

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

[DOI 10.35381/cm.v8i3.743](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.743)

Modelo de gestión administrativo para las organizaciones del sector privado

Administrative management model for private sector organizations

Anthony Alexander Chávez-Ilbay
cp.anthoniyaci97@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-4412-8247>

Gulliber Israel Castillo-Chasi
cp.gullibericc40@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-4939-9847>

Yulisa Estefanía Yepez-Rivera
cp.yulisaeyr06@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0656-8484>

Nancy Silva-Álvarez
up.nancysilva@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6924-5717>

Recibido: 02 de febrero 2022
Revisado: 20 de marzo 2022
Aprobado: 15 de mayo 2022
Publicado: 01 de junio 2022

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

RESUMEN

La investigación proponer un modelo de gestión para la compañía de transporte "Orquídea Amazónica Cía. Ltda.", actualmente las Compañías de Transporte en Puyo. De tipo descriptiva con diseño no experimental. Debido al bajo conocimiento de los empleados en lo referente a la misión, visión o sus mismas funciones en la compañía, se determinó la necesidad de contar con un modelo de gestión que sea sencillo de comprender para los empleados, tendiendo mayores conocimientos para brindar servicios de calidad.

Descriptores: Administración; ciencias administrativas; operación administrativa. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The research proposes a management model for the transportation company "Orquídea Amazónica Cía. Ltda.", currently the Transportation Companies in Puyo. Of descriptive type with non-experimental design. Due to the low knowledge of the employees regarding the mission, vision or their own functions in the company, it was determined the need to have a management model that is easy to understand for the employees, having more knowledge to provide quality services.

Descriptors: Administration; administrative sciences; management operations. (UNESCO Thesaurus).

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

INTRODUCCIÓN

La administración puede definirse, como la ciencia, el arte o la técnica de realizar cosas por medio de la gente, partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos del contexto, y que generen un impacto en la calidad de vida de las personas y de su sociedad (Vásquez-Ponce et al. 2021). Estas funciones administrativas están conformadas por una serie de principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas necesarias e imperativas para la correcta consecución de resultados de las organizaciones contemporáneas (Duque, 2018).

Los procesos administrativos la región por la necesidad de una correcta administración. Esta necesidad se vio reflejada en el VII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna celebrado en la ciudad de Managua, Nicaragua, el 24 y 25 de octubre del 2002, que incluyó entre los temas de presentación y discusión el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) (Calals & Associates, 2004). El conocimiento acerca de los procesos de gestión actual son el resultado de un largo y continuo proceso innovador, gracias a los aportes realizados por grandes pensadores de la historia, este campo tomo demasiada importancia para ser considerada una disciplina fundamental y necesaria para todo el mundo. (Beltrán, 2005).

La investigación proponer un modelo de gestión para la compañía de transporte "Orquídea Amazónica Cía. Ltda.", actualmente las Compañías de Transporte en Puyo, se han venido desarrollando sin previa organización y planificación, lo que ha limitado brindar un buen servicio al usuario transeúnte que a diario es beneficiario de este tipo de transporte, por lo que se implementará el Desarrollo Organizacional en la misma, permitirá un mejoramiento armónico en la Organización.

MÉTODO

La investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, observándose el

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yezpez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

comportamiento de las variables de modo natural en los diferentes escenarios o situaciones organizacionales de la empresa, y en la contabilización de los resultados al final de la investigación.

La técnica utilizada para recolección de información fue la encuesta, que es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Casas-Anguita, 2003); y el instrumento utilizado fue el cuestionario de alternativas de respuestas dicotómicas y selección múltiple de alternativas, siendo validado por coeficiente Kuder de Richardson con un valor representativo de 0,86 siendo considerable confiable para su aplicación.

El instrumento fue aplicado a una población que comprende a doce empleados de la compañía Orquídea Amazónica, trabajándose con la totalidad de los sujetos, por cuanto eran accesibles a los investigadores. Los datos recopilados fueron procesados en estadística descriptiva.

RESULTADOS

Tabla 1.

¿Conoce usted si la Compañía tiene un organigrama funcional?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	33,33
NO	8	66,67
Total de muestra estadística	12	100

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

El 66.67% de los empleados de la Compañía de Transporte “Orquídea Amazónica”, que han sido encuestados manifiestan que desconocen la existencia de un organigrama funcional en la organización, mientras que el porcentaje bajo dicen que la empresa si lo tiene.

Tabla 2

¿Conoce usted las funciones que debe realizar como empleados?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	41,67
NO	7	58,33
Total de muestra estadística	12	100

El 58,33% de los empleados encuestados no sabe las funciones que tiene que cumplir como empleados, mientras que el 41,67%, si conoce cuáles son sus actividades para desempeñar.

Tabla 3.

¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones administrativas en la Compañía?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Una vez al año	2	16,67
Dos veces cada mes	6	50
Tres veces a la semana	3	25
Nunca	1	8,33
Total de muestra estadística	12	100

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
 Nancy Silva-Álvarez

La mayoría de los encuestados manifiestan que la compañía que son evaluados 2 veces cada semana, mientras que 3 empleados, dicen que son evaluados de manera trimestral, 2 dicen que una vez al año, y 1 que nunca son evaluados.

Tabla 4.

¿Conoce usted si las actividades realizadas en la Cooperativa se realizan con procedimientos?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	33,33
NO	8	66,67
Total de muestra estadística	12	100

El 66.67% de los encuestados manifiestan que no tiene un pleno conocimiento que las actividades que se realizan en la organización sean llevadas bajo procedimientos.

Tabla 5.

¿La Compañía tiene: misión, visión y valores Corporativos?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	50
NO	6	50
Total de muestra estadística	12	100

El 50% de los empleados conocen cuales es la misión, visión y valores en los cuales se enfoca la empresa mientras que el 50% restante dice que la empresa no tiene metas por cumplir punto.

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
 Nancy Silva-Álvarez

Tabla 6.

¿Con que frecuencia es capacitado por parte de la Compañía para brindar un buen servicio a la colectividad?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Una vez al año	2	16,67
Dos veces cada mes	4	33,33
Trimestralmente	5	41,67
Cada semana	1	8,33
Total de Muestra estadística	12	100

Según el análisis realizado mediante las encuestas un 41,67% de los empleados manifiestan que son capacitados de manera trimestral, sin embargo, determinamos que para un mejor clima laboral y desempeño de funciones se debe capacitar de manera constante.

Por lo que para brindar un buen servicio al usuario transeúnte que a diario es beneficiario de este tipo de transporte, se propone la siguiente solución al problema de investigación:

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
 Nancy Silva-Álvarez

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN



Figura 1.
 Modelo de Gestión.

Direccionamiento Estratégico

La compañía, al ser la generadora de fuentes de trabajo, invirtiendo para poder proporcionar oportunidades a más gente a nivel local y cantonal y enfocada a dar un servicio eficiente y de calidad en los diferentes recorridos y frecuencias aportando fructíferamente a la población, se le propone ofrecer un servicio con comodidad, eficiencia y seguridad a nuestros clientes del Cantón, en sus diferentes horarios, dando pleno cumplimiento a lo estipulado en el permiso de operación tanto en rutas como frecuencias, impulsando al desarrollo y fomentando la comunicación entre sus destinos de forma continua y permanente, se oferta el servicio con unidades de transporte modernas que son herramientas para dicho objetivo (Bustamante-Chong et al. 2019).

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

Con esta investigación también queremos direccionar a los empleados de la Compañía de Transporte Intracantonal “ORQUÍDEA AMAZÓNICA CONTRANOR CIA. LTDA.” A contribuir con la ciudadanía de manera versátil y acertada encaminándose en el desarrollo de la Ciudad de Puyo y la Provincia de Pastaza.

Código de ética

La ética profesional es que la moral individual se hace trascendente en el campo de la profesión. La ética profesional surge como una disciplina que se ocupa de concretar normas en el ámbito profesional para alcanzar unos fines (López-Calva, 2013). Un código de ética es la expresión de las normas y creencias de una organización que establece los principios de carácter moral que se desea seguir, dentro y fuera de la misma. (Debelijuh, 2009)

El código de ética de esta empresa aplica a todo personal, tomando así todos la responsabilidad y el compromiso de crear una buena imagen de esta, entonces el cumplir con las normas del Código de Ética asegura un correcto ambiente de control y trabajo, que es tranquilo, cómodo y alegre. El código de ética va direccionada a la moral de cada persona, implementa acciones, con la finalidad de promover una cultura ética, ya que esta se basa en la confianza que imparte aseguramiento objetivo y viabilidad sobre la gestión de riesgos, dirección y control. Es responsabilidad de los trabajadores cumplir con lo que el código estipula (Hernández-Mendoza & Hernández-Mendoza, 2019).

Plan de capacitación

Capacitación dirigida a directivos y socios de la Compañía de Transporte Intra cantonal "ORQUÍDEA AMAZÓNICA CONTRANOR CÍA. LTDA.", el enfoque se centraliza en temas de Servicio al Cliente, Liderazgo Empresarial y Trabajo en Equipo, con el firme propósito de implementar estratégicamente técnicas que conlleven a mejorar las habilidades y destrezas relativas a las actividades que cada uno de los socios emana hacia la

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yezpez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

colectividad y mejorar su actitud frente a la población de la ciudad de Puyo en general y optimizar el ambiente laboral interno, que forma parte de los componentes importantes en el control Interno (Beltrán, 2005).

La presente capacitación está definida por etapas orientadas a lograr la integración de los socios, mantenimiento y ampliación de la calidad humana y el progreso personal de quienes conforman esta organización. Basándonos también en que “todas las empresas cuentan con recursos humanos, siendo el recurso más importante, el área encargada de su correcto manejo es Recursos Humanos, su finalidad es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo (López, 2012).

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
 Nancy Silva-Álvarez

Tabla 7.
 Plan de capacitación.

TEMAS	PARTICIPANTES	DURACIÓN		EMPRESA CAPACITADORA
		Día	Horas	
Servicio al cliente		1^{ro}	2	
de transporte.				
Trabajo en equipo.	Directivos y empleados de la "Compañía de Transporte Intracantonal "Orquídea Amazónica Cía. Ltda.",	2^{do}	2	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP
Liderazgo empresarial.	CONTRANOR	3^{ro}	2	
Homologación		4^{to}	2	Empresa Pública de la Mancomunidad de TTTSV, TRANSCOMUNIDAD-EP.
Vehicular				
Proceso de				
importación de				
Vehículos				

DISCUSIÓN

La Compañía de Transporte Intracantonal "ORQUÍDEA AMAZÓNICA CONTRANOR CÍA. LTDA.", a nivel de gestión, si cuenta con una estructura organizacional funcional establecida. Sin embargo, a través de esta investigación, se determinó que se podía mejorar mediante la implementación de un modelo de gestión más simplificado y fácil de entender para los empleados. Un modelo que determina los niveles jerárquicos administrativos y operativos.

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yepez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

Los socios deben darse cuenta acerca de la necesidad de dejar en evidencia un modelo de gestión simple, y que todos sus trabajadores puedan conocer, para que logren trabajar como un buen equipo, y conseguir un buen ambiente de control y trabajo. De esta manera se espera obtener una mayor rentabilidad a lo largo del tiempo. La Compañía de Transporte Intracantonal "ORQUÍDEA AMAZÓNICA CONTRANOR CÍA. LTDA." es muy importante para los ciudadanos, es por ese motivo que mejorar su control y gestión interno es de alta prioridad.

CONCLUSIÓN

Debido al bajo conocimiento de los empleados en lo referente a la misión, visión o sus mismas funciones en la compañía, se determinó la necesidad de contar con un modelo de gestión que sea sencillo de comprender para los empleados, tendiendo mayores conocimientos para brindar servicios de calidad.

También, se realizó un estudio a la población acerca del nivel de conocimiento de los empleados acerca de cómo era la organización, logrando determinar los puntos necesarios para elaborar e implementar el modelo de gestión, y con la ejecución de este ganaron todos los involucrados en el proceso, tanto los socios como empleados, consiguiendo mayores conocimientos y mejorando la prestación del servicio de sus unidades.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato; por apoyar el desarrollo de la investigación.

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yopez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Beltrán, J. (2005). *Indicadores de Gestión [Management Indicators]*. Recuperado de <https://n9.cl/6uepi>
- Bustamante-Chong, M., Bustamante Chong, C., Caamano Bustamante, V., & Cabezas Galarza, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano [Analysis of the management of administrative processes in the human talent department]. *Revista San Gregorio*, 0(31), 64-71. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i31.869>
- Calals & Associates. (2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica [Integrated Internal Control Framework for Latin America]*. Alexandria. Recuperado de <https://n9.cl/if5ul>
- Casas-Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) [Surveys as a research technique. Composition of questionnaires and statistical processing of data (I)]. *Atencion primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Debelijuh, P. (2009). Ética Empresarial en el Núcleo de la Estrategia Corporativa [Business Ethics at the Core of Corporate Strategy Corporate Strategy]. http://www.germanscalzo.com/uploads/1/7/6/5/17653977/recensi%C3%B3n_debelijuh1.pdf
- Duque, O. (2018). Procesos administrativos [Administrative processes]. Bogotá D.C. Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado de <https://n9.cl/q3dur>
- Hernández-Mendoza, J. M., & Hernández-Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo [Stages of the Administrative Process]. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- López, R. (2012). *Proceso administrativo [Administrative process]*. Recuperado de <https://n9.cl/29b3e>
- López-Calva, M. (2013). Ética profesional y complejidad: Los principios y la religación [Professional Ethics and Complexity: Principles and Religion]. *Perfiles educativos*, 35(142), 43-52.

Anthony Alexander Chávez-Ilbay; Gulliber Israel Castillo-Chasi; Yulisa Estefanía Yezpez-Rivera;
Nancy Silva-Álvarez

Vásquez-Ponce, G. O. A., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes [Administrative process: a determining factor in the organizational development of MSMEs]. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).