea, K., & Hurtado, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Espacios*, 7. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf>
- González, S. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González, S., Izquierdo, A., Viteri, D., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 608-620. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *ARTÍCULO DE REFLEXIÓN*, 329-32. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Zapata, J., Vélez, Á., & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una

empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000200008

Aparicio, V., Macias, E., & Mares, O. (2015). Análisis de procesos administrativos como estrategia de competitividad en los grandes hoteles de la ciudad de Tecomán, Colima. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del IX Congreso*, 690-704. Obtenido de <file:///C:/Users/yelen/Downloads/38-Texto%20del%20art%C3%ADculo-293-1-10-20160427.pdf>

Arango , M., Ruiz , S., & Ortiz , F. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Revista Chilena de Ingeniería* , 707-720. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77254022014.pdf>

Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 2(63), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de https://books.google.es/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT6&dq=proceso+administrativo+&lr=&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false

- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 527-537.
- Coques, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato. *Manual de Funciones y Organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cuesta, M., & Newland, C. (2016). RENTABILIDAD, EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y DIVERSIFICACIÓN EN TRES GRANDES COMPAÑÍAS ARGENTINAS. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe*, 204-228. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2791/279146499007.pdf>

Gallardo, M. (2016). La gestión de la dimensión ambiental en la empresa CUBIZA

Holguín, Cuba. *Ciencias Holguín*, 1-18. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432005.pdf>

Hernández , Y., & Galindo , V. (2016). Modelo de gestión del servicio de transporte

UBER. *Espacios Públicos*, 157-175. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/676/67650281008.pdf>

Lawrence , G., & Chad , Z. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico:

Cámara Nacional de la Industria. Obtenido de

[https://educativopracticass.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-](https://educativopracticass.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf)

[administracion-financiera.pdf](https://educativopracticass.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf)

Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). Análisis

económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. *Red de Revistas*

Científicas de América Latina, el Caribe, 106-115. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397010.pdf>

Ocampo, W., Washington , P., & Merchan, V. (2017). La gestión administrativa de las

empresas de transporte urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de

satisfacción de los usuarios. *Polo del Conocimiento*.

doi:10.23857/casedelpo.2017.2.5.may.224-243

Ocaña , E., & Sierra , C. (2018). Árbol de Rentabilidad. *ESPE*. Obtenido de

http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/09/16.7-

[%C3%A1rbol-de-rentabilidad.pdf](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/09/16.7-%C3%A1rbol-de-rentabilidad.pdf)

- Pasquale, E. (2017). Las dimensiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual. *Trabajo y Sociedad*, 493-515. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387352369025.pdf>
- Ramírez, N., Mungaray, A., Aguilar, J., & Inzunza, R. (2017). Una explicación de la rentabilidad y poder de mercado de las microempresas marginadas. *Economía: teoría y práctica*(46). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802017000100097
- Reyes, J., Riofrío , M., Villagrán , J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de ingeniería Administrativa* (Vol. 17). Riobamba, Ecuador: Politécnica ESPOCH. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro%20Elemento%20De%20Ing%20Administracion.pdf>
- Romero, O., Hidalgo, A., & Correa, H. (2018). *Plan de negocios. Un enfoque práctico en el sector comercio*. Machala - Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/PlanDeNegociosUnEnfoquePracticoEnElSectorcomercio.pdf>
- Rubio, G., Blandón, A., & Serna, H. (2019). ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE COMPONENTEN UN SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL. ESTUDIO DE CASO. *Revista Científica Hermes*, 20, 408-439. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477662439011/html/index.html>
- Sanchez , P., & Prada , A. (2015). Del concepto de crecimiento económico al de desarrollo de las naciones. *Revista Económica Mundial*, 221-251. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/866/86641407010.pdf>

Solano, N., Merino, J., & Muñoz, L. (2016). Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas. *Revista Administración y Finanzas*, 3(7), 1-9.

Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_1.pdf

Superintendencia de Compañías y Valores, S. (2021). Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvv/>

ANEXOS

ENTREVISTA

- a) ¿Cómo planifica las actividades de la empresa?
- b) ¿Como está organizada la empresa?
- c) ¿Se ejecuta un control de las actividades administrativas que se realiza durante el día?
- d) ¿Como usted comprueba que su empresa está obteniendo un aumento o una disminución de sus servicios de transporte de pasajeros que generan ingresos a la organización ?
- e) ¿En el área de Planificación Estratégica, la cooperativa ha realizado algún avance? ¿Como por ejemplo tiene diseñada los procesos administrativos?
- f) ¿En el asunto de proyección para futuras líneas de transportes o futuros destinos, la cooperativa ha realizado alguna Investigación de Mercados?
- g) ¿En la gestión por Gestión por Procesos, la empresa cuenta con un manual específico donde se detallan los procesos que se realizan?
- h) La empresa opera con recursos propios o requiere financiamiento para el desarrollo de sus actividades?
- i) Al existir la Administración Financiera, ¿la cooperativa toma sus decisiones en base a los resultados del análisis financiero?
- j) ¿Para el manejo de los recursos económicos se utiliza presupuesto de ingresos y gastos.?

ENCUESTA

Pregunta 1: ¿Cómo usted considera la planificación de la empresa?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 2 ¿Cada que tiempo el gerente le informa de la planificación de la empresa?

Semanal

Mensual

Trimestral

Anual

Pregunta 3 ¿Considera que la empresa está realizando una correcta organización?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

Pregunta 4 ¿Usted considera que las funciones administrativas dentro de la empresa se están llevando correctamente?

Si

No

Pregunta 5: ¿Cómo califica el liderazgo dentro de la organización?

Muy Bueno

Bueno

Malo

Regular

Pregunta 6 ¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma el gerente?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

Pregunta 7: ¿Con qué frecuencia se realiza los controles de las actividades?

Siempre

Casi siempre

En ocasiones

Casi nunca

Nunca

Pregunta 8 : ¿Cree usted que la empresa alcanza los niveles esperados de utilidad por los socios.?

Si

No

Pregunta 9 : ¿Usted está de acuerdo que los ingresos obtenidos son adecuados para cubrir los gastos de la empresa?

De acuerdo

desacuerdo

Pregunta 10 ¿la gerencia informa los resultados financieros que obtiene la empresa?

Si

No