



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE LIBERPESA S.A., DE LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2016”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
Previo a la obtención del Título de
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Richard Edinson González Muñoz

TUTOR:

ING. ARTURO BENAVIDES RODRÍGUEZ, MSc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”

AUTOR:

González Muñoz Richard Edinson

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo, MSc

Resumen

El trabajo de investigación realizado sobre la gestión empresarial y la calidad de servicio en la compañía LIBERPESA tiene como problema principal, las insatisfacciones e inflexiones del usuario al momento de percibir el servicio y la influencia de la gestión empresarial en el mejoramiento de la calidad del servicio en la Compañía de transporte LIBERPESA S.A. de la provincia de Santa Elena, cuya problemática, permitió plantear el objetivo general que consiste en rediseñar un modelo de gestión empresarial efectiva mediante un análisis situacional de la entidad que promueva el mejoramiento de la calidad del servicio en LIBERPESA S.A. El estudio se fundamenta en una investigación descriptiva basada en el método analítico y un trabajo de campo respecto a la calidad del servicio brindado, cuyos resultados se circunscriben en que se deben tomar decisiones relativos para incrementar la calidad del servicio en función de la renovación de unidades para ofrecer un nuevo parque automotor y la capacitación continua de los colaboradores que faculte la excelencia en la atención a los usuarios.

Palabras claves:

Gestión, empresa, calidad, servicio, renovación.



“BUSINESS MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF SERVICE OF THE COMPANY LIBERPESA S.A., OF THE PROVINCE OF SANTA ELENA, 2016”

AUTHOR:

González Muñoz Richard Edinson

TUTOR:

Ing. Benavides Rodríguez Arturo, MSc

Abstract

The research work carried out on business management and quality of service in the company LIBERPESA has as its main problem, the dissatisfactions and inflections of the user when perceiving the service and the influence of business management in improving the quality of service at the LIBERPESA SA Transport Company of the Province of Santa Elena, whose problems, allowed to raise the general objective that consists in establishing an effective business management system through a situational analysis of the entity that promotes the improvement of the quality of the service in LIBERPESA S.A. The study is based on a descriptive investigation based on the analytical method and a field work regarding the quality of the service provided, whose results are circumscribed in which relative decisions must be made to increase the quality of the service in function of the renovation of units to offer a new automotive fleet and the continuous training of the collaborators that empowers the excellence in the attention to the users.

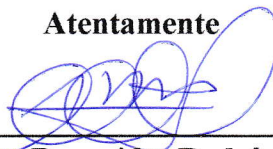
Keywords:

Management, company, quality, service, renovation.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En la calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por el Sr. Richard Edinson González Muñoz, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”** elaborado por el Sr. **Richard Edinson González Muñoz**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



GONZÁLEZ MUÑOZ RICHARD EDINSON

C.C. No.: 091996159 – 9

AGRADECIMIENTO

Gracias a ti Dios que me permitiste terminar con este proyecto de vida profesional, por brindarme la fuerza, el coraje de haberlo hecho realidad y estar conmigo en todo momento de mi vida junto a esos padres maravillosos, que me apoyan en mis derrotas y elogian mis éxitos.

A mi madre por ser pilar fundamental para el logro de mis metas gracias a su amor y dedicación, al inculcarme consejos frutos de sus experiencias y deseos de mi superación personal.

A mis hijos que por ellos busco nuevas oportunidades que me permitan brindarles un futuro mejor lleno de cariño y amor.

A los administradores de la Cía. Liberpesa S.A Señores Ab. Nelson Paredes y Tnlgo. Mario Arias, por brindarme la oportunidad de realizar el trabajo en tan prestigiosa empresa.

A esa persona especial que guardo en mi corazón, que brinda impulso en mi vida para poder alcanzar mis deseos de superación.

Richard González Muñoz.

richardgmz2013@gmail.com

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico:

A Dios, que me diriges por el mejor camino de mi vida, y me brindas la salud y sabiduría, así como el deseo de alcanzar todas mis metas.

A mi madre; a quien le debo todo lo que tengo en esta vida, por el gran apoyo inigualable para estimular mi vida académica y etapa profesional.

A nuestros docentes quienes son nuestros guías en el aprendizaje, brindándonos sus conocimientos y experiencias para nuestro buen desarrollo profesional ante la sociedad.

Gracias a todos y a ti Dios Gracias por hacer que ellos formen parte de mi vida.

Richard González Muñoz.

richardgmz2013@gmail.com

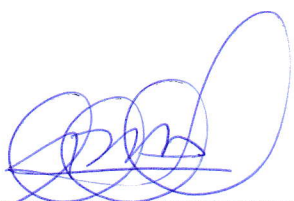
TRIBUNAL DE GRADO



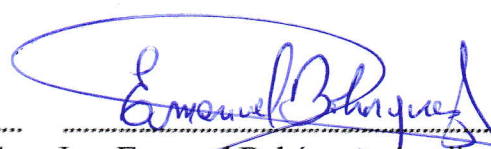
Econ. Rosa Panchana Panchana, Mtf.
DECANA DE FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



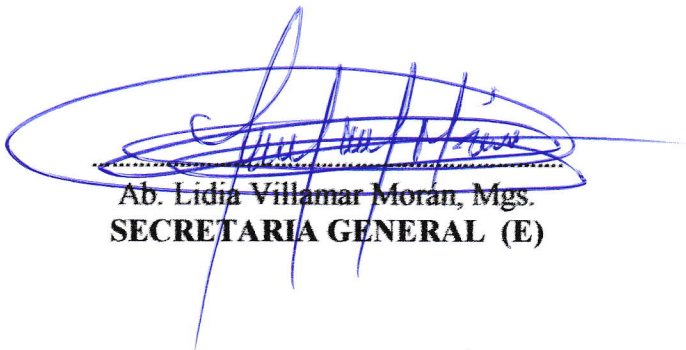
Econ. Rosa Panchana Panchana, Mtf.
DIRECTORA DE CARRERA (E)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc
PROFESOR TUTOR



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Lidia Villamar Moran, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (E)

ÍNDICE

Contenidos	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	14
MARCO TEÓRICO	14
1.1. Revisión de la Literatura	14
1.2. Desarrollo de las Teorías y Conceptos.....	16
1.3. Fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos y legales.....	31
CAPÍTULO II	36
MATERIALES Y MÉTODOS.	36
2.1. Tipos de Investigación	36
2.2. Métodos de Investigación.....	37
2.3. Diseño de muestreo	40
2.4. Diseño de recolección de datos	42
CAPÍTULO III	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
3.1. Análisis de los datos.....	45
3.2. Limitaciones	79
3.3. Resultados	80
3.4. Propuesta	83
3.4.1. Historia de la Empresa.....	83
3.4.2. Situación Actual de la empresa	87
3.4.2.1. Misión	87
3.4.2.2. Visión.....	87
3.4.2.3. Valores	87
3.4.3. Estructura actual de la empresa	87
3.4.3.1. Diseño de puestos	89
3.5. Modelo de Gestión Empresarial para la compañía LIBERPESA S.A	90
3.5.1. Misión.....	90
3.5.2. Visión.....	90

3.5.3. Valores.....	91
3.5.4. Principios.....	91
3.5.5. Objetivos.....	92
3.5.6. Estrategias.....	92
3.5.7. Estructura Organizativa.....	93
Bibliografía.....	137
ANEXOS.....	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género de los usuarios del transporte	58
Tabla 2. Las edades de los usuarios	59
Tabla 3. Ocupación de los usuarios.	60
Tabla 4. Frecuencia con que viajan los usuarios.....	61
Tabla 5. Lugar de residencia de los usuarios	62
Tabla 6. Tipo de servicio de transporte que utilizan.	63
Tabla 7. Planeación de las actividades.....	64
Tabla 8. Organización de las actividades.....	65
Tabla 9. Dirección por partes de los administradores.....	66
Tabla 10. Control que ejerce la administración	67
Tabla 11. Trato recibido por parte de los colaboradores	68
Tabla 12. Desempeño de las labores.....	69
Tabla 13. Tiempo de servicio.....	70
Tabla 14. Seguridad brindada	71
Tabla 15. Precio del pasaje	72
Tabla 16. Venta anticipada	73
Tabla 17. Calidad del servicio	74
Tabla 18. Servicio adicional brindado	75
Tabla 19. Servicio adicional brindado	76
Tabla 20. Servicio adicional brindado	77
Tabla 21. Calidad del servicio en general.....	78
Tabla 22. Planificación de Capacitaciones para el personal administrativo.....	111
Tabla 23. Planificación de Capacitaciones para el personal operativo	112
Tabla 24. Ficha Perfil de Puesto	145
Tabla 25. Presupuesto	146
Tabla 26. Matriz de Consistencia.....	147

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Género de los usuarios del transporte.....	58
Ilustración 2. Las edades de los usuarios.....	59
Ilustración 3. Ocupación.....	60
Ilustración 4. Frecuencia con que viajan los usuarios.....	61
Ilustración 5. Lugar de residencia.....	62
Ilustración 6. Tipo de servicio de transporte que utilizan.....	63
Ilustración 7. Planeación de las actividades.....	64
Ilustración 8. Organización de las actividades.....	65
Ilustración 9. Dirección por partes de los administradores.....	66
Ilustración 10. Control que ejerce la administración.....	67
Ilustración 11. Trato recibido por parte de los colaboradores.....	68
Ilustración 12. Desempeño de las labores.....	69
Ilustración 13. Tiempo de servicio.....	70
Ilustración 14. Seguridad brindada.....	71
Ilustración 15. Precio del pasaje.....	72
Ilustración 16. Venta anticipada.....	73
Ilustración 17. Calidad del servicio.....	74
Ilustración 18. Servicio adicional brindado.....	75
Ilustración 19. Servicio adicional brindado.....	76
Ilustración 20. Servicio adicional brindado “Aseo general”.....	77
Ilustración 21. Calidad del servicio en general.....	78

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es importante, porque permite describir la situación administrativa de la Compañía de transporte LIBERPESA S.A, que implica examinar el servicio de transporte que ofrece, para satisfacer las expectativas de los usuarios y de los propietarios de la compañía. Toda empresa existe si obtiene beneficio, cuya capacidad le permite crecer y desarrollarse como organización y debe competir con otras que brindan el mismo servicio, utilizando eficientemente sus recursos.

En un entorno donde por lo general dichos recursos escasean, el empresario debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar continuamente a los inversores o fuentes de capital, para que apoyen su proyecto empresarial. Para el desarrollo de la actividad económica, existen también aciertos y desaciertos que pueden estar asociados a la estructura y personas que se convierten en condiciones indispensables en este mundo de cambios constantes, caracterizado por la intensa competencia local y regional.

Los objetivos de las empresas son alcanzar niveles altos de servicio dentro de la sociedad, conseguir niveles económicos y productivos altos, utilizar los recursos necesarios y pertinentes, capacitar al personal administrativo y operativo en el área de servicio al cliente, cuyas necesidades por su lado también están evolucionando y cada día son más exigentes. La sociedad en su conjunto está más orientada al individuo y los clientes, quienes se están acostumbrando a una atención cada vez más personalizada y de alta calidad que satisfaga sus expectativas.

El presente trabajo tiene la intención de comprobar la verdadera situación actual de la empresa, clarificando sus falencias y la necesidad de un apropiado modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio que brinda a sus usuarios. Por eso es necesario que la entidad cuente con una estructura organizacional cuyos trabajadores tengan bien definidas sus actividades y responsabilidades en el manejo de los recursos, que necesariamente deben ser medibles en cantidad, calidad y costes, sin desatender las necesidades corporativas, los mismos que se sujetaran a la evaluación efectuada por parte de los organismos de transito competentes.

El sistema es la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesario para implantar una gestión empresarial determinada, por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos, normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos en las organizaciones.

En cuanto a los procesos son un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, por esta razón se convierten en el principal factor de costo para las instituciones, como objetivo común para aprovechando sus recursos. A través de la implementación de estrategias de mejoramiento las organizaciones obtienen resultados sorprendentes como son: mayor confiabilidad en los procesos, mejor tiempo de respuesta, disminución de costos, superior participación de mercado, mayor satisfacción de cliente, incremento de la moral de los empleados, incremento de las utilidades.

Todo esto se puede conseguir en la actualidad por su aceptación tan amplia en las empresas que toman la calidad como base de su estrategia centrada en los procesos.

Por otro lado, el procedimiento es la forma específica de llevar a cabo una o varias actividades, en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación para la realización de una actividad, que tiene por finalidad esencial la emisión de un acto de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige.

El desarrollo institucional se sustenta en las herramientas administrativas que ayudan a la gestión, por tanto, para aplicar la mejora continua existen ciertas condiciones que los gestores de procesos deben entender, como identificar y conseguir los recursos que se requieren, saber y poder orientar al talento humano, asegurar y gestionar los resultados para implantar el máximo valor añadido y/o utilizar la retroalimentación, para innovar la productividad y el desempeño calificado en función de las necesidades individuales, organizacionales y de la sociedad.

En tal sentido, este proyecto pretende mostrar uno de los posibles caminos para obtener conocimiento científico con la oportunidad de corregirse y mejorarse, a continuación mostramos el siguiente planteamiento del problema:

La estructura empresarial del transporte de pasajeros en buses a nivel mundial en pleno siglo XXI presenta una perspectiva diversa frente al desarrollo de la actividad, por tanto, presenta complejidades en su organización, seguridad, capacidad técnica,

operativa, económica y financiera que le impiden garantizar una adecuada prestación del servicio especial que el usuario exige. Esto genera ciertas deficiencias en el servicio de transporte, ya que se descuida el trato al usuario, el cual es el eje central de la actividad que se constituye en el cliente que paga por determinadas características específicas y busca satisfacer sus requerimientos de transporte en las mejores condiciones y a un costo óptimo.

La diversidad de ofertas de servicio de transporte de pasajeros se torna más competitiva, las causas y consecuencias se agigantan, la acción es sumamente inefectiva y con efecto momentáneo en el corto plazo. Para ahondar en las causas se debe ampliar la conciencia para aumentar la capacidad de acción efectiva, y por ende el mejoramiento de los resultados obtenidos. En el ámbito laboral nos desempeñamos con diversas expectativas e ideologías y a través de ellas surgen grandes cambios que el ser humano las percibe a diario tomando múltiples experiencias en cada momento, absorbe el entorno por efecto de la globalización y todos se someten a nuevos requerimientos con exigencias de orden administrativo y operativo.

El problema en general se sustenta en que muchas empresas internacionales han desarrollado habilidades para crecer competitivamente, sin embargo, varias organizaciones no se han podido acomodar, modificar y adaptar al cambio social y cultural, se han retrasado debido a las fuerzas externas e internas que influyen en el proceso de cambio, es por eso que la implementación de una norma de calidad en cualquier empresa no se debe constituir en un proceso traumático, sino más bien,

debe ser entendido como una gran oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Los sistemas de gestión empresarial se diseñan para establecer y facilitar las tareas productivas de la empresa, usando métodos relacionados con la actividad los cuales les permiten controlar, evaluar y resolver de manera oportuna el proceso operativo y por supuesto corregir problemas prioritarios, tomando en cuenta diversos aspectos respecto a la gestión de calidad, y tratando de seguir un proceso estructurado y ordenado para lograr el mejoramiento continuo de la producción y los servicios.

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) se aplican a la prestación de un servicio y se centran en los elementos de administración de la calidad, con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios.

La misión a nivel global es promover el desarrollo de la estandarización de las actividades productivas para facilitar el mejoramiento de bienes y servicios y la cooperación en la actividad intelectual.

En el Ecuador el transporte público de pasajeros en buses se ha desarrollado en función de las normativas vigentes y de los organismos competentes desde el Ministerio del Transporte y Obras Públicas, la Agencia Nacional de Tránsito, la Policía Nacional y la competencia otorgada desde el anterior gobierno al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en cada cantón de su competencia, para que regule la actividad del transporte, con leyes, normas y ordenanzas que generen la adecuada circulación vehicular para el servicio a la colectividad.

El escenario se ha convulsionado y está lleno de incertidumbre, se habla de cambios de habilidad manual por habilidad mental, cambio de conceptos de líder por la de liderazgo, que el transporte es un elemento constitutivo de la vida rural y urbana, y es de este modo que su mejoramiento contribuye a elevar la calidad de vida de la población en regiones distantes, su deterioro es un vector de degradación que deben pagar todos los ciudadanos en mayor o menor medida.

De acuerdo a la perspectiva del sector, el transporte de pasajeros es un servicio básico para la población y por este motivo debe garantizarse tanto en términos de movilidad, de comodidad, de seguridad y accesibilidad. En este sector se presenta una preocupación constante por la exclusividad en la prestación del servicio de las operadoras empresariales existentes, frente a nuevas iniciativas, lo que se traduce en la exigencia constante de control en todos los aspectos del servicio, tales como competencia, asignación de rutas, controles de frecuencias y el transporte informal.

Asimismo, se considera que el sector del transporte público es una actividad fundamental en el aparato productivo del Ecuador, puesto que, permite que las personas se desplacen a su lugar de destino, genera la circulación de recursos y dinamiza la economía del país. En este sector se manifiestan conflictos internos en problemas de seguridad y la ineficiencia en la prestación del servicio por parte de todos los integrantes de la cadena, lo que incide directamente en los costos generados durante la operación dificultando el mejoramiento de los índices de competitividad.

El servicio de transporte de pasajeros se desarrolla bajo un esquema empresarial, cuyo principal problema radica en su gestión, está sujeto a la habilitación que el estado otorga para operar, a aquellas empresas interesadas en la prestación del servicio, donde los principios de autorregulación, calidad y seguridad se consideran como el eje fundamental para un servicio eficiente y competitivo.

Por esta razón, es preocupante constatar que los problemas del transporte en la Provincia de Santa Elena se han agudizado en el último tiempo, sobre todo en el alto grado de desorganización del transporte público de pasajeros en buses, lo que ha provocado competencia desleal, significativos accidentes, fortuitos asaltos y hasta impactos ambientales negativos por buses en mal estado.

En la mayoría de las empresas, la información ya no viene de los altos mandos, sino de los clientes o usuarios y de los mismos trabajadores operativos directos del servicio como los boleteros, conductores, ayudantes, azafatas, controladores de tiempo y otros.

La entidad aplica un modelo de gestión administrativo por el método CORE (Conciencia por la Observación Reflexiva de la Experiencia), que debe mejorar las acciones que realizan en cuanto a las interacciones en el ámbito empresarial y comprender que son el producto del comportamiento, hábitos, actitudes de la persona o equipo y que han ido atesorando durante su vida personal, que también están establecidos en su cultura organizacional.

Para poder estar a la par o mejor que la competencia, hay que generar políticas y objetivos de calidad que permitan obtener servicios con estándares de calidad para satisfacción de sus clientes y tener liderazgo en el mercado.

En temas de actualidad, se habla constantemente de gestión empresarial para llevar un proceso eficaz bajo ciertas normas y por lo mismo es necesario concientizar a la parte administrativa del mejoramiento de la calidad de servicio en la compañía puesto que los usuarios merecen la adecuada atención, en un ámbito de solidaridad, honestidad y respeto.

Los integrantes de la Compañía de transporte de pasajeros, no han identificado dónde se origina el problema, ya que realizan sus actividades cotidianas normales, es decir, no toman en cuenta algún aspecto técnico de la realidad externa o interna, se recalca que la conciencia es la puerta que permite intervenir y lograr un resultado esperado que no siempre cubre las expectativas de los accionistas y que requiere lograr la satisfacción del usuario que adquiere el servicio.

De acuerdo a lo antes mencionado, se formula el problema existente, debido que es diversa, la interrogante considerada para el estudio es:

¿Cómo influye la gestión empresarial en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Compañía LIBERPESA S.A. en la provincia de Santa Elena?

El estudio permite el establecimiento del siguiente objetivo de rediseñar un modelo de gestión empresarial para alcanzar la calidad del servicio en la Cía. de Transporte LIBERPESA S.A. de la provincia de Santa Elena.

La temática entre las variables de estudio se justifica mediante el fundamento teórico se guía de un criterio técnico de la ciencia administrativa que se refiere a que en un mundo cada vez más globalizado, la gestión en las empresas fomenta el crecimiento corporativo en función de la disciplina, la educación financiera y las normas que se convierten en instrumento de transferencia de tecnología e intercambio de experiencia de las mejores prácticas organizacionales.

(Vértice, 2010) dice: La normalización consiste en elaborar, difundir y aplicar normas, se trata de una actividad que ofrece soluciones a situaciones repetitivas, sobre todo en el ámbito de la ciencia, la técnica y la economía, con el objeto de unificar criterios y utilizar lenguaje común en cada campo, ofrece a la sociedad importantes beneficios, ya que facilita la adaptación de los productos y servicios a los fines a los que se destinan, protegiendo a la salud y el medioambiente, previniendo los obstáculos al comercio y facilitando la cooperación tecnológica.

(Gracia, 2013), expresa: Las normas se encuentran en un proceso continuo de ajuste con la finalidad de mejorar su aplicación y el valor agregado que brindan las mismas, sin embargo, deben seguir siendo vistas como una “compilación de buenas prácticas”, la norma es buena en la medida que la empresa descubra como aplicarla para producir mejores resultados organizacionales. Estos resultados dependen mayormente de planificar un proyecto enfocado en la empresa y en sus resultados

El diseño de sistemas de gestión de calidad basadas en la Norma ISO 9001:2008 es importante para toda institución u organismo, debido a que el mundo empresarial exige a las entidades u organizaciones competitividad para poder mantenerse y

garantizar una buena participación en el mercado, asegurándose de la disponibilidad de recursos, la información necesaria para apoyar la operación, el seguimiento de los procesos y procedimientos y sobre todo de un servicio de alta calidad que refleje los ideales de servir con clase.

Las organizaciones que han implementado sistemas de gestión han introducido dentro de sus prácticas organizacionales metodologías y herramientas valiosas para asegurar el mantenimiento y el mejoramiento de la calidad en una organización: La auditoría de gestión; que en su esencia manifiesta que las auditorías pueden pasar de desapercibidas, pero explica que es un proceso que ayuda a que los miembros de una organización terminen de entender su sistema de calidad e inicien acciones para el mantenimiento y mejora del sistema aportando valor agregado a la organización.

Entonces se percibe como una referencia que va a ser utilizada para definir la estructura de las futuras normas del modelo de gestión administrativa que se ajuste a las necesidades y prioridades de la empresa, estar atentos de los procesos de revisión y seguimiento, trabajar con un enfoque de optimización de procesos y sobre todo ajustar las normas para lograr un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de servicio al cliente o usuario de la compañía LIBERPESA.

La justificación metodológica se proyecta a desarrollar un trabajo focalizado en la investigación descriptiva, el método inductivo y analítico, en base a realizar una entrevista al presidente y gerente que son quienes lideran la gestión administrativa de la compañía y la encuesta dirigida a los usuarios del servicio de transporte de

pasajeros que ofrece la institución, para de esa manera recolectar la información oportuna y de las fuentes efectivas inmersas en la actividad.

El escenario del presente proyecto de investigación está focalizado en la moderna infraestructura del Terminal Terrestre Regional “SUMPA” (Ecuador, 2014), cuya obra fue realizada con la finalidad de desarrollar y mejorar el Servicio de Transporte en la ciudad, la misma se encuentra ubicada en la avenida Francisco Pizarro, ciudadela Los Caracoles II del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena; donde la Compañía de Transporte Interprovincial LIBERPESA S.A., cuenta con un local u oficina (boletería) para brindar el servicio de ventas de tickets boletos en su frecuencia habitual de Santa Elena – Guayaquil.

La justificación práctica se prioriza en el análisis de la gestión administrativa y operativa, para guiar y orientar las herramientas de planeación que se requiere, guiar el ordenamiento de las actividades y funciones de los colaboradores, direccionar las actividades de gestión en la toma de decisiones oportunas y la supervisión y control pertinentes para mejorar la calidad de servicio al usuario que se brinda en la transportación de pasajeros en la compañía LIBERPESA.

El nivel de exigencia de los clientes respecto a la calidad de los servicios que ofrece la empresa, obliga a la entidad a tener una estructuración de trabajo que permita que todas las variables que intervienen en los distintos procesos (diseño, producción o comercialización, entre otros.) estén controladas de forma que el resultado que se obtenga sea, no solo predecible, sino siempre progresivo que contribuya al bienestar de los colaboradores y consecuentemente la organización estudiada.

Por las razones indicadas, los altos directivos se ven motivados a implementar un Modelo de Gestión Empresarial de calidad; en todas las áreas de la empresa, para adquirir a futuro una certificación que cumpla el propósito de la organización, que será revisada continuamente para que los procesos del trabajo de la empresa permanezcan perfectamente documentados. Para instaurar un modelo de gestión empresarial de calidad efectivo con etapas y acciones programadas que fijen las responsabilidades de la empresa y el equipo asesor del proceso, siendo este el mayor deseo de sus directivos en alcanzar una certificación de calidad a largo plazo.

En el presente trabajo de investigación se describe la idea a defender siguiente: La aplicación de un modelo de gestión empresarial contribuirá al mejoramiento del servicio de la compañía LIBERPESA del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

Se detallan a continuación las tareas científicas formuladas para desarrollarlas:

- 1.- Sustentar el estudio con teorías y principios sobre la gestión empresarial y la calidad del servicio.
- 2.- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión empresarial de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.
- 3.- Proponer un modelo de gestión empresarial que contribuya a la mejora de la calidad de servicio de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.

Los contenidos del trabajo de investigación se describen desde la parte introductoria que consta la problemática, el objetivo, la justificación, la idea a defender y las

tareas científicas, mientras en los tres capítulos que se detallan a continuación contienen:

En el Capítulo I, la revisión bibliográfica, de artículos afines a la temática investigada, el desarrollo de conceptos y teorías acerca de los componentes y los indicadores del tema en estudio fundamentados en diversos maestros de las ciencias administrativas, además de los fundamentos sociales, filosóficos, psicológicos y legales que sustentan el trabajo.

El Capítulo II, describe la metodología y los materiales, basada en el enfoque de investigación elegido, los tipos y métodos de investigación aplicados, el diseño del muestreo dirigido a los ejecutivos y los usuarios de la compañía, y el diseño de recolección de la información.

En el Capítulo III, se detalla el análisis de los resultados, con los datos y la información auscultados con la entrevista y la encuesta, las limitaciones respecto a la investigación, la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la Literatura.

A continuación, se detallarán los trabajos que tienen relación con el planteamiento del problema y la contextualización de la temática en estudio, con relación a la actividad de la transportación a nivel general:

El Plan Estratégico de marketing para la Cooperativa de Taxis Yahuarcoma, en la ciudad de Loja, periodo 2015 -2020, es un artículo científico escrito por el autor Ruiz Escobar, en el año 2016, que brinda soporte al trabajo de investigación desarrollado, las empresas de transporte enfrentan contrariedades tales como: el aumento de la competitividad legal o ilegalmente, como sucede con los taxis piratas lo que les obliga a realizar estrategias para cumplir con los objetivos y planes empresariales de manera eficiente, con la finalidad de incrementar su desarrollo y la participación en el mercado, como sucede en el caso del transporte interprovincial con las furgotaxis que salen de Salinas a Guayaquil y viceversa .

El presente estudio, tuvo como objetivo principal, la elaboración de un plan estratégico de marketing, que pretende incrementar la cobertura de mercado y el crecimiento empresarial; de la misma manera, que ayude a tomar decisiones efectivas, que favorezcan a la Cooperativa de Taxis “Yahuarcoma”. Para lograr, el cumplimiento del plan estratégico de marketing, se han propuesto objetivos específicos, que tienen relación con la temática estudiada:

Realizar el diagnóstico situacional externo de las variables, político, económico, social, tecnológico y ecológico; donde se determinó variables que benefician a la empresa, así tenemos : el uso de internet y tecnología blanda, así mismo factores de impacto negativo, como: la congestión de tránsito y los impuestos, que afectan al desarrollo de la empresa; a través de estos factores se aplicó la matriz de evaluación de los factores externos (MEFE), obteniendo el valor ponderado de 2,93, lo que significa que la empresa se encuentra en un entorno de oportunidades, ante sus amenazas, como ocurre con la empresa LIBERPESA.

El plan estratégico de marketing diseñado para la Cooperativa de transporte citada, contiene argumentos sólidos referentes al tema de investigación propuesto para la compañía LIBERPESA.

Esta vincula las herramientas de comunicación con los clientes, el direccionamiento estratégico, el análisis situacional y sobre todo porque se proyecta a la satisfacción del cliente, sustentada en la calidad de servicio al usuario de la entidad que busca mantener el posicionamiento en el mercado.

Otro artículo científico considerado importante para el estudio es el tema referente a: **La Calidad del Servicio y su incidencia en la Satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “FLOTA PELILEO”**, trabajo realizado por el autor Pérez Pico, publicado en el año 2011, que se constituye en un valioso aporte, sobre la Calidad del Servicio que es uno de los principios que las cooperativas demandan con mayor interés, la opinión positiva respecto al servicio que prestan es algo que desean todas las entidades dedicadas al transporte público.

El objetivo es similar al de la empresa en estudio debido a que su propuesta se orienta a mejorar la calidad de servicio de transporte sustentada en un modelo de gestión administrativa idóneo, que fomente un funcionamiento adecuado de la compañía LIBERPESA en la microrregión peninsular y en su ruta Santa Elena Guayaquil y viceversa.

La fundamental temática tratada en el artículo científico denominado la **Gestión Administrativa Mancomunada para la Confederación de Cooperativas de la República de Colombia**, desarrollada por el autor Carballo (2008) afirma:

Es muy trascendental por la orientación respecto a la gestión administrativa que se debe aplicar en las organizaciones que brindan servicio a la comunidad, en la que se refiere a que se realizó un estudio en Colombia cuyo objetivo fue evaluar la gestión administrativa de las cooperativas que conforman la Confederación de Cooperativas de Colombia, CONFE_COOP, con el fin de proponer alternativas de mejora que garanticen su sostenibilidad y desarrollo.

1.2. Desarrollo de las Teorías y Conceptos.

Gestión Empresarial

(Navarro Nora, 2012) dice: “La Gestión empresarial se la conoce como un conjunto de acciones debidamente proyectadas con la finalidad de perseguir los objetivos institucionales; unificando cada uno de los procesos administrativos como son la planeación, organización, dirección y evaluación”.

En el campo empresarial, los negocios están orientados a obtener resultados positivos, mayor desarrollo y un mejor funcionamiento y para ello, requieren únicamente de procesos que impliquen la generación de conocimiento, de igual manera, la aplicación de herramientas como la elaboración de los planes de negocios, planes estratégicos que logren contribuir en los objetivos de la gestión empresarial.

El desarrollo de instrumentales de gestión administrativa promueve el desempeño personal de los colaboradores y proyecta el rendimiento de la empresa, a través de la optimización de sus recursos y el manejo adecuado del talento humano que es el factor esencial de la gestión para lograr los objetivos corporativos, impulsando la calidad de servicios que se ofrece para marcar diferencias con la competencia, como es el caso de LIBERPESA S.A. que propone impulsar la calidad de servicio que ofrece a los usuarios con el fin de mantener su prestigio y conservar el nivel de posicionamiento que ha logrado en el mercado del transporte interprovincial en la ruta Santa Elena – Guayaquil y viceversa.

La gestión en todo tipo de organizaciones es importante, porque es una actividad cuyo fin es buscar a través de sus trabajadores el mejoramiento de la productividad y competitividad en el mundo de los negocios. Pues, la gestión determina, identifica y describe cada una de las estrategias que se requieren para obtener un crecimiento económico, al aplicar una buena gestión la organización podrá enfrentar los diferentes retos o cambios constantes de la globalización. (Gullo Javier, 2015).

Suele ser importante la gestión en las empresas en especial para el personal directivo que lidera la organización porque se refleja la forma de operación de la institución y la capacidad de hacer las cosas que impulsan sus líderes al servicio de la empresa, se intenta aplicar una administración adecuada a las expectativas de los propietarios, los colaboradores y los clientes con el fin de alcanzar su máximo desarrollo organizacional.

La búsqueda de la productividad de los trabajadores en una organización se convierte en una motivación continua para mejorar las actividades laborales, consecuentemente se fomenta la competitividad por el exigente mercado de productos y servicios que se genera de manera permanente y en la cual se encuentran inmersas las entidades que buscan alternativas de innovación y creatividad, para desplegar la gestión efectiva que se requiere con el fin de conservar la preferencia que tiene en el mercado, aun cuando aparezcan nuevas opciones de servicio.

Ventajas de la gestión.

Según (Díaz Albert, 2012) menciona las siguientes ventajas:

- Incluye de manera conjunta a todos los trabajadores de la empresa puesto que, se necesita realizar una respectiva orientación de los objetivos institucionales.
- Calidad en la realización de los objetivos y en especial en la organización del trabajo en equipo.

- Busca implementar nuevas técnicas en planeación administrativa y ejecución oportuna.
- Establecer mejores estándares para el control de la organización y del talento humano que presta sus servicios en la entidad.
- Desarrollar capacidades y competencias en el talento humano que incida en la calidad de servicio y la atención al usuario con el fin de lograr fidelidad de los clientes.

Indudablemente que todos los administradores eficientes se concentran en las ventajas de la gestión empresarial, por las bondades que le facilita para ejercer sus funciones con mayor efectividad, disponer de las personas y colaboradores que impulsen el desarrollo organizacional y la optimización de los recursos con los que dispone la empresa, de tal forma que le permita alcanzar los objetivos y resultados planificados en la alta dirección.

Proceso Administrativo

Elementos de la gestión empresarial

Planificación

La planificación es un proceso que se utiliza en entidades públicas o privadas como resultado de un estudio determinado, partiendo de la identificación de un problema, para el desarrollo de alternativas adecuadas a los productos, la calidad de los servicios o el mercado competitivo, que ayudarán a realizar la ejecución de una planeación eficaz y eficiente para la toma de decisiones.

(Díaz Albert, 2012) expresa:

La planificación a nivel empresarial que es el método que busca planificar, orientar, dirigir y aplicar los planes dentro de la organización con el fin de cubrir las necesidades de la entidad. Además, la planificación busca crear un nuevo ambiente organizacional pues a través de la logística y programaciones empresariales se busca nuevas metodologías en la entidad.

La esencia de la gestión administrativa efectiva es la planificación y por tanto darle la relevancia que le corresponde en el proceso administrativo es tarea fundamental del administrador que establece un direccionamiento determinante, cuyo sustento se fortalece en la misión y visión, se respalda en los objetivos y se ejecuta a través de las estrategias y los cursos de acción que garantizan una gestión oportuna para alcanzar las metas y los resultados deseados con la optimización de los recursos de la empresa.

Organización

(Blandez Peña, 2016) afirma:

Organización es el proceso de distribuir el trabajo entre el grupo de trabajo con el propósito de establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, esto implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearan, los elementos que los conforman.

Se considera una organización como un sistema esquematizado y ordenado que tenga por objetivo el cumplimiento de metas establecidas dentro de una planificación estructurada. En la organización intervienen un grupo de recursos humanos, económicos y materiales de los cuales se dispone en una entidad empresarial en donde se pretende cristalizar el objetivo principal y las metas de cada área o departamento que ayude al cumplimiento de los ideales de sus fundadores o emprendedores.

La organización está encaminada a cumplir fines de acuerdo a una serie de recursos tangibles o intangibles, y dentro de la organización hay muchos elementos importantes que ayudan a estructurar de forma eficaz la empresa, entre ellas están la especialización, la burocracia, la formalización y la descentralización, elementos que promueven el fortalecimiento del desempeño laboral de todo el talento humano de la institución que busca lograr un posicionamiento en el mercado y alcanzar el desarrollo personal, profesional y organizacional de la entidad y su entorno para beneficio mutuo de los actores principales.

Dirección

“La dirección dentro de una organización radica en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, para ello es necesario determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio, determinar estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones.

(Blandez Peña, 2016)

La dirección está liderada por el gerente o el presidente ejecutivo quienes tienen la función de dirigir mancomunadamente las entidades empresariales sean públicas o privadas con perspectivas que se han planificado en el trayecto del proceso de trabajo continuo, se sustentan en la toma de decisiones acertadas y oportunas, la comunicación asertiva que fortalece las relaciones interpersonales del personal y sus líneas jerárquicas y la influencia, persuasión o motivación que se logre en cada uno de los colaboradores de la empresa.

La dirección también es la encargada de buscar relaciones externas a nivel empresarial para la exploración de cambios dentro de los departamentos de la organización, se caracteriza por el liderazgo y concientización en la mano de obra y los encamina directamente al cumplimiento de planificaciones dentro del marco administrativo, direccionado todos los esfuerzos hacia la calidad del servicio que se pretende brindar a los usuarios o clientes que cada vez son más exigentes por las alternativas de servicio de transporte que se presentan en el entorno.

Control

El control en una organización se lleva a cabo con el propósito de regular las actividades y conductas, pero existen ciertas personas que la consideran desagradable, pero en realidad significa ajustarse o estar en la conformidad con las especificaciones o los objetivos. Será inevitable que en todas las organizaciones exista un grado de control, la misma que consiste en que los colaboradores renuncien a su independencia de forma que sea posible alcanzar los objetivos comunes. (Hitt, Michael, 2006)

El control dentro del ámbito de la gestión empresarial es el método que las personas líderes o supervisores mantienen en la organización con el fin de ir evidenciando cada una de las actividades o procesos dentro de un marco administrativo empresarial óptimo del negocio, el control ayuda a cubrir necesidades y solucionar problemas dentro de la organización del trabajo, se lo puede aplicar antes, durante y después con el propósito de prever, corregir o mejorar las actividades y acciones que se ejecutan.

Cabe recalcar que el control de la organización resulta en ciertas ocasiones una camisa de fuerza puesto que en tiempos establecidos por el gerente cada uno de los trabajadores tiene que cumplir sus funciones diarias, el control resulta estricto cuando se trata de exigencias, pero también hay controles medidos que solo buscan el cumplimiento neto de forma globalizada con fines particulares, este control resulta ameno y de gran aprecio por los trabajadores porque aprenden de sus experiencias.

Principios de la Gestión empresarial

División del trabajo

La división del trabajo se centra en la correcta delimitación o segregación de funciones. (Fayol, Henry, 1976) menciona: “La división de trabajo permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben aplicarse la atención y el esfuerzo. Se reconoce que es el mejor medio de obtener el máximo provecho de los individuos y de las colectividades” (pág. 25)

Entonces, pues esta división del trabajo es un factor primordial para el buen funcionamiento de la organización, explicando cada una de las tareas que deberá desempeñar el trabajador considerando la respectiva especialización que estos tengan.

Autoridad – responsabilidad

La autoridad y la responsabilidad son factores relacionados, en donde la autoridad es una función designada u otorgada a los supervisores por parte de la organización que deberá consistir en el derecho de ordenar y en que se obedezcan las tareas, es decir la delegación de autoridad no se refiere a otorgar responsabilidades sino más bien tener un equilibrio entre estos dos factores, entonces la responsabilidad es rendir cuentas de sus actos desde el nivel inferior hasta el superior de la organización. (Gullo Javier, 2015)

Se considera fundamental el trabajo asumido con la responsabilidad que tiene cada nivel jerárquico para implementarlo con respeto y objetividad para ejercer la autoridad con la suficiencia que amerita.

Autoridad de mando

Es aquella autoridad en la que se delega responsabilidades innatas a sus colaboradores con respecto a una función o a una distribución de trabajo, que resulta de su toma de decisiones con ideales acertados que pueden ayudar a obtener mejores resultados dentro de la organización; estas decisiones de la autoridad se han analizado y desde luego reflexionado dentro de un ámbito de trabajo.

Hay que recalcar que la autoridad de mando se basa en dos objetivos, los cuales son: determinar lo que se debe hacer y de establecer el cómo los colaboradores deben hacerlo, esto requiere de concientización hacia el plan y la orden de mando considera cada uno de los procesos, tomando el control de las personas en su funcionamiento.

Eficiencia.

Este principio se basa en alcanzar y cumplir los objetivos establecidos inicialmente en el menor tiempo posible y de manera que los costos sean mínimos; es decir que los problemas que surjan deberán ser resueltos de la forma más rápida posible, el principio de eficiencia va vinculado con la optimización de los recursos, se relaciona con la capacidad de realizar las actividades laborales o cotidianas con la menor cantidad de recursos disponibles y en el menor tiempo posible, con el fin de lograr los resultados que se han propuesto en la planificación y se han ejecutado y controlado oportunamente (Jiménez Manuel, 2006).

En definitiva, la gestión empresarial se sostiene en la aplicación adecuada del proceso administrativo en la institución, considerando la actividad a la que se dedica la empresa, la disponibilidad de los recursos con los que cuenta, la capacidad del talento humano profesional y calificado, las herramientas, maquinarias y equipos, la calidad del servicio que ofrece y la excelente atención que brinde a sus clientes o usuario para desarrollar una gestión eficiente en la administración de la entidad que lidere.

La Calidad

En la actualidad, se habla mucho del término calidad en cualquier índole como en el trabajo, la atención al cliente, el marketing, en los supermercados, en la oficina, entre otros; con un solo objetivo de satisfacer las necesidades de las personas.

Para poder familiarizarnos con la calidad en el servicio al cliente, es primordial conocer los conceptos básicos en los que varios autores coinciden en sus expresiones referentes al tema:

Según (Álvarez Marco, 2010) menciona: "Es un proceso de mejora continua, en el cual cada una de las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios".

La calidad de servicio

La calidad del servicio, es parte fundamental en mantener la fidelidad del cliente, y debe mantenerse durante toda la cadena del servicios, consiste en centrarse en la satisfacción global del cliente puesto que esta atención cubre sus exigencias de manera oportuna y con responsabilidad; esto proporciona a la entidad mejores ingresos y mayor acogida en la sociedad y en el mercado al que sirve la empresa.

(Pizzo Elias, 2013) menciona: "Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible".

(Rodríguez Luis, 2012) afirma:

La conceptualización de calidad de servicio es compleja, pero se puede mencionar que es la satisfacción de las necesidades del usuario (paciente) a través del cumplimiento de las expectativas en la prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes. Esto permite que la institución este en constante mejora para entregar un servicio de calidad.

Tipos de Servicio

(Bon Jan, 2008) expresa: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”

En especial en el ámbito del transporte donde la competitividad por la calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte es permanente, de preferencia en esta región turística por excelencia, la competencia es formal e informal y en época de temporada alta es mucho más fuerte, por lo que se necesita un servicio exclusivo.

Cliente

Es una persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesitan o desean para sí mismo, para otra persona u organización por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Thompson Ivan, 2009).

Atención al Cliente

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de ese modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (Blanco Prieto , 2004, pág. 6)

Calidad en la Atención al Cliente

“Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Blanco Prieto , 2004, pág. 8).

La Atención al cliente del servicio de transporte

Cuando escuchamos el término de atención al cliente nos referimos a todas las técnicas y actividades que las empresas o entidades utilizan para la identificación de las necesidades de los clientes y para poder satisfacerlas en el tiempo oportuno, esto es muy importante pues gracias a la atención adecuada al cliente se ha podido mantener a grandes y pequeñas empresas y por supuesto mantener la ergonomía del trabajo. (Brown, 2010)

La calidad del servicio y la atención al cliente han tomado fuerza en los últimos tiempos, se valora más la capacidad de brindar un mejor servicio y una excelente atención al usuario en las empresas, en especial en el campo de los servicios de transporte donde los viajes son frecuentes, pero en la misma unidad el mismo día.

Esta situación que se puede dar por los determinantes circunstanciales puede provocar que de ida el usuario tuvo una excelente atención, pero de regreso quizá quiere que el servicio sea igual o mejor, y, precisamente es ahí donde se valora la calidad por la necesidad de la mejora continua del servicio y que siempre va a tener mayores exigencias y expectativas de quienes utilizan el servicio frecuentemente.

Normativas

Normas de Calidad ISO 9000 (Sistema de Administración).

Las normas ISO son estándares de calidad. (Besterfield, 2009) afirma:

ISO quiere decir International Organization for Standards, Organización Internacional de Normas. En esta investigación nos enfocaremos a la Serie 9000 ya que este es un Sistema de Administración de la Calidad (QMS, de quality management system) normalizado, que ha sido aprobado en más de 100 países. Las cláusulas del sistema de medición de la calidad son de mejoramiento continuo de responsabilidad de la administración, realización del producto o servicio y de medición, análisis y mejora.

La familia ISO, se ha convertido en la normativa más apetecida por las empresas comerciales, industriales, educativas y de servicios que buscan acreditarse para lograr posicionamiento en el mercado y mantener el prestigio y hasta la marca.

Norma de Calidad ISO 9001 (Responsabilidad de la Administración).

La norma ISO 9001 especifica los requerimientos para un sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones.

(Gutiérrez Luis, 2014), especifica:

ISO-9001 detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización, cuando ésta quiera o necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto, así como los propios de la empresa. Ésta es la norma que hay que aplicar cuando se quiere certificar el sistema de calidad.

Efectivamente lograr la certificación ISO es uno de los anhelos más fervientes de los gerentes que intentan desarrollar modelos de gestión de calidad total, que busca alcanzar la administración de calidad y la satisfacción del cliente o usuario del servicio que ofrece la empresa, poniendo en juego todo su potencial de creatividad, innovación, dirección estratégica, implementos, herramientas y equipos de última generación.

Norma de Calidad ISO 9004 (Gestión de mejora continua).

Por otro lado (César Camisón, 2015) manifiesta:

La norma ISO 9004 conocida como Norma de Gestión Avanzada proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio que desean avanzar hacia la excelencia, mediante un enfoque de gestión de calidad, tanto así que analiza cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, desarrolla y aporta una serie de recomendaciones en las que se considera el potencial de mejora de la empresa.

1.3. Fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos y legales.

Fundamentos filosóficos.

La gestión empresarial basada en este sentido que la calidad del servicio se convierte en una dimensión específica de desempeño y se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención al cliente.

(Maxwell John, 1999), manifiesta:

Sentido de Cooperación es el producto de la fusión de tres actos: Una pasión, una creencia y un pensamiento. El líder siente con fe cada idea que comienza a laborar. La gente común comprometida puede hacer un impacto extraordinario en su mundo. Por lo general, cuando colabora con otros, usted gana, ellos ganan y el equipo gana. Donde hay una voluntad hay un ganador.

La pasión asociada con el pensamiento impulsa un manejo adecuado de la administración y la tecnología que debe estar sustentado por las funciones de planificación, diseño e implantación con los distintos sistemas que integran la infraestructura de la empresa, siendo su elemento primordial la comunicación, porque “la comunicación asertiva genera una gestión efectiva en el trabajo”, evitando malos entendidos, caos administrativo, utilización adecuada de recursos, humanos, materiales y financieros.

El Control de gestión, se requiere para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan con el fin de lograr los servicios de calidad mediante una política de mejora continua, para alcanzar un alto desempeño.

Es fundamental tener presente que el pensamiento del talento humano está orientado al trabajo en equipo que se cristaliza con el resultado de la influencia de un comportamiento individual que determina lo siguiente:

- Construye caminos de éxito.
- Persuade en las ideas y sentimientos de los demás.
- Brinda sabiduría y fortalece cualidades.
- Fomenta la concentración y pertenencia de equipo.
- Ganar – ganar.

En definitiva, el pensamiento filosófico de la ciencia administrativa está sustentado en conducir, guiar, orientar las acciones que se realicen en la empresa de servicios hacia la mejora continua de la calidad de servicio que se brinda al usuario del transporte, porque es el que paga por recibir la mejor atención posible en el lugar apropiado y el momento oportuno.

Fundamentos Sociales

Es factible debido que hay que ocuparse de la problemática que para la empresa supone la gestión de los temas relacionados con la calidad, la responsabilidad social, el medio ambiente, la tecnología o la innovación, como vectores de generación de valor añadido y de ventaja competitiva.

La propuesta no debe influir a gran escala en la contaminación del medio ambiente, de manera continuada, lograremos que la prestación del servicio de transporte interprovincial cumpla con las expectativas de los usuarios y clientes, caracterizándose como uno de los mejores en calidad, sin perjudicar el entorno que lo rodea, se trabajará de una manera responsable en lo que respecta al buen trato al cliente, y algo muy importante que las emisiones de contaminación de los vehículos deben ser menos nocivas y mejor tratadas.

La sociedad por sus múltiples actividades cotidianas necesita movilización, los negocios requieren adquirir productos, insumos, materia prima, materiales, y relacionarse con los proveedores para lograrlo, las empresas con sus protagonistas principales necesitan interactuar como seres sociales con sus semejantes en especial con los clientes o usuarios a quienes se les ofrece el servicio para su consumo y el de la sociedad en general que busca satisfacer sus necesidades en el momento oportuno, esto hace que la interrelación entre individuos en una comunidad sea cada vez más efectiva con el fin de lograr los propósitos de cada grupo de personas y comunidades.

Fundamentos Psicológicos.

En ciudades grandes e intermedias con un crecimiento anárquico, las distancias entre los centros de trabajo, escuelas, y centros de abasto, hacen necesario el pasar periodos largos de tiempo en actividades de transportación. El uso extensivo del automotor es un signo de nuestro tiempo, la mayoría de personas, entonces hace uso del transporte público y pasan parte de su tiempo en el interior de los vehículos.

Hay ciertas horas del día en que la demanda del servicio aumenta, sobre todo cuando la gente se dirige a su trabajo o a las instituciones educativas, o la necesidad de transportación de los usuarios por viajes de negocios, turismo, que se trasladan por sus ocupaciones o placer, se entiende como motivadas para la satisfacción de sus requerimientos.

Un modelo práctico para clasificar y observar este fenómeno es la “Pirámide de Maslow”, que contempla necesidades de tipo fisiológico, de seguridad, sociales, psicológicas y de autorrealización.

Fundamentos Legales.

La Normativa, que rige en el país, respecto a la Movilidad y transporte está definida desde la Constitución de la Republica, así como también en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2014

Art. 3.- El Estado garantizara que la prestación de servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsar un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Capítulo II

Del Régimen Administrativo

Sección I-de las Operadoras de Transporte Terrestre

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta ley su reglamento, haya tenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio.

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se aplicará para la siguiente investigación, la cual se reformó en el mes de junio, la misma regula el transporte público a nivel nacional, brindándoles seguridad a los usuarios, a través de la capacitación de los choferes que se encuentran ofreciendo el servicio de transporte, esta ley permite que los usuarios del transporte público sean tratados de una manera cordial por los transportistas y demás personas que ofrezcan el servicio.

La Dirección de Títulos Habilitantes de la ANT, mediante Informe Técnico No. 508-TN-MV-DTHA-2016-ANT remitido a través de memorando No. ANT-DTHA-2016-063, de 6 de enero de 2016, estableció la viabilidad y factibilidad del proyecto para la prestación del servicio, recomendando se le conceda a la Operadora el respectivo contrato de operación. El informe referido señala la cantidad de unidades, rutas, frecuencias e indicadores mínimos de prestación de servicio y gestión. De igual forma, define al detalle el nivel de calidad de servicio mínimo que deberá mantener la operadora.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Tipos de Investigación

Para el desarrollo de presente proyecto de Modelo de Gestión Empresarial para mejorar la calidad del servicio al cliente de la Compañía de Transporte LIBERPESA S.A, se eligió un enfoque cualitativo y cuantitativo, basado en una investigación descriptiva, la cual nos permitirá cumplir los objetivos planteados.

Enfoque cualitativo.

Considerando que su propósito es la descripción de las cualidades de un fenómeno, se puede justificar que abarca los tipos de servicio de transporte de pasajeros que ofrece la compañía, una cualidad fundamental es el servicio popular que ofrece la empresa, es decir, transportar pasajeros a cualquier lugar de la ruta sin importar lo corto o largo que sea su viaje.

Enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo permite recolectar información entre los usuarios de LIBERPESA S.A. mediante la aplicación de un instrumento de evaluación utilizando estadística descriptiva para el análisis de los datos, con los cuales podremos analizar los patrones de comportamiento y comprobar las fortalezas o debilidades de la gestión empresarial de la compañía.

Investigación Exploratoria.

Teniendo en cuenta que el estudio exploratorio permite auscultar información relevante del transporte peninsular, con el fin de identificar la situación actual de las empresas de la provincia y la gestión que realizan en sus instituciones, así como, la forma de atención al cliente es fundamental para la propuesta que se pretende presentar, considerando que se intenta mejorar la calidad de servicio al usuario del transporte para que los transportistas empresarios transformen la manera empírica de administrar las entidades.

Investigación Descriptiva.

Este tipo de estudio permite tener un análisis más profundo del conocimiento de su estado actual para la construcción de procedimientos y normas de calidad para LIBERPESA S.A, proponiendo un planteamiento global como complemento de las técnicas y estrategias utilizadas en la actualidad que permitan mejorarlas a futuro con el fin de lograr un servicio de calidad que promueva la gestión administrativa efectiva que deben utilizar los dirigentes de las empresas de transporte peninsular.

2.2. Métodos de Investigación

Métodos Teóricos

El método es un proceso de pasos a seguir para alcanzar una meta, y la técnica es el conjunto de procedimientos de los recursos de que se vale la ciencia para llegar a su fin, la técnica podrá repetirse a criterio del investigador con la finalidad que su trabajo tenga validez.

Método Inductivo

El método admite al investigador a considerar aspectos relevantes de cosas pequeñas, elementos específicos, o detalles importantes y hasta algunos exclusivos, para luego obtener cualidades o aspectos del universo examinado, es decir, este método ayuda a formar la hipótesis o a corroborar la idea para defender que se está sustentando en el estudio e indagar en aspectos particulares dentro de la compañía de transporte, como por ejemplo tenemos las situaciones relevantes que cooperan a la obtención de datos, los cuales serán la base fundamental de las observaciones, descripciones y explicaciones del estudio, que se convierten en información relevante para el análisis de la situación actual de la empresa, cuyos datos promuevan a través de la inducción al análisis de la información efectiva para formular la propuesta del modelo de gestión que mejore la calidad del servicio de transporte de LIBERPESA S.A.

Método Deductivo.

Este método se entiende como un proceso razonable y riguroso que facilita la creación de nuevas teorías a través del establecimiento de fundamentos propios y juicios críticos que se sustentan en la descomposición del objeto de estudio, separando las partes para conocerlas y observarlas una por una, de tal manera que al desagregar los componentes del hecho, fenómeno o componente estudiado. Es básicamente un proceso que permite, mediante la metodología adecuada describir, analizar y desintegrar el objeto o fenómeno de estudio, con la finalidad de estudiar cada una de sus partes en manera específica.

Al observar o identificar sus características, sus componentes o elementos de su especie, se obtiene las causas naturales y sus consecuencias de cada extracto para poder relacionarlas con el todo en conjunto, comprende el análisis de LIBERPESA S.A por lo tanto una vez identificadas las causas de la presente investigación, se procede después a diseñar la propuesta de implementar una gestión empresarial que tenga como base la optimización de los recursos de la empresa, orientándose en las leyes generales que se pueden identificar, observar o establecer por los organismos competentes que conducen al análisis individual de la compañía como parte del quehacer en el contexto del transporte nacional, provincial y en especial de la empresa en estudio.

Métodos Empíricos

Trabajo de Campo.

Constituye una herramienta indispensable para la recolección, análisis e interpretación de la información fidedigna obtenida en el lugar de los hechos y de la fuente más confiable, esto nos permite identificar indicadores, determinar situaciones y aspectos elementales de la investigación a través de la entrevista a los altos ejecutivos de la organización y a los funcionarios de las entidades relacionadas, también forma parte importante la encuesta a los usuarios de la compañía, base fundamental para la recopilación de la información de campo que facilite el sustento de la propuesta de gestión, información necesaria para alcanzar el objetivo de nuestra propuesta la cual busca mejorar la calidad de servicio de transporte en la compañía LIBERPESA S.A.

Bibliográfico

Es muy importante puesto que facilita la consulta y fundamentación de criterios de varios autores y de diversas fuentes que apoyan el trabajo de investigación para sustentar el estudio en cuestión, orientando las teorías a la aplicación práctica de la gestión empresarial.

Además, facilita la revisión de la documentación de la empresa, es un tipo de investigación que se realiza apoyándose en los archivos históricos y actuales de la institución, esto significa observar en documentos de cualquier especie, como cartas, oficios, circulares, expedientes, inclusive fundamentar la investigación en la consulta de libros referentes a temas de gestión y calidad de servicio que se requieren para sustentar el trabajo.

2.3. Diseño de muestreo

Población.

Para el cálculo de la población nos hemos basados en Datos estadísticos que reposan en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC, específicamente del censo de población y vivienda realizado en nuestro país en el año 2010, hemos considerado para el presente estudio la población que se enfoca en las personas de rango entre 15 a 49 años quienes constituyen los viajeros más frecuentes, es decir, los usuarios que utilizan el servicio de transporte de la compañía de forma continua, en cualquier época del año, así nos da como resultado una población de 158.136 personas.

Censo de población y vivienda.

ITEM	RANGO DE EDAD	POBLACION
1	15 - 19	29.874
2	20 - 24	27.175
3	25 - 29	25.512
4	30 - 34	22.967
5	35 - 39	20.091
6	40 - 44	17.237
7	45 - 49	15.280
	TOTAL	158.136

Fuente: Censo INEC 2010
Autor: Richard González

Muestra

Para la determinación de la muestra se aplica la fórmula al total de la población, por tanto se estimó a una proporción poblacional que puedan dar un criterio formado al cuestionario que se realizará, las mismas que estarán enfocadas a personas entre 15 a 49 años de edad que son los clientes más frecuentes que tiene la compañía de transporte LIBERPESA S.A.

n = ?

P = Probabilidad de que se ocurra el producto

Q = Probabilidad de que no se ocurra el producto

e = Error de la proporción de la muestra

N = Tamaño de la población

Entrevista a expertos

La Entrevista tiene como finalidad indagar sobre aspectos fundamentales acerca de la gestión empresarial de la empresa, esta se aplicó al Presidente Ejecutivo y el Gerente General de la entidad quienes son los actores principales de la gestión administrativa que se ejecuta en la organización y, por otra parte, a dos funcionarios de la Comisión de Tránsito del Ecuador y Agencia Nacional de Tránsito, vinculadas directamente con el transporte de pasajeros en buses.

En relación a su composición, se puede mencionar que para la elaboración del contenido de las interrogantes de la entrevista se ha considerado la gestión administrativa que se aplica en cada uno de los departamentos que componen la compañía, de igual manera la capacitación constante para todo el personal perfeccionándolos a cada uno de acuerdo a las áreas en las que se desempeñan.

Encuesta

La Encuesta tiene como propósito recopilar información referente al proceso administrativo y satisfacción de la calidad de servicio que brinda la empresa, a las personas que viajan constantemente en las unidades de transporte de la compañía LIBERPESA S.A., quienes serán la base para conseguir la información pertinente y procesar datos fidedignos que nos facilite la preparación de la propuesta en función de la naturaleza y necesidades de la empresa. Para la elaboración de la encuesta se considera la opinión de los usuarios respecto al servicio, atención y trato al cliente que recibieron por parte de los colaboradores de la empresa tanto por personal en boletería, por conductores y asistentes de conductores.

También es importante conocer se apreciación una vez a bordo con relación al estado de los buses, servicios adicionales y seguridad que ofrecen durante el viaje.

Tanto la entrevista a los dirigentes como el cuestionario a los usuarios se aplicarán de manera oportuna en las oficinas de la empresa y el terminal terrestre de Santa Elena respectivamente en los horarios más apropiados para su realización, en cuanto a la tabulación de los datos se utilizó el programa Excel con los resultados de la encuesta, elaborando tablas estadísticas claras y sencillas que permitan el análisis y la interpretación, luego se realizó los gráficos respectivos de cada una de las tablas con sus pertinente análisis e interpretación de los gráficos relacionándolos con el tema de estudio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de los datos.

Entrevistas a expertos.

Entrevista I: Dirigida al Ab. Nelson Paredes, presidente y al Tcigo. Adm. Mario Arias, gerente de la compañía LIBERPESA S.A.

Pregunta 1. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa que ejerce en la Compañía de Transporte LIBERPESA?

La compañía LIBERPESA, opera en el mercado peninsular desde hace más de una década, años en los cuales están demostrando que practican una gestión eficiente, convirtiendo a la organización en una de las principales alternativas para los usuarios del transporte, locales, nacionales e internacionales, que buscan, seguridad, confort y excelencia en el servicio.

Pregunta 2. ¿Considera usted que se cumplen las fases o etapas de un adecuado proceso administrativo?

Para los directivos aseguran que el éxito de la empresa es debido a que las actividades se desarrollan, con un asertivo proceso administrativo, se determina los objetivos y estrategias que se deben seguir, se asignan funciones y tareas al personal, se motiva, comunica y direcciona al personal y se controla las actividades para corregir el desempeño de los colaboradores involucrados.

Pregunta 3. ¿Cree usted que el personal que dispone en cada puesto de trabajo es idóneo para sus labores?

La empresa cuenta con un personal que se ajusta a las necesidades de la empresa, por tal motivo cuando realiza la contratación de un nuevo personal ya sea en el área administrativa u operativa, se lo hace llevando a cabo el proceso de reclutamiento y selección, con el propósito de contratar al recurso humano más apto, que aporte al logro de los objetivos organizacionales.

Después de los procesos antes mencionados se realiza la fase de entrenamiento, con la finalidad de desarrollar habilidades y destrezas en el personal.

Pregunta 4. ¿Considera usted que el equipo de conductores se desempeña de forma apropiada en su trabajo?

La Compañía cuenta con un cuerpo de conductores profesionales, con muchos años de experiencia, capacitados en áreas de conducción, educación vial, relaciones humanas y en atención y servicio al cliente, capaces de atender las necesidades de los usuarios más exigentes y comprometidos con el bienestar de la sociedad.

Para asegurar el buen desempeño de los conductores los vehículos cuentan con cámaras de circuito cerrado, que se monitorean desde cualquier lugar donde se encuentren los directivos, además se han establecido jefes de ruta, que cumplen funciones específicas como, organizar los turnos, establecer días descanso, solucionar inconvenientes entre usuarios y conductores.

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación el personal de la Compañía LIBERPESA?

Los directivos de la compañía preocupados por el bienestar de los usuarios, la superación personal del recurso humano, realizan capacitaciones semestrales, de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo. (Conducción, boletería, administración, entre otros.).

Hacer énfasis en las áreas, en las cuales los colaboradores tienen el contacto directo con el cliente, en este caso los conductores y oficiales, así como los colaboradores de boletería, ellos son la clave para que los usuarios prefieran los servicios de la compañía por la calidad y la calidez que reciben en la atención.

Pregunta 6. ¿Considera Ud. que el número de personas con que cuenta la empresa es suficiente para brindar un servicio de calidad?

La disponibilidad del talento humano en el área administrativa es suficiente para cumplir las expectativas de la empresa, de igual forma en el área operativa tanto en boletería, los conductores y oficiales se considera que se dispone de los necesarios para cumplir con los respectivos relevos y días de descanso exigidos por las entidades reguladoras.

Tanto los conductores principales como los auxiliares o de apoyo son profesionales y experimentados, pero necesitan el descanso pertinente luego de una jornada laboral extensa.

Pregunta 7. ¿Se realiza Evaluación de Desempeño al personal para medir la calidad de servicio que ofrece?

Con el propósito de mejorar la atención y servicio al cliente se realizan evaluaciones de desempeño al personal en periodos trimestrales, además se han establecido políticas especiales dirigidas sólo para los conductores, con la finalidad de brindarles mayor seguridad a los usuarios.

Entre las políticas más relevantes se encuentran que ningún conductor deberá trabajar por más de 12 días consecutivos, esto causa cansancio, estrés, mal carácter y aumenta los riesgos de accidentes en las carreteras, por tanto, deben descansar de 3 a 5 días para luego volver a su jornada de trabajo, recuperados y con las ganas de brindar el servicio que exigen los clientes.

Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia se aplica programas o proyectos para mejorar el servicio de transporte?

Los accionistas de la compañía, con el propósito de brindar mayor confort y seguridad a los usuarios, cada 5 años renuevan la flota vehicular o el parque automotor generalmente con nuevos modelos que ofrecen las empresas proveedoras. Los vehículos son novedosos e innovadores por tal motivo la compañía se ha ganado la preferencia de los usuarios que cada día son más exigentes y obligan a la organización a estar a la vanguardia en lo que se refiere al transporte de pasajeros de uso masivo. Además, se diseñan programas de capacitación exclusiva por áreas para el personal operativo en especial en la atención al usuario para mejorar la calidad de servicio.

Pregunta 9. ¿Considera usted que existen incentivos y compensaciones para mejorar el servicio en cada puesto de trabajo?

Los directivos de la organización con el propósito de mantener y cautivar el recurso humano que necesita la empresa para desarrollar sus actividades, realizan programas de incentivos y compensaciones, que van de acuerdo al grado de complejidad de las labores, niveles de rendimiento, experiencia, grado de pertenencia hacia la organización.

Todo esto se realiza con la finalidad de reducir la rotación del personal, puesto que esto no es bien visto, tanto por el cliente interno como por el cliente externo, también se realiza para elevar el nivel de desempeño así el colaborador se siente valorado y seguro en su puesto de trabajo.

Pregunta 10. ¿Considera usted que el número de unidades de transporte que disponen cubren adecuadamente las necesidades de los usuarios?

Las compañías y cooperativas de transporte disponen de cupos establecidos por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, estos cupos son determinados de acuerdo a los estudios técnicos pertinentes, que fijan la cantidad de cupos que debe tener cada compañía o cooperativa de transporte, las mismas que deben satisfacer las necesidades de los usuarios.

En el caso particular de la compañía LIBERPESA dispone de 50 cupos distribuidos entre sus accionistas y los buses propios de la institución que forman parte de la flota.

Pregunta 11. ¿Tiene algún nuevo proyecto para renovación de unidades que les permita mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la compañía LIBERPESA?

Los entrevistados expresan que el trabajo en equipo ha sido fructífero durante la última década en la empresa por ello se generan nuevos proyectos en conjunto que posiblemente sean plasmados a largo plazo como es el caso de la renovación de unidades de transporte de pasajeros en buses de dos pisos, full equipo, al estilo coche cama para brindar un servicio exclusivo confortante para nuestros usuarios.

A la vez se están haciendo las gestiones para ampliar las frecuencias y obtener un permiso de operaciones que permita cubrir nuevas rutas hacia la sierra en especial a la capital de la república y a Baños en la provincia de Tungurahua, y, hacia la zona norte de la costa ecuatoriana en particular hacia Manta y Esmeraldas.

Pregunta 12. ¿Cuál considera usted q es el grado de satisfacción de los usuarios de la compañía LIBERPESA?

Con toda honestidad y la sencillez que les caracteriza los informantes manifestaron que están conscientes de que hay mucho por hacer para lograr el más alto grado de satisfacción de los usuarios, sin embargo conviven en una realidad en la que los clientes son cada vez más exigentes y por tanto consideran que el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte de la compañía LIBERPESA es muy bueno, pero quieren poner todo su esfuerzo en la gestión que realizan para alcanzar un nivel de excelente con la calidad de servicio que brinden al cliente.

Análisis

Una vez concluida la entrevista a las principales autoridades de la compañía, hemos podido notar que están dando todo su contingente para ser los pioneros en la transportación pública, manteniendo capacitado al personal administrativo y operativo de la empresa, de igual manera manifestaron que día a día se trabaja para brindar la mejor calidad de servicio considerando que los usuarios son más exigentes, para ello se preparan constantemente en elaboración de nuevos proyectos que cubran las expectativas de los beneficiarios y que fortalecidos con el trabajo en equipo se lograrán cumplir todos los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.

Entrevista 2: Dirigida a funcionarios calificados de la Comisión de Tránsito del Ecuador y de la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador de la provincia de Santa Elena.

Pregunta 1. ¿Considera usted que la compañía de transporte LIBERPESA SA brinda calidad de servicio a los usuarios?

Los informantes entrevistados, funcionarios de la Comisión de Tránsito del Ecuador y de la Agencia Nacional de Tránsito respectivamente, expresan que el servicio ejecutivo que ofrecen puede ser considerado de calidad, el servicio popular es aceptable, sin embargo lo que aquí se puede considerar de calidad es posible que en otras partes se considere un servicio básico, porque ofrecen coches cama, de dos pisos, con Wi-fi incluido, entre otros., pero para nuestro medio con las unidades nuevas que disponen que son full equipo, se puede considerar que tiene un servicio de calidad para los usuarios que utilizan este transporte.

Pregunta 2. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de la compañía respetan la velocidad en la ruta Santa Elena-Guayaquil y viceversa?

Los entrevistados manifiestan que según los informes de los radares de las unidades la compañía de transporte el tiempo estimado desde el punto de salida al punto de llegada de las unidades de transporte es el que se estipula en un rango establecido, sin embargo hay situaciones fortuitas que se presentan en la ruta y complican el cumplimiento del tiempo establecido, sin embargo en general conservan la velocidad máxima que se debe mantener en la vía con ciertas excepciones que toda empresa de transporte tiene.

Pregunta 3. ¿Piensa usted que los conductores respetan las normas y las señales de tránsito en su actividad laboral?

Los informantes manifiestan que en todo grupo humano existen personas muy responsables que respetan las leyes, normas y señales de tránsito establecidas por los organismos competentes, pero también existen grupos que no respetan aun conociendo las sanciones que pueden tener, por eso es que hay estadísticas de muchos conductores que inclusive hay perdido puntos en sus licencias por infracciones, y hasta que han tendido que hacer cursos para recuperar los puntos, porque de lo contrario no pueden seguir trabajando como conductores profesionales de las unidades de LIBERPESA, estas sanciones drásticas que aplica la C.T.E. han permitido reducir el índice de sancionados y mejorar la cultura del conductor profesional del transporte de pasajeros en buses.

Pregunta 4. ¿Considera usted que existen los mecanismos adecuados para evitar el exceso de pasajeros en especial en época de temporada?

Los entrevistados exponen que se ha coordinado con los directivos de la compañía LIBERPESA y las otras operadoras de transporte para canalizar esta situación con mucho éxito, ubicando controladores en la ruta a la salida, en el camino y hasta cerca de la llegada en cada ruta, sin embargo la viveza criolla de algunos conductores en complicidad con los ayudantes han infringido en esta falta y son sancionados con todo el rigor de la ley y los reglamentos vigentes tanto de los organismos de control como de la empresa, en particular se conoce que la institución suspende de inmediato al conductor involucrado.

Pregunta 5. ¿Cree usted que se han tomado las medidas de seguridad apropiadas para brindar un servicio de calidad?

Los entrevistados manifiestan que se ha trabajado en conjunto las organizaciones competentes con el apoyo de la policía para la revisión en la salida de los buses a los pasajeros, a través de la radio patrulla que disponen las unidades con la central y la CTE en especial, e inclusive se ubicaron cámaras dentro de las unidades para garantizar la seguridad de los pasajeros, sin embargo, aún existen unidades que han sido asaltadas por delincuentes en la ruta, y esto está fuera del alcance nuestro como organismos de la transportación y consideran que la gestión de los directivos no es suficiente para la seguridad tanto en los terminales como en el trayecto de las unidades desde el lugar de partida hacia su destino.

Pregunta 6. ¿Piensa usted que se promueve un excelente trato al usuario para mejorar la calidad del servicio al cliente del transporte?

Los entrevistados expresan al respecto que para promover un excelente trato al usuario del servicio de transporte es necesario en toda organización y en especial en el transporte masivo de pasajeros la capacitación continua de todos los colaboradores que tiene relación directa con los pasajeros, tanto de las personas que laboran en boletería, como de los ayudantes que reciben el equipaje y reciben los tickets o cobran los pasajes como del conductor de la unidad para que todos brinden un el excelente trato que se merece el cliente con el fin de que se mejore la calidad de servicio a los pasajeros o usuarios de los buses de transporte que pertenecen a la compañía.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el talento humano que labora en la compañía recibe la Capacitación apropiada para tratar como se merece al cliente?

Los entrevistados exponen que por lo poco que han podido tratar con los colaboradores y los choferes de la compañía LIBERPESA, la mayoría tienen una actitud muy relevante para tratar al usuario, pero que siempre existe en toda institución personas que aun habiendo recibido la capacitación oportuna no la aplican en el momento propicio, por tanto se puede percibir que requieren capacitación continua para seguir mejorando el servicio que ofrecen a los usuarios, de tal forma que cubran sus expectativas y traten a los clientes como se merecen para que logren la preferencia en el servicio de tal forma que se vea reflejado en el trato la capacitación que han recibido los colaboradores de la compañía.

Pregunta 8. ¿Considera usted que las unidades que dispone la compañía ofrecen la comodidad en el servicio que se desea el usuario?

Los informantes manifiestan que conocen de cerca las unidades de transporte con las que ofrecen el servicio la compañía LIBERPESA e inclusive han viajado en ellas y pueden confirmar que brindan la comodidad y el confort que el usuario requiere para viajar en la ruta Santa Elena - Guayaquil y viceversa, en las rutas de servicio ejecutivo (directo) del terminal de Santa Elena al terminal de Guayaquil y el servicio popular con paradas en cada lugar que los usuarios lo requieran, en especial con las unidades nuevas que han incorporado en los dos últimos años, que se puede notar que son full equipo, por lo tanto consideran que son muy cómodas para viajar e inclusive tienen preferencia por los que conforman esta institución.

Pregunta 9. ¿Considera usted que el número de unidades de transporte que dispone la compañía cubre adecuadamente las necesidades de los usuarios?

Las compañías y cooperativas de transporte disponen de cupos establecidos por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, estos cupos son determinados de acuerdo a los estudios técnicos pertinentes, que fijan la cantidad de cupos que debe tener cada compañía o cooperativa de transporte, las mismas que deben satisfacer las necesidades de los usuarios, en el caso particular de la compañía LIBERPESA dispone de 50 cupos distribuidos entre sus accionistas y los buses propios de la institución que forman parte de la flota de unidades con que ofrece el servicio de transporte a la comunidad, tanto en el servicio ejecutivo como en el popular.

Pregunta 10. ¿Tiene algún nuevo proyecto para renovación de unidades que les permita mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la compañía LIBERPESA SA?

Los entrevistados expresan que el trabajo en equipo ha sido fructífero durante la última década en la empresa por ello se generan nuevos proyectos en conjunto que posiblemente sean plasmados a largo plazo como es el caso de la renovación de unidades de transporte de pasajeros en buses de dos pisos, full equipo, al estilo coche cama para brindar un servicio exclusivo confortante para nuestros usuarios del servicio, a la vez se están haciendo las gestiones para ampliar las frecuencias y obtener un permiso de operaciones que permita cubrir nuevas rutas hacia la sierra en especial a la capital de la república y a Baños en la provincia de Tungurahua, y, hacia la zona norte de la costa ecuatoriana en particular hacia Manta y Esmeraldas.

Análisis de resultados de la entrevista a informantes calificados de CTE y de ANT de la provincia de Santa Elena.

La aplicación de las entrevistas a los Directivos, Presidente Ejecutivo y Gerente General, y a los informantes calificados, funcionarios de la Comisión de Tránsito del Ecuador y la Agencia Nacional de Tránsito, fue muy fructífera y enriquecedora puesto que entre la información relevante de los ejecutivos de la compañía LIBERPESA S.A expresan que entre las actividades más importantes de la gestión que realizan en la alta dirección están la búsqueda de estrategias para renovación de unidades, la persuasión a los accionistas de ahorrar lo suficiente para disponer de la cuota inicial para nuevos buses y la renovación oportuna del parque automotor, además expresan que deben fomentar la capacitación continua para mejorar la atención al cliente y por ende brindar un servicio de calidad a los usuarios que prefieren viajar en las unidades de la compañía.

Los dos señores informantes calificados de las CTE y la ANT respectivamente entre sus datos más relevantes manifiestan que para brindar un mejor servicio a los usuarios del transporte de la compañía LIBERPESA S.A se debe mejorar la capacitación en atención al cliente que sirva para ofrecer un mejor trato a los pasajeros, fomentar la cultura de respeto a la ley de tránsito, las normativas y las señales de tránsito con el fin de conservar los límites de velocidad permisibles y mantener una imagen impecable de especial en las áreas donde tratan directamente con los usuarios.

Encuesta

GENERO

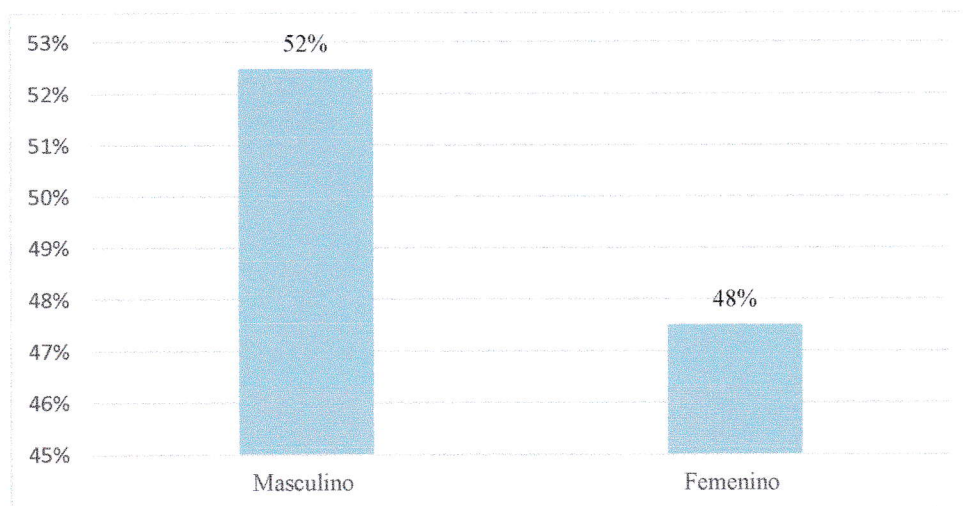
Tabla N° 1. Género de los usuarios del transporte

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Masculino	169	52%
	Femenino	153	48%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 1. Género de los usuarios del transporte



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se describe que la mayoría de los encuestados que adquieren un ticket boleto para transportarse en los vehículos de la compañía de transporte LIBERPESA S.A hacia sus ciudades de destino, son género masculino mientras que en segundo lugar que los utilizan son de género femenino, significa que más los utilizan los hombres que mujeres posiblemente por motivos de viaje, negocios, trabajo, salud y que en algunos casos son considerados viajeros frecuentes.

EDAD

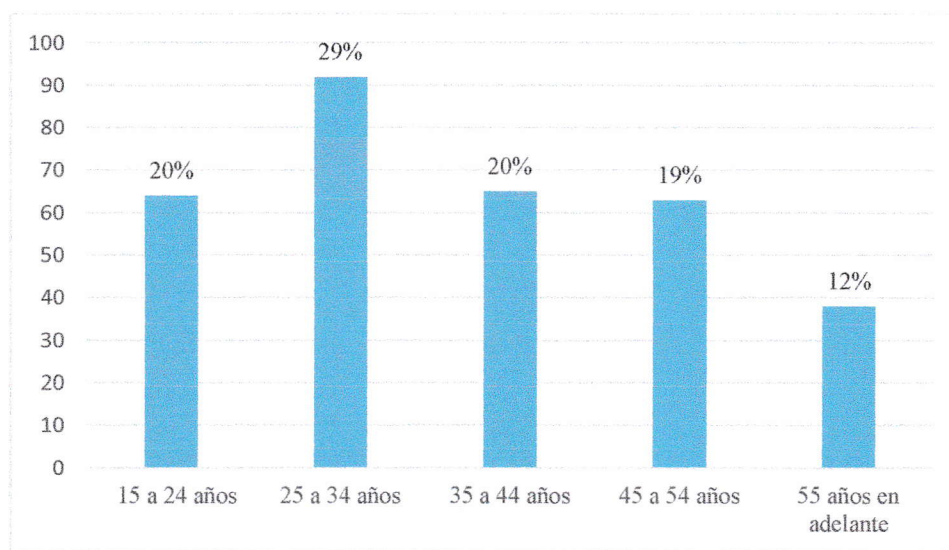
Tabla N° 2. *Las edades de los usuarios*

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	15 a 24 años	64	20%
	25 a 34 años	92	29%
	35 a 44 años	65	20%
2	45 a 54 años	63	19%
	55 años en adelante	38	12%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 2. *Las edades de los usuarios*



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se detalla las edades de los clientes o usuarios que utilizan con mayor frecuencia el servicio de transporte corresponde entre las edades de 25 y 45 años, mientras que los de menor frecuencia corresponde a un grupo vulnerable que son los adultos mayores, es decir, quienes más viajan son los jóvenes y jóvenes adultos, mientras que quienes menos viajan son los ya casi adultos mayores.

OCUPACIÓN

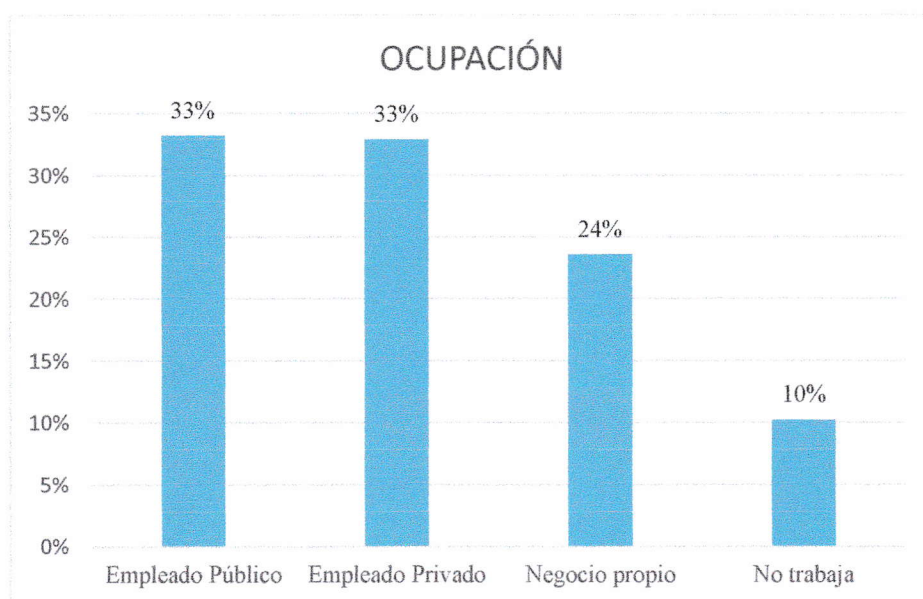
Tabla N° 3. *Ocupación de los usuarios.*

N.	CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Empleado Público	107	33%
	Empleado Privado	106	33%
3	Negocio propio	76	24%
	No trabaja	33	10%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 3. *Ocupación*



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se aprecia la ocupación de los encuetados, ante esta novedad la mayor parte tiene una relación laboral en el sector público y privado, mientras que en segundo lugar lo dominan quienes posee negocio propio y en tercer lugar que lo utilizan son los que no labora, pero viajan en busca de una plaza de trabajo hacia las ciudades de destino que tiene la compañía de transporte LIBERPESA S.A.

FRECUENCIA DE VIAJE

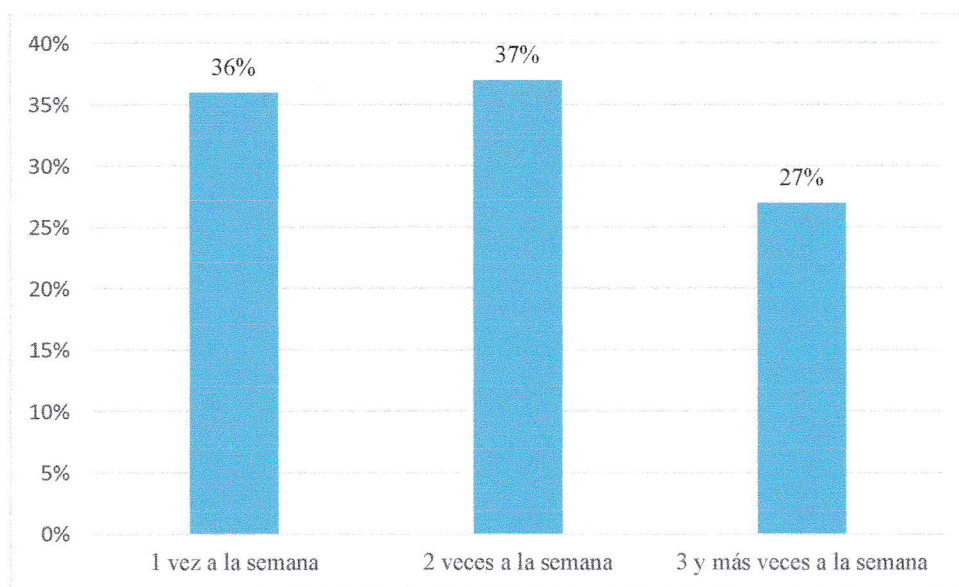
Tabla N° 4. Frecuencia con que viajan los usuarios

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	1 vez a la semana	115	36%
	2 veces a la semana	120	37%
4	3 y más veces a la semana	87	27%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 4. Frecuencia con que viajan los usuarios



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se establece la frecuencia con que viajan los usuarios del servicio de transporte interprovincial de la compañía LIBERPESA S.A, en este caso la mayor parte de los encuestados viajan 2 o hasta una vez por semana, mientras que una mínima parte viaja hasta tres veces por semana por varias razones o circunstancias.

CIUDAD DE RESIDENCIA

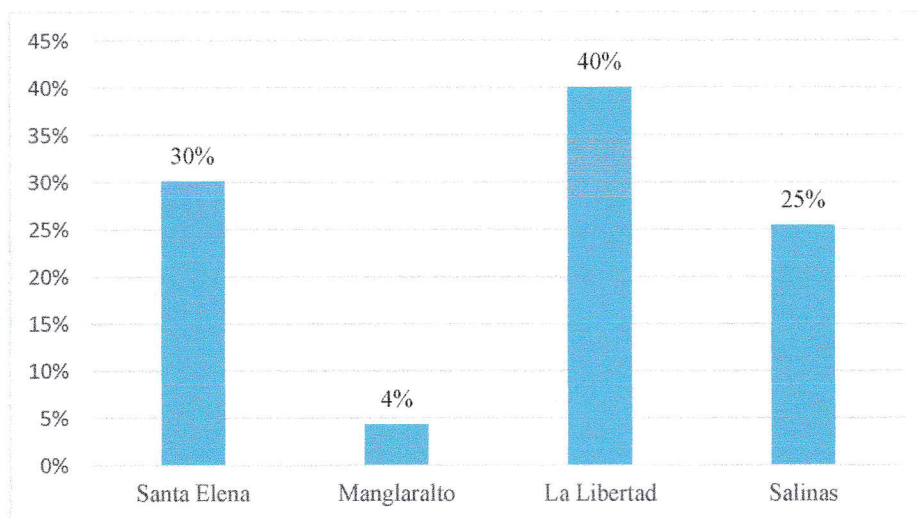
Tabla N° 5. Lugar de residencia de los usuarios

N.	CRITERIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Manglaralto	14	4%
	La Libertad	129	40%
	Salinas	82	25%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 5. Lugar de residencia



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se observa que de los encuestados que priorizan el servicio de transporte pertenecen a la ciudad de La Libertad a la hora de comprar un ticket boleto para viajar a su lugar de destino. En segundo lugar aparecen los de Santa Elena quienes dicen preferir el servicio. En tercer lugar que lo prefiere son los de la ciudad de Salinas que viaja en la compañía de transporte. En el otro extremo pero no menos importante son los habitantes de Manglaralto – Olon, que solo dicen hacerlo.

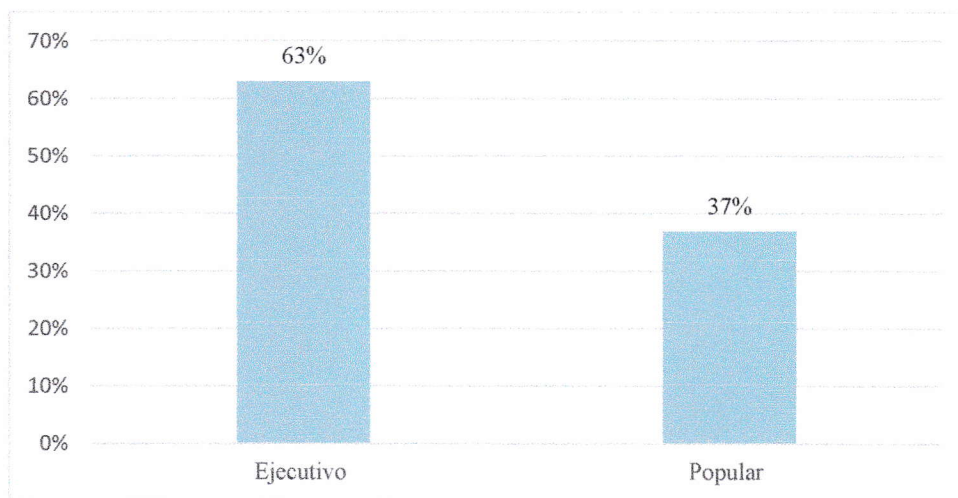
TIPO DE TRANSPORTE QUE UTILIZA

Tabla N° 6. *Tipo de servicio de transporte que utilizan.*

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
6	Ejecutivo	203	63%
	Popular	119	37%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
Autor: Richard González

Ilustración N° 6. *Tipo de servicio de transporte que utilizan.*



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
Autor: Richard González

La Ilustración, describe el tipo de servicio de transporte en buses que utilizan los clientes o usuarios de la empresa, en la que se puede observar que la mayor parte de los encuestados utilizan más el servicio directo o ejecutivo, mientras que la restante usan el servicio popular o de camino, aunque ambos tienen confort y unidades full equipo, se diferencian porque el servicio popular hace paradas donde el usuario lo requiera en cada ciudad, pueblo o recinto de la ruta.

1.- ¿Cómo calificaría usted la planeación de las actividades de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?

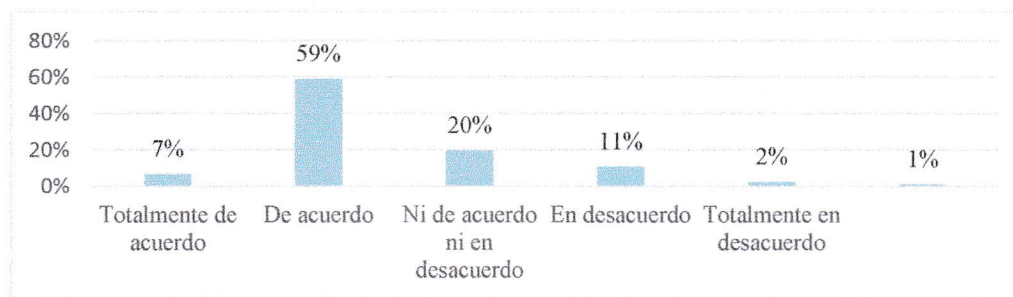
Tabla N° 7. Planeación de las actividades

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
	Totalmente de acuerdo	22	7%
	De acuerdo	190	59%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20%
7	En desacuerdo	35	11%
	Totalmente en desacuerdo	8	2%
	No aplica	4	1%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 7. Planeación de las actividades



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la Ilustración, se describe la planificación de actividades, el valor más relevante de los encuestados indica que están de acuerdo con la planeación de las actividades de la compañía, manifiestan que es oportuna y muy eficiente con relación al trabajo que ofrece diariamente esta entidad y que por ello ha logrado obtener acogida por los usuarios; se recalca también que una mínima parte dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiente prestación de servicios que brinda la entidad, lo que no es muy relevante pero tampoco menos importante en comparación del primer indicador.

2.- ¿Cómo considera usted la organización de las actividades diarias de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?

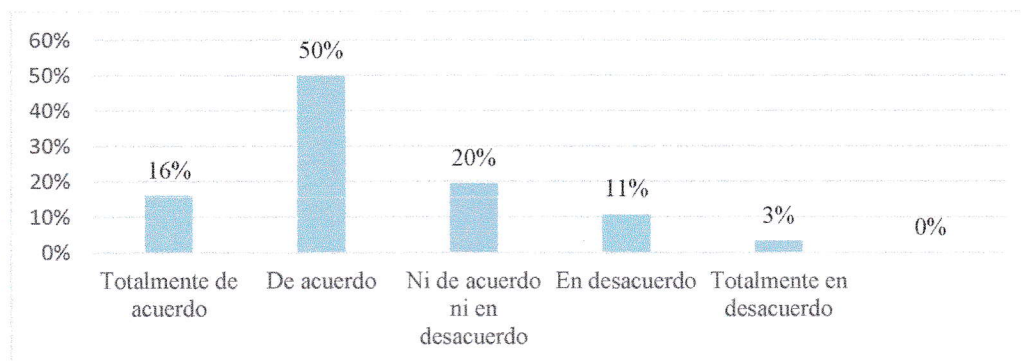
Tabla N° 8. Organización de las actividades

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
8	Totalmente de acuerdo	52	16%
	De acuerdo	161	50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20%
	En desacuerdo	35	11%
	Totalmente en desacuerdo	11	3%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 8. Organización de las actividades



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Según el diagrama estadístico de la Ilustración, referente a la organización de actividades diarias, la mayoría de los encuestados concuerda que la organización de las actividades diarias, mientras que una minoría dice estar totalmente en desacuerdo, ante esta novedad se cree que existe un grado de eficiencia favorable cuando se trata de prestación de servicios a los usuarios de la Compañía LIBERPESA S.A.

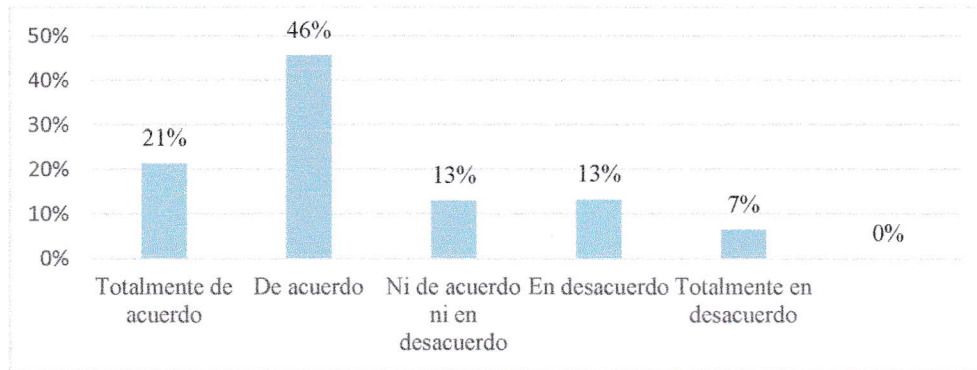
3.- ¿Cómo calificaría usted la dirección por partes de los administradores de la compañía de transporte LIBERPESA SA?

Tabla N° 9. Dirección por partes de los administradores

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
9	Totalmente de acuerdo	69	21%
	De acuerdo	147	46%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	13%
	En desacuerdo	43	13%
	Totalmente en desacuerdo	21	7%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio
Autor: Richard González

Ilustración N° 9. Dirección por partes de los administradores



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
Autor: Richard González

Según la ilustración, que describe si la dirección que ejercen los administradores es correcta, los encuestados sostuvieron estar de acuerdo con la dirección de los administradores y que de cierto modo buscan resolver problemas ya sea de índole conflictivo o de la misma organización del trabajo, por otro lado una mínima diferencia sostiene estar en total desacuerdo; esto da a entender que la dirección actúa con visión dentro de las políticas del trabajo de la entidad.

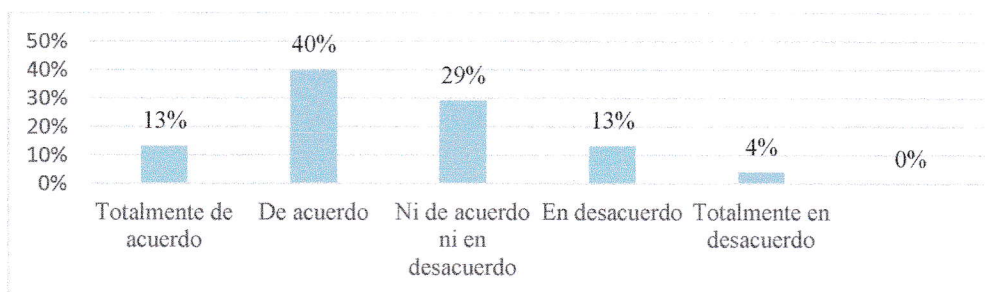
4.- ¿Cómo calificaría usted el control que ejerce la administración con respecto a la prestación del servicio que brinda la compañía de transporte LIBERPESA SA?

Tabla N° 10. Control que ejerce la administración

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
10	Totalmente de acuerdo	43	13%
	De acuerdo	129	40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	29%
	En desacuerdo	43	13%
	Totalmente en desacuerdo	13	4%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio
 Autor: Richard González

Ilustración N° 10. Control que ejerce la administración



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
 Autor: Richard González

El análisis de la Ilustración detalla el control que ejerce la administración, marca un indicador relevante donde los consultados afirman estar de acuerdo e indican que la prestación de servicios se realiza con la total solvencia, transparencia y efectividad hacia los usuarios. Dentro de esta pregunta hay que mencionar que el control de la administración hace hincapié con sumo liderazgo para que la prestación de servicios a todo tipo de usuario sea agradable y haya la confianza del caso.

5.- ¿Cómo calificaría usted el trato recibido por parte de los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA SA?

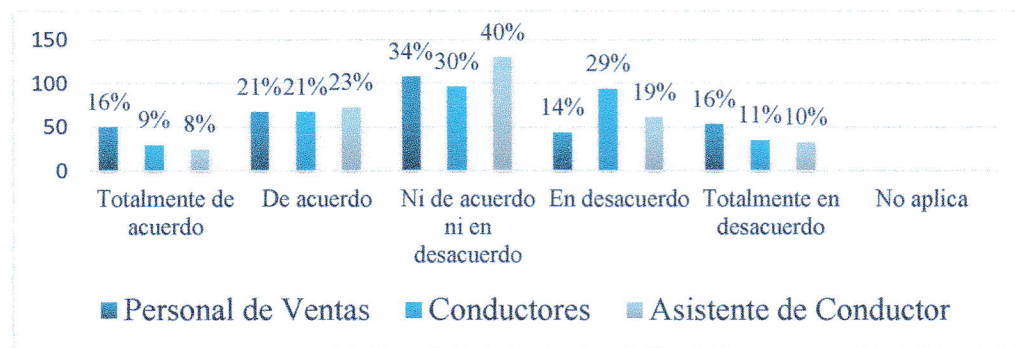
Tabla N° 11. Trato recibido por parte de los colaboradores

N.	CRITERIOS	Personal de venta	%	Conductores	%	Asistente de conductor	%
11	Totalmente de acuerdo	50	16%	30	9%	25	8%
	De acuerdo	67	21%	67	21%	73	23%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	34%	96	30%	130	40%
	En desacuerdo	44	14%	94	29%	61	19%
	Totalmente en desacuerdo	53	16%	35	11%	33	10%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 11. Trato recibido por parte de los colaboradores



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Según la Ilustración, describe el trato recibido por parte de los colaboradores de la empresa, los encuestados manifiesta que le es indiferente estar en acuerdo o en desacuerdo en haber recibido un buen trato por el personal de venta, conductores y sus asistentes, mientras que una mínima parte indica estar totalmente de acuerdo en haber recibido un buen trato lo que es de vital importancia en la organización para mostrar el respeto hacia sus usuarios y clientes en la prestación del servicio.

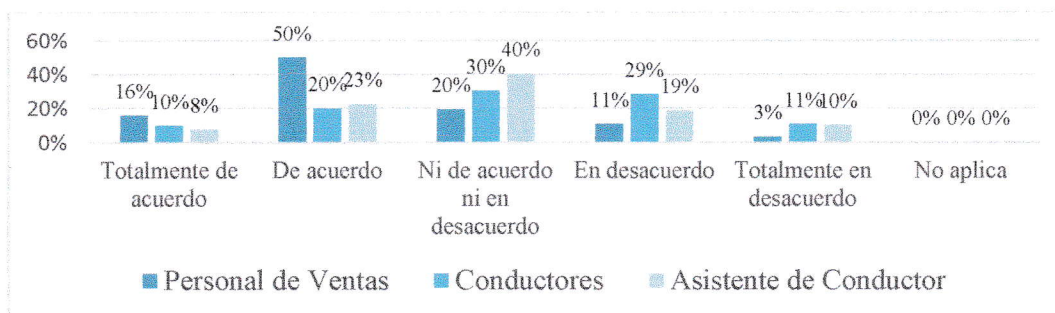
6.- ¿Cómo calificaría el desempeño de las labores por parte de los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA SA?

Tabla N° 12. Desempeño de las labores

N.	CRITERIOS	Personal de venta	%	Conductores	%	Asistente de conductor	%
12	Totalmente de acuerdo	52	16%	32	10%	25	8%
	De acuerdo	161	50%	65	20%	73	23%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20%	98	30%	130	40%
	En desacuerdo	35	11%	92	29%	61	19%
	Totalmente en desacuerdo	11	3%	35	11%	33	10%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio
 Autor: Richard González

Ilustración N° 12. Desempeño de las labores



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
 Autor: Richard González

La encuesta denota que la mayoría de los usuarios consultados están de acuerdo con el desempeño de las labores realizadas por parte del personal de ventas; así mismo manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño demostrado por parte de los conductores y asistentes, por otra parte una mínima parte de los encuestados indica estar en total desacuerdo con el desenvolvimiento de las labores por parte de los colaboradores de la organización hacia sus usuarios y clientes.

7.- ¿Cómo considera usted el tiempo de servicio que le brindan los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?

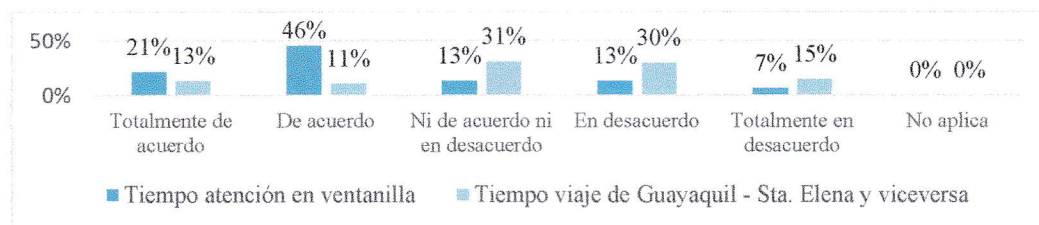
Tabla N° 13. Tiempo de servicio

N.	CRITERIOS	Tiempo atención al cliente en ventanillas	%	Tiempo viaje Sta. Elena - Guayaquil y viceversa	%
5	Totalmente de acuerdo	69	21%	43	13%
	De acuerdo	147	46%	35	11%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	13%	100	31%
	En desacuerdo	43	13%	96	30%
	Totalmente en desacuerdo	21	7%	48	15%
	No aplica	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 13. Tiempo de servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la ilustración, se evalúa el desempeño de los colaboradores con relación al tiempo que tardan al momento de atender a sus usuarios, es considerable que una gran parte de los encuestados está de acuerdo con el tiempo con que fueron atendidos en ventanilla, pero así mismo hacen saber que le es indiferente la duración del viaje al momento de movilizarlos, por otra parte el restante de los consultados manifiestan estar en total desacuerdo con el tiempo dedicado para la atención en ventanillas, pero están de acuerdo con la duración del viaje; a su vez la mayoría hizo saber que sufre grandes filas o cuellos de botella al momento de recibir el servicio en momentos de gran demanda del servicio.

8.- ¿Cómo calificaría la seguridad brindada en el servicio de transporte de la compañía de transporte LIBERPESA SA?

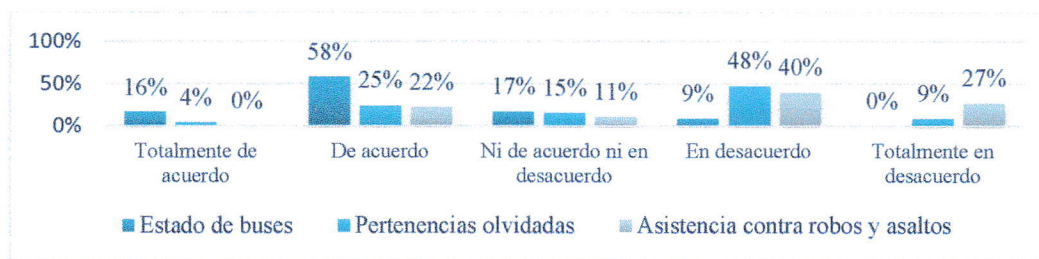
Tabla N° 14. Seguridad brindada

N.	CRITERIOS	Estado de buses	%	Pertenencias olvidadas	%	Asistencia ante robos y asaltos	%
14	Totalmente de acuerdo	52	16%	13	4%	0	0%
	De acuerdo	186	58%	79	25%	71	22%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	17%	49	15%	35	11%
	En desacuerdo	28	9%	153	48%	129	40%
	Totalmente en desacuerdo	1	0%	28	9%	87	27%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 14. Seguridad brindada



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ante la seguridad brindada por parte de la empresa de transporte, se indago a los usuarios con respecto al estado de los autobuses, en su mayoría dijo no creer que haya diferencias en la comodidad y confort de los vehículos, con lo referente a las pertenencias olvidadas, indica que están en desacuerdo en la manera de tratar recuperar sus pertenencias y la forma de cómo se asiste en tratar de contrarrestar los asaltos y robos con el actual sistema y kit de seguridad implantados en los vehículos, ante esta novedad se suma la inconformidad total con el actuar del cuerpo policial de la región.

9.- ¿Cómo calificaría el precio del pasaje de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?

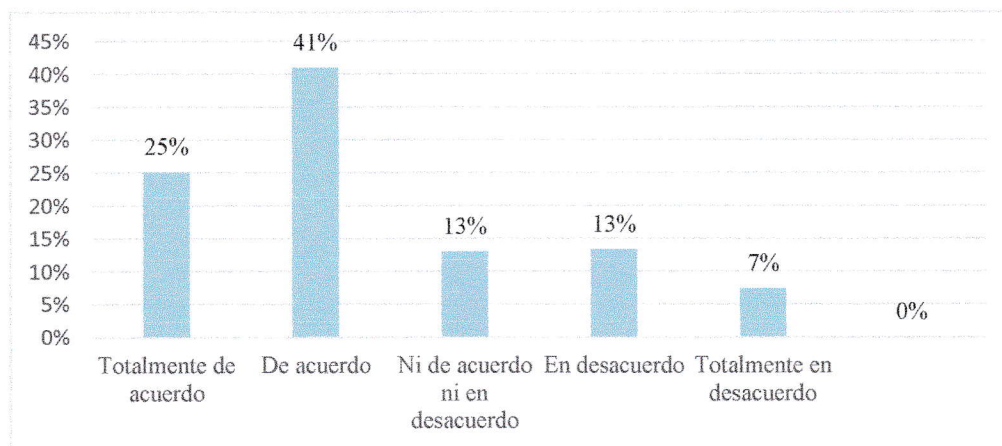
Tabla N° 15. Precio del pasaje

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
15	Totalmente de acuerdo	81	25%
	De acuerdo	132	41%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	13%
	En desacuerdo	43	13%
	Totalmente en desacuerdo	24	7%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 15. Precio del pasaje



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Con respecto al precio del pasaje consultamos a los usuarios sobre su conformidad, la mayoría de estos manifestaron estar de acuerdo con el mismo, mientras que una mínima parte dice estar totalmente en desacuerdo con el precio fijado por la empresa.

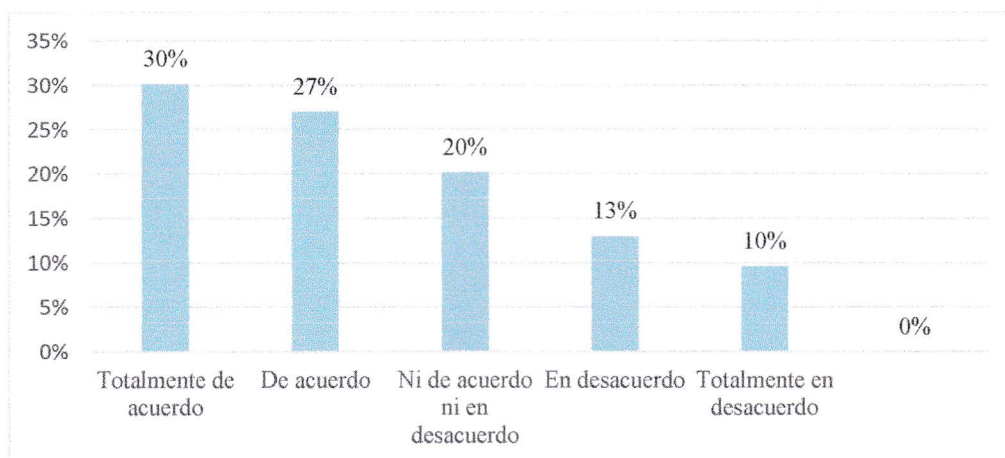
10.- ¿Cuál es su opinión en relación con la venta anticipada de pasajes por internet?

Tabla N° 16. Venta anticipada

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
16	Totalmente de acuerdo	97	30%
	De acuerdo	87	27%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	20%
	En desacuerdo	42	13%
	Totalmente en desacuerdo	31	10%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio
Autor: Richard González

Ilustración N° 16. Venta anticipada



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio
Autor: Richard González

Claramente podemos apreciar que la mayor parte de encuestados, opina estar totalmente de acuerdo con la propuesta de la empresa en lo que respecta a la venta anticipada de boletos en línea, mientras que la otra parte dice estar en desacuerdo, posiblemente por el limitado acceso o dificultad de hacerlo posible.

11.- ¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ofrece la compañía de transporte LIBERPESA SA?

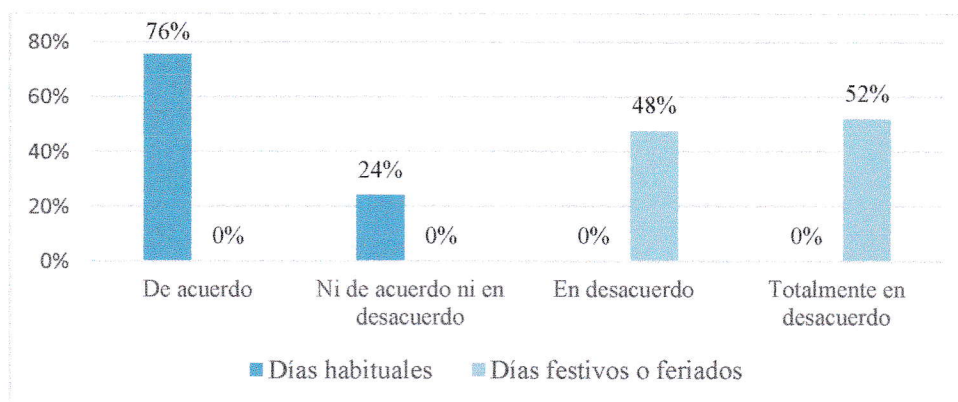
Tabla N° 17. Calidad del servicio

N.	CRITERIOS	DÍAS HABITUALES		DÍAS FESTIVOS O FERIADOS	
			%		%
17	Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
	De acuerdo	244	76%	0	0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	24%	0	0%
	En desacuerdo	0	0%	154	48%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%	168	52%
	No aplica	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 17. Calidad del servicio



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

La opinión acerca de la calidad del servicio percibido por parte de los encuestados, la mayoría dice estar de acuerdo en haber recibido el servicio en día habituales, del mismo modo hacen saber que están totalmente en desacuerdo la manera cómo perciben el servicio en días festivos, ante esta novedad un bajo índice de los usuarios le es indiferente la calidad del servicio con la que fueron atendidos.

12- ¿Cómo calificaría el estado del servicio adicional brindado por la compañía de transporte LIBERPESA SA?

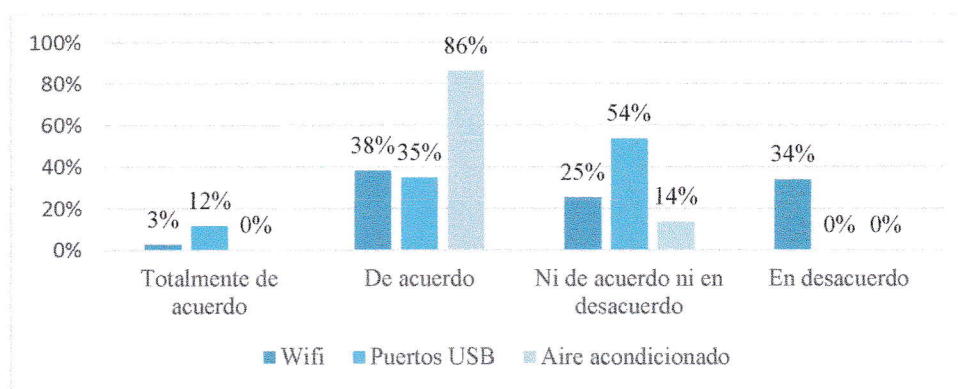
Tabla N° 18. Servicio adicional brindado

N.	CRITERIOS	Wi-fi	%	USB	%	Aire acondicionado	%
18	Totalmente de acuerdo	19	3%	39	12%	0	0%
	De acuerdo	123	38%	110	35%	276	86%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	25%	173	54%	46	14%
	En desacuerdo	110	34%	0	0%	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 18. Servicio adicional brindado



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En la ilustración en lo que respecta a la conformidad con los servicios adicionales que la compañía ofrece, una gran parte de encuestados dice estar de acuerdo con el servicio de internet, la adecuación oportuna de conectores USB para dispositivos móviles y que la temperatura ambiente sistematizada del vehículo es la adecuada a sus 22 grados, mientras que una mínima parte de los usuarios encuestados dice serles indiferente estos aspectos.

13- ¿Cómo calificaría el estado del servicio adicional brindado por la compañía de transporte LIBERPESA SA?

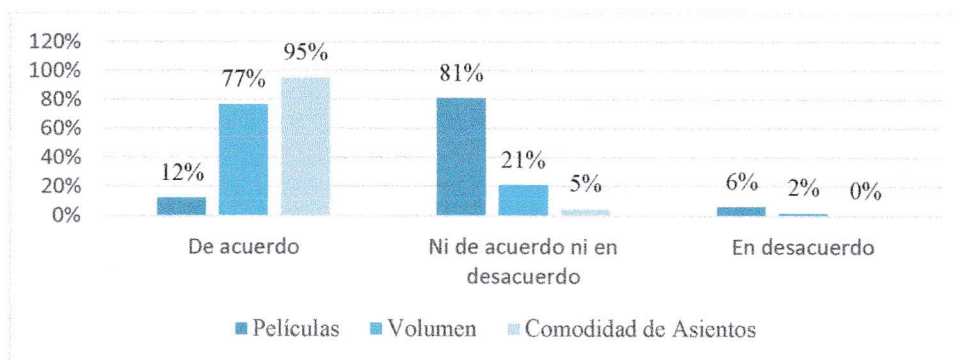
Tabla N° 19. Servicio adicional brindado

N.	CRITERIOS	Películas	PORCENTAJE	Volumen	PORCENTAJE	Comodidad de asientos	PORCENTAJE
19	Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
	De acuerdo	41	12%	248	77%	306	95%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	261	81%	68	21%	16	5%
	En desacuerdo	20	6%	6	2%	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
	No aplica	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	322	100%	322	100%	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 19. Servicio adicional brindado



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Continuando con la manera como los usuarios perciben los servicios adicionales que brinda la empresa de transporte, una parte considerable de personas manifiesta que las películas y el volumen de las mismas, son los adecuados y que la disfrutan de manera indiferente en la comodidad de sus asientos durante el viaje, mientras que la otra parte de encuestados indica estar en desacuerdo con los aspectos mencionados anteriormente.

13- ¿Cómo calificaría el estado del servicio adicional brindado por la compañía de transporte LIBERPESA SA?

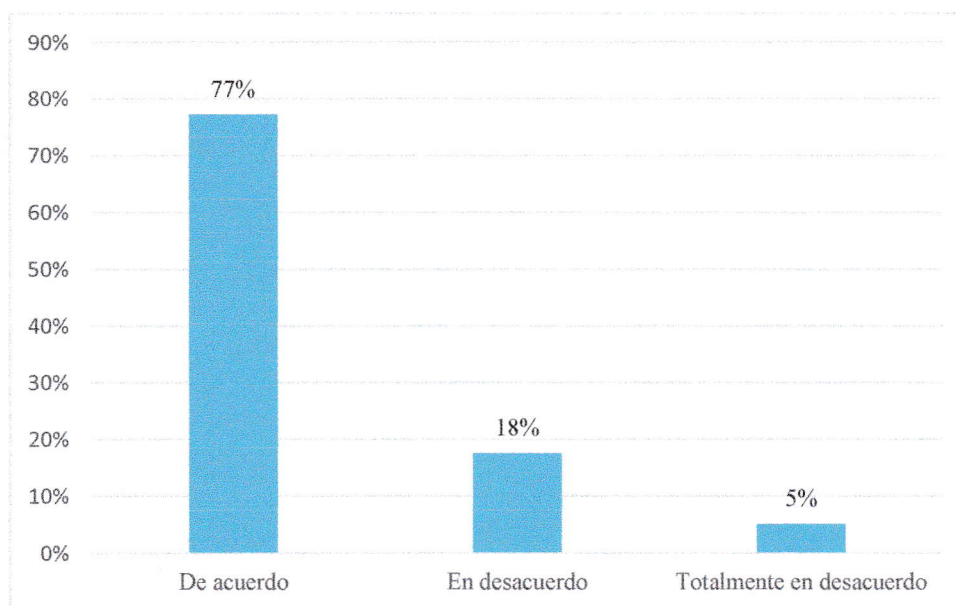
Tabla N° 20. Servicio adicional brindado

N.	CRITERIOS	Aseo general	PORCENTAJE
20	Totalmente de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	248	77%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	58	18%
	Totalmente en desacuerdo	16	5%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 20. Servicio adicional brindado "Aseo general"



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

Mediante esta ilustración, una gran parte de encuestados indica también estar de acuerdo con el aseo y limpieza tanto interno y externo del vehículo, mientras que sobre este tema una mínima parte dice estar en totalmente en desacuerdo.

14.- De manera general, ¿cómo calificaría usted la calidad del servicio que brinda la compañía LIBERPESA SA?

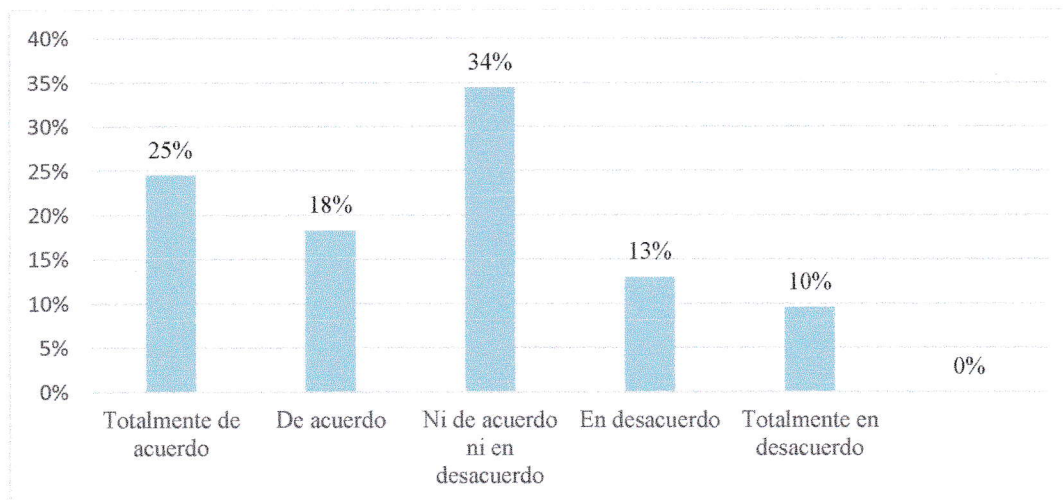
Tabla N° 21. *Calidad del servicio en general*

N.	CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
21	Totalmente de acuerdo	79	25%
	De acuerdo	59	18%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	34%
	En desacuerdo	42	13%
	Totalmente en desacuerdo	31	10%
	No aplica	0	0%
	TOTAL	322	100%

Fuente: Usuarios del servicio

Autor: Richard González

Ilustración N° 21. *Calidad del servicio en general*



Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio

Autor: Richard González

En lo que respecta en como consideran la calidad de servicio que brinda la compañía de transporte LIBERPESA S.A en general, los encuestados en su mayoría indicaron sentirse indiferente al momento de percibir el servicio en general, mientras que otros pocos dicen sentirse en total desacuerdo.

3.2. Limitaciones

En el presente estudio se puede detallar como limitaciones considerables las situaciones que se tuvo que pasar para lograr las entrevistas debido a la cita previa con los altos ejecutivos Abogado Nelson Paredes Sánchez y el Tecnólogo en Administración Sr. Mario Arias Aldas, quienes son dirigente del transporte peninsular con amplia trayectoria y diversas funciones en distintas empresas de la provincia, se complicó debido a las múltiples ocupaciones y viajes constantes que los directivos realizan dentro y fuera del País como representantes legales de LIBERPESA S.A. y dirigente de otras organizaciones del transporte de pasajeros en la provincia de Santa Elena.

Así mismo, los informantes calificados de los organismos de control en la transportación de la provincia, en este caso Agencia Nacional de Tránsito y Comisión de Transito del Ecuador, señores Wilson Cabrera y Alex Narváz respectivamente, se complicó debido a los constantes reuniones de trabajo que se desarrollan con los Directores institucionales para el buen desempeño de las funciones administrativas y control en la región, logrando las entrevistas debido al alto grado de amistad, consideración y estima entre entrevistado y entrevistador.

La aplicación de las encuestas también tuvo determinadas limitaciones que retrasaron el trabajo de investigación, entre las más relevantes podemos citar la poca apertura de los usuarios y que se ejecutaron en ciertos días de la semana denominados días valle y pico porque no todos los días hay la misma afluencia de pasajeros.

3.3. Resultados

Conclusiones

Entrevistas

Los resultados observados en las entrevistas realizadas a los directivos de la compañía y a los funcionarios de las instituciones vinculadas con el transporte en la provincia de Santa Elena, puede determinarse que fue productiva la información que se obtuvo, en cuanto a los resultados positivos para tomar correctivos adecuados y poder brindar un mejor servicio a los usuarios, detallamos los siguientes:

- La organización requiere optimizar sus recursos, a pesar de que demuestra ser aceptable en un 40% la gestión empresarial por parte de los administradores, esto según los informantes, la gestión administrativa deben definir un nuevo direccionamiento estratégico, por otra parte también la renovación de las unidades de transporte que se encuentran en la etapa terminal de su vida útil.
- La gestión requiere el fortalecimiento del talento humano (personal administrativo, ventas, conductores y asistentes), debido que los informantes visualizan que el personal en general solo tiene un 30% de aceptación en cuanto a trato y en la prestación del servicio se refiere, antes esta realidad se vislumbra la necesidad de capacitación continua en todas las áreas de la empresa.

Encuestas

La encuesta aplicada a los usuarios resulta importante para el estudio, debido a la información efectiva que se recoge en especial en cuanto a la calidad de servicio y la atención al usuario del transporte que es el que viaja en las unidades y sabe el trato que recibe tanto en boletería como de los choferes y ayudantes durante el viaje.

- La administración de la compañía LIBERPESA S.A aplica procesos administrativos, que de conformidad a los usuarios, un 30% de ellos exigen una mejora continua tanto en dicho proceso administrativo, como en las actividades realizadas por el personal administrativo, operativo y la flota terrestre.
- El desempeño en el puesto de trabajo en especial en el área de boletería y en donde operan los conductores y oficiales, esto representa aproximadamente el 30% de aceptación por parte de los encuestados, es decir, requiere mayor diligencia, ya que incide directamente en la atención al cliente, con el propósito inmediato de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos.
- El 50% de los usuarios de este medio de transporte interprovincial, manifiestan que existe aún cierto grado de inconformidad, respecto a la calidad de servicio en general que brinda la compañía.

Recomendaciones

Entrevistas

Es de vital importancia la preparación de una propuesta, que se sustente en diseñar un modelo de gestión que se proyecte a mejorar la calidad del servicio de transporte, en tal virtud se propone las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere formular estrategias de financiamiento idóneas que permita fortalecer la gestión administrativa en base a las alianzas estratégicas con entidades financieras de la localidad para la renovación oportuna de las unidades que requieren ser cambiadas lo más pronto posible para mejorar la calidad de servicio y lograr seguridad y homogeneidad, en el servicio de transporte de la empresa en general.
- Es fundamental rediseñar el sistema de capacitación y entrenamiento del personal por áreas de servicio, de tal manera que en la boletería brinden un trato personalizado al usuario, así como conductores y asistentes, que por lo general está inmerso en el servicio de transporte les den un trato preferencial al cliente o usuario en cualquier dependencia de la entidad.
- Idear un direccionamiento estratégico, con una estructura sólida, departamentalización y definición de los puestos con funciones relacionadas con cada uno de las áreas de la empresa, inclusive medir la efectividad a través de la evaluación, seguimiento, logros, eficiencia y eficacia.

Encuestas.

La información obtenida de los usuarios de la compañía LIBERPESA S.A. nos permite deducir que es de suma importancia fomentar la mejora continua y la calidad del servicio para lograr cumplir las expectativas de los usuarios.

- En toda organización es necesario la capacitación continua dirigida al recurso humano exigiendo modernización y tecnología que son recursos indispensables y necesarios para ser competitivos dentro del mercado.
- La conformidad que deben tener los usuarios debe ser primordial y todo enfocado a la calidad del servicio que se está brindando.

3.4. Propuesta.

Historia de la Empresa.

La compañía de transporte interprovincial de pasajeros LIBERPESA S.A., nace como unidad de negocio por casualidad de la vida, para ese entonces ya existía la Cooperativa Libertad Peninsular (CLP) ya existente en el mercado regional desde 1980 con 36 unidades operativas en la actividad, en el año 1998 tuvo la oportunidad de un crédito para la adquisición de nuevos vehículos por parte de la CFN, en ese entonces sus asociados ya contaban con unidades vehiculares con tan solo meses de haberlas adquirido; prácticamente nuevas y operativas; así que se rehusaron renovar los autobuses, y decidieron crear otro negocio pero ya como compañía de transporte.

Esto fue un golpe duro para la Cooperativa Costa Azul en ese entonces pionera en la transportación interprovincial desde 1961 con 15 vehículos operativos, debido a que sus unidades ya no podían cumplir con las expectativas de los usuarios de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena, hoy en día provincia de Santa Elena, tanto en cantidad y confort de vehículos debido a la creación de una nueva empresa.

El 19 de noviembre del año 1998 se constituye legalmente LIBERPESA S.A., en la Superintendencia de Compañías y registrada en el Servicios de Rentas Internas con RUC N. 0991471545001. Con su principal actividad económica servicios de transporte de pasajeros por carretera, iniciando sus labores en la provincia de Santa Elena, cantón Salinas, parroquia Salinas, avenida 5 entre calles 17 y 18 diagonal a Cevichería Lojanita, mientras que su actividad económica secundaria venta al por menor de repuestos y accesorios para vehículos automotores, iniciando sus labores en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad parroquia La Libertad, Ciudadela General Enriquez Gallo, avenida 12 entre calles 42 y 43, junto a la Estación de Servicios CLP.

La infraestructura tiene tres áreas: administrativa, comercial y operativa donde se realiza la venta de boletos y se desarrollan las actividades de logística del servicio de transportación. Asimismo, la empresa LIBERPESA S.A. cuenta con un local u oficina (boletería) muy bien equipada, para brindar el servicio de venta de tickets boletos en su frecuencia habitual Guayaquil – Santa Elena, en las modernas instalaciones de la Fundación Terminal Terrestre Jaime Roldós Aguilera, localizada

en la avenida Benjamín Rosales y avenida de Las Américas S/N en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

La matriz que se encontraba en la ciudad de Salinas tuvo que trasladarse en el mes de septiembre del año 2013, a las instalaciones en la moderna infraestructura del Terminal Terrestre Regional “SUMPA”, que está ubicada en la avenida Francisco Pizarro, ciudadela Los Caracoles II del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena; donde la Compañía de Transporte Interprovincial LIBERPESA S.A., cuenta con un local u oficina (boletería) para brindar el servicio de ventas de tickets boletos en su frecuencia habitual de Santa Elena – Guayaquil.

En la actualidad se dedica al servicio de transporte público de pasajeros en la ruta Santa Elena – Guayaquil y viceversa en sus frecuencias cuyo horario comprende las 04:00 y las 22:00, con turnos cada 20 minutos entre una unidad y otra, y ofrece servicios ejecutivo y popular para toda la comunidad durante todos los días del año, con 46 unidades confortables y full equipo. Así mismo ofrece el servicio de Alquiler de las unidades, para viajes de empresas públicas y privadas, instituciones educativas.

Servicios que ofrece la compañía de transporte LIBERPESA S.A.

El servicio que ofrece la compañía LIBERPESA tiende a brindar confort, a través de la renovación permanente del parque automotor debido a que tiene una competencia muy alta con las Cooperativas Libertad Peninsular “CLP” y Costa Azul “CICA” cuyos servicios son de alta calidad con sus unidades full equipo,

climatizadas, equipadas con audio, video, radio patrulla, Wi-fi, adaptador USB para energía, servicio de bar, asientos reclinables cómodos con cinturones de seguridad entre otros aspectos que generan alta competitividad. Los servicios que oferta la compañía LIBERPESA están directamente focalizados en el transporte de pasajeros en buses grandes con capacidad para 45 pasajeros, marcas Hino AK, Golden Dragon XML, y los tipos de servicio son: el servicio ejecutivo – directo y el servicio popular, en las rutas Santa Elena – Guayaquil y viceversa, adicionalmente ofrece a la comunidad peninsular y del Ecuador, fletes a cualquier lugar dentro y fuera del país con unidades nuevas full equipo.

El servicio Ejecutivo - Directo, dispone de unidades nuevas que ofrecen frecuencias desde las 03:40 de la mañana, cada 20 minutos, hasta las 22:00, en servicio directo del terminal de Santa Elena hasta el terminal de Guayaquil y viceversa, en unidades equipadas con todas las comodidades para garantizar un viaje placentero y confortable al usuario que requiere calidad en el servicio de transporte de pasajeros en buses calificados.

El servicio popular tiene frecuencias de 06:00 de la mañana hasta las 19:00 en la noche, con un intervalo de 40 minutos, también son buses cómodos, pero su ruta se cumple con tranquilidad, tienen la autorización de parar en cada pueblo, parroquia, recinto o sector donde haya pasajeros que tienen la necesidad de viajar, este servicio está dirigido para los usuarios y turistas que no tienen prisa, su costo es un poquito más económico, y el tiempo del viaje es poco más extenso, pero el objetivo de la compañía es servir toda la comunidad.

3.4.1. Situación Actual de la empresa

3.4.1.1. Misión.

La Compañía **LIBERPESA S.A**, tiene como misión ofrecer servicio de transporte público de calidad, proporcionando confianza, seguridad y satisfacción al cliente, capacitando al personal operativo de la organización.

3.4.1.2. Visión

LIBERPESA S.A lidera en el mercado de transportes peninsular y estará respaldado por la comunidad local y turística en la ruta Salinas – Guayaquil y viceversa, formando una empresa fuerte y sólida.

3.4.1.3. Valores

Confianza

Servicio

Responsabilidad

Amabilidad

Calidad

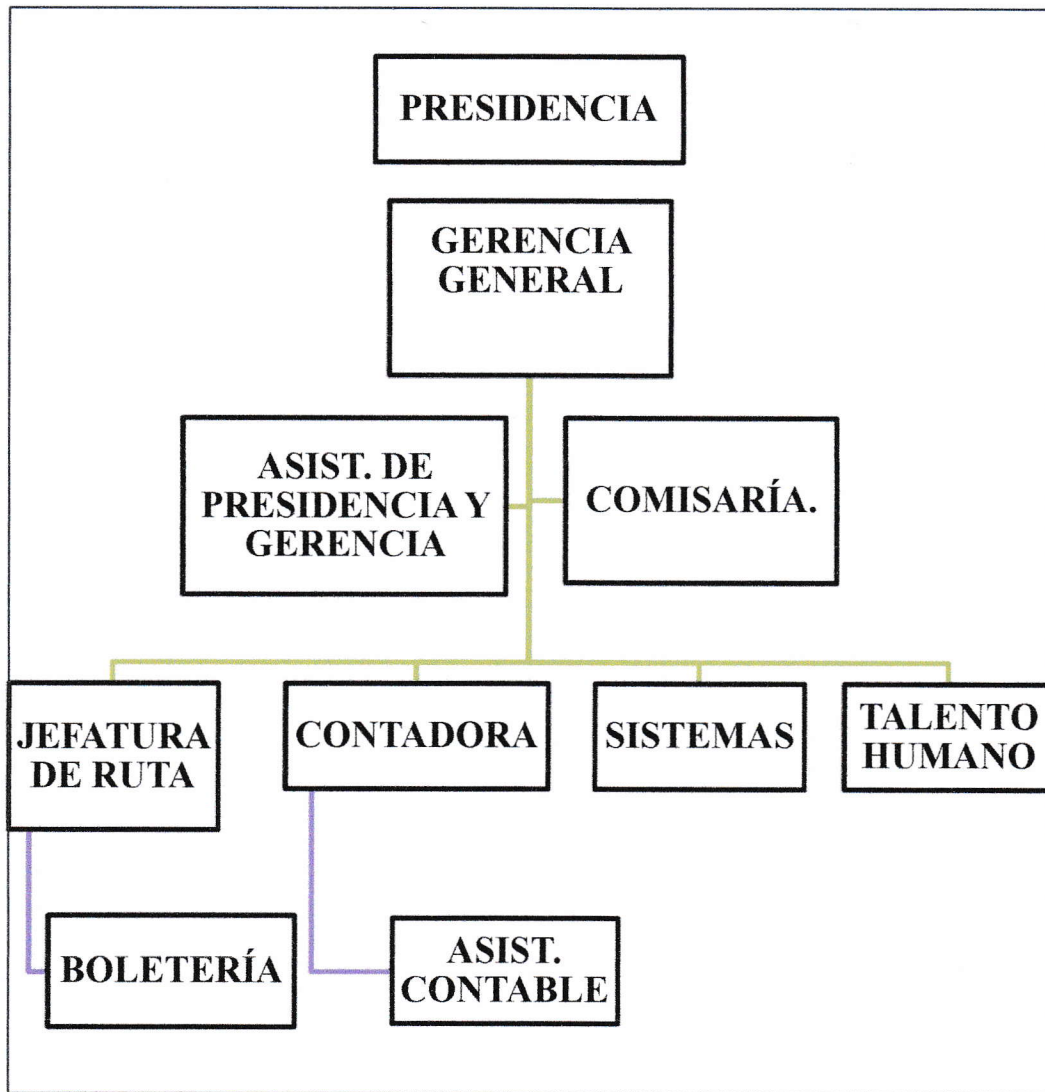
Respeto.

3.4.2. Estructura actual de la empresa

La estructura de la organización está diseñada según los puestos que ocupan el personal que labora en las diferentes áreas de la compañía de transportes **LIBERPESA** de la provincia de Santa Elena, acorde a las necesidades de la institución.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL

CÍA. LIBERPESA S.A



Fuente: CIA. LIBERPESA S.A

Cada una de las áreas, se integran con distintos puestos de trabajo, que se muestra en este organigrama donde se describen las atribuciones generales de cada puesto que la empresa desarrolla actualmente. Consta de 4 niveles donde en el primer Nivel se encuentran las Autoridades, el segundo, nivel asesoría, tercer nivel, personal operativo 1, y cuarto nivel, personal operativo 2.

3.4.2.1. Diseño de puestos.

Los distintos puestos de trabajo son establecidos por la gerencia y diseñados según las necesidades de la institución como se detalla a continuación:

Presidente Ejecutivo

Gerente General

Asistente de Gerencia

Comisaria

Jefe de Ruta

Contadora

Área de Sistemas

Área de Talento Humano

Asistente Contable

Asistentes de Boletería.

De acuerdo con la información general obtenida, se determina que la empresa realiza sus actividades de manera empírica y desordenadamente de acuerdo a la naturaleza y necesidades de la misma y por lo que es necesario crear instrumentos de apoyo administrativo para sus integrantes.

Estos influirán directamente en el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo organizacional, para brindar una buena atención al cliente, mediante el manejo adecuado de recursos humanos, material y financiero.

3.5. Modelo de Gestión Empresarial para la compañía LIBERPESA S.A

La COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., con la aplicación de esta propuesta desea el fortalecimiento institucional, la unidad de sus directivos, y el compromiso de engrandecer aún más la compañía, con el propósito de traducir la misión, visión y estrategias en resultados tangibles, con la búsqueda de metas en cuanto a reducción de conflictos, fomentar la participación y el compromiso en todos los niveles de la organización.

Se define entonces la siguiente misión:

3.5.1. Misión.

La Compañía **LIBERPESA S.A**, tiene como misión ofrecer servicio de transporte público de calidad, sustentado en la confianza, seguridad y satisfacción al cliente y usuarios, a través de la capacitación continua del talento humano administrativo y operativo de la organización que garantice el confort y la calidez en el servicio.

De igual manera se define la visión:

3.5.2. Visión

Liderar el mercado de transporte público peninsular, con un servicio de calidad integral, brindando satisfacción tecnológica y consolidando una imagen corporativa dinámica y sólida en la prestación de servicios de transporte en el mercado regional y nacional.

Así mismo los Valores:

3.5.3. Valores.

Confianza: importante valor que se puede desarrollar para crecer y poder evolucionar.

Excelencia en el Servicio: buscar siempre la satisfacción del cliente.

Responsabilidad: ofrecer una actitud adecuada a las tareas asignadas.

Amabilidad: importante demostrar amabilidad para recibir lo mismo.

Calidad: darle un valor agregado al cliente.

Respeto: reconocer, aceptar, apreciar y valorar a todas las personas.

3.5.4. Principios.

Seguridad. Desempeño de garantizar la integridad física, el de sus compañeros, así como instalaciones, vehículos y medio ambiente.

Trabajo en equipo. Como habilidad complementaria, trabajamos hacia metas compartidas y lograr el éxito de acuerdo a un enfoque común entre los colaboradores.

Servicio a la comunidad. Nos involucramos y anticipamos con empatía a las necesidades, integrándonos como sus aliados para lograr un beneficio mutuo con un trato amable respetuoso y apasionado.

Honestidad. Ser auténticos, genuinos actuando siempre con la verdad.

3.5.5. Objetivos

General

Brindar un servicio de calidad integral en el transporte de pasajeros, mediante la utilización adecuada de los recursos, para el mejoramiento de los procesos administrativos, operativos y de innovación en un mediano plazo.

Específicos

- Aumentar la eficacia, innovación y adaptabilidad organizacional de la compañía LIBERPESA S.A
- Dar a conocer las responsabilidades a todos los colaboradores de la compañía LIBERPESA S.A
- Aumentar los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la compañía LIBERPESA S.A

3.5.6. Estrategias

- Rediseño de la estructura organizacional para obtener mejores resultados en todos los niveles de la compañía.
- Elaboración de un manual de funciones que permita optimizar esfuerzos y la toma de decisiones de los colaboradores.
- Implementación de planes de capacitación para el mejoramiento del desempeño laboral.

3.5.7. Estructura Organizativa

La estructura de la organización está diseñada según los puestos que ocupan el personal en las diferentes áreas de la compañía de transporte LIBERPESA S.A de la provincia de Santa Elena.

La Estructura Organizativa de la Compañía, queda establecida con una Gerencia General, su Secretaria y Comisaria, y los departamentos de Talento Humano, Contabilidad, Administración de Rutas y TICs.

Propuesta Estructura Organizacional Compañía de Transportes LIBERPESA S.A



Elaborado por: Richard González.

Diseño de Puestos y Funciones de la compañía LIBERPESA S.A.

Los distintos puestos de trabajo son establecidos por la gerencia y diseñados según las necesidades de la institución como se detalla a continuación:

Gerente General.

Secretaria.

Comisaria.

Jefe de Talento Humano.

Contadora.

Asistente contable.

Administrador de Ruta.

Asistentes de Boletería.

Choferes Profesional (Profesionales Categoría “D” o “E”)

Asistente de Conductor.

Jefe de Sistemas.

Manual de puestos

El manual de puestos está relacionada y en coordinación con cada uno de los departamentos de la empresa LIBERPESA S.A, con el resto de áreas, tomando en cuenta que debe ser constante, continuada y actuando en tareas tan importantes de un sistema logístico, como eslabón, de tal manera que maximice el valor añadido definiendo el departamento, el cargo, el perfil, la misión del puesto y las actividades de los diferentes áreas de trabajo, tal como se ha identificado mediante este estudio y que detallamos a continuación:

Departamento: Gerencia General

Cargo: Gerente General

Perfil: Ing. comercial, Ing. en administración de empresas, Lic. Recursos Humanos.

Misión del Puesto:

Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el Directorio.

Actividades:

- Demuestra el compromiso de la dirección de la entidad con la seguridad.
- Implanta el protocolo de seguridad al sistema.
- Vigila el funcionamiento óptimo de los sistemas.
- Dirige las actividades administrativas de la empresa.
- Chequea los estados financieros.
- Posee liderazgo efectivo para el buen cumplimiento en las actividades del transporte.
- Otorga los recursos necesarios para las actividades de la empresa.
- Asigna responsabilidades que corresponda a cada nivel jerárquico de la compañía.
- Asiste a eventos empresariales que sean relacionados al negocio e inversión.

Departamento: Secretaría

Cargo: Secretario/a

Perfil: Secretaria Ejecutiva, Lic. Talento Humano, Ing. Administración de empresas

Misión del puesto:

Realizar funciones secretariales a nivel ejecutivo, recibir, revisar, tramitar y despachar la correspondencia, según instrucción de la dirección. Realizar Administración de agenda, asignando citas y atendiendo a los visitantes. Realizar invitación a reuniones y dar seguimiento a los acuerdos, llevando el control y archivo de actas, correspondencia, expedientes y documentación relacionada con la actividad de su puesto. Brindar apoyo en las actividades administrativas.

Actividades:

- Recibe la correspondencia, revisar, registrar, clasificar, resumir e informar al presidente y gerente de la empresa.
- Atiende al público personalmente o vía telefónicas.
- Prepara la documentación requerida para las juntas.
- Custodia los libros de acciones y transferencias de la compañía.
- Lleva el registro, control y archivo de la documentación ordinaria.
- Elabora oficios, radiogramas, memos, esquelas y demás documentación solicitadas por los administradores.
- Da trámite a documentación tanto interna como externa.
- Maneja equipos de oficinas (computador, fax y telefax)

- Coordina las actividades de publicidad.
- Coordina las programaciones de conferencia y visitas profesionales hacia el personal administrativo y operativo (personal de venta, conductores y asistente de conductores)
- Controla suministro de oficina, imprenta y demás de la compañía.
- Vigila que las imprentas cumplan con los requerimientos con lo que tiene que ver con sobres, hojas membretadas, almanaques y carpetas de presentación corporativa.
- Custodia la caja chica del área administrativa.
- Organiza, dirige y controla las actividades en general de la empresa (juntas, aniversario institucional y varios)

Departamento: Comisaría

Cargo: Comisario/a

Perfil: Ing. Comercial, C.P.A

Misión del Puesto:

Hacer cumplir las leyes, ordenanzas y más disposiciones emanadas por la gerencia general en lo que respecta a la seguridad interna y externa, a los controles contables internos y externos de la organización en general. Vela por los intereses de los accionistas de manera que las decisiones tomadas sean ejecutadas transparentemente.

Actividades:

- Supervisa las inversiones que realizan los accionistas.
- Elabora presupuesto anual de la empresa.
- Examina los libros de ingresos, egresos y gastos que sean debidamente justificados.
- Vigila la cartera de crédito de la empresa, que se estén realizando según lo programado.
- Supervisa los arqueos programados en el puesto de ventas.
- Revisa anexos de cada una de las cuentas de los balances.
- Determina si las declaraciones al SRI están debidamente justificadas.
- Presenta y expone los balances generales y estados de resultados en la junta de accionistas.

Departamento: Talento Humano

Cargo: Jefe de Talento Humano

Perfil. Ing. en Administración de Empresa, Ing. Comercial, Lic. Recursos Humanos

Misión del Puesto:

Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar el desempeño del recurso humano y participar en la elaboración de la política laboral de la organización, así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten, remuneración, seleccionar el personal, identificar las necesidades de capacitación y representar a la organización ante las organizaciones de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.

Actividades:

- Verifica la autenticidad de los documentos: cédula de ciudadanía, certificado de votación, licencia de conducir, referencias laborales, referencias personales y certificados de capacitación.
- Mantiene actualizada la base de datos de conductores y propietarios para generar un banco de datos.
- Presenta a la administración los datos y documentos del aspirante donde procederá a calificarlo, direccionando a las oficinas de Talento Humano para la admisión del conductor.
- Realiza el proceso de selección de conductores de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.

- Coordina pruebas y evaluaciones que serán realizadas en presencia de la gerencia general y los servicios contratados de un psicólogo para su aplicación.
- Elabora contratos.
- Registra el contrato de trabajo en el sistema único de trabajo (SUT) del MDT.
- Registra el aviso de entrada al IESS.
- Establece programas de capacitación para todas las personas que conformen la cadena logística de transporte y seguridad; de acuerdo con las necesidades con el debido seguimiento de los resultados.

Departamento: Contabilidad

Cargo: Contador/a

Perfil del Puesto: C.P.A, Ing. Comercial, Ing. Administración de Empresas

Misión del Puesto:

Es el encargado de dirigir y realizar todas las actividades contables de la compañía que incluyen la preparación, actualización e interpretación de los documentos contables y estados financieros. Analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa. Colaborar en los aspectos relativos a sus funciones.

Actividades:

- Analiza los Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados) para la Junta General de Accionistas.
- Elabora las declaraciones mensuales de Impuesto al Valor Agregado (Formulario 104) y Retenciones en la Fuente (Formulario 103), Impuesto a la Renta - Formulario 101 en el Servicio de Rentas Internas.
- Elabora, revisa y declara de Anexo Transaccional Simplificado (ATS) mensual.
- Elabora las conciliaciones bancarias mensuales.
- Elabora la facturación electrónica mensual del presupuesto administrativo a los accionistas de la compañía y otras ventas por fletes o reembolsos de gastos.
- Manufactura de manera quincenal y mensual los reportes por devolución de valores ahorrados de accionistas.

- Obtiene las retenciones en la fuente electrónicas a proveedores de la compañía y tramita su autorización en el Servicio de Rentas Internas.
- Procesa los comprobantes de egreso por pagos a proveedores, accionistas, empleados, entre otras.
- Hace presupuesto de Ingreso y Gastos Anuales de Compañía Liberpesa S.A.

Departamento: Contabilidad

Cargo: Asistente contable

Perfil del Puesto: C.P.A, Ing. Comercial, Ing. Administración de Empresas

Misión del Puesto:

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la institución.

Actividades:

- Contabiliza de los diarios de boleterías.
- Consolida en el cierre diario de boleterías con los depósitos diarios efectuados.
- Apertura de asiento de ajustes de las cuentas contables, asignando a cada cuenta lo que le corresponde.
- Realiza los libros diarios de caja de los accionistas, comparando a cantidad de pasajeros en caso de descuentos.
- Controla de reporte de los boleteados de cada uno de los vehículos de la compañía.
- Verifica los ingresos y egresos con los reportes que entregan los conductores, que estén debidamente justificados.
- Prepara las proyecciones de caja común mensualmente de cada vehículo de la empresa.
- Mantiene al día los cortes para pagar de cuotas de los vehículos.

Departamento: Administración de Ruta.

Cargo: Administrador de Ruta

Perfil: Tnlgo. Industrial, Ing. Administración de Empresas

Misión del Puesto:

Verificar el buen funcionamiento de las unidades móviles, mantener en óptimas condiciones el uso de las unidades móviles, con la finalidad de cumplir con las actividades y frecuencias diarias programadas.

Actividades:

- Difunde el Reglamento Interno de trabajo al personal operativo involucrado.
- Controla el cumplimiento y resultados del reglamento interno de trabajo.
- Entrega a conductores carpeta para llevar registros de chequeos,
- Coordina capacitación en las técnicas preventivas a todos los conductores.
- Chequea que los registros en general se están cumpliendo y llenando correctamente.
- Lleva registros de todos los reportes de venta, ingresos varios y egresos.
- Llevar registro de todo mantenimiento, chequeos y reparaciones que se le realicen a los vehículos de la empresa.
- Autoriza compra de repuestos y accesorios.
- Hace llegar cualquier observación sobre los puntos anteriores a la administración en Prevención de Riesgos.

Departamento: Administración de Ruta.

Cargo: Asistente de Boletería

Perfil. C.P.A, bachiller en comercio y administración

Misión del Puesto:

Venta de ticket's boletos, atención al público y entrega informe de recaudación de fondos por la venta de ticket's boletos.

Actividades:

- Verifica y constata los valores de caja al momento de iniciar el día de labores.
- Apertura los sistemas de boletería con sus usuario y clave para el registro de ventas de tiques boletos.
- Venta de tiques boletos.
- Verifica documento personal del usuario si adquieren boletos para adulto mayor, capacidad especial y niños.
- Elabora los vales de caja por viáticos para conductor y asistente de conductor al momento del despacho del vehículo.
- Elabora los vales de caja por anticipo de valores a los accionistas cuando sean requeridos y autorizados por la administración.

- Realiza el reporte de boleterías, rellenando cada uno del número de vehículos, nombre de conductor, asistente y número de pasajeros que transporta.
- Registra en el acta de recepción de valores correspondiente a monedas para cambio enviados por el banco
- Registra los reportes de boleteados al final del día, dejando indicado los depósitos a realizar el siguiente día.
- Entrega los valores correspondientes al reporte anterior y valores por ventas realiza al personal autorizado que prestan el servicio de transporte de valores.
- Cuadre de caja al final del día con su debido registro en los reportes diarios.

Departamento: Administración de Ruta

Cargo: Conductor Profesional

Perfil: Chofer profesional categoría D y E

Misión del Puesto:

Ofrecer servicio de transporte público de calidad, proporcionando confianza, seguridad y satisfacción al cliente, capacitando constantemente al encargado del puesto.

Actividades

- Realiza la operación de conducir un vehículo de transporte motorizado en la ciudad, carreteras, caminos y similares, de tal forma de no causar daño al usuario que en él se moviliza, al vehículo o bienes ajenos o propios.
- Evita incidentes tanto a las personas como a los vehículos.
- Realiza chequeo del vehículo en forma diaria. (Luces, estado de neumáticos y tuercas de estos, niveles de agua y aceites, aseo general, entre otras.)
- Solicita e informa cualquier compra de repuesto a la Administración.
- Realiza chequeo semanal dejando registro en formato.
- Informa de cualquier anomalía detectada al responsable del Área Mecánica Mantenimiento en forma escrita.

- Verifica que el vehículo quede óptimo, tanto en sus niveles de agua, aceite, batería y combustible.
- Chequea los puntos establecidos en formato Bitácora de Mantenimiento y autorizados por el propietario.
- Cumple los requerimientos y controles de los organismos como la ANT Y CTE.
- Compra repuestos si esta fuese autorizada por propietarios.
- Tiene actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las “situaciones difíciles”.

Departamento: Administración de Ruta

Cargo: Asistente del Conductor.

Perfil: Bachiller.

Misión del Puesto:

Asistir al conductor con lo referente a la hora de salidas y entradas del vehículo y atención al cliente, nómina de pasajeros, chequeo de la mecánica del vehículo, aseo en general y verificación de los servicios complementarios del vehículo. Mantiene siempre en mente que la misión de su puesto es precisamente la seguridad de la institución, sus funcionarios y usuarios.

Actividades

- Responsable del orden y aseo del vehículo ocupado, tanto en forma externa como interna.
- Verifica que su documentación este en regla.
- Es amable con los usuarios.
- Brinda un trato cortés y respetuoso a los usuarios.
- Mira en forma natural a los usuarios.
- Muestra una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las “situaciones difíciles”.
- No asusta a menores de edad o a personas sensibles.
- Abre la puerta y hace sentir al usuario que es bien recibido y pasarlo adelante.

Departamento: TIC's

Cargo: Jefe de Sistemas

Perfil del puesto: Ing. en Sistemas.

Misión del Puesto:

Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar diseñar y administrar la planificación estratégica de la información. Elaborar y controlar el presupuesto de la inversión tecnológica, exportación de datos internos a los organismos de control.

Actividades:

- Transfiere la información de venta en boleterías.
- Verifica errores de datos en la información de ventas en boleterías generadas para declarar al SRI.
- Verifica que toda información generada sea autorizada por el contador.
- Realiza mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y de oficina de las áreas administrativas y puntos de venta.
- Presto a asesorías técnicas varias y servicio técnico varios, dota suministros tecnológicos, tintas, computadores, cintas, cámaras, entre otros.
- Realiza mantenimiento de todos los circuitos cerrados (cámaras de vigilancia) de la empresa.
- Inspecciona el mantenimiento de antenas de enlace en los diferentes puntos colocados en la empresa.
- Administra base de datos.

Programa de Capacitaciones.

El Programa de Capacitaciones tiene como finalidad aumentar los conocimientos y competencias tanto del personal administrativo como operativo, de esta manera aumentar la eficacia organizacional y satisfacción de los usuarios.

Tabla N° 22. Planificación de Capacitaciones para el personal administrativo

No	Puesto a Capacitar	Tema de Capacitación	Fecha de Capacitación	Tipo de Capacitador	Valor de Capacitación
1	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, Administrador de ruta, asistente de boleterías	Relaciones Humanas	2018, Abril	Externo	\$ 300.00
2	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, asistente de boleterías	Comunicación	2018, Abril	Externo	\$ 300.00
3	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, sistemas, Administrador de ruta, asistente de boleterías	Trabajo en equipo	2018, Julio	Interno	\$ 300.00
4	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, Jefe de Sistemas, administrador de ruta	Metas y objetivos	2018, Julio	Interno	\$ 300.00
5	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, Jefe de Sistemas, Administrador de ruta, asistente de boleterías	Servicio al cliente	2018, Septiembre	Externo	\$ 300.00
6	Gerente General	Liderazgo	2018, Octubre	Externo	\$ 300.00
7	Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, Jefe de Sistemas, Administrador de ruta	Hábitos de excelencia	2018, Noviembre	Externo	\$ 300.00
8	Gerente general, Secretaria, Jefe de Talento Humano, Contador/a, Jefe de Sistemas, Administrador de ruta	Autoestima	2018, Noviembre	Interno	\$ 300.00

Elaborado por: Richard González.

Tabla N° 23. *Planificación de Capacitaciones para el personal operativo*

No.	Puesto a Capacitar	Tema de Capacitación	Fecha de Capacitación	Tipo de Capacitador	Valor de Capacitación
1	Conductor	Seminarios de LOTTTSV	2018, Marzo	Externo	\$ 400.00
2	Conductor, Asistentes de conductores	Cambio de actitud	2018, Marzo	Externo	\$ 300.00
3	Conductor	Cultura Vial	2018, Mayo	Externo	\$ 300.00
4	Conductor, Asistentes de conductores	Valores humanos en la transportación	2018, Mayo	Externo	\$ 300.00
5	Conductor, Asistentes de conductores	Servicio al cliente	2018, Septiembre	Externo	\$ 300.00
6	Conductor y Asistente de conductor	Procedimientos Operativos (Mecánica)	2018, Noviembre	Externo	\$ 400.00
7	Asistentes de conductores	Seminarios de Orientación Turística.	2018, Diciembre	Externo	\$ 300.00

Elaborado por: Richard González.

Políticas de procedimientos.

A continuación, se establecen las políticas que aplicará para el desarrollo de sus actividades la Compañía de transporte LIBERPESA S.A:

Políticas Generales.

- Mantener una comunicación efectiva entre todos los elementos que conforman la organización.
 - Brindar a los usuarios un trato basado en los principios y valores de la Institución.
 - Socializar los resultados de las actividades realizadas dentro y fuera de la compañía.
- Desarrollar las reuniones puntualmente, máximo de espera 5 minutos de la hora fijada por la administración.

Políticas Institucionales.

- Verificar que los postulantes a conductores de la compañía sean choferes profesionales quienes tendrán actualizada su licencia respectiva.
- Demostrar constantemente vocación de servicio en el desarrollo de las actividades del recurso humano en la institución.
- Socializar constantemente las leyes, reglamentos, normas y resoluciones relacionadas con las actividades de la compañía.
- Proporcionar a tiempo y eficientemente la información requerida por los organismos de control con injerencia en la institución.

Políticas de Servicios.

- Evaluar la satisfacción de los usuarios semestralmente.
- Proporcionar orientación e información a los usuarios que lo requieran demostrando siempre cordialidad y respeto.
- Denotar seguridad y calidad en el servicio que presta la compañía.
- Aceptar y receptar reclamos efectuados por los usuarios mediante el buzón de quejas.

Reglamentos.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A.

CAPÍTULO I

UBICACIÓN Y FINES

Artículo 1.- COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., normará las relaciones laborales de los trabajadores de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., en armonía para lograr una administración adecuada, para brindar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros. Se partirá siempre de un principio administrativo el cual será el ente regulador de las actividades de la Compañía. Siendo nuestro objetivo que este Reglamento tenga la acogida de los trabajadores y así de esta manera se permita aunar esfuerzos para la prosperidad, armonía y cordialidad entre la empleadora y sus trabajadores.

Artículo 2.- Para efectos de este Reglamento, de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., se le denominará simplemente como “La Empleadora” y al personal de trabajadores se los considerará individual o colectivamente como “El Trabajador” o “Los Trabajadores”. Todos los Trabajadores de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., deben de sujetarse y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, aprobado por el Director Regional del Trabajo.

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 64 del Código del Trabajo se determina:

Ejercerá la representación el Gerente General o quienes lo subroguen de acuerdo con el Organigrama de la Compañía.

Artículo 3.- En cumplimiento de lo dispuesto en los Art. 63 y 64 del Código del Trabajo vigente, y más leyes conexas, de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., pone en vigencia el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, cuyas disposiciones rigen, sin excepción de persona alguna, a partir de su aprobación por la Dirección Regional del Trabajo.

Artículo 4.- Para el conocimiento de sus administradores y trabajadores, el Gerente General EXHIBIRÁ el presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO en un lugar visible de la Compañía, sin perjuicio de entregar a cada trabajador un ejemplar del mismo, debidamente aprobado.

CAPÍTULO II

DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Artículo 5.- La Administración General, le corresponde al Gerente General y/o Representante Legal de la COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., o quien haga sus veces por delegación permanente o temporal, y tiene las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir y supervisar las actividades en general.
2. Coordinar el trabajo con los trabajadores.

3. Promover permanentemente reuniones de trabajo con todo el personal de la Compañía.
4. Ordenar el pago de sueldos y salarios.
5. Salvo delegación expresa otorgada, por el Gerente General, le está reservada la facultad a algún Supervisor de seleccionar o remover al personal que labora dentro de la compañía.

CAPÍTULO III

DE LA ADMISIÓN DE TRABAJADORES

Artículo 6.- Se encuentran bajo relación de dependencia con el Propietario, todas las personas que laboran a su servicio y que han sido contratadas cumpliendo los requisitos puntualizados en las Leyes de Trabajo.

Artículo 7.- Toda persona que desee ingresar a laborar en calidad de trabajador de relación de dependencia, deberá llenar el formulario de solicitud de trabajo, proporcionando los siguientes datos:

1. Cédula de ciudadanía, o Carné Ocupacional en caso de tratarse de extranjero.
2. Carné de afiliación al IESS, en caso de que haya trabajado anteriormente.
3. Cédula militar o documento equivalente. **(Opcional)**
4. Certificado de Salud Vigente.

5. Tipo de Sangre
6. Certificado de haber sufragado las últimas elecciones.
7. Dirección domiciliaria actualizada. Dirección exacta, con indicación de calles, número, ciudadela, parroquia, ciudad y cantón.
8. Certificación actualizada de estado civil, si fuere casado presentar la partida de matrimonio, y partida de nacimiento de cada uno de los hijos en caso de haberlos.
9. Títulos académicos, diplomas, certificado de estudios y otros análogos.
10. Indicar el nombre de tres personas conocidas del medio con sus respectivos números telefónicos, que puedan dar referencias sobre el aspirante al trabajo.
11. Todo trabajador que reúna los requisitos establecidos por la Compañía, suscribirá cuando las naturalezas de las labores sean permanentes, un Contrato de Trabajo a Tiempo Fijo o Indefinido, con cláusula probatoria de noventa días, en las condiciones y conforme a lo que determina a los Artículos 14 y 15 del Código del Trabajo. Cuando la naturaleza de las labores sea permanente, el Trabajador suscribirá en correspondiente Contrato de Trabajo, pudiendo ser Eventual, Ocasional, de Temporada, a Tiempo Parcial, o el que se ajustare a las necesidades de COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S. A.

Artículo 8.- Si se descubriere alteración u obtención dolosa de la documentación presentada, será considerada Falta Grave; y suficiente causal para dar por terminado inmediatamente el contrato individual de trabajo, sin necesidad de desahucio y sin

pago de indemnización por despido.

Artículo 9.- Cuando la compañía lo requiera en caso de ser necesario y las circunstancias lo ameriten la contratación de personal de nacionalidad extranjera, se estará a lo dispuesto a lo que dispone la ley de la Materia. Toda vez cumplido este requisito, se someterá a lo dispuesto al artículo relativo y a las disposiciones del Código del Trabajo del presente Reglamento Interno legalmente aprobado y de los que se dictaren.

Artículo 10.- Para el otorgamiento de la plaza de trabajo a los adolescentes se procederá de acuerdo a lo que dispone el Art. 35 del Código del Trabajo y al Capítulo I y II del Título V del Código de la Niñez y la Adolescencia.

Artículo 11.- Dentro de los primeros quince días de suscripción del contrato de trabajo, el Empleador enviará al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el respectivo aviso de entrada del trabajador. Así mismo el Empleador dará aviso oportuno al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del retiro o separación del Trabajador.

CAPÍTULO IV.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.

Artículo 12.- Los contratos individuales entre el Empleador y sus trabajadores serán celebrados cumpliendo con lo dispuesto en los Artículos 18, 19, 20, 21 y 22 del Código del Trabajo, sin perjuicio de celebrar contratos conforme lo estipulado en el Art. 23 del mismo Cuerpo Legal.

Artículo 13.- Cualquiera que sea la modalidad de contratación, para efectos del cómputo de la jornada de labores, se considerará tiempo de trabajo efectivo aquel en el que el trabajador se halle a disposición de sus superiores o del Empleador cumpliendo sus órdenes.

CAPÍTULO V

DE LA ASISTENCIA AL TRABAJO

Artículo 14.- Es obligación del trabajador registrar previamente su asistencia e iniciar con puntualidad sus labores de acuerdo al horario de trabajo establecido y cuyos detalles deben constar en el correspondiente contrato de trabajo. El trabajador que por motivo de negligencia cometiere error en su puesto de trabajo, este error lo suplirá en horario fuera de trabajo, sin considerarse esto como horas de trabajo extraordinarias.

Artículo 15.- Si el trabajador no pudiere concurrir al trabajo, dentro de las 24 horas subsiguientes dará aviso a su jefe inmediato, haciendo constar las razones de su inasistencia, que solo podrá ser justificada por causas de fuerza mayor o caso fortuito. De no ser justificada la inasistencia y tomando en cuenta el daño que ésta cause en las actividades de la Compañía, al Empleador se reserva el derecho de aplicar una de las sanciones previstas en el presente Reglamento, según sea el caso.

En caso de inasistencia por enfermedad, el trabajador se obliga a justificar la inasistencia, presentando el correspondiente certificado médico conferido por un profesional del I.E.S.S., o por el profesional designado por el Empleador.

Artículo 16.- Las impuntualidad e inasistencia reiteradas al trabajo serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del Art. 172 del Código del Trabajo.

Artículo 17.- A no ser que estén realizando otras tareas ordenados por el Gerente General, o cualquier otra persona autorizada, los trabajadores cumplirán sus labores en sus puestos de trabajo habituales.

Artículo 18.- El trabajador que se atrasare a la hora reglamentaria de ingreso, con el carácter de obligatorio deberá explicar al inmediato superior las razones del atraso, quien a su vez comunicará la novedad al Gerente General, para que justifiquen o no la falta y decidan sobre la aplicación de sanciones.

CAPÍTULO VI

DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO.

Artículo 19.- Las horas laborables en la Compañía, se regirán observando para el efecto las jornadas diarias y semanales contempladas por la Ley, de acuerdo a lo que prescribe el Art. 47 del Código del Trabajo, sin perjuicio de las excepciones permitidas por la misma.

Artículo 20.- Sujetándose a las disposiciones del Código del Trabajo, si las necesidades de la Compañía lo exigieren, el Empleador podrá disponer cambios ocasionales o temporales en los horarios regulares de turnos y de lugar para todo o parte del personal de Cía. Transp. LIBERPESA S.A.

Artículo 21.- En los meses en que COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S. A. requiera cumplir mayor servicio, los trabajadores podrán laborar horas suplementarias y extraordinarias, por las que recibirán el pago de acuerdo a la Ley.

Artículo 22.- En concordancia con lo estipulado en el Art. 58 del Código del Trabajo, los trabajadores que tuvieren funciones de confianza y dirección no tendrán derecho a remuneración por el trabajo que realicen en horas que excedan a la jornada diaria normal, **estos son: agentes viajeros, jefes de rutas, siempre que no estén sujetos a horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores.**

Artículo 23.- El Empleador señalará a cada trabajador el horario, turno y lugar que le corresponda, así como autorizará el cambio de los mismos. El trabajador por su cuenta, no podrá cambiar horarios, turnos y lugares de trabajo. Iniciadas las labores de acuerdo con el horario asignado al trabajador, le queda prohibido abandonar su puesto de trabajo, bajo cualquier pretexto. Los Trabajadores que hagan turno no podrán abandonar su puesto de trabajo, hasta tanto no llegue su respectivo reemplazo. Si el trabajador entrante no se incorpora al trabajo o no lo desarrollare, el saliente notificará esta anomalía a su inmediato superior, para que resuelva sobre el asunto. Los trabajadores no podrán dedicarse a realizar actividades que nos sean las señaladas por la empleadora y las inherentes a su cargo. El incumplimiento de lo previsto en este artículo constituye **FALTA GRAVE.**

Artículo 24.- En caso de labores urgentes paralizadas por culpa del trabajador, al

Empleador tendrá derecho a indemnización por el perjuicio ocasionado. Corresponde al Empleador probar la culpa del trabajador. Esta constituye **FALTA GRAVE**.

Artículo 25.- Pérdida de Remuneración. - En concordancia con lo dispuesto en el Art. 54 del Código del Trabajo, el trabajador que en el curso de una semana faltare injustificadamente a media jornada de trabajo, tendrá derecho a la remuneración por solamente seis días; y el trabajador que en el curso de una semana faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo, solo tendrá derecho a la remuneración por cinco días de labores.

El trabajador no perderá su derecho a la remuneración de la semana integral, si su inasistencia, sea en media jornada o en jornada completa, estuviere autorizada por el Empleador o por la Ley, o si se debiere a calamidad doméstica o causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

Sin embargo, si un trabajador faltare a una jornada completa de labores, de mutuo acuerdo con el Empleador puede reponerla con horas suplementarias y/o o extraordinarias.

Artículo 26.- El trabajador que termine su labor, pondrá en conocimiento de su compañero entrante o del que lo reemplace, cualquier novedad, peligro o instrucciones que hubiera recibido de su superior y de cualquier particular que hubiera notado en el desempeño de su función. Su incumplimiento constituye **FALTA GRAVE**.

CAPÍTULO VII

DE LOS PERMISOS Y VACACIONES

Artículo 27- Sin permiso de su jefe inmediato o del Gerente General directamente, ningún trabajador podrá salir del sitio de trabajo durante las horas de labor. El permiso será concedido solamente por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad, ejercicio del sufragio y en los casos estrictamente permitidos por la Ley. Su incumplimiento constituye **FALTA GRAVE**.

Artículo 28- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de 15 días de descanso, para lo cual el departamento de personal elaborará el respectivo cuadro de vacaciones para cada trabajador.

Artículo 29.- El trabajador que no desee hacer uso de vacaciones hasta por tres años consecutivos, puede acumularlas y gozarlas en el cuarto año. Sin embargo, siendo ésta una decisión privativa del trabajador, el Comercial no podrá obligarlo a acumularlas.

Artículo 30.- Si al tiempo de separarse y dejar de pertenecer a la Compañía, el trabajador no hubiere hecho uso de sus vacaciones, tendrá derecho a que se le pague, sin recargo, la remuneración por las vacaciones no gozadas. La liquidación se efectuará en la forma prevista en el Art. 71 del Código del Trabajo.

Artículo 31.- Si el trabajador que maneje fondos y/o bienes de la Compañía hiciere uso de vacación, podrá dejar un reemplazo bajo su responsabilidad solidaria y previa aceptación del Empleador, quien pagará la correspondiente remuneración al

reemplazo. Si el Empleador no aceptare el reemplazo y llamare a otra persona, cesará la responsabilidad del trabajador en goce de vacaciones.

Artículo 32.- En todo lo demás en cuanto a vacaciones, se estará a lo estipulado en el Código del Trabajo.

Artículo 33.- El Empleador concederá permisos al trabajador, en los siguientes casos y formas: a) Por calamidad doméstica debidamente comprobada, un día de permiso con remuneración. b) Para ejercer el sufragio o asistir a los funerales de un compañero de trabajo, media jornada con derecho a remuneración, y, c) El trabajador tendrá derecho a tres días de permiso con remuneración por la muerte de: cónyuge, padres, hijos, hermanos o abuelos. La empresa se reserva el derecho a la verificación. Así mismo toda licencia podrá ser concedida por el Gerente General y está a su vez comunicará a la jefa de personal, en caso de concederse la licencia, en ésta se determinará si el Trabajador percibirá o no remuneración, salvo los casos arriba enunciados los cuales son de acuerdo a la ley y son remunerativa. Una vez aprobado, lo remitirá al área del departamento de Personal y Recursos Humanos. Para los casos contemplados en el literal “b” del presente artículo, el Empleador organizará turnos para los permisos.

CAPÍTULO VIII.

CONDUCTA DURANTE EL TRABAJO.

Artículo 34.- Los trabajadores deben ejecutar sus tareas con intensidad, cuidado y esmero; en la forma, tiempo y lugares convenidos, y en fin cumpliendo con todas

las obligaciones establecidas en el Art. 45 del Código del Trabajo. Su incumplimiento constituye **FALTA LEVE**.

Artículo 35.- Los trabajadores deben mantener un trato cortés, respetuoso y comedido para con los clientes, sus compañeros y superiores, acatando en forma disciplinada las disposiciones y órdenes que se dicten; igualmente las personas que se encuentren revestidas de autoridad, ejercerán sus actividades con sujeción a las mismas normas de cortesía y respeto, en cuanto al trato para con sus subordinados. Su incumplimiento constituye **FALTA GRAVE**.

CAPÍTULO IX

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Artículo 36.- Es obligación del Empleador estimular el trabajo conjunto y armonioso del personal a su servicio y propiciar por los medios más adecuado el bienestar de todos.

Artículo 37.- Además del cumplimiento de lo prescrito en el Art. 42 del Código del Trabajo, el Empleador establece como norma a favor de sus trabajadores, las siguientes garantías:

- 1.- Estabilidad en el trabajo, exigiendo solamente que se observe buena conducta, asistencia regular, responsabilidad, productividad y cumplimiento de los contratos de trabajo, de las prescripciones de este Reglamento y de las Leyes Laborales.
- 2.- Solución justa de parte del Empleador a los requerimientos de los trabajadores,

con explicaciones razonadas en caso de ser negativos dichos requerimientos.

3.- Respetar los derechos laborales y sociales de los trabajadores.

4.- Respetar el credo político y religioso de sus trabajadores y desterrar toda forma de racismo y discriminación entre los trabajadores.

5.- Auspiciar, cuando fuere posible, actos sociales, deportivos y culturales que contribuyan a la unidad familiar y comunitaria.

6.- Otorgarán préstamos a los trabajadores, con un monto de hasta dos remuneraciones unificadas, valores que servirán para satisfacer necesidades de educación, enfermedad, ampliación de vivienda, compra de muebles; podrán acceder a estos préstamos los trabajadores que tengan un año completo de labores y que no tengan falta grave alguna, para lo cual presentarán la solicitud, que después de su análisis y revisión respectiva será aprobada o negada de acuerdo con el caso.

En caso de ser aprobada la solicitud el trabajador, debe tener un garante que en caso de ser casado deberá de presentar las copias de las cédulas debidamente notariadas y solamente cumplidos estos requisitos se podrá acceder al préstamo, valores que serán descontados en tres meses.

CAPÍTULO X

DE LAS PROHIBICIONES AL EMPLEADOR

Artículo 38.- A más de las prohibiciones establecidas en el Art. 44 del Código del Trabajo, para efectos de este Reglamento al Empleador le está prohibido:

1. Salvo los casos autorizados por la ley, hacer deducciones, retenciones de salarios y prestaciones que pertenecen al trabajador.
2. Imponer a los trabajadores labores de carácter religioso o político e impedirle el derecho al sufragio.
3. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.
4. Guardar silencio frente a las ofensas y/o agresiones de unos trabajadores contra otros.

CAPÍTULO XI

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Artículo 39.- A más de las obligaciones contempladas en el Art. 45 del Código del Trabajo, se determina en el presente Reglamento Interno y son:

- a) Reportar accidentes o daños en algún equipo de la "compañía", en el momento que esto suceda.
- b) Concurrir a laborar, con una vestimenta adecuada, manteniendo un correcto estado de limpieza de su persona, de su ropa y utilizar su uniforme correctamente y completo.
- c) Ejecutar los trabajos que se le confie con honradez, buena voluntad y con la mayor eficiencia posible.

d) Hacer las observaciones, reclamos, solicitudes y sugerencias a que haya lugar, por intermedio de su superior jerárquico, con respeto y corrección.

e) Informar al Departamento de Personal, sobre los cambios que se produjere de su domicilio, número de teléfono, estado civil, nacimiento de hijos, estudios y otros detalles que forman parte de su hoja de datos personales.

CAPÍTULO XII

PROHIBICIONES AL TRABAJADOR

Artículo 40.- A más de lo establecido en el Art. 46 del Código del Trabajo, al trabajador le está terminantemente prohibido lo que a continuación se detalla y su inobservancia constituye **FALTA GRAVE**:

1.- Suministrar información por insignificante que parezca, a personas ajenas de la Compañía. Sobre cualquier asunto que compete exclusivamente a los intereses a la actividad privada de la Compañía.

Es obligación guardar rigurosamente los secretos técnicos o profesionales de los cuales tenga conocimiento por razones de trabajo.

2.- No cumplir con las disposiciones contenidas en las circulares, instructivas, correos electrónicos o correspondencias ordenadas por el Gerente.

3.- No ser cortés de palabra, obra o actitud con el público y clientes, dando muestras de falta de cultura y consideración.

5.- Utilizar documentos y/o formularios impresos con el logotipo y nombre de la Compañía.

6.- No entregar, modificar, alterar, suprimir o aumentar en cualquier forma cualquier otro documento o formulario, sea de ventas, o contabilidad, de uso interno y/o externo de la Compañía.

7.- Aceptar comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones de cualquier índole de proveedores o clientes en recompensa de servicios otorgados o por motivos que puedan influir en la ejecución del deber por parte de los trabajadores.

Aprovechar la posición que ocupe dentro del Compañía para obtener contratos o ventajas para su beneficio o para terceros, en las negociaciones.

8.- Introducir a las instalaciones de la Compañía, literatura obscena, pornográfica, subversiva, antipatriótica, política, religiosa o lesiva a los intereses de la Compañía. Poner escritos o afiches insultantes o de cualquier clase, dibujos obscenos u otros, en las paredes o puertas de oficinas, baños, bodegas, o corredores.

9.- No colaborar para que las instalaciones de la Compañía se encuentren en estado óptimo y presenten buena imagen y comodidad tanto para los clientes y proveedores, así como para sus compañeros de labores.

10.- Ingerir en horas laborables bebidas alcohólicas o estupefacientes o ingresar a la Compañía bajo sus efectos. Si luego de ser contratado, se comprobare que el trabajador es adicto a las bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, la adicción será causal de visto Bueno.

- 11.- Dormir o paralizar sus labores en cualquier forma.
- 12.- Hacer escándalos, griteríos, juegos, correrías, proferir palabras soeces, expresiones groseras, en los lugares y horas de trabajo.
- 13.- Propagar rumores falsos o noticias perniciosas que vengan en desprestigio de la Compañía, o de sus representantes, o que produzcan inquietud y malestar entre los TRABAJADORES.
- 14.- Realizar obras y trabajos particulares por su cuenta, dentro de los lugares de trabajo con materiales e instrumentos propios o pertenecientes a la Compañía.
- 15.- Usar palabras desafiantes o resistirse al cumplimiento de cualquier trabajo ordenado por el superior.
- 16.- Encargar a cualquier otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado.
- 17.- Formar grupos interrumpiendo a los demás en sus labores.
- 18.- Ensuciar, romper, sustraerse o alterar cartas, circulares, órdenes y memorando o cualquier otro documento de la Compañía.
- 19.- Hacer colectas, rifas, cadenas o similares de cualquier género, en los lugares de trabajo.
- 20.- Mantener relaciones íntimas amorosas entre los trabajadores.
- 21.- Dedicarse a realizar préstamos y/o actos de comercio, dentro de las

instalaciones de la Compañía con terceros o con sus compañeros de labores.

22.- No asistir a las actividades, cursos o seminarios de capacitación, que la Compañía organice y/o auspicie tanto interna como externamente y que crea necesaria la participación de sus TRABAJADORES para la cual hubieren sido convocados, debiendo demostrar en su participación: puntualidad, cultura y deseos de superación.

23.- Introducir y/o, mantener en la compañía, sustancias químicas, inflamables o materiales peligrosos que puedan causar grave riesgo a la integridad de los TRABAJADORES o en detrimento de la Compañía.

24.- Con excepción del personal de seguridad, al trabajador le está prohibido portar armas de fuego durante sus jornadas de trabajo y/o mantenerlas en el lugar asignado para su vivienda.

Artículo 41- Las siguientes prohibiciones en el presente Reglamento a su inobservancia constituye **FALTA LEVE**:

1. Recibir visitas o sostener conversaciones de carácter personal, dentro del puesto de trabajo, o por el teléfono interno.

2. Utilizar los teléfonos de la Compañía para llamadas personales, locales o de larga distancia, salvo en caso de emergencia y con la autorización de su jefe inmediato.

Queda totalmente prohibido el uso de celulares para todo el personal

3. Fumar en las instalaciones de la Compañía.

4. Ingerir alimentos en las instalaciones de la Compañía o en los baños.
5. Permanecer en el Compañía en horas que no sean de su jornada de trabajo, exceptuando quienes lo hagan debidamente autorizados por el jefe de la Compañía del área.
6. Trasladarse sin autorización del jefe inmediato superior a un lugar diferente del que debe desarrollar su trabajo.
7. Leer periódicos, libros, folletos o cualquier otro impreso, durante las horas de labores, salvo que fuere algún instructivo o documento entregado por la compañía.
8. Mantener desaseado y en desorden su lugar de trabajo y la zona destinada para su labor. Introducir paquetes u objetos similares al lugar de trabajo, o negarse a revelar su contenido, el jefe inmediato está obligado en registrar el mismo, de igual manera no se puede salir de la Compañía con paquetes, fundas y objetos semejantes, con la excepción de que el trabajador haga conocer su contenido o con su respectiva factura.

CAPÍTULO XIII

DE LAS SANCIONES

Artículo 42.- Para los casos de infracción del presente Reglamento, se establece las sanciones y forma de aplicación siguientes:

- a) Amonestación. - Podrán ser sancionados con amonestación verbal los trabajadores que, a juicio del Gerente General o quien haga sus veces, quebrantaren

levemente cualquiera de las disposiciones del Código del Trabajo o del presente Reglamento. Para la aplicación de este tipo de sanción, será suficiente la información verbal del correspondiente Supervisor.

b) Multas. - Serán sancionados con multas de hasta el 5 % de la remuneración, cuando se trate de la primera vez. La reincidencia de una FALTA LEVE, será sancionada con multa de hasta el 10% de la remuneración. Cuando se cometa por tercera vez una FALTA LEVE, la sanción será igual que el efecto genera la FALTA GRAVE, esto es, el derecho de la Compañía de dar por terminadas las relaciones de trabajo en la forma y procedimiento determinado en la ley.

c) Las multas se retendrán y cobrarán en la siguiente fecha de pago al Trabajador sancionado.

d) Visto Bueno. - Sin perjuicio de la aplicación de las causales contempladas en el Art. 172 del Código del Trabajo y mediante el Visto Bueno solicitado a las autoridades del Trabajo, el trabajador podrá ser cesado en sus funciones por la comisión de delitos e infracciones sancionados por el Código Penal tales como Robo, Fraude, Hurto o que haya participado como Autor, cómplice o encubridor de algún delito, y además si existe sentencia condenatoria firme.

e) Igualmente siguiendo el procedimiento del Visto Bueno, podrán ser cesados en sus funciones los trabajadores que: 1.- Incitaren a sus compañeros al incumplimiento de sus tareas o al quebrantamiento de la Constitución y las Leyes de la República; 2.- Por recibir más de tres multas dentro de un período mensual de labor; 3.- Que causaren perjuicios a la compañía en la realización de la tarea a él

encomendada; 4.- Quienes hayan proporcionado datos o documentación alterada o falsa previo a la obtención del puesto de trabajo dentro de la Compañía 5.- En el caso del contrato por obra cierta o a destajo, si el contratista incumpliere con la entrega del trabajo contratado, se obliga a indemnizar al contratante con el 1% del valor total de la obra por cada día de retraso, conforme al Art. 195 del Código del Trabajo.

Artículo 43.- Todo el personal sin excepción, que labore para la empleadora estará sujeto a las sanciones establecidas en el Art. 43 del presente Reglamento. Las sanciones se aplicarán de acuerdo a la gravedad de la falta.

Artículo 44.- Las sanciones de AMONESTACIÓN, MULTAS, SUSPENSIÓN O VISTO BUENO, solo podrán ser aplicadas por la Empleadora directamente o a través del Supervisor por disposición expresa de la empleadora.

CAPÍTULO XIV

HIGIENE, SERVICIOS MÉDICOS.

Artículo 45.- Los trabajadores deberán someterse, de manera general, a todas las normas de higiene y sanidad que prescriban las autoridades del ramo y particularmente las que ordene a la Compañía.

Artículo 46.- Los trabajadores obedecerán lo dispuesto en el REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO.

CAPÍTULO XV

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 47.- Para efectos de responsabilidad patronal de la Compañía respecto de sus trabajadores, se estará a lo dispuesto en el Art. 36 del Código del Trabajo.

Artículo 48.- Este Reglamento regirá desde su aprobación legal, pudiendo ser reformado de acuerdo a las normas jurídicas vigentes.

Artículo 49.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se aplicará lo dispuesto en el Código del Trabajo y demás disposiciones que se dicten en materia Laboral.

TNLGO. MARIO ARTURO ARIAS ALDAS

GERENTE GENERAL

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A.

Bibliografía

Álvarez Marco. (2010). Obtenido de

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Besterfield, L. (2009). Estándares Internacionales de normas . Madrid.

Blanco Prieto , A. (2004). Atención al Cliente. Anaya, Segovia, España.

Blandez Peña, M. E. (2016). Proceso administrativo. Digital UNID.

Bon Jan, V. (2008). Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI: Basada en ITL.

Van Haren Publishing (VHP).

BONILLA, D. N. (2002). La naturaleza del informe como tipología documental:

documento gris, documento jurídico y documento de archivo. En Anales de

Documentación, 287-302.

Brown, A. (2010). Gestión de la atención al cliente. Díaz de Santos S.A. Obtenido

de <http://site.ebrary.com/lib/upsesp/reader.action?docID=10184515>

Caraballo, A. (2008). Análisis de la gestión administrativa de la confederación de

cooperativas del Caribe. Colombia: Universidad de Cartagena.

César Camisón, C. S. (1 de Agosto de 2015). wordpress.com. Obtenido de

wordpress.com: [https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-](https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf)

[de-la-calidad.pdf](https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf)

Díaz Albert, M. E. (2012). Gestion Organizacional: Guía del estudiante.

Univeritaria. Obtenido de

<http://site.ebrary.com/lib/upsesp/reader.action?docID=10609426>

Ecuador, A. (14 de 01 de 2014). Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

Recuperado el 02 de 08 de 2016, de Canal Oficial de la Agencia Nacional de

Tránsito del Ecuador: <https://www.youtube.com/watch?v=KoUf55anUz4>

Fayol, Henry. (1976). Administracion Industrial y General. Argentina: Florida.

Gracia, Carlos De. (2014). Gestión de la Calidad ISO 9001. Costa Rica: Suprema

Qualitas.

Gullo Javier. (2015). Gestion Organizacional. Buenos Aires: Maipue. Obtenido de

<http://site.ebrary.com/lib/upsesp/reader.action?docID=11072369>

Gutiérrez Luis. (2014). Informe normas ISO. Quito.

Hitt, Michael. (2006). Administración. México: Perason educación.

Jiménez Manuel. (2006). Modelo de Copetitividad Empresarial. Umbral

Científico(9), 115-125.

Maxwell John. (1999). Las 21 cualidades indispensables de un líder. Thomas

Nelson.

MORALES, F. (2010). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva,

Exploratoria y Explicativa.

Navarro Nora. (2012). GESTION EMPRESARIAL: Oportunidad de mejoras en los negocios. Mexico. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/gestionempresarial.pdf>

PALACIOS, R. M. (2006). Investigación cualitativa y cuantitativa Diferencias y limitaciones. PIURA, PERU.

Pérez Pico, G. A. (13 de Octubre de 2011). La Calidad del Servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo (Bachelor's thesis). Ambato, Tungurahua, Ecuador.

PÉREZ PICO, G. A. (13 de Octubre de 2011). La Calidad del Servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo. 2011. AMBATO, TUNGURAHUA, ECUADOR.

Pizzo Elias. (2013). Importancia en la calidad del servicio al cliente. Mexico. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Rodríguez Luis. (2012). Calidad de servicio y estrategias de ventas. Perú: Thompson.

RODRÍGUEZ, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Revista de Investigación Silogismo, 1(08).

Ruíz Escovar, M. E. (2016). PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS YAHUARCUNA. LOJA, LOJA, ECUADOR.

Thompson Ivan. (2009). Definición de Cliente. Recuperado el, 18.

VALLE, E. G. (2009). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Vértice, Equipo. (2010). GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001. España:

Vértice.

ANEXOS



ENTREVISTA N° 1

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista aplicada a los Ejecutivos de la Compañía LIBERPESA S.A.

Objetivo: Conocer información respecto a la gestión empresarial que se realiza en la Compañía LIBERPESA S.A de la provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Por favor se solicita responder con honestidad a las diferentes preguntas planteadas, muchas gracias.

1. ¿Cómo considera Ud. la gestión administrativa que ejerce en la Compañía de Transporte LIBERPESA S.A?
2. ¿Considera Ud. que se cumplen las fases o etapas de un adecuado proceso administrativo?
3. ¿Cree usted que el personal que dispone en cada puesto de trabajo es idónea para sus labores?
4. ¿Considera Ud. que el equipo de conductores se desempeñan de forma apropiada en su trabajo?
5. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación el personal de la Compañía LIBERPESA S.A?
6. ¿Considera Ud. que el número de personas con que cuenta la empresa es suficiente para brindar un servicio de calidad?
7. ¿Se realiza Evaluación de Desempeño al personal para medir la calidad de servicio que ofrece?
8. ¿Con qué frecuencia se aplica programas o proyectos para mejorar el servicio de transporte?
9. ¿Considera usted que existen incentivos y compensaciones para mejorar el servicio en cada puesto de trabajo?
10. ¿Considera usted que el número de unidades de transporte que disponen cubren adecuadamente las necesidades de los usuarios?
11. ¿Tienen algún nuevo proyecto para renovación de unidades que les permita mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la compañía LIBERPESA S.A?
12. ¿Cuál considera usted que es el grado de satisfacción de los usuarios de la compañía LIBERPESA S.A?



ENTREVISTA N° 2

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

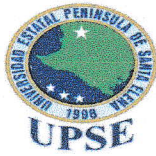


Entrevista aplicada a los informantes calificados de CTE y de ANT de la provincia de Santa Elena.

Objetivo: Conocer información respecto a la gestión empresarial que se realiza en la Compañía LIBERPESA de la provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Por favor se solicita responder con honestidad a las diferentes preguntas planteadas, muchas gracias.

1. ¿Considera usted que la compañía de transporte LIBERPESA S.A brinda calidad de servicio a los usuarios?
2. ¿Cree usted que los conductores de las unidades de la compañía respetan la velocidad en la ruta Santa Elena-Guayaquil y viceversa?
3. ¿Piensa usted que los conductores respetan las normas y las señales de tránsito en su actividad laboral?
4. ¿Considera usted que existen los mecanismos adecuados para evitar el exceso de pasajeros en especial en época de temporada?
5. ¿Cree usted que se han tomado las medidas de seguridad apropiadas para brindar un servicio de calidad?
6. ¿Piensa usted que se promueve un excelente trato al usuario para mejorar la calidad del servicio al cliente del transporte?
7. ¿Cree usted que el talento humano que labora en la compañía recibe la Capacitación apropiada para tratar como se merece al cliente?
8. ¿Considera usted que las unidades que dispone la compañía ofrece la comodidad en el servicio que se desea el usuario?
9. ¿Considera usted que el número de unidades de transporte que disponen cubren adecuadamente las necesidades de los usuarios?
10. ¿Tiene algún nuevo proyecto para renovación de unidades que les permita mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la compañía LIBERPESA S.A?



ANEXO N° 3 ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Encuesta aplicada a clientes externos de la Cía. de Transporte LIBERPESA S.A



Objetivo: Auscultar información respecto a la calidad de servicio, atención y trato al cliente que se brinda en la Compañía de Transporte LIBERPESA de la provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Por favor se solicita responder con honestidad (marcando con una "X") la respuesta que usted considere a las diferentes preguntas planteadas en el cuestionario, muchas gracias.

Sexo	
Femenino	
Masculino	

Ocupación	
Empleado Público	
Empleado Privado	
Negocio Propio	
No trabaja	

Ciudad de residencia	
Santa Elena	
Manglaralto - Olón	
La Libertad	
Salinas	

Edad	
15 a 24 años	
25 a 34 años	
35 a 44 años	
45 a 54 años	
55 años en adelante	

Frecuencia de viaje:	
1 vez a la semana	
2 veces a la semana	
3 y más veces a la semana	

Tipo de Transporte	
Ejecutivo - directo	
Normal - popular	

CALIFICACION					
0	1	2	3	4	5
No Aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
ASPECTOS					
PROCESO ADMINISTRATIVO					
Planeación					
0	1	2	3	4	5
1.	¿Cómo calificaría usted la planeación de las actividades de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
Organización					
2.	¿Cómo considera usted la organización de las actividades diarias de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
Dirección					
3.	¿Cómo calificaría usted la dirección por partes de los administradores de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
Control					
4.	¿Cómo calificaría usted el control que ejerce la administración con respecto a la prestación del servicio que brinda la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
CALIFICACION					
0	1	2	3	4	5
No Aplica	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO					
Atención y Trato al Cliente					
0	1	2	3	4	5
5.	¿Cómo calificaría usted el trato recibido por parte de los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ PERSONAL DE VENTA "BOLETEROS"				
	➤ CONDUCTORES				
	➤ ASISTENTE DE CONDUCTOR				
6.	¿Cómo calificaría el desempeño de las labores por parte de los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ PERSONAL DE VENTA "BOLETEROS"				
	➤ CONDUCTORES				
	➤ ASISTENTE DE CONDUCTOR				
7.	¿Cómo considera usted el tiempo de servicio que le brindan los colaboradores de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ TIEMPO DE ATENCION AL CLIENTE EN VENTANILLA				
	➤ TIEMPO DE VIAJE SANTA ELENA GUAYAQUIL Y VICEVERSA				
8.	¿Cómo calificaría la seguridad brindada en el servicio de transporte de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ ESTADO DE BUSES				
	➤ PERTENENCIAS OLVIDADAS				
	➤ ASISTENCIA INMEDIATA CONTRA DELINCUENCIA "ASALTOS Y ROBOS"				
9.	¿Cómo calificaría el precio del pasaje de la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
10.	¿Cuál es su opinión en relación con la venta anticipada de pasajes por internet?				
11.	¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ofrece la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ DÍAS HABITUALES				
	➤ DÍAS FESTIVOS O FERIADOS				
Servicio a bordo					
0	1	2	3	4	5
12.	¿Cómo calificaría el estado del servicio adicional brindado por la compañía de transporte LIBERPESA S.A.?				
	➤ WIFI				
	➤ PUERTOS USB				
	➤ AIRE ACONDICIONADO				
	➤ PELÍCULAS				
	➤ VOLUMEN				
	➤ COMODIDAD DE ASIENTOS				
	➤ ASEO EN GENERAL				
13.	¿De manera general, cómo calificaría usted la calidad del servicio que brinda la compañía LIBERPESA S.A.?				

Gracias por su colaboración

Tabla N° 24. Ficha Perfil de Puesto

PERFIL DE PUESTO			
<i>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</i>			
<i>UNIDAD ORGÁNICA:</i>	<i>ADMINISTRACIÓN DE RUTA</i>		
<i>DENOMINACIÓN:</i>	<i>CONDUCTOR PROFESIONAL</i>		
<i>NOMBRE DEL PUESTO:</i>	<i>Conductor</i>		
<i>DEPENDENCIA JERARQUÍA LINEAL:</i>	<i>Administrador de Ruta</i>		
<i>DEPENDENCIA JERARQUICA FUNCIONAL:</i>	<i>Talento Humano</i>		
<i>PUESTOS QUE SUPERVISA:</i>			
<i>MISIÓN DEL PUESTO</i>			
Ofrecer servicio de transporte público de calidad, proporcionando confianza, seguridad y satisfacción al cliente, capacitado constantemente al encargado del puesto.			
<i>FUNCIONES DEL PUESTO</i>			
Realizar la operación de conducir un vehículo de transporte motorizado en la ciudad, carreteras, caminos y similares, de tal forma de no causar daño al usuario que en él se moviliza, al vehículo o bienes ajenos o propios. Evitar incidentes tanto a las personas como a los vehículos.			
<i>RESPONSABILIDADES DEL PUESTO</i>			
Experiencia mínimos tres años como conductor de transporte Urbano o Interprovincial. Contar con licencia categoría "D" o "E". Poseer un grado de conocimiento de Conducción Técnica (mecánica – automotriz o eléctrica - mecánica). Haber cumplido con el proceso de re categorización Certificado por la ANT. Contar con los puntos de licencias necesarios para la conducción. Conocer a cabalidad las normativas de LORTTSV. (Manual de Conductor) No influencias en el consumo de alcohol y sustancias de estupefacientes y psicotrópicas. No tener antecedentes penales (record de vida). Aceptar las disposiciones extraordinarias de la compañía. No poseer obligaciones o responsabilidades con otro empleador.			
<i>COORDINADORES PRINCIPALES</i>			
<i>Coordinadores Internos:</i>			
Gerente General.			
Comisaria de la Cía.			
Administrador de Ruta.			
Administrador de Talento Humano.			

Elaborado por: Richard González.

PRESUPUESTO

Tabla N° 25. Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A		
N.	Denominación	Total
1	Suministro de oficina	125,00
2	Paquete de hojas INEN A4	20,00
3	CD	3,25
4	Computadora y servicio de internet	75,00
5	Data drive	12,00
6	Varios	45,00
7	Movilización	15,00
8	Empastado, anillado del Proyecto	20,00
9	Fotocopias	15,00
10	Libros y documentos de consulta	15,00
	Total	345,25

Elaborado por: Richard González.

Los costos incurridos para la implementación del presente proyecto de investigación es de \$ 345,25 tal como se detalla en el presupuesto antes graficada.

Tabla N° 26. Matriz de Consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	IDEA QUE DEFENDER	COMPONENTES (variables)	DIMENSIONES	INDICADORES
LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A. DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016	¿Cómo influye la gestión empresarial en el mejoramiento de la calidad del servicio en la Compañía de Transporte LIBERPESA S.A. en la provincia de Santa Elena?	Fomentar la gestión empresarial efectiva mediante un análisis situacional de la entidad que mejore la calidad del servicio en la Compañía de Transporte LIBERPESA S.A. de la Provincia de Santa Elena.	<p>La aplicación de un modelo de gestión empresarial efectivo contribuirá a mejorar la calidad del servicio al cliente de la compañía LIBERPESA S.A en la provincia de Santa Elena.</p> <p>Tareas Científicas</p> <p>1.- Utilización de la metodología adecuada para sustentar el estudio con teorías sobre gestión empresarial y calidad del servicio en base al enfoque y métodos pertinentes.</p> <p>2.- Aplicar las técnicas de investigación para obtener la información acerca de la forma de gestión empresarial que se utiliza según el servicio que presta la empresa.</p> <p>3. Interpretación adecuada de los resultados que contribuya a la mejora del modelo de gestión empresarial actual y la calidad de servicio de la compañía LIBERPESA S. A</p>	Gestión Empresarial.	<p>Proceso administrativo</p> <p>Principios de la gestión</p> <p>Componentes</p> <p>Normativas</p>	<p>Planificación Organización Dirección Control</p> <p>División del trabajo Autoridad Mando Eficiencia Amplitud</p> <p>Calidad de servicio Tipos de Servicio Atención al cliente</p> <p>Sistemas de Administración Responsabilidad de la Administración. Gestión mejora continua.</p>

FUENTE: DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.

ELABORADO: Richard González.

Santa Elena, 13 de noviembre del 2017.
DPTO. ADM – JF – LIBERPESA – 02017.

Ingeniera.
Linda Núñez Guale. MBA
DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - UPSE
En su despacho.

Por medio del presente documento, pongo en su conocimiento que el estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas que usted dignamente representa, **Sr. González Muñoz Richard Edinson**, con cédula de identidad 091996159 – 9, le otorgamos la respectiva autorización para realizar el trabajo de investigación con el tema **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2016”**, que servirá para el desarrollo de sus actividades académicas.

Así mismo se autoriza a la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, que la información obtenida producto de este proyecto sea publicada en su portal web con fines académicos.

Para los fines convenientes, anticipo mis más sinceros sentimientos de consideración y estima, deseándole éxitos en sus labores.

Atentamente,

Tnlgo. Mario Arias Aldas
GERENTE
CIA. LIBERPESA S.A

