



CAPITULO II

1. Direccionamiento Estratégico

1.1. Misión

La compañía no presenta una misión establecida, sin embargo sus directivos dicen que buscar satisfacer a sus clientes con calidad y rapidez.

1.2. Visión

La Compañía no presenta una Visión Instituida, no obstante sus directivos señalan que se pretende mantener la fidelidad de sus clientes y a la vez alcanzar la firma de nuevos convenios que les permitan desarrollar su actividad y extender su campo laboral.

1.3. Objetivos

- Buscar la satisfacción del mercado objetivo
- Establecer políticas de venta que permitan el cierre de contratos con facilidad.
- Manejar de manera eficiente la información tanto interna como externa, en buscar de obtener resultados óptimos.
- Capacitar al personal continuamente para el mejor desempeño de sus funciones.

1.4. Políticas

- Todos los accionistas deben mantenerse al día con sus obligaciones con la Compañía.



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

- Cada vehículo debe estar asegurado para realizar la transportación de la carga de los clientes.
- Los empleados no deberán incumplir con el horario de labores que empiezan a las 8:30 y terminan a las 18:00; de lunes a viernes.
- Los choferes de las unidades deben poseer licencia tipo especial para conducir los automotores.
- Acatar las disposiciones que se ven contempladas el en Reglamento Interno de la Compañía.
- Los vehículos deben estar matriculados como de alquiler, más no como particular para poder transportar la carga de los contratos de la Compañía.

1.5. Estrategias

- Mantener una flota de automotores en buen estado para poder cubrir la demanda que presenta el servicio de transporte de carga pesada, enfocándose más hacia el sector industrial del Ecuador como principales demandantes del mismo.
- Capacitar a los choferes de los automotores tanto mecánicamente como en conducción y en todo lo referente a la Ley de Tránsito, para de esta forma evitar cualquier tipo de contratiempo que pueda causar un retraso en la entrega de la mercadería o materia prima que se transporta.
- Formar una imagen intachable con la que los usuarios (Sector Industrial del Ecuador) prefieran a la empresa al momento de contratar el servicio, cumpliendo de manera eficiente y eficaz con lo acordado.



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

- Determinar políticas que estén enfocadas a crear un servicio eficiente, en el que se tome en cuenta al cliente, a los empleados y a los proveedores, quienes involucran en el cumplimiento de los contratos de transporte.
- Realizar una investigación del mercado objetivo con la cual se pueda identificar las necesidades que presenten los clientes día a día.
- Abrir una línea de crédito directo con los clientes habituales para mantener la fidelidad de los mismos a la vez que se les brinda preferencia en los contratos urgentes.
- Manejar la información mediante teléfono celular con los empleados que pasan movilizándose constantemente, mientras que con el personal operativo se maneja la información computarizada a través de correo interno y en el caso de documentos físicos se lo realizará por correo convencional o a su vez con el apoyo de los mismos transportistas.
- El Gerente Operativo mantiene reuniones constantes con los clientes y proveedores para conocer inquietudes de los mismos sobre la manera en la que se maneja los contratos con ellos firmados.
- Efectuar un Control Interno sobre la eficiencia de las actividades habituales de los empleados de la compañía verificando la calidad de su desempeño como la agilidad con la que se solucionan los conflictos normales en el ámbito del servicio que esta Compañía presta.



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

- Realizar un cronograma anual de capacitación para el personal tanto en atención al cliente como en el ámbito en el que cada uno se desempeña, buscando así la innovación y mejoramiento en las actividades internas de la Compañía.
- Hacer efectivo uno de los objetos sociales de la Compañía como los es la importación de insumos con lo que se brinda ayuda a los accionistas proveyendo los insumos necesarios para sus automotores de tal forma que exista un ahorro al eliminar la compra mediante intermediarios.

1.6. Principios y Valores

VALORES

- Personas.- El personal es la fuente de la fuerza, ya que proporcionan su inteligencia corporativa y determinan su reputación y vitalidad. Compromiso y Trabajo en Equipo son sus valores más importantes
- Servicio.- Es el resultado final de los esfuerzos del personal, los mismos que buscan satisfacer al cliente. El Servicio prestado refleja la responsabilidad de los miembros de la Compañía.
- Utilidad.- Son las que ayudan a fortalecer a la Compañía a la vez a mejorar la calidad del servicio prestado y la satisfacción de los accionistas. Las utilidades son necesarias para sobrevivir y crecer.



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

- **Honestidad.-** Puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo. La Compañía es honesta y transparente con sus clientes ya que de estos valores depende la buena relación entre las partes.
- **Honradez.-** Es un valor que permite respetar lo ajeno, no solamente lo que tiene valor económico, sino, aunque se ha perdido su esencia, ser íntegro en sus relaciones humanas. la perseverancia es la fuerza de carácter para superar los obstáculos que se te presenten para lograr u obtener un objetivo
- **Responsabilidad.-** La responsabilidad es fácil de detectar en la vida diaria, especialmente en su faceta negativa, en el caso de esta compañía, la responsabilidad es un valor muy valioso ya que de esta depende directamente la calidad de servicio que presta ya que transportar mercadería o materia prima de terceros implica una responsabilidad muy grande con el cuidado de las mismas.
- **Ética.-** El término Ética, etimológicamente, deriva de la palabra griega "ethos", que significa "costumbre". La ética es la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones que rigen el comportamiento del hombre en la sociedad. Todos los integrantes de la compañía han sabido desempeñarse con ética en sus funciones evitando así inconvenientes que podrían afectar a la imagen corporativa de la Compañía.
- **Respeto.-** Es cuidar de los intereses, derechos, espacios, tiempos que son del otro y que uno también tiene. Es cuidar de las cosas



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

que uno comparte con otro, que no son propias. Una frase que puede interpretar esta definición es: "Tus derechos llegan hasta donde empiezan los de los demás"., la compañía mantiene el respeto tanto interna como externamente.

- **Productividad.-** Producir bien desde el principio, en una cadena de responsabilidades, satisfaciendo las necesidades del cliente. Es lograr resultados al menor costo, optimizando la utilización de recursos, que son escasos y costosos, buscando la mejora continua.
- **Moralidad de los Actos.-** Es actuar respetando la ley, sin incurrir en actos deshonestos o de dudosa negociación. Es respetar el derecho de los demás, evitando sacar ventaja de la posición empresarial.
- **Servicio al Cliente.-** Involucra un alto sentido de colaboración y atención proactiva a clientes internos y externos.
- **Respeto al Medioambiente.-** Es actuar en armonía con el entorno ecológico, promoviendo la conservación de la naturaleza, requerimiento básico para lograr mejores condiciones de vida en el futuro.
- **Seguridad.-** Es buscar la seguridad e Idoneidad en el desempeño de las labores, cuidando la vida y la salud de las personas y el buen uso de los recursos que dispone la empresa.
- **Trabajo en Equipo.-** Que integre al personal con las metas empresariales, generando el interés colectivo por los resultados y por lograr un buen clima laboral.



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

PRINCIPIOS

- **Calidad.-** La presencia de la calidad es algo esencial para la satisfacción de los clientes. Por esto la calidad es un principio presente en los servicios que presta la Compañía.
- **Consumidores.-** Son el foco de todas las actividades, el trabajo se debe realizar tomando en cuenta la necesidad que estos presentan.
- **Mejoramiento continuo.-** Este es necesario para el éxito de la Compañía, es por esto que uno de sus principios es el mejoramiento continuo. En cuanto a sus unidades son renovadas cada cierto tiempo para brindar mejor servicio a los clientes.
- **Cumplimiento de requisitos legales mínimos para operar.-** Toda señal que desee ingresar y permanecer en la Compañía deberá contar con todos los permisos, matrícula, y demás licencias necesarias para el inicio y mantenimiento de sus operaciones establecidas por el ordenamiento vigente de la Ley de Compañías y en especial por el Ministerio de Obras Públicas y Transporte
- **Valoración de empleados.-** Esta empresa pone mucha atención en cuanto a las relaciones entre empleado y jefe tratando de brindar la mayor confianza en busca de un mejor desempeño de los mismos.
- **Los proveedores son nuestros socios.-** Por lo que la compañía mantiene relaciones mutuamente benéficas hacia los socios y viceversa.
- **La integridad.-** Este es un principio muy valorable por lo que la conducta de la compañía a nivel nacional debe ser siempre



“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS PARA UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO COTRAPECSA S.A”

socialmente responsable, es por esto que las puertas de la empresa están abiertas para personas que vivan sin discriminación y sin perjuicios étnicos o de credos personales.

- Globalidad e innovación permanente de la oferta.- Es necesario ofrecer a los clientes el mejor servicio de transporte de carga pesada, colaborando así con el desarrollo efectivo del Sector Industrial del Ecuador.
- Descentralización.- Se busca acercar la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas con medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la compañía, abriendo dos oficinas más para las ciudades de Quito y Cuenca.
- Máximo aprovechamiento de sinergias.- La actuación autónoma se complementa con el establecimiento de aquellos servicios comunes que sean necesarios para la adecuada coordinación y máximo aprovechamiento de sinergias.
- Vocación de liderazgo.- La meta es ser líderes en todos los mercados y sectores en que opera la empresa.
- Búsqueda permanente de la eficacia.- Para optimizar el uso de los recursos; agilidad en las decisiones; aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico; máxima objetividad en la selección del personal y atención continua a su formación; y rigor en el gasto.