



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE**  
**CHILINCARGASA S.A DEL RECINTO MATA DE CACAO**

**ESTUDIANTE:**

**SALOMON ALEXANDER SAMBRANO GARCIA**

**TUTOR:**

**MSC. GALO FERNANDO TERRANOVA BORJA**

**AÑO 2022**

## Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
JUSTIFICACIÓN .....	7
OBJETIVOS.....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
MARCO CONCPETUAL.....	10
MARCO METODOLÓGICO .....	22
Método.....	22
Técnicas .....	22
Instrumentos .....	22
RESULTADOS .....	23
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	24
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	29

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La compañía de transporte CHILINCARSA S.A con Ruc.1291760372001 se encuentra ubicado en el Recinto Mata de Cacao en la Av. Febres Cordero y Julio Guerrero, al mando del Señor Rafael Cáceres Sánchez, la compañía inicio sus actividades el 22 de noviembre del año 2016, brindando sus servicios de transportación de carga a toda la comunidad del recinto y de otras comunidades aledañas a través de los años han ido integrando más unidades a la compañía para cumplir con las necesidades de sus usuarios realizando la actividad cotidiana que brinda la compañía. En esta empresa fue donde realicé mis practicas pre profesionales por lo tanto pude visualizar los déficits de la compañía.

La falta de planificación en la compañía Chilincargasa S.A ha traído como consecuencia, el desorden de las salidas de los vehículos en los horarios establecidos, ya que al momento de los recorridos suelen adelantarse en los turnos y esto ocasiona el enojo entre los choferes, También por la falta de personal dentro del área administrativa de la empresa esto causa que haya poca planificación para todos los procesos que lleva la compañía en el área de trabajo ocasionando malestar entre sus trabajadores.

La falta de control de los vehículos dentro de la compañía afecta cuando hay retrasos por los choferes en las carreras estipuladas, los choferes suelen realizar labores personales en tiempos laborables y no llegan a tiempo a realizar el servicio para lo que se les han contratado, perdiendo así ingresos que pueden llegar a afectar a la empresa, cabe recalcar que algunas unidades no cuentan con sistema GPS por lo cual es difícil ubicar al vehículo y poder hacer el llamado

de atención al chofer y que haga su retorno de manera inmediata al estacionamiento de la compañía.

Dentro de la compañía no hay una persona exclusiva que lleve la contabilidad de los ingresos y egresos que realiza la compañía como por ejemplo compra de neumáticos de los vehículos, costos de los permisos de funcionamiento de la compañía, matriculación vehicular, revisiones de los vehículos por lo que siempre la empresa se ve que tiene similares gastos e ingresos , de manera que la persona que está encargada de ese puesto no es la indicada para poder llevar de forma correcta la contabilidad de la compañía.

Para la compañía los altos costos de servicios es uno de los principales problemas por el cual muchas personas optan por preferir otro tipo de servicios de transporte público para que les ayuden con la carga como por ejemplo Sus productos agrícolas, compras de alimentos o compras de artefactos. Y esto hace que afecte a la empresa por lo que no tienen muchos ingresos, su elevado costo de transporte para muchas personas es demasiado, no tienen para poder pagar y así transportarse desde la ciudad hasta su domicilio o lugar de destino.

En la compañía la falta de empatía es uno de los factores que genera más incertidumbre, lo que hace no tener un buen clima laboral entre los choferes que solo pasan discutiendo porque uno quiere hacer más carreras que el otro y eso hace que las personas que llegan a solicitar el servicio de transporte sientan esa falta de empatía entre ellos y esto hace que el cliente se sienta incomodo en ese momento. A pesar, de que siempre son orientados sobre temas de cómo saber llevar un excelente clima laboral de que deben de respetarse entre ellos tener un

buen trato y al mismo tiempo con los clientes y que sientan el excelente servicio que le está ofreciendo la compañía.

Dentro de la compañía la cual se dedica a la prestación de servicio de transporte a personas del Recinto Mata de Cacao y sus alrededores uno de sus grandes problemas es que existen muchos vehículos que realizan el mismo servicio, pero con un precio inferior al que está estipulado en la compañía que son carreras de largas o pequeñas distancias. Por lo que la empresa ha bajado un poco sus ingresos por falta de fletes ya que hay personas que prefieren vehículos informales que ofrecen un servicio a menor costo, por lo tanto, la compañía ofrece a la ciudadanía su servicio de transporte con la mayor seguridad y confiabilidad.

La compañía tiene un horario establecido de entrada y de salida que por obligación se debe cumplir, pero no ocurre, la secretaria llega tarde y esto ocasiona incomodidad para los choferes porque no pueden marcar su hora de entrada puntual por el motivo del retraso de la secretaria para abrir la oficina y así firmar su asistencia. También en muchas ocasiones los conductores de las camionetas de cargas no llegan a tiempo en su retorno a la compañía y así hacen esperar a clientes que solicitan el servicio de transporte.

Para la compañía brindar un excelente servicio de transporte es muy importante porque ayuda sentirse seguro al cliente, por lo que al darle mantenimiento a los vehículos genera un gasto bastante considerable, el problema aquí son sus altos costos al momento en darles mantenimiento a los carros como lo son sus cambios de aceite, revisión del motor, cambio de llantas

gastadas, pintar las camionetas con sus respectivo sello de identificación de la compañía de transporte de carga lo cual la compañía no está teniendo una buena rentabilidad económica para poder cubrir con todos sus gastos necesarios de la compañía en general.

## JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso denominado gestión administrativa de la compañía de transporte CHILINGCARGASA S.A del Recinto Mata de Cacao es viable porque permite conocer cada uno de los procesos administrativos de la compañía.

La organización es indispensable en la compañía ya que establece el orden dentro la empresa y facilita todas actividades a realizarse con normalidad y no ocasionar ningún inconveniente, como compañía cumplir a cabalidad el proceso de la organización es de vital importancia ya que es una empresa de prestación de servicio de transporte y por lo cual se debe seguir un orden establecidos con sus vehículos al momento de sus salidas.

La intervención de los procesos administrativos en la compañía ayudar a que la empresa vaya encaminada como la ley lo permite para cumplir todas sus reglamentos para funcionar de la mejor manera posible y conocer como llevan los procesos dentro la compañía y ver si es factible sus estrategias ante la competencia y así obtener buenos ingresos económicos y a la vez cumplir con una necesidad de los usuario como lo es la contratación del servicio de transporte para poder movilizarse con las cargas a sus lugares de destino.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar como intervienen los procesos administrativos dentro de la compañía de transporte chilincargasa S.A.

### **Objetivos específicos**

- Argumentar los déficits en los procesos administrativos de la compañía
- Explicar cómo intervienen procesos administrativos en la compañía
- Generar nuevos métodos para el desarrollo productivo de la empresa



## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de caso está dirigido por la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, específicamente por la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que se analizó todos los procesos administrativos que lleva la empresa ya que la compañía es de carácter privado y permite visualizar el impacto de todas sus actividades operativas de recorrido y llevar un mejor funcionamiento en la compañía.

## MARCO CONCPETUAL

Dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. se ha podido observar una serie de problemas que se relacionan directamente a todas las áreas existentes en la compañía teniendo graves repercusiones en el proceso administrativo de la misma, ofreciendo una no idónea imagen empresarial afectando directamente sus ingresos y por ende su rendimiento y crecimiento empresarial.

Iniciando con la descripción de los problemas encontrados se puede argumentar que el problema principal que abarca de manera general todas las áreas y departamentos existentes dentro de la compañía y que se hace más notorio es la falta de planificación dentro de la misma puesto que no se lleva de manera regular un control sobre las planificaciones que se van a delegar a las distintas áreas existentes dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A.

Según (Valda, 2019), una mala planificación dentro de una empresa causa un gran fracaso dentro de los negocios y todas las áreas que la rodean, ya que al no tener bien estructurado el proceso que se va a llevar dentro de una empresa podría desencadenar una serie de consecuencias negativas para su empresa; es por ello que es muy importante que al momento de iniciar cualquier negocio se bien estructurado todo lo que se quiere lograr dentro del mismo y como cada integrante de dicha empresa se desenvolverá para lograrlo. (Pág. 2)

Esta falta de planificación dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. trae como consecuencia un prolongado desorden administrativo que tiene repercusiones por todas las áreas ya que al no llevar

una correcta planificación sobre las tareas que se le van a encomendar para realizar dentro de la compañía provoca que cierto número de capital humano quede sin delegaciones a cumplir puesto a que en algunas ocasiones ciertos trabajadores se quedan fuera de sus recorridos.

Esta falta de planificación se puede hacer muy notorio especialmente en el departamento denominado área de rutas referente a los recorridos puesto que en muchas ocasiones no se lleva un correcto control en los ingresos y salidas de los choferes y debido a esto en muchas ocasiones dichos choferes suelen chocar sus salidas con otros colegas provocando incomodidad y molestia entre ellos, y no permitiéndoles laborar de manera agradable.

Otro de los problemas que se hace presente y muy notorio dentro de la compañía ligada directamente a la ausencia de un buen proceso de planificación es la desorganización de salida de los vehículos disponibles para realizar sus recorridos a los lugares de destino que el cliente desea que sea transportado ya sea al mismo recinto o a sus recintos aledaños.

Según las palabras expuestas por (Gomez, 2019) , una desorganización dentro de una empresa es un problema muy serio y que actualmente se vive en muchas organizaciones debido a que por esta mala práctica organizativa muchas empresas han llegado al borde de cerrar sus puertas ya que no han podido manejar la situación. Siendo la organización una parte muy importante dentro de las empresas se habla muy poco del tema ya que al momento de medir las consecuencias se vuelve muy delicado. (Pág. 1)

Este desorden de salidas se hace presente de manera muy repetitiva dentro de la compañía provocando que en muchas ocasiones choquen las

salidas de dos o más compañeros de trabajo causando incomodidad y pérdida de tiempo, debido a que al chocar las horas o rutas de salida la decisión que se toma por parte de la directiva es que uno salga y el otro espere otra salida haciéndole perder el tiempo al que queda en la espera.

Otro de los problemas que amenaza directamente a la administración en general de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. viene enraizado con la falta de uno de los recursos más importantes para que una organización funcione correctamente y se encamine al cumplimiento de las metas organizacionales trazadas; como lo es el capital humano con el que cuenta la compañía para realizar sus operaciones diarias.

Como lo expresa (Aide, 2021) una empresa u organización que constantemente hace uso del capital humano dentro de sus áreas se mantendrá en una serie de constantes conflictos administrativos debido a que la carencia de personal causara un bajo rendimiento en la empresa y por ende permitirá que en un futuro dentro de dicha empresa haya un decaimiento financiero y económico sin poder obtener ningún beneficio alguno. (Pág. 1)

Este problema se hace notorio en toda la parte administrativa de la organización, puesto que existen empleados que realizan actividades que no son competencia del puesto para el cual fueron inicialmente contratados, incluso se puede notar que existen días en que ciertos colaboradores van a realizar sus actividades laborales en un área diferente al área que pertenecen.

La movilización de personal de un área hacia otro departamento distinto a la que fue principalmente empleado provoca ciertos descontentos por parte de los colaboradores debido que sienten un total incumplimiento al contrato firmado

donde se estipula las actividades para las cuales fueron contratadas, debido a esta intrusión cierto personal manifiesta que se le debe de reconocer un reconocimiento laboral en términos económicos que compense los cambios abruptos realizados por la gerencia.

Como lo expresa atentamente (Coello, 2020) En la actualidad uno de los mayores retos que se enfrentan las empresas y organizaciones es obtener la forma retener a sus empleados, ya que en muchas ocasiones buscan un sinnúmero de maneras para poder retener a ese personal valioso con el que cuentan olvidando la manera más sencilla y efectiva; el reconocimiento laboral. Reconocer la labor profesional que su empleado realiza en su compañía es una de las satisfacciones más grandes que puede experimentar dicho individuo, debido a que al ver que dentro de su empresa se le agradece por su labor lo incentiva a que siga trabajando. (Pág. 1)

Muy aparte de las situaciones problemáticas mencionadas en los párrafos anteriores se pudo constatar que dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. existe una evidente falta de personal capacitado adecuadamente que se adapte a los cambios tecnológicos y administrativos actuales, esto afecta al desarrollo y desenvolvimiento de las tareas diarias debido que no tiene una mejora de las técnicas de estrategias empresariales haciendo que los trabajos que dicho personal realice sea muy tedioso y conlleve un proceso muy largo para su cumplimiento.

Como lo menciona (Adecco, 2020), una capacitación constante del personal que hay dentro de una empresa permite que todos sus empleados a medida que estén más capacitados puedan desarrollar mejores destrezas y

habilidades dentro del área que se encuentran laborando, por lo tanto es muy importante que dentro de una organización su equipo de trabajo se encuentre en constante estudio para que puedan mejorar sus estrategias y por ende su rendimiento empresarial. (Pág. 3)

Un claro ejemplo de lo redactado en el párrafo anterior sobre la falta de capacitación del personal que labora en la compañía de transporte Chilincargasa S.A. se da en la detección balances con defectos en lo que corresponde a las cuentas contables propias de la organización, además, existen retrasos en la entrega de los informes financieros por parte del departamento de contabilidad.

Extendiendo la redacción sobre el personal dentro del área contable se puede relatar que los empleados que se encuentra laborando dentro de la compañía en la parte contable es una persona que no tiene los conocimientos ni la experiencia necesaria para desenvolverse de una manera debida dentro de su área de trabajo, este inconveniente provoca que ciertos al momento de realizar inventarios o revisar sus estados financieras en algunas ocasiones se encuentren muchas falencias que afectan directamente a su rendimiento económico.

Consecuentemente también se da a notar ciertas anomalías en el registro del inventario de la compañía, esto es responsabilidad de los encargados de llevar dichas anotaciones ya que el registro arrojado por el sistema interno de control de inventario no lleva una similitud con los productos físicos existentes en stock, dicho desbalance provoca grandes pérdidas de tiempo y de dinero.

En ciertas ocasiones el personal encargado de contabilizar e ingresar los ingresos o egresos de la compañía no los registra debido a que se encuentra

ocupada en diferentes áreas de esta institución, provocando que al momento de contabilizar la mercadería que ha ingresado en el sistema no cuadra con la que ha ingresado de manera física causando confusión y disgustos entre los encargados de la administración gerencial.

Como es mencionado por (Koneggui, 2019) Llevar un correcto control de mercaderías dentro de una empresa es muy importante, debido a que los resultados obtenidos en el inventario será el reflejo de las ganancias o pérdidas que la empresa tendrá en ese periodo, es por ello que contar con fallas en tu inventario podría ocasionar una serie de conflictos dentro de la economía de la empresa trayendo consecuencias perjudiciales que provoquen la afectación general de la misma. (Pág. 1)

Haciendo mención a la pérdida de tiempo se da cuando dos o tres encargados son mandados a pasar revisión física a todos los productos destinados para uso de los automóviles debido que en ocasiones se necesitaba de urgencia algún componente o liquido automotriz y este no existía en stock, sin embargo, en el sistema interno computarizado arrojaba que si había dicho producto o componente.

En relación a la pérdida irreparable de dinero se puede objetar que se da cuando no se registraba el abastecimiento de algún insumo y el sistema continuaba arrojando un aviso que alertaba sobre una falta física del mismo y el encargado de ese departamento realizaba el pedido y al momento de registrar su llegada se daba cuenta que ese producto si se encontraba en stock, más en ciertas ocasiones aún estaba empaquetado, nuevo y sin usar, cabe resaltar que varios de los productos que son usados para arreglo y mantenimiento de los

autos son importados, lo que significa que el gasto en que incurría la compañía de transporte Chilincargasa S.A. era muy elevado.

Como lo menciona (Fernández, 2018) En la actualidad dentro de cualquier negocio se compete por ofrecer productos con un servicio de calidad, fiables y con un precio adecuado al bolsillo del consumidor. Dentro de esta idea la gestión de inventario juega un papel muy importante ya que si dentro de una empresa se produce una rotura de stocks podría causar la pérdida de una venta y por ende la pérdida de un cliente porque buscara su producto en otra empresa. (Pág. 1)

Prosiguiendo con el relato, otro de los problemas que han sido encontrados dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. es una muy notoria falta de control del tiempo hacia los vehículos existentes dentro de la organización para realizar carreras o fletes, debido que no se tiene un seguimiento del tiempo real en que deben de regresar a sus estaciones de trabajo para proseguir con otro encargo.

Los empleados al notar aquella situación optan por realizar diligencias personales cada que salen a realizar encargos y se toman mucho tiempo en regresar, ocasionando que las personas que asisten a la compañía de transporte Chilincargasa S.A. no encuentren unidades disponibles para el transporte de su producto, produciendo que muchos clientes se vallan con la competencia debido que necesitan el transporte de urgencia, sin embargo, la poca cantidad de usuarios que se quedan a esperar provocan grandes filas debido que son pocos los choferes disponibles, dando mala imagen y aspecto a la compañía de transporte.



Este problema ocasiona también afectaciones en el poder adquisitivo de la empresa puesto que al sobrecargar los vehículos con viajes constantes y repetitivos provoca que se dañen o se desgasten sus componentes más rápido de lo normal, con lo cual la empresa debe de realizar pedidos de piezas y componentes para la reparación de dichos autos.

Tomando las palabras de (Sánchez, 2018) La forma en que las personas adquieren sus bienes y servicios se los relaciona directamente con el factor de la inflación, en otras palabras, en una región donde se produce el aumento de los precios en los bienes y servicios la persona en cuestión producirá una disminución en su poder adquisitivo; esto sucede cuando los ingresos como salarios o inversiones no han aumentado al ritmo de los precios. (Pág. 7)

También, se puede señalar que debido a la poca disponibilidad de los vehículos para el transporte de mercadería pesada cuando el cliente lo requiera provoca que este se retire con una muy mala imagen corporativa puesto que la consideran no apta para el desenvolvimiento en el campo del transporte de equipos, ocasionando que no regresen a adquirir el servicio cuando lo necesiten ya que saben que pasaran tiempo valioso debido que no cuentan con las maquinarias a disposición, también acontece en que no se recomiende a la empresa en los círculos sociales.

Mencionando los argumentos de (Eudes, 2018) La imagen corporativa es el conjunto de opinión o percepción que tiene el consumidor o el público sobre una empresa o una marca en particular; es decir es la manera en la que el consumidor informa sobre su experiencia al consumir un producto, o al ofertarle

un servicio, estas percepciones que el cliente emite sobre una marca, empresa o producto serán las que definirán el éxito o la derrota de dicha marca. (Pág. 1)

Otra consecuencia que trae la poca disponibilidad de unidades de transporte disponibles a causa de que los choferes no lleguen rápido a la estación debido al inexistente control del tiempo es que los ingresos de la compañía disminuyan considerablemente debido que los usuarios al no tener tiempo para esperar optan por una mejor opción de retirarse a buscar servicios en las competencias aledañas.

En paralelo al problema relacionado al control del tiempo que le lleva a las unidades la culminación de un servicio se puede detallar que este control deficiente se da debido que las unidades de transporte no cuentan con los equipos de monitoreo y comunicación necesarios, como lo son los radios transmisores que se instalan dentro de los vehículos para que el chofer tenga constante contacto con sus colegas y también con la torre de control que se encuentra dentro de la empresa para que estos le informen si se encontraron con alguna novedad que justifique el retraso en el retorno.

También, no existe la implementación de un GPS integrado para que la persona encargada de controlar el tiempo del recorrido sepa en tiempo real por donde se encuentra el vehículo, muy aparte de ello también sirve para la seguridad y comodidad de quien conduce, debido que en ocasiones les toca ir a lugares alejados de la ciudad, donde existen zonas consideradas peligrosas, y si el operario encargado del control detecta un cambio en la ruta trazada pueda dar aviso a las autoridades correspondientes a tiempo.

Otro de los problemas encontrados dentro de la compañía de transporte Chilincargasa S.A. que afecta al rendimiento económico de la misma, es a la existencia de un precio de transportación demasiado elevado, puesto que en comparación a otras compañías de transporte aledañas que brindan los mismos servicios los precios se encuentran sumamente por encima del valor promedio normal.

Según (Grasset, 2019), la fijación de precios consiste en definir precios relacionados a los de la competencia, este método les permite apoyarse entre competidores a fijar su estrategia y poder mejorar su estrategia empresarial para llevar su rendimiento financiero a otro nivel. En cualquier mercado los precios deberían estar equilibrados entre todas las empresas que se dedican a la comercialización de productos similares y de acuerdo a la economía que se encuentra en ese momento, por lo tanto, es necesario establecer precios en base a un análisis con los de la competencia para así evitar costos de prueba. (Pág.1)

El excesivo valor de estos precios ha provocado que los clientes que se mantenían fieles a la compañía se retracten obligándolos a utilizar los servicios de otras compañías del entorno de similares características, ya que al momento de cancelar la carrera que los clientes han solicitado estos se muestran asombrados por el valor que los trabajadores de la institución le ponen en consideración, provocando que dichos clientes se vean en la obligación de dejar de utilizar sus servicios de transporte.

Uno de los problemas encontrados ligados de manera directa al capital humano que pertenece a esta compañía es la falta de empatía que presentan los empleados de la misma, ya que cada uno se centra en su trabajo no tratando

de relacionarse con los demás compañeros de trabajo haciendo que se sienta un ambiente algo incómodo ya que al no permitirse relacionarse de manera profesional entre ellos no tienen una buena comunicación.

Como lo menciona (Alicante, 2017) una mala comunicación dentro de una empresa u organización provocara que a lo largo la empresa genere grandes pérdidas tanto económicas como del capital humano, además de provocar entre los empleados malentendidos y causar mucho conflicto, la comunicación es algo tan esencial e importante no solo dentro de una organización sino dentro de cualquier grupo que uno se encuentre sin importar cuál sea el motivo por el que está reunido. (Pág.2)

Una inexistente falta de comunicación provoca que dentro de la compañía se forme un ambiente laboral un poco tenso, ya que en ocasiones cuando se tiene alguna duda sobre algún inconveniente suscitado debido a que entre ellos no tienen una buena relación laboral mandan a terceros que resuelvan sus dudas provocando que en ciertas ocasiones la respuesta no llegue a su receptor como debería de haber sido desde un principio causando conflicto entre los involucrados.

Acogiendo las palabras de (Córdova, 2019) Crearse o no los conflictos dentro de una empresa u organización es algo casi, por no decir imposible de evitar, puesto que siempre habrá en evidente rivalidad entre uno con otro trabajador peleando por quien es el mejor entre los involucrados. En muchas ocasiones estos conflictos se dan por la incompatibilidad de personalidades, conocimiento, intensión que contienen hacia el desarrollo empresarial o comportamiento del trabajador o trabajadora que lo inicie. (Pág. 1)

Estos conflictos en ciertas ocasiones suelen general graves polémicas entre la mayoría de los empleados puesto que se generan enfrentamientos rodeados de especulaciones donde la información del motivo por el cual se produjo dicho altercado se distorsiona y al no existir una comunicación efectiva los conflictos no se solucionan, causando una mala imagen para la compañía en general, puesto que al mantenerse es una postura de no ceder y solucionar estos problemas causan polémicas que en ocasiones suelen subirse de tono.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Método**

Para la realización del presente estudio de caso la metodología de investigación utilizada fue el método causa raíz ya que permitió conocer los problemas de los procesos, las gestiones, que se realizan en la compañía de transporte chilincargasa S.A del recinto Mata de Cacao.

### **Técnicas**

La técnica que se realizara en el desarrollo del presente estudio de caso es: la encuesta que se le aplico a los empleados de la compañía de transporte CHILINCARGASA S.A ya que permitió obtener datos de mayor relevancia sobre el estudio de la gestión administrativa que realiza la empresa.

### **Instrumentos**

El instrumento utilizado en el presente estudio de caso fue:

- Ficha de encuestas: aplicada a los colaboradores de la empresa

## RESULTADOS

**Tabla 1**

*Contabilidad de finanzas*

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	5	50%
Importante	4	40%
Neutral	1	10%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la compañía

**Elaborado por:** Salomón Alexander Sambrano García

**Tabla 2**

*Costos de mantenimiento*

Opciones	Frecuencia	%
Muy probable	0	0%
Probable	0	0%
Neutral	0	0%
Poco probable	10	100%
No es probable	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la compañía

**Elaborado por:** Salomón Alexander Sambrano García

**Tabla 3**

*Planificación de recorridos*

Opciones	Frecuencia	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	3	30%
Neutral	7	70%
Difícil	0	0%
Muy difícil	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la compañía

**Elaborado por:** Salomón Alexander Sambrano García

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se observa en los resultados obtenidos de la tabla uno de la encuesta aplicada a los empleados se obtiene que el proceso contable es de mucha responsabilidad ya que por eso las personas a cargo del puesto no es la indicada para estar allí, porque no tiene los debidos conocimientos contables para así realizar un buen control en las finanzas de la compañía y realizar informes correctos a sus respectivos jefes, socios y empleados, en los que se pueda evidenciar todos sus ingresos, gastos, pagos, entre otros.

Al analizar los resultados de la tabla dos se determina que los costos de mantenimiento vehicular son gastos que no se pueden evitar porque es uno de los requisitos para poder obtener el permiso de funcionamiento lo que es de manera obligatoria realizar los controles a los vehículos y por lo que estos gastos no se los realizan todos los días, sino dos veces al año y no se considera un gasto perjudicial para la compañía para poder decir que está perdiendo ganancias al realizar este tipo de mantenimiento en sus vehículos.

Al analizar los resultados de la tabla tres presenta que la planificación de las actividades dentro de los recorridos que se están realizando en la compañía se están realizando de manera correcta para que así los empleados no tengan ningún tipo de inconveniente al momento de llegar a su estacionamiento y poder trabajar de la mejor manera hasta que llegue su salida y al realizar su servicio de transporte a las personas y a si no presentar ningún inconveniente que pueda perjudicar a la empresa.



## CONCLUSIONES

La gestión administrativa dentro la compañía de transporte chilincargasa S.A tiene muchas falencias ya que no tiene una buena administración y organización dentro de la compañía por lo que se ha visto afectada por diversas dificultades en el cumplimiento de los procesos administrativos que intervienen dentro la compañía donde se involucra la planificación, organización y control en los procesos que lleva la empresa lo que le impide avanzar en el buen funcionamiento de sus actividades, junto a ello la falta de conocimiento por parte de los directivos hace que tengan problemas en su funcionamiento y poder ocasionar el cierre de la compañía.

La planificación de recorridos por parte de la compañía revela que existen muchos déficits al momento de coordinar las actividades de recorrido para cada uno de los choferes ya que no hay una buena comunicación entre el personal administrativo y sus colaboradores, situación que genera incomodidad. Las actividades del servicio de transporte generan un ingreso permisible para la compañía, pero al no tener una buena planificación, comunicación hace que todos estos procesos internos se vean afectados.

Dentro del proceso financiero se detectó el criterio de los costos de mantenimiento de la compañía, vehículos, entre otros lo cual permite evaluar todos estos tipos de gastos necesarios establecidos por las leyes ecuatorianas para tener un funcionamiento correcto, pero la falta de obligación del gerente no les permite mejorar y cumplir con los compromisos que se tiene con la compañía y con sus colaboradores.

## **RECOMENDACIONES**

Para la compañía se le recomienda tener el personal encargado para llevar el proceso de organización y control con los vehículos de recorridos para así no perder clientes y tener buenos ingresos económicos.

Realizar una planificación mensual de todos los recorridos y turnos diarios para visualizar de forma correcta que día le toca a cada uno de ellos y no formar inconvenientes entre los choferes.

Se recomienda a la compañía contratar a una persona con conocimientos contables para que realice todos los procesos que llevan a cabo en el área de financiero.

## REFERENCIAS

- Adecco. (14 de 02 de 2020). *La importancia de la capacitacion del personal*. Obtenido de Adecco: <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20continua%20de%20personal,labor%20profesional%20con%20los%20mejores>
- Aide, L. (22 de Marzo de 2021). *¿Qué pasa si no hay talento humano en una empresa?* Obtenido de Aleph: <https://aleph.org.mx/que-pasa-si-no-hay-talento-humano-en-una-empresa>
- Alicante, J. (29 de 08 de 2017). *El mayor problema de la empresa: la falta de comunicación interna*. Obtenido de Pymes y Autonomos: <https://www.pymesyautonomos.com/management/el-mayor-problema-de-la-empresa-la-falta-de-comunicacion-interna>
- ARGUDO, C. (26 de ENERO de 2018). *El control en el proceso administrativo*. Obtenido de El control en el proceso administrativo: <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- Coello, I. (4 de noviembre de 2020). *Razones de la importancia del reconocimiento laboral*. Obtenido de Spring Spain: <https://blogcandidatos.springspain.com/cultura-organizacional/razones-de-la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Córdoba, A. (2 de Septiembre de 2019). *LOS CONFLICTOS LABORALES Y SUS CONSECUENCIAS*. Obtenido de As News: <https://www.asnews.mx/noticias/los-conflictos-laborales-y-sus-consecuencias>
- Eudes. (22 de Junio de 2018). *¿Qué es la Imagen Corporativa y para qué sirve?* Obtenido de Neoattack: <https://neoattack.com/blog/que-es-la-imagen-corporativa/>
- Fernández, E. (30 de Mayo de 2018). *Qué es el control de stock y por qué es tan importante para tu empresa*. Obtenido de Anfix: <https://www.anfix.com/blog/que-es-el-control-de-stock-y-por-que-es-tan-importante-para-tu-empresa>
- Gomez, G. (23 de 03 de 2019). *8 Señales de desorganizacion en una empresa*. Obtenido de Tip empresarial: <https://nube.villanett.com/2019/03/23/8-senales-desorganizacion-en-una-empresa/>
- Grasset, G. (07 de 2019). *Fijacion de precios basados en la competencia*. Obtenido de Lokad: <https://www.lokad.com/es/definicion-de-fijacion-de-precios-basados-en-la-competencia>
- Koneggui, L. (03 de Diciembre de 2019). *¿Que consecuencias tiene un mal inventario de una empresa?* Obtenido de Koneggui: <https://koneggui.com.ec/blogiso/blog-inventarios/que-consecuencias-tiene-un-mal-inventario-de-una-empresa>

Sánchez, J. (29 de Mayo de 2018). *Poder adquisitivo*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/poder-adquisitivo.html>

SURUEL, S. (4 de NOVIEMBRE de 2021). *CONTROL FINANCIERO*. Obtenido de CONTROL FINANCIERO: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Valda, J. (5 de 11 de 2019). *8 problemas de la falta de planificacion* . Obtenido de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2019/11/05/8-problemas-de-la-falta-de-planificacion/>

Westreicher, G. (25 de agosto de 2020). *planificacion*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

## ANEXOS

1. **¿Cómo califica usted la planificación de actividades de recorridos vehiculares que realiza la compañía?**
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Deficiente
  - Regular
2. **¿Cómo califica usted el control que realiza la compañía en sus vehículos?**
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Deficiente
  - Regular
3. **¿Qué tan importante consideras que en la compañía haya una persona con conocimientos de contabilidad para que lleve las finanzas de la mejor manera?**
  - Muy importante
  - Importante
  - Neutral
  - Poco importante
  - Nada importante
4. **¿Cree usted que los altos costos de los servicios de las carreras causan un problema en la economía de la compañía?**
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
5. **¿Qué tan importante considera que el trabajo en equipo es una manera que la compañía funcione de manera eficiente?**
  - Muy importante
  - Importante
  - Neutral
  - Poco importante
  - No es importante
6. **¿Con qué frecuencia la competencia entre compañías de transporte tienen enfrentamientos entre ellas y ocasiona disgusto en los usuarios que hacen uso de este servicio?**
  - Siempre
  - frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Rara vez
  - Nunca

- 7. ¿Cómo califica usted que los empleados y el personal administrativo de la compañía lleguen siempre impuntual?**
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Deficiente
  - Regular
- 8. ¿Qué tan probable es que los costos de mantenimiento en los vehículos sean un gasto perjudicial para la compañía?**
- Muy probable
  - Probable
  - Neutral
  - Poco probable
  - No es probable

Babahoyo, 16 de marzo del 2022

Sr(a)

**Rafael Cáceres Sánchez**

**Gerente General de la Compañía de Transporte CHILINCARGASA S.A**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **SAMBRANO GARCIA SALOMON ALEXANDER**, con cédula de identidad 1206806406, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión Administrativa De la compañía de transporte Chilincargasa S. A del Recinto Mata de Cacao** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Salomón Sambrano

Salomón Alexander Sambrano García  
C.I. 1206806406



Autorizado  
16-03-2022  
*[Signature]*  
C.I. 1802069722  
0989518925  
cia.chilincargasa@hotmail.com



### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	ESTUDIO DE CASO OFICIAL.docx (D130874669)
<b>Submitted</b>	2022-03-19T15:32:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	ssambrano406@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	0%
<b>Analysis address</b>	gterranovado.utb@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---