



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Licenciado en Administración de Empresas

Tema:
Diseño de un Plan de Mejora de los Procesos Administrativos de la
Empresa
Tituaports S.A

Autor:
Flavio Efraín Tituaña Chicaiza

Director de trabajo de titulación:
PhD. Patricia Saltos Zúñiga

Diciembre, 2024
Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de este artículo académico. A mis padres, por su amor, apoyo incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. Sin su confianza y ánimo constante, este logro no habría sido posible. A mi director de este artículo académico, por su invaluable guía, sus consejos acertados y por compartir conmigo su vasto conocimiento. Su paciencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. A mis profesores, por haberme proporcionado las herramientas necesarias para enfrentar este desafío académico, y por inspirarme a seguir aprendiendo cada día. A mis compañeros y amigos, por su apoyo emocional y por estar a mi lado en los momentos más difíciles, compartiendo alegrías y superando obstáculos juntos.

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis profesores y mentores, por compartir su conocimiento y guiarme en este camino. Y a todas aquellas personas que, de alguna forma, han contribuido a la realización de este trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Flavio Efraín Tituaña Chicaiza, con cédula de identidad # 1802805950, declaro que el presente trabajo de este artículo académico titulado es de mi propia autoría. Este trabajo es original y no ha sido presentado previamente para la obtención de un título o grado en otra institución.

Asimismo, certifico que todas las fuentes y referencias utilizadas en este trabajo han sido debidamente citadas y reconocidas. Confirmando que no se ha incurrido en plagio ni en ninguna otra forma de apropiación indebida de la obra de otros autores.

Guayaquil, diciembre 2024.



Flavio Efraín Tituaña Chicaiza

#1802805950

Diseño de un Plan de Mejora de los Procesos Administrativos de la Empresa

Tituaportsa S.A

Autor: Flavio Efraín Tituaña Chicaiza

E-mail: jibarra@flamonti.com

Resumen

Objetivo: Diseñar un plan de mejora de los procesos administrativos en Tituaportsa S.A. para la optimización en su operatividad y competitividad en el mercado nacional. **Metodología:** El enfoque del método que se utilizó es no experimental, con un diseño de investigación tipo mixto con datos cualitativos y cuantitativos. El alcance del estudio es descriptivo y propositivo. La población estudiada estuvo compuesta por el personal administrativo de la empresa Tituaportsa S.A. La selección de la muestra incluyó 25 empleados directamente involucrados en los procesos administrativos críticos, asegurando la representatividad tanto para encuestas y entrevistas. **Resultados:** Muestran que solo el 40% de los procesos administrativos están parcialmente automatizados, con alta manualidad en áreas como facturación y compras. Las principales causas de ineficiencias incluyen la falta de un sistema unificado de gestión de datos, errores en la introducción manual y falta de comunicación entre departamentos. Se evidenció que los tiempos de procesamiento podrían reducirse en un 40%-50% con la implementación de un sistema ERP y procesos automatizados. Los costos operativos derivados de ineficiencias podrían disminuir en un 20%. El 75% del personal expresó que las mejoras tecnológicas y la capacitación aumentarían su productividad y reducirían el estrés. **Conclusión:** Tituaportsa S.A. enfrenta ineficiencias por falta de automatización y duplicidad de datos. La implementación de un sistema ERP y la capacitación

del personal mejorarían la coordinación, reducirían costos y errores, y agilizarían procesos clave. Se recomienda monitorear mediante KPIs y fomentar la mejora continua.

Palabras clave: logística, procesos, mejora, importación, costos.

Introducción

Los procesos administrativos de las empresas en un entorno dinámico y competitivo en el mercado, donde enfrentan la necesidad de siempre mejorar para garantizar las sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo para las organizaciones. Un factor fundamental en los procesos administrativos es la eficiencia donde genera tanto reducción de costos como el mejorar en la calidad en los productos o servicios ofrecidos (Delgado Gutiérrez & Anchundia Villamar, 2023). En el contexto de la empresa Tituaports S.A., ubicado en Guayaquil, Ecuador, dedicado al sector de autotransporte de carga general, han logrado tener eficacia en el sector logístico, también ofreciendo soluciones de transporte terrestre a nivel nacional. No obstante, la empresa enfrenta varios desafíos como la gestión de procesos administrativos que generan un impacto en la eficiencia y rentabilidad en la empresa.

Para el año 2023, la empresa Tituaports S.A. obtuvo un crecimiento de ingreso neto de 12,14% y un aumento del 11,91% en su activo total. A pesar de estos resultados positivos, su margen neto disminuyó en un 0,65%, lo que evidencia la necesidad de mejorar la gestión interna para maximizar su rentabilidad a largo plazo. Actualmente, la empresa refleja una estructura operativa reducida y la importancia de optimizar sus recursos para mantener la competitividad en el mercado nacional (EMIS, 2024).

A continuación, se plantean los diversos problemas del estudio que son identificadas en la empresa como la falta de automatización en áreas críticas, la duplicidad de tareas administrativas, la gestión ineficiente de los recursos financieros y limitaciones en comunicación interna. Estos

factores generan retrasos en la toma de decisiones, deficiencia en la gestión documental y financiera, también una disminución en la satisfacción de los clientes y proveedores.

En la pregunta central del estudio: ¿Cómo diseñar un plan de mejora de los procesos administrativos en Tituaportsa S.A. que permita optimizar su eficiencia operativa y aumentar su competitividad en el mercado?, La importancia del artículo son los procesos administrativos que son fundamentales para una empresa en su operatividad y competitividad en el mercado. Un diseño adecuado de mejora permitirá a Tituaportsa S.A. reducir costos y tiempos de ejecución, también optimizar talento humano y financiero, fortaleciendo su posición en el mercado de transporte de carga general a nivel nacional. El propósito general del artículo es diseñar un plan para mejorar los procesos administrativos de Tituaportsa S.A. y optimizar su desempeño operativo, en la gestión de recursos y fortalecimiento en la competitividad en el sector logístico.

Objetivo General: Diseñar un plan de mejora de los procesos administrativos en Tituaportsa S.A. para la optimización en su operatividad y competitividad en el mercado nacional.

Objetivos Específicos:

- Identificar la situación actual de los procesos administrativos de Tituaportsa S.A. identificando las principales áreas de mejora.
- Analizar las herramientas más adecuadas para la optimización en los procesos administrativos en la empresa Tituaportsa S.A.
- Proponer un plan de mejora que incluya estrategias de automatización, estandarización de procesos y capacitación del personal.

Marco Teórico

Según Orellana Palomeque et al., (2019) el documento titulado “Gestión Administrativa, Elemento Clave para el Desarrollo de las Empresas de Servicio de Transporte” En el contexto de las empresas de transporte en Ecuador, el estudio de la gestión administrativa revela una problemática clave, que, a pesar de ser un negocio potencialmente lucrativo, muchas compañías presentan deficiencias organizacionales que impactan negativamente en la satisfacción del usuario y en los ingresos esperados. La investigación realizada en la Cooperativa de Transporte Javier Loyola del cantón Azogues identifica que estas deficiencias están relacionadas con la ausencia de un modelo administrativo adecuado, lo que genera una percepción negativa en los usuarios sobre aspectos como el trato recibido, el cumplimiento de horarios, la calidad del servicio y la seguridad. Los autores realizaron un diagnóstico FODA y entrevistas a los transportistas, en sus resultados se evidenció que la falta de liquidez, la deficiente calidad del servicio y la escasa competitividad son los principales obstáculos para el éxito de la empresa.

El antecedente es importante ya que implementa modelos de gestión administrativa que ayudan a mejorar la planificación estratégica de una empresa, satisfacer al cliente con el servicio e incrementar la competitividad que garantiza la sostenibilidad y rentabilidad. La propuesta planteada por el autor es: un enfoque sistémico que considera la interacción entre áreas críticas para un buen ambiente organizacional, la incorporación de tecnologías para la automatización en procesos administrativos y la creación de estrategias de servicio al cliente que posicionen a la cooperativa como líder en su sector. Este caso evidencia que la gestión administrativa no solo es fundamental para la eficiencia operativa, sino también un componente estratégico para lograr la fidelización de los usuarios y el crecimiento sostenible de las empresas de transporte en mercados altamente competitivos.

Ramos Artica (2022) el documento se titula “ Importancia del Control Administrativo para Optimizar la Rentabilidad de una Empresa de Transporte” el estudio aborda el control administrativo donde indica que son procesos fundamentales para una empresa, ya que por medio de su eficiencia en su funcion genera rentabilidad empresarial. En las actualidad las experiencias nacionales e internacionales enfrentan desafios para mantener la gestion de los recursos, control interno y la capacidad en la toma de decisiones, estan experincias han permitido la urgencias de las organizaciones ha tomar medidas de estrategias para optimizar su funcion de forma eficaz para aumentar su sostenibilidad.

Una gestion eficiente es uno de los factores más importantes para garantizar la liquidez y minimizar la necesidad de financiamiento externo, también la adopción de medidas como la reducción de tiempos en el ciclo operativo y la planificación estratégica logran no solo una mayor estabilidad financiera, sino también una ventaja competitiva en el mercado para que a largo plazo contribuye al crecimiento sostenible de las empresas. Esto permite la optimización del uso de recursos, reducir costos y mejorar su utilidad, debido a una buena implementación de los sistemas de control y establecer normativas eficientes.

La planificación estratégica, como la utilización de herramienta de análisis FODA facilitan la identificación de fortalezas y debilidades internas, así como de oportunidades y amenazas externas, lo que resulta en estrategias más efectivas y adaptadas al contexto empresarial. Por ultimo el mejorar de forma continua no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también fomenta una cultura organizacional orientada al crecimiento y la innovación. Adoptar principios de mejora, como mantener procesos simples y confiables, realizar auditorías periódicas y fomentar el trabajo en equipo, asegura que las empresas estén mejor preparadas para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en un entorno dinámico.

Los elementos de estrategias otorgados por el autor refuerzan la idea de que el control interno, la gestión estratégica y la mejora continua son esenciales para alcanzar una rentabilidad sostenible y consolidar la posición de las empresas en el mercado, también contribuyen a mejorar la satisfacción de empleados y clientes, generando beneficios tanto económicos como sociales.

Bolaños Moreira & Ruiz Cedeño (2024) el documento titulado “La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Empresa Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí” aborda la desconexión que puede existir entre la administración y la calidad del servicio de una empresa, este documento destaca las repercusiones que causan estas dos áreas cuando no existe una buena relación. Este análisis indica que una gestión administrativa eficiente puede influir indirectamente en la calidad del servicio, pero cuando no se integra adecuadamente con las operaciones diarias, el impacto percibido por los usuarios se diluye.

Las estrategias que enfatiza el autor se dan a partir de la planificación y organización, que incluyen una implementación para el sistema de gestión de calidad que es fundamental para el control y optimización de una empresa, abarcando de las responsabilidad, seguridad y confiabilidad de los clientes y teniendo en cuenta la satisfacción, evitando los riesgos e incumplimiento. El antecedente es valioso para el estudio, ya que abarca la comprensión de los procesos administrativos que son claves para un mejor manejo y las experiencias de los clientes en tener un buen servicio, esto genera una rentabilidad y competitividad a nivel nacional para el éxito de una empresa.

Celi Paladines et al., (2022) el documento se titula “Planificación Estratégica Aplicada en el Sector Transporte” según el estudio, presenta la relevancia de esta herramienta administrativa como un medio fundamental para enfrentar los constantes cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos que afectan a las organizaciones. Estas herramientas como el uso de FODA y

Balanced Scorecard, permite que las empresas puedan anticipar los diversos cambios y mejorar en su competitividad y alcanzar sus metas. El proceso que realiza son análisis tanto internos como externos para saber las dinámicas de las oportunidad y amenazas, esta planificación permite un aumento en la eficiencia para identificar áreas de mejora y proponer cambios que fortalezcan la empresa, también pretende dar satisfacción al cliente para garantizar un transporte eficiente de personas y bienes, para satisfacer las expectativas de los clientes, lo que se traduce en competitividad y sostenibilidad económica.

Este antecedente evidencia cómo la adopción de estas herramientas puede mejorar la capacidad de las empresas para operar en mercados dinámicos, promover la innovación y cumplir con los estándares de calidad que demandan los consumidores y la sociedad.

Metodología

El estudio utilizó un método no experimental, con un diseño de tipo mixto, lo que permitió integrar tanto datos cualitativos como cuantitativos. El alcance de la investigación fue descriptivo y propositivo. Esto permitió describir las deficiencias en los procesos actuales de la empresa Tituaports S.A. y diseñar un plan de mejora basadas en la recopilación de información. El enfoque cuantitativo permitió analizar datos relacionados con tiempos, errores y eficiencia, mientras que el enfoque cualitativo permitió comprender las experiencias y percepciones de los empleados involucrados en los procesos administrativos.

Se emplearon los métodos lógicos de inducción y deducción. La inducción permitió generar conclusiones a partir de la observación directa de los procesos administrativos y los datos recopilados, mientras que la deducción facilitó la validación de propuestas de mejora basadas en teorías y principios administrativos ya establecidos. La población estudiada estuvo compuesta por el personal administrativo de Tituaports S.A. La selección de la muestra incluyó 25 empleados

directamente involucrados en los procesos administrativos críticos para las entrevistas y 25 empleados para las encuestas. Los criterios de inclusión consideraron al personal administrativo de Tituaports S.A. con roles directamente relacionados con la gestión de procesos clave y una experiencia mínima de un año en la empresa, mientras que los criterios de exclusión se aplicaron a empleados con roles operativos no vinculados a la administración o con menos de un año de experiencia laboral en la organización.

Para la recolección de datos se emplearon técnicas como entrevistas semiestructuradas al personal administrativo para obtener información detallada sobre los procesos actuales, observación directa de los flujos de trabajo para identificar cuellos de botella, revisión documental de procedimientos internos y KPIs relevantes, también encuestas aplicadas al personal administrativo para evaluar el impacto de las mejoras propuestas y herramientas de mapeo de procesos como diagramas de flujo y BPMN. Los instrumentos utilizados incluyeron guías de entrevistas, encuestas, listas de verificación para la observación directa y documentos todos validados por expertos en gestión administrativa para garantizar su fiabilidad y validez.

Resultados

Resultados del diagnóstico Inicial

Un panorama claro de los procesos administrativos actuales, incluyendo las ineficiencias, cuellos de botella, herramientas utilizadas y problemas comunes, utilizando herramientas de análisis de causa-raíz (como el diagrama de Ishikawa o los 5 porqués) para identificar las principales causas de las ineficiencias.

Se mapearon los procesos administrativos clave, como la gestión de pagos, el control de inventarios y la tramitación de documentos. Se identificó que muchos de estos procesos se ejecutan de manera manual, lo que incrementa el riesgo de errores. Los empleados informaron sobre retrasos en la aprobación de solicitudes de compras, lo que afecta tanto a las áreas de compras como a las operaciones. Se observó que la falta de un flujo automatizado de aprobación genera una dependencia excesiva de la comunicación manual (emails, llamadas), retrasando el proceso.

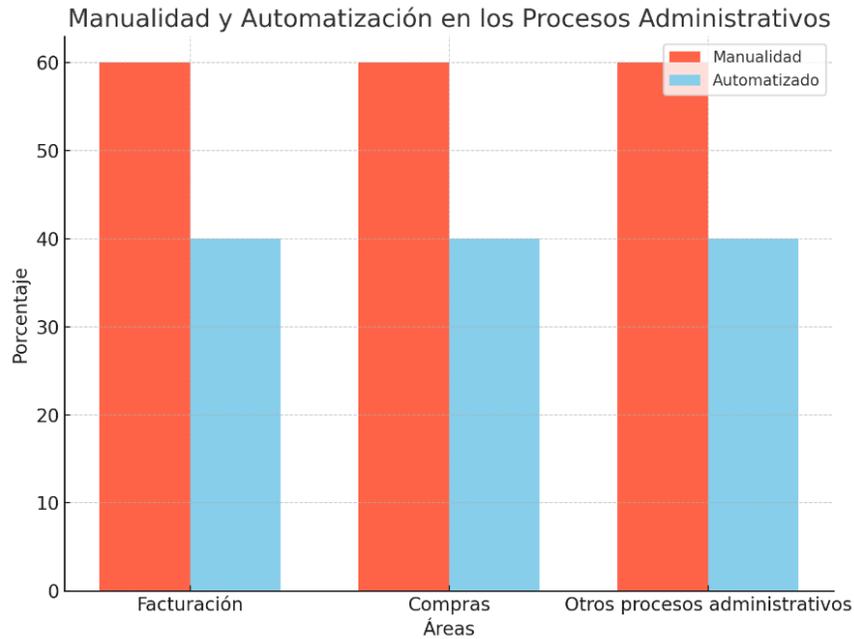
Los entrevistados mencionaron que se repiten tareas, como la introducción de datos en múltiples sistemas. La falta de integración entre las plataformas digitales de la empresa genera duplicidad de esfuerzos. Se determinó que solo el 40% de los procesos administrativos está parcialmente automatizado. Las áreas de mayor manualidad son las relacionadas con la facturación y las compras, donde aún se utilizan hojas de cálculo y se realiza un seguimiento manual de documentos.

Se encontró que los errores en la introducción de datos y la falta de comunicación clara entre departamentos son las principales causas de retrasos y problemas operativos.

A continuación, en la figura 1, se identifica los resultados obtenidos de la evaluación:

Figura 1.

Porcentaje de automatización de procesos.



Fuente: elaboración propia, 2024.

A continuación, en la tabla 1, se identifica los resultados obtenidos de la evaluación:

Tabla 2. *Nivel de automatización de procesos administrativos.*

Proceso	Nivel de Automatización
Procesos administrativos totales	40% parcialmente automatizados
Facturación y compras	Alta manualidad (uso de hojas de cálculo)

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 3. *Áreas con mayor manualidad.*

Área	Herramienta utilizada	Seguimiento
Facturación	Hojas de cálculo	Manual
Compras	Hojas de cálculo	Manual

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 4. *Causas de problemas operativos*

Causa	Impacto
Errores en la introducción de datos	Retrasos en procesos
Falta de comunicación clara entre departamentos	Problemas operativos y retrasos

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Este análisis de los valores refleja la necesidad de mejorar la automatización y la integración de sistemas para reducir los errores manuales y optimizar la eficiencia operativa.

Causas-raíz de los problemas:

A partir de la herramienta de análisis de causa-raíz, se concluyó que la falta de un sistema unificado de gestión de datos es la causa principal de los errores y los retrasos. La falta de capacitación tecnológica entre algunos empleados se identificó como una barrera para la adopción de nuevas herramientas.

Se cuantificaron los tiempos medios para completar las tareas administrativas clave. Por ejemplo, el procesamiento de una factura tarda en promedio 7 días debido a demoras en la revisión manual. Con un proceso más eficiente, el tiempo estimado de respuesta podría reducirse a 2-3 días.

Los costos operativos relacionados con los procesos ineficientes se estimaron en un 15% más altos de lo necesario. Además, la falta de automatización podría estar generando una pérdida de oportunidades para la reducción de costos en la empresa.

Figura 2. Comparación del tiempo de procedimiento.

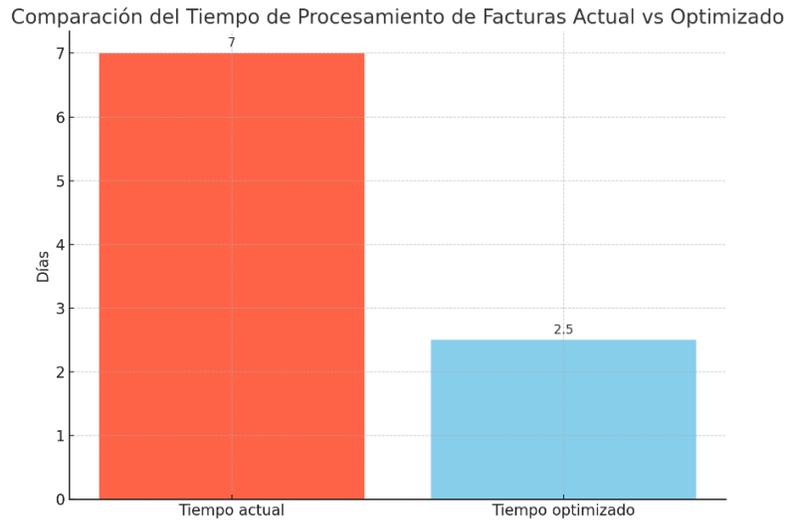


Tabla 5. Principales causas de errores y retrasos

Causa	Descripción
Falta de un sistema unificado de gestión de datos	Principal causa de errores y retrasos en procesos
Falta de capacitación tecnológica	Barrera para la adopción de nuevas herramientas

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 6. Tiempos medios para completar tareas administrativas clave

Tarea	Tiempo actual (días)	Tiempo estimado con mejoras (días)
Procesamiento de una factura	7	2-3

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Impacto en costos operativos

Aspecto	Descripción	Incremento estimado
Costos operativos por procesos ineficientes	Ineficiencia en procesos aumenta los costos operativos	15% más altos de lo necesario

Pérdida de oportunidades de reducción de costos	Falta de automatización obstaculiza la reducción de costos	No cuantificado
---	--	-----------------

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Estas tablas resumen los resultados clave del análisis y subrayan la importancia de mejorar la automatización y proporcionar capacitación tecnológica a los empleados para reducir errores, tiempos de respuesta, y costos operativos.

Propuesta de Mejora de los Procesos

Se rediseñaron los flujos de trabajo en los departamentos de finanzas y compras para reducir la cantidad de pasos manuales. El nuevo diseño incluye la implementación de aprobaciones automáticas a través de un sistema ERP que elimine el uso de correos electrónicos para la gestión de aprobaciones. La tramitación de facturas se automatizó a través de un software especializado, integrando todos los documentos y reduciendo los errores de ingreso de datos.

Se recomendó la implementación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para integrar la gestión de compras, inventarios y finanzas, con funcionalidades de aprobación automática y generación de reportes. Se propuso la digitalización de los documentos físicos mediante un sistema de gestión documental que facilite el acceso a la información de forma más rápida y segura. Se diseñó un plan de capacitación para el personal administrativo en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, asegurando la correcta adopción del sistema ERP.

Plan de Acción para la Optimización de Procesos Administrativos

Objetivo: Mejorar la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos, la integración de un sistema ERP y la capacitación del personal.

Responsables:

Departamento de TI, Finanzas, Compras, Recursos Humanos,

Dirección General.

Tabla 7. Planes de acción.

Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Costos estimados	Recursos necesarios	Indicadores de éxito
Selección del software ERP	Departamento de TI	semanas	50,000 (licencias)	Equipo de TI, proveedores	Sistema seleccionado y aprobado
Configuración e integración del ERP en finanzas, compras e inventarios	Departamento de TI	Semanas	Incluido en licencias	Equipo de TI, consultores ERP	RP configurado e integrado
Automatización de procesos de facturación y compras	Departamento de TI	Semanas	Incluido	Consultores ERP, equipo TI	Reducción del tiempo de procesamiento de facturas

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 8. Rediseño de Flujos de Trabajo.

Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Costos estimados	Recursos necesarios	Indicadores de éxito
Análisis de los flujos de trabajo actuales	Departamento de Finanzas y Compras	Semana	2,000	Consultores, analistas de procesos	Diagnóstico de procesos finalizado
Rediseño de flujos de trabajo con automatización de aprobaciones	Departamento de Finanzas y Compras, TI	Semanas	3,000	Consultores, ERP	Aprobaciones automáticas implementadas

Eliminación de pasos manuales y uso de hojas de cálculo	Departamento de Finanzas y Compras	Semana	Incluido	Personal operativo	Reducción de tareas manuales en 70%
--	------------------------------------	--------	----------	--------------------	-------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 9. Digitalización de Documentos.

Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Costos estimados	Recursos necesarios	Indicadores de éxito
Selección de sistema de gestión documental	Departamento de TI	Semana	20,000	Equipo de TI, proveedores	Sistema seleccionado e implementado
Digitalización de documentos físicos	Departamento de Finanzas y Compras	Semanas	15,000 (escáneres, personal adicional)	Personal adicional para digitalización	100% de los documentos físicos digitalizados
Integración del sistema	Departamento de TI	Semanas	Incluido	Consultores ERP, TI	Integración completada
Capacitación en el uso del sistema de gestión documental	Recursos Humanos	Semana	Incluido en el costo anterior	Instructores externos	100% del personal capacitado y utilizando el sistema

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Este plan de acción está diseñado para resolver las ineficiencias identificadas, mejorar la integración tecnológica y optimizar los procesos clave en la empresa. El monitoreo continuo garantizará la correcta implementación y adopción de las nuevas herramientas.

Simulación y Evaluación de las Mejores Propuestas

Comprobación de la viabilidad y efectividad de las propuestas antes de la implementación definitiva. La simulación del nuevo proceso de gestión de facturas mostró que el tiempo de procesamiento se redujo en un 50%. Con la automatización del ingreso de datos y la digitalización de documentos, se eliminaron casi por completo los errores relacionados con la entrada manual. La integración del nuevo sistema ERP para la gestión de compras redujo los tiempos de aprobación en un 60%. La aprobación automática y las alertas de inventario proporcionaron mejoras significativas en la fluidez del proceso.

Se espera que los tiempos de procesamiento en los procesos administrativos críticos (facturación, compras, y control de inventarios) se reduzcan en un 40%-50% tras la implementación de las mejoras. Los costos operativos relacionados con la gestión manual de documentos, duplicidad de tareas y errores podrían reducirse en un 20%, lo que representa un ahorro significativo en personal y recursos. Los empleados manifestaron una percepción positiva respecto a las mejoras tecnológicas propuestas. El 75% de los entrevistados consideró que las herramientas digitales y la capacitación asociada mejorarán su productividad y reducirán el estrés asociado con la gestión manual de tareas.

Se estableció un sistema de medición continuo de KPIs (Key Performance Indicators) para evaluar el éxito de las mejoras, incluyendo indicadores de tiempo de procesamiento, errores en la tramitación y satisfacción de los empleados. Se recomendó realizar auditorías trimestrales para evaluar la efectividad de las mejoras implementadas y realizar ajustes si es necesario.

Conclusiones

Los procesos administrativos actuales en Tituaports S.A. presentan varias ineficiencias debido a la alta dependencia de tareas manuales, duplicidad de datos y falta de automatización en áreas clave como finanzas, compras y control de inventarios.

La falta de integración entre los sistemas actuales dificulta la coordinación entre departamentos y genera retrasos considerables en la ejecución de tareas críticas como la facturación y las aprobaciones de compras.

Se identificaron cuellos de botella en la gestión de compras y en la tramitación de facturas, donde los procesos son lentos y propensos a errores, lo que afecta la productividad general. Los errores comunes incluyen la duplicación de datos y la falta de control en el seguimiento de documentos, lo que genera retrabajos y un aumento en los costos operativos.

Aunque se utilizan algunas herramientas tecnológicas, su implementación es limitada y no está alineada con las mejores prácticas. La falta de automatización reduce la eficiencia operativa y aumenta los costos indirectos.

El rediseño de los procesos, especialmente mediante la implementación de un sistema ERP, automatización y digitalización de documentos, mostró un impacto positivo en las simulaciones. Se espera que los tiempos de procesamiento se reduzcan significativamente y que los errores sean eliminados casi por completo.

La capacitación del personal en nuevas herramientas tecnológicas se percibe como una mejora clave para asegurar una adopción efectiva de las soluciones propuestas. La mayoría de los empleados se mostró receptiva a los cambios propuestos, especialmente en relación con la automatización de tareas repetitivas y la mejora de la coordinación interdepartamental.

Se recomienda la implementación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) para integrar los departamentos de finanzas, compras, y control de inventarios. Esto permitirá centralizar la información, reducir la duplicación de datos y automatizar procesos claves, como la aprobación de compras y la facturación.

El sistema ERP debe ser capaz de generar reportes en tiempo real para mejorar la toma de decisiones. Se recomienda automatizar la gestión de facturas y la digitalización de todos los documentos físicos relevantes para agilizar el acceso a la información y reducir el tiempo de procesamiento.

El uso de un sistema de gestión documental digital ayudará a reducir la dependencia de papel y mejorará la trazabilidad de documentos importantes. Se debe diseñar y ejecutar un plan de capacitación tecnológica dirigido al personal administrativo para garantizar que puedan utilizar eficientemente el nuevo sistema ERP y otras herramientas digitales.

Se recomienda mejorar la comunicación y coordinación entre los departamentos mediante la creación de flujos de trabajo automáticos dentro del ERP, reduciendo la dependencia de correos electrónicos para la aprobación y el intercambio de información.

Establecer reuniones periódicas interdepartamentales para asegurar que todos los equipos estén alineados con los nuevos procesos y se puedan ajustar continuamente según las necesidades operativas. Implementar un sistema de monitoreo continuo mediante indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el éxito de las mejoras. Los indicadores deben incluir tiempos de procesamiento, reducción de errores, satisfacción del personal y costos operativos.

Realizar auditorías trimestrales de los procesos administrativos para asegurarse de que las mejoras se mantengan efectivas y ajustarlas según sea necesario. Fomentar una cultura

organizacional que apoye la mejora continua de los procesos administrativos. Esto puede lograrse incentivando a los empleados a proponer ideas de optimización y ajustando los procesos de forma ágil para adaptarse a las nuevas demandas y tecnologías.

Crear un equipo de trabajo encargado de la innovación y mejora de procesos que analice periódicamente las áreas que puedan beneficiarse de futuras optimizaciones.

Bibliografía

- Vergara Quijije, L. J., & Mogro Rada, F. A. (2024). Los Costos de Operación y su Incidencia en la Eficiencia Administrativas de la Compañía de Transporte de Carga Pesada Lagatrans Ramialva Wassins S.A de la Ciudad de Bahía de Caráquez en el Periodo 2022-2023. *Reincisol*, 3(6), 1975–1995. [https://doi.org/https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1975-1995](https://doi.org/https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1975-1995)
- Astochado Sanchez, R. E. (2023). Análisis de los procesos operativos en empresas del sector transporte de carga pesada [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. *Repositorio Institucional*, 5-13. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6869>
- Barrios Palomino, I. (2024). Mejora de procesos operativos para una adecuada información contable de la Empresa Transportes y Agregados Irmita 2023 [Universidad San Ignacio de Loyola]. *Repositorio Institucional*, 1-48. Retrieved 2 de Diciembre de 2024, from <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c2987e6a-0dfc-481e-b716-7e9701553656>
- Bolaños Moreira, S. E., & Ruiz Cedeño, A. B. (2024). La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí. *Revista Uniandes Episteme*, 11(4), 456–468. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v11i4.3589>
- Calderon Salas, Y. P., & Pinto Guerrero, C. A. (2024). Optimización del Transporte Terrestre de Contenedores en una Compañía de Logística, Mediante la Automatización de Procesos [Universidad de las Américas]. *Repositorio Institucional*, 5-50. Retrieved 1 de Diciembre

- de 2024, from <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16629/1/UDLA-EC-TMGPTD-2024-38.pdf>
- Calva Jimenez, F. M., Moran Echeverria, E. M., Pacheco Pazmiño, J. J., Castillo Córdova, E. B., & Vásquez Del Pezo, A. B. (2024). Evolución de la Gestión Logística Relacionada a los Depósitos de Contenedores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 2567-2580. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12507
- Celi Paladines, J. A., Campusano Huanca, R. V., Garay Cisneros, V. A., & Ortíz Díaz, M. P. (2022). Planificación estratégica aplicada en el sector transporte. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 3-21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2630>
- Colan Ortega, J. (2021). Implementación de un sistema web para optimizar la gestión de información en una empresa de transporte ubicada en Lima Perú 2021 [Universidad Tecnológica del Peru]. *Repositorio Institucional*, 15-21. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4710>
- Cruz Escobar, K. D. (2024). Procesos administrativos de la empresa de Transporte de Carga Pesada Cotrarioba S.A., de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2023 [Universidad Tecnica de Babahoyo]. *Repositorio Institucional*, 6-25. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17346>
- Delgado Gutiérrez, Z. M., & Anchundia Villamar, J. S. (2023). Procesos Administrativos y los Objetivos Organizacionales de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 98-100. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238593.pdf>

- EMIS. (2024). *Perfil de Compañía "Tituaportsa S.A. (Ecuador)"*. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Tituaportsa_SA_es_5463901.html
- Jaime Baque, M. A., Pin Quimis, A. N., Pincay Mero, G. L., & Plúas Barcia, J. J. (2022). Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la compañía transportes Grucormarsa S.A. del Cantón Santa Rosa. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 2206-2232. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11>
- Kobayashi Godoy, L. L., & Pari Huamani, B. S. (2024). Optimización de la gestión operativa para mejorar la eficiencia y calidad en el servicio al cliente de la empresa de transporte Derocha [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. *Repositorio Institucional*, 8-30. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/675685>
- Mendoza Robles, P. G., & Arroyo Vilela, K. E. (2023). Mejora de la eficiencia operativa en la empresa de transporte de carga Romeinsac: Un enfoque basado en la gestión de procesos [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. *Repositorio Institucional*, 10-25. Retrieved 2 de Diciembre de 2024, from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670457>
- Mera Guzmán, P. E., Mera Guzmán, V. C., Toscano Morales, C. C., & Ruiz Robalino, O. E. (2022). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. *Revista Ñeque*, 5(12), 342–351. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85>
- Molina Delgado, M. M. (2024). Factores que inciden en el costo de la cadena de suministro: caso de estudio empresa de transporte de carga Gamalog [Universidad Politecnica Salesiana].

- Repositorio Institucional*, 11-64. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28836>
- Moreno Ayala, J. F., Heredia Barreno, P. A., Cevallos Vallejo, J. V., & Villacis Bentancourt, C. A. (2024). Evaluación y Mejora de los procesos logísticos para la operación de la Compañía de Transporte Pesado UNIFRONTERAS Internacional S.A. Riobamba. *Polo del conocimiento*, 9(8), 3377-3400. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7887>
- Naranjo Borja , E. M. (2021). Diseño de un plan estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Translimssa ubicada en la ciudad de Guayaquil [Escuela Superior Politecnica de Chimborazo]. *Repositorio Institucional*. Retrieved 2 de Diciembre de 2024, from <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15130>
- Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Orosco Rivera, J., & Sanchez Vargas, G. E. (2024). Propuesta de mejora para incrementar el nivel de servicio en el proceso de distribución de una empresa de transporte de carga pesada mediante la gestión por procesos, mantenimiento planificado y mantenimiento autónomo [UPC]. *Repositorio Institucional*, 1-25. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/675275>
- Ramos Artica , L. M. (2022). Importancia del Control Administrativo para Optimizar la Rentabilidad de una Empresa de Transporte [Universidad Peruana las Americanas]. *Repositorio Institucional*, 6-33. Retrieved 1 de Diciembre de 2024, from

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2646/1.UNIVERSIDAD%20PERUANA%20DE%20LASAME%cc%81RICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera Vaca, P. D., Rodríguez Pérez, D. V., Ortiz Diaz, M. P., & Diaz Pazmiño, S. A. (2022). Herramientas tecnológicas utilizadas para la optimización de la gestión de transporte. *Polo del Conocimiento*, 7(4). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3809>

Toapanta Chicaiza, Y. C. (2022). Modelo de gestión administrativo y financiero a la compañía de transporte de carga pesada Visión del Futuro S.A., del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi [Escuela Superior Politecnica de Chimborazo]. *Repositorio Institucional*, 1-78. Retrieved 2 de Diciembre de 2024, from <http://dspace.espech.edu.ec/handle/123456789/18334>

Zambrano España, M. J., & Ormaza Cevallos, M. G. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 467–486. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

Zapata Cortes, J. A., Vélez Bedoya, Á. R., & Arango Serna, M. D. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigacion Administrativa*, 49(126). <https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

ANEXO

Sección 1: Generalidades del Puesto

1. ¿Cuál es tu cargo actual dentro de la empresa?
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en esta empresa?
3. ¿Cuáles son tus principales responsabilidades en relación con los procesos administrativos?

Sección 2: Descripción de Procesos Administrativos

1. ¿Podrías describir los principales procesos administrativos en los que participas?
 - o (Ejemplos: gestión de documentos, procesamiento de pagos, seguimiento de compras, control de inventarios, etc.)
2. ¿Cómo se desarrollan estos procesos desde el inicio hasta su finalización?
 - o (Solicitar detalles sobre las etapas del proceso, los actores involucrados y las herramientas utilizadas.)
3. ¿Qué herramientas o sistemas utilizan para gestionar estos procesos?
 - o (Ejemplos: uso de software ERP, hojas de cálculo, correos electrónicos, etc.)

Sección 3: Identificación de Problemas

1. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentas en la gestión de estos procesos administrativos?
 - o (Solicitar ejemplos específicos de ineficiencias, errores comunes, demoras o retrabajos.)
2. ¿Qué tareas dentro de estos procesos consideras repetitivas o innecesarias?
 - o (Identificar redundancias o tareas que podrían automatizarse o simplificarse.)

3. ¿Existen cuellos de botella que afectan el flujo del trabajo administrativo? Si es así, ¿cuáles son y cómo te impactan?
4. ¿Qué tan frecuentemente ocurren errores en estos procesos? ¿Qué tipo de errores son los más comunes?
 - o (Por ejemplo, errores en la entrada de datos, errores de cálculo, fallos en la comunicación entre departamentos, etc.)
5. ¿Cómo impactan estos problemas en tu trabajo y en el de tus colegas?
 - o (Buscar entender el impacto en la carga laboral, tiempos de respuesta y satisfacción general.)

Sección 4: Comunicación y Coordinación

1. ¿Cómo es la comunicación entre los diferentes departamentos o personas involucradas en los procesos administrativos?
 - o (Evaluar si existen problemas de coordinación o comunicación interdepartamental.)
2. ¿Existen retrasos o malentendidos debido a una falta de comunicación?
 - o (Solicitar ejemplos si es posible.)

Sección 5: Tecnología y Automatización

1. ¿Consideras que las herramientas tecnológicas actuales que se utilizan son suficientes y eficaces para realizar tu trabajo?
 - o (Evaluar el nivel de satisfacción con las herramientas existentes.)
2. ¿Existen tareas dentro de los procesos que consideras que podrían ser automatizadas?
 - o (Explorar la posibilidad de automatización de tareas repetitivas.)
3. ¿Te gustaría recibir formación adicional en el uso de herramientas tecnológicas para mejorar tu desempeño?

Sección 6: Propuestas de Mejora

1. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para optimizar los procesos administrativos en los que participas?
 - o (Fomentar la identificación de soluciones desde la perspectiva del empleado.)
2. ¿Qué procesos consideras que son críticos para la empresa y deberían ser priorizados en una mejora?
3. ¿Qué apoyo o recursos crees que serían necesarios para implementar estos cambios con éxito?
4. ¿Cómo te sentirías si algunos de los procesos actuales fueran rediseñados o automatizados?
 - o (Evaluar la receptividad ante posibles cambios.)