



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “LA MANÁ”**

**Carrera:**

**Tecnología Superior en Administración Financiera**

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Tema**

**MODELO DE GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE  
TRICIMOTOS COMTRILAMANA, PERIODO 2022**

**Autor**

**WILSON RAMIRO CHALUIZA CHALUISA**

**LA MANÁ – COTOPAXI – ECUADOR**

**2022**

## RESUMEN

El mundo globalizado actual privilegia en gran medida la eficiencia y la productividad, por lo tanto una gestión eficiente de los procesos administrativos es el factor clave que determina el éxito de las empresas, situación que no es ajena a la actividad de transportar personas o carga; con este antecedente la presente investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión para la Compañía de Transporte de Tricimotos Comtrilamaná S.A. del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, partiendo de un diagnóstico de la situación actual que permita mejorar el proceso administrativo y por ende la calidad de servicio a los usuarios. La organización se enfrenta a múltiples problemas generados por la administración empírica de los directivos y la carencia de un modelo de gestión, lo que impide que la compañía opere como una estructura organizada y eficiente, causando inconformidad de los socios. Con este propósito se inició con la definición del problema, se recurrió al uso de la investigación bibliográfica para la recolección de información teórica, la investigación de campo estuvo enfocada en el desarrollo de encuestas a directivos, socios y usuarios de la compañía. El análisis de los datos recolectados fueron el punto de partida para formular la propuesta cimentada en el Modelo Malcolm Baldrige, que considera los siguientes aspectos: Liderazgo, Planificación Estratégica, Enfoque al Cliente y al Mercado, Información y Análisis, Desarrollo y Dirección de los Recursos, Gestión de los Procesos y Resultados Empresariales. También se detectó que existe déficit de capacitaciones en temas como trabajo en equipo, atención al cliente y mantenimiento de las unidades, finalmente se formula un plan que permitirá contrarrestar las deficiencias encontradas en la compañía de Tricimotos Comtrilamaná S.A.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, compañía, transporte, servicios, calidad.

## V CAPÍTULO. PROPUESTA

### 5.1 Título de la propuesta

“Modelo de Gestión de la Compañía de Transporte de Tricimotos Comtrilamaná, periodo 2022”.

### 5.2 Objetivo de la Propuesta

#### 5.2.1 Objetivo general

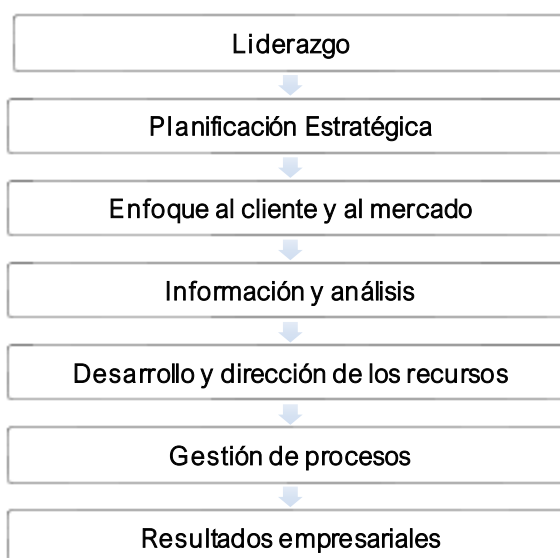
Diseñar un modelo de gestión administrativo en la Compañía de Tricimotos Comtrilamaná S.A tendiente a elevar su nivel de eficiencia, manejo de los recursos y la calidad del servicio.

#### 5.2.2 Objetivos específicos

- Definir la situación actual de la empresa e identificar los principales problemas que afectan su administración.
- Determinar los recursos requeridos para la implementación del sistema de gestión.
- Desarrollar el modelo de gestión y recomendar su implementación en la compañía.

### 5.3 Diseño de la propuesta

**Imagen 6. Modelo de Gestión**



**Elaborado por:** Autor del proyecto