

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.901>

Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado

Risk assessment and administrative management for heavy transport companies

Boris Xavier Calle-Ávila
boris.calle.93@psg.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5866-151X>

Manuel Rafaél Quevedo-Barros
mrquevedob@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-8853-9550>

Sara Nathaly Ayala-Pasquel
sayalap@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1620-0627>

Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes
juan.alvarezg@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-0978-3235>

Recibido: 20 de mayo de 2020
Revisado: 15 de junio de 2020
Aprobado: 30 de julio de 2020
Publicado: 15 de agosto de 2020

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

RESUMEN

El objetivo se basó en evaluar el impacto que tiene el servicio de las empresas de transporte pesado de la provincia de Morona Santiago, desde el efecto que causa el transporte ilegal de carga pesada como competencia comercial. Se desarrolló metodológicamente desde un tipo descriptiva con diseño no experimental transversal, contándose con una población de 23 empresas que conforman el transporte de la provincia de Morona Santiago del Ecuador. Las personas que prestan servicio de forma particular afectan de manera directa, por cuanto crean una disminución en el precio, esto ocasiona que clientes potenciales reduzcan el valor de servicio en forma general, dando como resultado una disminución en el flujo que se proyectan al año en cuanto a ingresos, por cuanto día a día se ven afectados los ingresos, van decreciendo y la informalidad va aumentando.

Descriptores: Operación administrativa; economía del transporte; planificación del transporte; política de transporte. (Palabras tomadas del Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective was based on evaluating the impact of the service of the heavy transport companies in the Morona Santiago province, from the effect caused by the illegal transport of heavy cargo as commercial competition. It was developed methodologically from a descriptive type with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 23 companies that make up the transport of the province of Morona Santiago del Ecuador. The people who provide service in a particular way affect directly, since they create a decrease in the price, this causes potential customers to reduce the value of service in general, resulting in a decrease in the flow that is projected per year in In terms of income, by how much day by day income is affected, they are decreasing and informality is increasing.

Descriptors: Management operations; Transport economics; Transport planning; Transport policy. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte terrestre pesado comercial consiste en trasladar bienes, de un lugar a otro, este servicio lo brindan las compañías de transporte pesado legalmente constituidas y habilitadas. El mismo será autorizado a través de un permiso de operación, este debe mantener un nivel superior de 3.5 toneladas de carga traslade con su certificación por pesos y medidas que emite el Ministerio de Transporte, a su vez el aliado fundamental es la logística que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso de acuerdo con una contraprestación económica del servicio (Ortega, 2014).

Ahora bien, la industria del transporte experimenta en el presente actualizaciones Tecnológicas que mejoran la modalidad de servicio, al llevar mercancías se producen cambios en los que se involucra el volumen de movimientos y la distribución de carga. En la actualidad existen nuevos sistemas de organización y regulación, además existe un cambio en la composición de la producción, estos han alterado la importancia relativa del transporte, el transporte por carretera lo convirtió en otro medio dominante, dejando al ferrocarril en segundo plano (Campos & Nombela, 2003).

Tabla 1.
Subdivisión vehículos.

Categoría	Porcentaje
Camiones	65.41%
Tanqueros	1.89%
Tráiler	3.77%
Volquetas	28.93%

En Morona Santiago existen 23 empresas de transporte pesado en las cuales laboran 189 unidades (Ortega, 2014). En Ecuador existen 1532 empresas de transporte pesado de las cuales tienen cupos asignados para 18381 vehículos de carga, ahora en la provincia de Morona Santiago existen 23 empresas de transporte pesado en las cuales se encuentran laborando 189 unidades, esto representa el 1,50 % de las

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

compañías que existen en el Ecuador en la actualidad, de los cuales se representa un 65,41% son camiones, el 1,89% son tanque-ros, el 3,77% son tráiler y un 28,93% son volquetes; el transporte en camión se subdivide por tipo de carga en: general con el 6,45%, granel con el 41,94% y carga especial con 51.61% (Ortega, 2014).

El objetivo se basó en evaluar el impacto que tiene el servicio de las empresas de transporte pesado de la provincia de Morona Santiago, desde el efecto que causa el transporte ilegal de carga pesada como competencia comercial.

Referencial teórico

El Riesgo y su influencia en la gestión administrativa.

El riesgo está enfocado sobre la base de teoría económica y por las ramas del capitalismo, siendo esa la que pone las pautas para la medición del riesgo (Chávez, 2018), así mismo Luhmann (1996) identifica el riesgo como un sistema de gestión estadístico, dado que la sociedad busca incorporar una forma de solucionar este problema con respecto a decisiones de la persona que conoce a qué se enfrenta y conoce del peligro del entorno (Vintimilla-Veloz, et al., 2020).

Partiendo de los supuestos anteriores (Díaz-Caravantes, 2018), comenta que el riesgo es una concepción compleja, multidisciplinar, incluyendo lo histórico, cultural, como factores esenciales para comprender la esencia de la definición de riesgo. Se debe analizar antes de efectuar cualquier inversión, dado que en el mundo empresarial se busca la forma simplificar los riesgos y estos analizarlos sistemáticamente, buscando identificar y disminuir la opción de adjudicárselos para la disminución del nivel de riesgo decisivo para administrar cualquier tipo de empresa (Lefcovich, 2009).

Dentro de este marco, la administración es considerada una de las actividades más antiguas e interesantes, poco a poco se creó maneras de administrar buscando mejoras en la comercialización y producción, esto obligo a desarrollar un seguimiento cuantitativo de operaciones que permitió analizar por periodos los resultados financieros (Torres, 2015). En este sentido el riesgo para un empresario incrementa si está dispuesto a arriesgarlo todo sin previo análisis de situación actual, previsto a que debe analizar e intentar medir la probabilidad de alcanzar su meta, evaluando con

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

exactitud el riesgo, dado que las probabilidades de medirlo pueden influir en este (Lefcovich, 2009).

A este respecto el sistema de gestión administrativa busca que una empresa ejerza acciones enfocadas en el logro de objetivos, dado que deberá controlar, coordinar, dirigir y organizar la ejecución de procesos en el modelo de gestión administrativa, ya que permite la optimización, esta busca gestionar los servicios y aumentar la calidad, el modelo de gestión administrativo se asemeja a la reducción de trámites y que el tiempo empleado determine el límite de consultas, dado que este es bien recibido por el usuario enfocado en la calidad del servicio (Gonzales & Ganaza, 2010).

Sin duda en la actualidad muchas empresas se han decidido a crear la automatización en la forma de ejecutar procesos en busca de incrementar la eficacia y cantidad, gracias a un nuevo sistema de gestión, buscando como objetivo mejoras en el desempeño de la empresa, dado que da nuevas formas de seguimiento a procesos dentro del ámbito al que se proyecta la empresa, facilitado decisiones, a su vez se le puede sumar un incremento de nuevas tecnologías para implementar a la oferta de productos o servicios basándose en la evolución histórica (Schmal & Rivero, 2016).

En cuanto al momento de crear un modelo de gestión administrativa se busca llegar a conocer el sistema administrativo que posee la empresa y en esta se debe dar una evaluación de la situación actual (Pacheco-Granados, et al., 2018). Sin embargo, el modelo de gestión administrativa, involucra diversas etapas a desarrollar como el análisis de la de los flujos de información, a su vez se busca describir los objetivos y las funciones de cada departamento dedicado a administrar enfocado en un modelo (Salazar, et al., 2018). Según Munch (2007) menciona que la Gestión Administrativa se considera en las diferentes fases:

1. Planificación: Esta etapa ayuda a establecer metas en un periodo de tiempo predeterminado, previa una estrategia ayude a cumplir con los objetivos donde se plasman los recursos que se van a necesitar y otros elementos, Álvarez (2006) menciona los principios para la planificación:

Contribución: Los objetivos deben estar enfocados en un solo propósito.

Compromiso: Los objetivos deben asegurar el cumplimiento de los procesos.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Flexibilidad: El objetivo debe ser claro y enfocado, este no acepta cambios ya que todo está planificado.

2. Organización: Esta fase ayuda a mantener la planificación dentro del proceso administrativo, dando recursos necesarios y seleccionando personal competente para efectuar actividades dentro de la empresa, en esta fase, es necesaria la destinación recursos personales y económicos, si ni quieres fracasar en los negocios o siquiera tener una posibilidad de evitarlo, si algún día se da el caso, un plan de negocios bien llevado desde el primer día y actualizado con los cambios te hará ver la importancia de la organización en planificar y organizar la empresa (Bohórquez-Arévalo, 2013).

3. Dirección de talento humano: En el proceso administrativo en la que él representate legal es el encargado de tomar las decisiones más acertadas para el buen desenvolvimiento laboral en la empresa de forma interpersonal, ya que él es el que da la seguridad y confianza en el entorno laboral, Alles (2008) considera estos recursos primordiales para facilitar el éxito de los objetivos planteados:

Recursos Técnicos: Este recurso engloba a todos los sistemas de apoyo y estructuras que tiene la empresa, como manuales, organigramas.

Talento Humano: Se basa en captar el mejor personal capacitado, y busca dar seguimiento en todo momento en busca del crecimiento personal, ya que, si un empleado está conforme dentro de su ámbito laboral, casi siempre, rinde más.

Recursos Materiales: Comprende todo lo que conlleva a activos para la empresa, pueden ser: maquinaria, edificios, vehículos, dinero.

4. Control: Esta fase usa mecanismos de medición, dado que en busca dar mejora continua a los procesos, buscando los puntos débiles y ratificando los fuertes. (Zamora, et al., 2019), mencionan que se posee cuatro objetivos específicos dentro de este marco, esto son: el cumplimiento de la norma, búsqueda de la eficiencia dentro de las operaciones, garantizar la razonabilidad y veracidad de la información (López-Intriago, et al., 2020). Esta fase busca comparar resultados anteriores con los actuales, dando índices de decisión para un control de todos los colaboradores dentro de la empresa, González (2008), brinda las siguientes recomendaciones:

Medir la efectividad de funcionarios administrativos.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Dar un equilibrio cuantitativo de todos los índices dentro de la empresa.

Velar por un funcionamiento correcto de la empresa en ámbitos económicos.

Para complementar, mantener procesos de gestión administrativa es primordial para el funcionamiento de cualquier empresa, dado que se destina y mantiene los recursos para ser autosuficiente, manteniendo el control y delegando eficazmente las responsabilidades dentro de recursos humanos, en la actualidad es imprescindible mantener esta dependencia por cuanto existe una competitividad ardua en el mundo globalizado, como resultado, la gestión administrativa aplicada correctamente, disminuye las operaciones y se establecen nuevos procedimientos para mejorar la productividad de la empresa (Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2020).

Riesgo y Gestión Administrativa, un enfoque empresarial.

El Riesgo es la posibilidad o proximidad de un daño, ante esto una buena gestión administrativa debe buscar la forma de evitar. Es necesario minimizar el riesgo para reducir posibles inconvenientes futuros. Dada esta información Melo-Velandia (2006) clasifica los riesgos de la siguiente manera:

1. Riesgos naturales: Estos pueden producir daños a un ecosistema, afectando varios sectores de producción, interfiriendo en proyecciones efectuadas de una organización, tomándolos desprevenidamente.
2. Riesgos biológicos: Estos afectan directamente a todos los seres vivos, en especial al ser humano, ya que se pueden presentar eventos futuros que ponen en riesgo el bienestar de individuos, inclusive pudiendo causar la muerte.
3. Riesgos económicos: Esta se da por eventos que pueden ocasionar un desnivel económico dentro de los índices que afectarían directamente a las inversiones, este puede ser producto de incidentes naturales, incertidumbre política, cambio de moneda, impuestos, entre otros. Por eso es recomendable ejercer cualquier tipo de inversión dentro del corto plazo ya que el nivel de incertidumbre disminuye.
4. Riesgos financieros: Este se da por la inestabilidad del mercado dentro del segmento empresarial hacia empresas que no pueden cumplir sus obligaciones dentro del corto y largo plazo por motivos de no poseer liquidez, también se lo

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

puede resumir como endeudamiento.

5. Riesgos laborales: Posibilidad de que algún empleado dentro de las labores diarias sufra un accidente o daño, el cual pueda perjudicar su salud física o mental, para disminuir este tipo de riesgo se debe implementar medidas de prevención en toda la empresa.

Por otro lado, Casares & Lazarzaburu (2016) señala que el riesgo se lo puede medir dependiendo de los factores potenciales que las empresas emprendan en busca de su reducción, para medirlo existe diferentes métodos como:

Métodos Cualitativos:

Este método es cualitativo, busca las cualidades de los riesgos enfocados en la toma de decisiones antes y durante la ejecución de un proyecto de cualquier tipo de empresa, ayudados de su experiencia para una viabilidad correcta, enfocada en no descuidar sus metas, este método se lo puede utilizar cuando no implica mucho riesgo en el enfoque que se estableció, dado que no se realiza un análisis total, los índices no aplican en este método sino que es más textual frente a opiniones, encuestas, cuestionarios, enfoques de expertos y todos los que puedan llevar a generar la mayor parte de información donde se identifique y reduzca los riesgos.

Métodos Semi-cuantitativos:

Se enfoca en un tipo de calificación que segmenta las probabilidades que implican riesgo de forma detalla, mostrando un grado de definición mediante la medición exacta de 3 segmentos: alto, medio y bajo. Esta escala interpreta el nivel de peligro previamente calculado, esta es la forma más clara para interpretar los resultados y prevenir malas conclusiones al momento de tomar decisiones.

Métodos Cuantitativos:

Este método que permite asignar valores a variables para un resultado exacto, estos ayudan a identificar el riesgo de todo tipo de proyecto que se desarrolle, ya que se analiza la probabilidad, las consecuencias y todo relacionado en cuanto al riesgo del entorno que lo pudiese afectar, en este método también es

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

factible el uso de la simulación computacional, la cual ayuda a identificar y medir las variables en todos los entornos posibles.

Dada esta información, la forma de medir el riesgo según Salinas (2009) es:

Método varianzas: El método representa toda la probabilidad dada en el transcurso histórico en los rendimientos, la cual es conocida por su desviación estándar y el valor de la media μ como consecuencia representara la rentabilidad de los activos y tratara de conocer la volatilidad que estos implican.

Método de simulación histórica: El método se basa en analizar toda la actividad pasada y según las medias que dan los datos tratar de hacer una proyección para el futuro, los datos serán analizados mediante la utilización de fórmulas con un nivel de confianza dictado por la persona que crea conveniente, como objetivo se busca encontrar el factor VeR de una parte de los activos, los cálculos dependerán del consultor.

Llama la atención que todos los métodos para medir el riesgo, varios autores señalan como el mejor al Método Montecarlo, el mismo basado en un modelo aritmético trata de medir el riesgo, dando valores aleatorios para así obtener diferentes puntos de vista al problema, estos son acertados y su aliado de contrarrestar estos valores para la emisión de resultados es la estadística la cual busca medias, máximos, mínimos, desviaciones, varianzas y todas las formas posibles de medir el riesgo en diferentes escenarios (Londoño-Gómez & Núñez-Patiño, 2012).

En busca de la excelencia en el servicio.

Servicio es vender, puesto que estimula al cliente a regresar con mayor frecuencia y a comprar más, la calidad del servicio basa en la buena atención al cliente que ofrezca la empresa, la forma de desenvolverse del personal es fundamental en todos los niveles ya que el éxito de una empresa de servicio se basa en la satisfacción y la atención que se le da, dentro de una empresa debe existir una formación continua enfocada en el servicio al cliente, dado que esta es una herramienta fundamental para que los empleados crezcan y fortalezcan a la empresa en el mercado, dentro de la

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

empresa deben existir puntuaciones de direccionamiento enfocados a cada tipo de cliente (Orgambídez-Ramos & Almeida, 2015).

Según Mattos (2001), menciona por servicio que este se enfoca en contrarrestar acciones en la búsqueda de la satisfacción del cliente en todos los requerimientos que estos generen, dado que para este tipo de empresa los clientes representan la existencia del negocio, estos se subdividen en:

1. Tangibles: Es todo lo que podemos tocar.
2. Intangibles: Es lo que no puedes tocar, pero percibir sí.
3. Mantenimiento: Es un tipo de servicio el cual busca sacarle el mayor provecho a cualquier tipo de artículo hasta que dure su vida útil.
4. Públicos: Es todo tipo de servicio que ofrecen las entidades gubernamentales a su pueblo.
5. Privados: Son todo tipo de servicio que ofrecen las empresas a cambio de una contraprestación monetaria, estos se diferencian de los públicos por su mayor nivel de calidad.
6. Domicilio: Este tipo de servicio busca la mayor comodidad de los usuarios, no necesariamente deben tener una infraestructura propia, este tipo de negocio.

Ahora bien, (Sánchez-Romero & Sánchez-García, 2016), comentan que para medir la calidad de un servicio según la percepción de un cliente es necesaria la ayuda de instrumentos enfocados al diagnóstico, para así encontrar el nivel de cumplimiento enfocado a las necesidades que estos presenten, existen varios tipos de diagnóstico, como el modelo Nórdico americano y mixtos, que abarcan lo cuantitativo y cualitativo, como referencia se puede contemplar el modelo Servqual, que se enfoca básicamente en recopilar todas las exigencias de los clientes, entre estos se puede rescatar:

1. Profesionalidad: Contar con personal capacitado en atención.
2. Capacidad de respuesta: Rapidez de ayuda a clientes.
3. Compuestos tangibles: Imagen visual de establecimiento y colaboradores.
4. Fiabilidad: forma eficiente y eficaz de dar servicio.
5. Compresión-cliente: Brindar todo requerimiento.
6. Cortesía: Valores, personales como institucionales.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

7. Credibilidad: Ser justo en la forma de ofertar el servicio.
8. Accesibilidad: Comunicación con la empresa con su respuesta automática.

Dado que es una herramienta que vende, dar un buen servicio da mayor realce y competencia en el mercado de servicios, dado que no existe ningún otro factor que brinde crecimiento a este segmento por su fragilidad, en su mayoría empresas que ofrecen servicio dan un aporte muy significativo a la economía de un país ya que abarcan una gran cantidad de ingresos y movimientos financieros, en números porcentuales el segmento de servicios de producto global aporta en la economía mundial con el 65%, a su vez con el 25% de toda transacción financiera, producto del comercio (Vargas & Aldana, 2007).

En los últimos tiempos el sector del servicio creció notablemente, según cifras del Banco mundial tuvo un crecimiento de 2,3% desde el 2000 hasta el 2011, en comparación con el segmento industrial que solamente aumento 1,6% (El Telègrafo, 2015). En Estados Unidos el sector de los servicios represento el 66% de su economía, en la actualidad según manifiesta el Banco Mundial habría incrementado el 70%, esta contribución segmentada es directa previo que aporta al PIB, a su vez género 44 millones de empleos siendo la que más contribuye a la economía del país (Vargas & Aldana, 2007).

Ahora bien, los servicios aportan el 60% al PIB del Ecuador, este segmento engloba todo lo que le relaciono a labores sin producción, diversión, satisfacción al cliente, servicios bancarios, entre otros. Este segmento aporta con más de 1,9 millones de empleos a todo el país, las empresas que ofrecen servicios son muy demandadas ya que están en contacto directo con el cliente, y su labor es primordial en el entorno (El Telègrafo, 2015).

METODOLOGIA

Se desarrolló metodológicamente desde un tipo descriptiva con diseño no experimental transversal, contándose con una población de 23 empresas que conforman el transporte de la provincia de Morona Santiago del Ecuador, contándose con una muestra de 89 empleados a quienes se les aplicó una encuesta y cuestionario

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

de varias alternativas de respuestas de modo online, validado por juicio de expertos y coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor de 0,87 considerándose apto para su aplicación, siendo procesados mediante estadística descriptiva, generándose distribución porcentual, luego de conocer la frecuencia de selección por parte de los encuestados.

RESULTADOS

Se presentan los resultados en función de la tabulación de la estadística descriptiva:

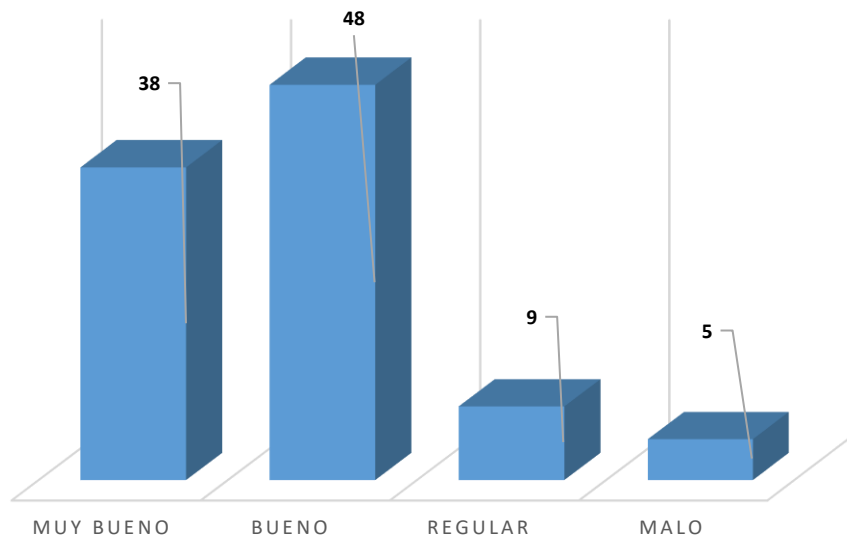


Figura 1. Calificación de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

El 38% considera como muy bueno el servicio prestado, 48% lo califica en la categoría bueno, 9% se moviliza en la opción regular y 5% lo califica como malo.

En cuanto a la pregunta: ¿Ud. considera que existe una correcta gestión administrativa en las empresas de transporte pesado de Morona Santiago?, se presentan los siguientes resultados:

El 30% considera que, si existe una correcta gestión, el 17% opta por la opción no, en cuanto a la correcta gestión, mientras que el 53% contestó que desconoce si existe una adecuada gestión.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

En función de la dimensión aumento de competencia, se desarrollan los siguientes resultados:

Un 30% de encuestados mencionaron que los precios son altos por el servicio y la diferencia se mostró estar conforme, por otra parte, cualquier empresa al averiar cualquier bulto en el lapso de transporte, debe responsabilizarse por el valor de bien, en las encuestas el resultado arroja que el 56% manifiesta que la empresa debe responder en su totalidad, el 9% manifiesta que no.

La dimensión problemas por servicio, se presentan los siguientes resultados:

El 56% menciona que las empresas de transporte pesado no cubrieron los gastos por avería de los bultos, siendo el porcentaje más significativo y el 44% asegura sí.

Dimensión marketing:

El 69% de encuestados, mencionan que no conocen canales de publicidad y el 31% mencionan que sí, un factor importante es mantener canales de publicidad en este mundo globalizado por cuanto la tecnología ayuda a consolidarse en el mercado y a la atracción de clientes.

Dimensión control de servicio informal:

El 39% menciona que no existe control a este tipo de servicio ilegal, el 34% desconoce si existe control, el 26% resalta que, si existe control por parte de la autoridad.

El 57% de los encuestados mencionaron que alguna vez utilizaron el servicio de transporte ilegal, esto significa una pérdida significativa en los ingresos de las empresas que conforman el transporte pesado en Morona Santiago.

Considerando el riesgo que tiene la encomienda al momento de ser enviada por empresas legalmente no-constituidas, el 91.30% menciona que es demasiado alto, y el 8.70% indica que no.

No existe la seguridad de enviar por ese tipo de transporte por cuanto en el 87% lo confirma.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

PROPUESTA



Figura 2. Esquema de propuesta riesgo y gestión administrativa.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de riesgos de entorno, gestión y financiera de empresas de transporte pesado de Morona Santiago

Como objetivos se busca separar y segmentar el riesgo en proporciones, analizando causas y probabilidades de que ocurran. Para valorar el riesgo de las empresas que conforman el transporte pesado de la provincia de Morona Santiago, se realizó una medición semi-cuantitativa, donde se valora la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo, se dio segmento la probabilidad e impacto en 5 niveles:

Probabilidad de ocurrencia:

1. Remoto: Puede darse una vez cada cinco o más años.
2. Improbable: Puede darse una vez entre cuatro y cinco años.
3. Moderado: Puede darse una vez entre tres y cuatro años.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

4. Probable: Puede darse una vez entre dos y tres años.
5. Casi seguro: Puede darse entre una o varias veces por uno o dos años.

Magnitud del impacto:

1. Bajo: El impacto no representa en mayor porcentaje, y puede ser cubierto por las empresas, ya que no afecta la prestación del servicio ni el giro del negocio.
2. Moderado: El impacto afecta de manera ardua, el giro normal de las operaciones puede desarrollarse de manera normal ya que no afecta la prestación del servicio.
3. Intermedio: Puede disminuir la calidad del servicio y verse afectada la eficiencia,
4. Alto: El impacto afecta de manera directa y se generan pérdidas financieras muy significativas.
5. Crítico: Afectan la proyección de los indicadores y flujos presupuestados, se puede poner en riesgo la prestación del servicio y viabilidad de la empresa.

Matriz de relación

El resultado de la multiplicación de probabilidad de ocurrencia por impacto es la siguiente:

Riesgos más críticos:

Riesgos importantes:

Riesgos de importancia media:

Riesgos de importancia baja:

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

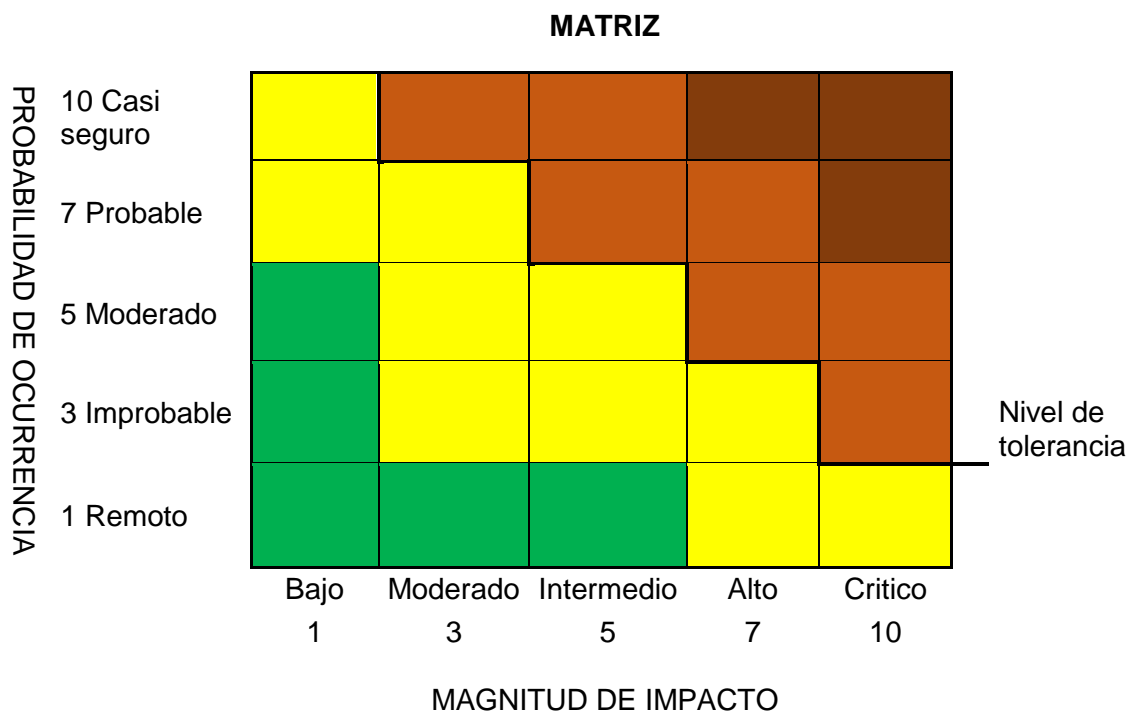


Figura 3. Matriz de relación.

Fuente: Elaboración propia.

Las calificaciones de cada uno de los riesgos son:

Riesgos más críticos: 70 a 100

Riesgos importantes: 30 a 69

Riesgos de importancia media: 6 a 29

Riesgos de importancia baja: 1 a 5

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Riesgo de entorno

COD	RIESGO DE ENTORNO	Probabilidad ocurrencia	Magnitud de impacto	Totalización del riesgo
S1	Aumento costo del diésel	10	7	70
S2	Pandemias	5	10	50
S3	Confiabilidad de los proveedores	5	8	40
S4	Fenómenos de la naturaleza	5	10	50
S5	Inestabilidad económica del País	8	8	64

Figura 4. Riesgo entorno.
Fuente: Elaboración propia.

Riesgo de gestión

COD	RIESGO DE GESTION	Probabilidad ocurrencia	Magnitud de impacto	Totalización del riesgo
G1	Aumento de gastos y costos operacionales	8	6	48
G2	Aumento de competencia en el mercado	10	7	70
G3	Disminución de precios por servicio	8	10	80
G4	Desmotivación del personal	1	10	10
G5	Disminución de confiabilidad de proveedores	5	5	25
G6	Disminución de nivel de satisfacción de clientes	5	5	25
G7	Ingreso de nuevos competidores en el mercado	10	10	100
G8	Falta de agilidad en la competencia	5	10	50
G9	Disminución de eficiencia de las empresas	7	7	49
G10	Autocontrol de la organización	10	10	100

Figura 5. Riesgo gestión.
Fuente: Elaboración propia.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Riesgo financiero

COD	RIESGO FINANCIERO	Probabilidad ocurrencia	Magnitud de impacto	Totalizació n del riesgo
F1	No aportar con mensualidades a las empresas	8	10	80
F2	Falta de liquidez	5	10	50
F3	No tener proyecciones anuales de presupuesto	6	3	18
F4	Falta de provisiones	10	10	100
F5	Errores tributarios	8	5	40

Figura 6. Riesgo financiero.
Fuente: Elaboración propia.

Mapa de riesgo

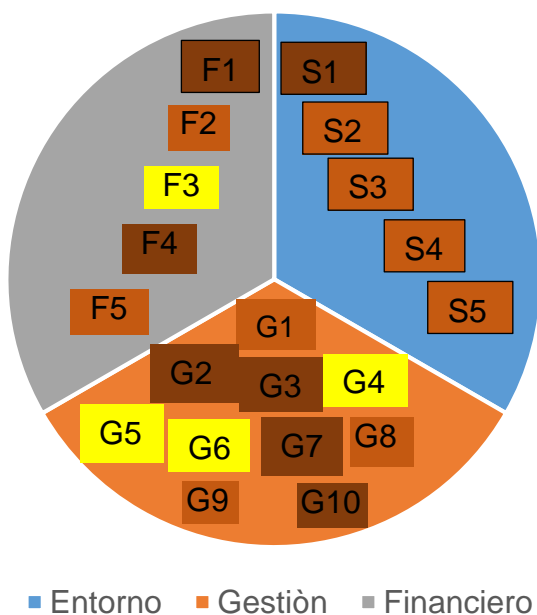


Figura 7. Mapa de riesgo.
Fuente: Elaboración propia.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

En total se identificaron 7 riesgos críticos y 9 riesgos importantes representados en la figura 6, en esta matriz se identificaron los riesgos más significativos debido a que la probabilidad de ocurrencia está por encima de la línea de nivel de tolerancia al riesgo determinado por el sector de transporte de la provincia de Morona Santiago.

Riesgo y gestión administrativa

En cuanto al análisis económico se tomó las ventas de las 23 empresas que conforman el transporte pesado de Morona Santiago, información obtenida de la superintendencia de compañías en la cual nos muestra la disminución en las ventas tarifa 0% ya que el transporte no cobra IVA, a continuación, se ilustra la información monetaria:

AÑO	INGRESOS VENTAS 0%
2017	\$4,087,696.62
2018	\$3,670,526.76

Ante el resultado se puede notar que existe una disminución en cuanto a las ventas del servicio en un 10.21% lo cual es causado por parte del servicio informal hacia la provincia.

Estrategia

Mantiene objetivos fijados a realizar, fue planteado mediante la herramienta DAFO:

Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Empresas correctamente constituidas.	Valores del personal bajos.	Apertura a nuevos clientes.	Vehículos informales en el mercado.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Reglamento interno.	Baja capacitación en servicio al cliente.	Expansión de empresas.	Reducción de ingresos por causa de la informalidad.
Manejo de responsabilidades.	Déficit económico en presupuesto anual.	Nuevas rutas.	Pérdida de clientes potenciales.
Liderazgo empresarial.	Baja comunicación intrapersonal.	Manejo de precios.	Reformas legales y problemas de bioseguridad.

Figura 8. Esquema DAFO.

Fuente: Elaboración propia.

Control y evaluación

El control garantizara las actividades planeadas, organizadas y ejecutadas, apegado a un plan de acción establecido en la junta directiva en cuanto al planteamiento de metas de este sector, cumpliendo cada uno de los objetivos establecidos, manteniendo las siguientes pautas de control:

1. Medición de desempeño en las actividades que aseguren la eficiencia administrativa.
2. Verificación de documentos de soporte de actividades.

Evaluación de desempeño de autoridades

Se enfoca en mejorar continuamente, dando seguimiento a cada actuar de las autoridades, se busca lo siguiente:

1. Validar y definir nuevas propuestas las actividades de la asociación en un futuro.
2. Brindar información a los miembros de la asociación deseen mejorar su futuro rendimiento.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Mediante este siguiente cuadro se evaluará el desempeño del presidente de la asociación:

CRITERIO	VALORACIÓN		
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Planea, organiza, dirige y controla los procesos y procedimientos de la comuna.			
Revisa documentos justificativos de actividades referentes a comisiones.			
Mantiene comunicación directa con los integrantes de la asociación y recepta sugerencias.			
Evalúa el rendimiento del personal que conforma la directiva en cuanto a cumplimiento.			
Controla el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto a tiempo planificado.			

Figura 9. Medición desempeño presidente.
Fuente: Elaboración propia.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
 Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Mediante el siguiente cuadro se evaluará el desempeño del secretario y tesorero de la asociación:

CRITERIO	VALORACIÓN		
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Dan atención a los socios de la asociación cuando requieren información.			
Dan seguimiento en la utilización de respaldos cuando realizan tramites en cuanto a comisiones.			
Actualizan los informes emitidos en cada reunión general y de directiva.			
Mantienen actualizada la información de los socios de la asociación.			

Figura 10. Medición desempeño secretario y presidente.

Fuente: Elaboración propia.

Mediante el siguiente cuadro se evaluará el desempeño de los vocales de la asociación:

CRITERIO	VALORACIÓN		
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Cuidan y vigilan la armonía entre todos los integrantes de la asociación.			
Revisan la coordinación del presidente con el secretario y tesorero en cuanto al cumplimiento y elaboración de informes mensuales.			
Asiste a reuniones de manera puntual, ya sean de directiva o general.			

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Vigila el cumplimiento de los procedimientos y planes establecidos en la asamblea general.			
--	--	--	--

Figura 11. Medición desempeño vocales.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Las personas que prestan servicio de forma particular afectan de manera directa, por cuanto crean una disminución en el precio, esto ocasiona que clientes potenciales reduzcan el valor de servicio en forma general, dando como resultado una disminución en el flujo que se proyectan al año en cuanto a ingresos, por cuanto día a día se ven afectados los ingresos, van decreciendo y la informalidad va aumentando, el modelo de gestión administrativa planteado ayuda de manera agresiva a controlar este tipo de inconvenientes en el mercado, a contar con un mayor control, normalización de precios por servicio, la rentabilidad de las empresas que conforman el transporte pesado de Morona Santiago irá en aumento.

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTO

A las empresas que conforman el transporte de la provincia de Morona Santiago del Ecuador; por el apoyo en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos* [Strategic direction of human resources]. Chile: Granica.

Álvarez, M. (2006). *Manual de planeación estratégica* [Strategic planning manual]. Mexico: Panorama. Recuperado de <https://n9.cl/duenf>.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Bohórquez-Arévalo, L. (2013). La organización empresarial como sistema adaptativo complejo. [Business organization as a complex adaptive system]. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 258-265.
- Briones, G. (2012). *La complejidad del riesgo: breve análisis transversal* [The complexity of risk: a brief cross-sectional analysis]. Revista de la Universidad Cristóbal Colón, 9-19. Recuperado de: <https://n9.cl/usniw>.
- Campos, J., & Nombela, G. (2003). Economía del transporte [Transport economics]. Barcelona. Editor Manuel Girona. Recuperado de <https://n9.cl/bn9sb>.
- Casares, I. & Lizarzaburu, E. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Enfoque: ISO 31000*. [Introduction to Integral Management of Business Risks. Focus: ISO 31000]. Perú: Editorial Platinum.
- Chávez, S. (2018). El concepto de riesgo [The concept of risk]. *Recursos naturales y sociedad*, 4(1), 32-52. <https://doi.org/10.18846/renaysoc.2018.04.04.01.0003>
- Díaz-Caravantes, R. (2018). Vulnerabilidad y riesgo como conceptos indisociables para el estudio del impacto del cambio climático en la salud. [Vulnerability and risk as inseparable concepts for the study of the impact of climate change on health]. *Región y sociedad*, 30(73), 0006. <https://doi.org/10.22198/rys.2018.73.a968>
- El Telègrafo. (02 de Junio de 2015). *El sector servicios genera 1,9 millones de empleos* [The services sector generates 1.9 million jobs]. Recuperado de <https://n9.cl/9llc>.
- Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero - calzado en Ecuador. [Measurement and management of intellectual capital in the leather industry - footwear in Ecuador]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(5), 437-467. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.662>
- Gonzales, F, & Ganaza, J.(2010). *Principios y fundamentos de la gestión de empresas* [Principles and foundations of business management]. Madrid: Piràmide. Recuperado de <https://n9.cl/gow4>.
- Gonzalèz, A. (2008). *Control de la gestión empresarial* [Control of business management]. Madrid: Delibro.
- Illera, R. (2008). *Administración y funciones de empresa* [Administration and company functions]. Madrid: Sanz y Torres.

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Lefcovich, M. (2009). *La gestión del riesgo* [Risk management]. España: El Cid Editor.
- Londoño-Gómez, L., & Núñez-Patiño, M. (2012). Desarrollo de la administración de riesgos. Diagnóstico en grandes empresas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. [Development of risk management. Diagnosis in large companies in the Metropolitan Area of Valle de Aburrá]. *Revista Universidad EAFIT*, 46(158), 34-51.
- López-Intriago, C. F., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Moreno, V. P. (2020). Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios [Financial management based on the creation of value for the services micro-business sector]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(5), 427-454.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.701>
- Luhmann, N. 1996. *El concepto de riesgo*. [The concept of risk]. pp. 123-153. En Josetxo, B (Ed.). *Las consecuencias perversas de la modernidad*. Anthropos. Barcelona, España. 283 pp.
- Mattos, J. C. (2001). *Los desafíos de la clasificación de los servicios y la importancia para las negociaciones internacionales* [The challenges of classifying services and the importance for international negotiations]. Santiago de Chile: Cepal. Recuperado de <https://n9.cl/b4lh>
- Melo-Velandia, L. F. (2006). *Medidas de riesgo, características y técnicas de medición* [Risk measures, characteristics and measurement techniques]. Bogotá: Rosarista.
- Munch, L. (2007). *Administración* [Administration]. Mexico: Pearson Educacion.
- Munch, L. (2016). *Administración* [Administration]. Mexico: Pearson.
- Orgambídez-Ramos, A, & Almeida, M. (2015). Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. [Organizational antecedents of service quality: a model of structural equations]. *Tourism & Management Studies*, 11(2), 167-173. <https://dx.doi.org/10.18089/tms.2015.11220>
- Ortega, J. F. (2014). *Dimensionamiento de las compañías de transporte de carga pesada en el Ecuador* [Sizing of heavy load transport companies in Ecuador] Recuperado de <https://n9.cl/jl8l>

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

- Pacheco-Granados, R, Robles-Algarín, C, & Ospino-Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. [Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia]. *Información tecnológica*, 29(5),259-266.
- Salazar D, Diego, Díaz V, Pablo, Benalcázar C, Luis, & Acuña Z, José. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). [Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador)]. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Salinas-Avila, J. J. (2009). Metodologías de medición del riesgo de mercado. [Methodologies for measuring market risk]. *Innovar*, 19(34), 187-199.
- Sánchez-Romero, M. C., & Sánchez-García, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad* [Measurement of service quality, as a strategy for competitiveness] Recuperado de <https://n9.cl/h8vf>.
- Schmal, R, & Rivero, S. (2016). Construcción de un sistema para la gestión de proyectos con empresas en una carrera de ingeniería. [Building an enterprise system for management of projects in a career of engineering]. *Formación universitaria*, 9(4), 23-32.
- Torres, L. (2015). *Modelo de gestión administrativa para el área de producción y ventas de la empresa SOLINPEC de la ciudad de Ventanas*. [Administrative management model for the production and sales area of the SOLINPEC company in the city of Ventanas]. Recuperado de <https://n9.cl/nj2ld>
- Vargas, M. E. & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. [Quality and service. Concept and tools]. Cundinamarca: Ecoe ediciones. Recuperado de <https://n9.cl/td4s>.
- Vintimilla-Veloz, M. G., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Branding e identidad corporativa en el sector financiero popular y solidario [Branding and corporate identity in the popular and solidarity financial sector]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(5), 255-286. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.695>

Boris Xavier Calle-Ávila; Manuel Rafaél Quevedo-Barros; Sara Nathaly Ayala-Pasquel;
Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Zamora Cabrera, E., Narváez Zurita, C., & Erazo Álvarez, J. (2019). Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. [Incidence of internal control in the administrative management of HEIs. Case: Pastoral Department, Salesian Polytechnic University]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 321-348. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i2.477>

©2020 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/>).