



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

**TEMA:**

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
PÚBLICO URBANO, PUERTO PENINSULAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Levington Gabriel Ramirez Constante**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AGOSTO -2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Planeación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto peninsular, Cantón La Libertad, año 2022”, elaborado por el Sr. Levington Gabriel Ramirez Constante, egresado de la Carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en administración de empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

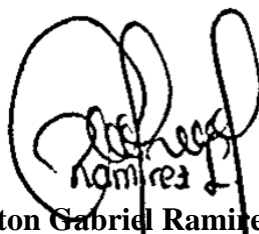
**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, PhD.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Planeación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Levington Gabriel Ramirez Constante con cédula de identidad número 245032102-7, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Levington Gabriel Ramirez Constante', with a large circular flourish on the left side.

**Levington Gabriel Ramirez Constante**

**C.C. No.: 245032102-7**

### **Agradecimientos**

Agradecimiento fraterno a Dios, ser de luz que guía cada paso que doy en la vida y es testigo de grandes esfuerzos que hago día a día para crecer personal como profesionalmente.

A mis padres, quienes bajo esfuerzos y condiciones han forjado en mí una educación sublime, de la cual me siento orgulloso, y que hoy agradezco infinitamente, también a mis hermanos, que han sido incondicional y que siempre me han brindado su apoyo, además de animarme siempre a no declinar en busca de mis sueños

Además de expresar mi profundo agradecimiento a los señores Galo Carbo y Blanca Curillo, quienes han estado pendiente del proceso, siempre buscando lo mejor para mí, además de seguir dándome lo que considero más valioso, su compañía.

Agradecer a catedráticos académicos que han aportado con conocimientos que suman al logro alcanzado

Finalmente, a amigos que, con su extensiva motivación, me han impulsado a buscar el camino con dirección al profesionalismo

***Ramirez Constante Levington Gabriel.***

### **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico a Dios, por que, gracias a su misericordia, se ha alcanzado tan ansiado objetivo

De forma especial, dedico el logro alcanzado a papá, Jorge Alberto Ramirez Catuto, quien con tanto sacrificio, dejó encaminado en mi un largo viaje académico, que seguramente el final le trae mucha felicidad, sin embargo el destino está por encima de los planes, quizás no esté físicamente para abrazar mis logros, pero siempre será guía para alcanzar mis objetivos y seguir creciendo personal como profesionalmente, siempre estará presente en el corazón de quien hoy agradece y está orgulloso de él.

A mi familia, a mamá, Guiselle Anabel Constante Tomalá, que ha estado presente animándome siempre y dando lo mejor de ella para que nunca me sienta solo en este proceso, además dedico este trabajo a mis hermanos, Rolando; Jorvi; Alberto; Nayeli y Leiber, quienes han sido grandes consejeros y fuente de motivación en mi vida.

Finalmente, a la vida, ya que está llena de días coloridos, pero también grises que nos agobian, y para salir de aquello, muchas veces se opta por el camino más fácil que es rendirse, sin embargo, en ningún momento paré de esforzarme cada día para mejorar, lo cual hoy me permite afirmar lo que un día mencionó la Blga. Diana Chiquinga Burgos “la disciplina supera la inteligencia”.

*Ramirez Constante Levington Gabriel*

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
Ing. Jairo Cedeño, PhD.

**PROFESOR TUTOR**



.....  
Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
Lic. Sandra Saltos Burgos

**SECRETARIA DE CARRERA**

## Índice

TEMA:.....	14
Introducción.....	16
Capítulo I. ....	22
Marco Referencial.....	22
Revisión Literaria .....	22
Desarrollo de teoría y conceptos.....	24
Planificación Estratégica.....	24
Análisis situacional. ....	24
Matriz de factores internos.....	24
Matriz de factores externos. ....	25
Análisis DAFO.....	25
Filosofía empresarial:.....	25
Misión y Visión:.....	26
Objetivos organizacionales .....	26
Valores corporativos: .....	27
Transporte Público .....	27
Transporte en Santa Elena.....	27
Consortio Lalitran EP.....	28
Cooperativas de transporte de pasajeros: .....	28
Infraestructura vial Urbana: .....	28
Recorridos: .....	29
Calidad en servicios: .....	29
Gestión Administrativa: .....	29

Fundamentos legales .....	30
Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008 .....	30
Código de trabajo .....	31
Ley del consumidor.....	32
Capitulo II.....	33
Marco Metodológico .....	33
Diseño de investigación.....	33
Métodos de la investigación .....	34
Población y muestra.....	34
Población.....	34
Muestra.....	35
Cálculo del tamaño de muestra .....	36
Recolección y procesamiento de datos .....	37
Entrevista.....	37
Encuestas.....	37
Validación y confiabilidad de los instrumentos .....	38
Capitulo III .....	39
Análisis de datos y discusión .....	39
Análisis de entrevistas.....	39
Análisis de encuesta a colaboradores .....	42
Análisis de encuesta a usuarios .....	55
Propuesta.....	70
Nombre:.....	70
Introducción .....	70
Justificación.....	70



Presentación .....	71
Filosofía.....	72
Misión.....	72
Visión .....	72
Valores corporativos .....	73
Políticas institucionales .....	73
Diagnostico Situacional (Matriz FODA) .....	74
Mapa estratégico .....	75
Balance scorecard (BSC) en la cooperativa “Puerto Peninsular” .....	76
Conclusiones.....	77
Recomendaciones .....	78
Referencias .....	79
Apéndice.....	85

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de la cooperativa Puerto Peninsular.....	35
<b>Tabla 2</b> Datos para el cálculo del tamaño de la muestra.....	35
<b>Tabla 3</b> Clasificación del tamaño de la muestra .....	36
<b>Tabla 4</b> Instrumentos para aplicar .....	37
<b>Tabla 5</b> Procesamiento de casos validos.....	38
<b>Tabla 6</b> Alfa de Cronbach de instrumentos de recopilación.....	38
<b>Tabla 7</b> Genero de transportistas .....	42
<b>Tabla 8</b> Edad de transportistas.....	43
<b>Tabla 9</b> Tiempo laborando en la cooperativa .....	43
<b>Tabla 10</b> Análisis Interno .....	45
<b>Tabla 11</b> Análisis externo .....	46
<b>Tabla 12</b> Matriz foda .....	47
<b>Tabla 13</b> Planificación estratégica.....	48
<b>Tabla 14</b> Rendimientos de colaboradores.....	49
<b>Tabla 15</b> Aspectos para corregir .....	50
<b>Tabla 16</b> Priorización del transporte.....	51
<b>Tabla 17</b> Permiso de operación .....	52
<b>Tabla 18</b> Cumplimiento de expectativas .....	53
<b>Tabla 19</b> Personal capacitado .....	54
<b>Tabla 20</b> Edad de usuarios.....	55
<b>Tabla 21</b> Genero de usuarios .....	56
<b>Tabla 22</b> Análisis situacional (Análisis interno).....	57
<b>Tabla 23</b> Análisis Externo .....	57
<b>Tabla 24</b> Diagnostico organizacional .....	58
<b>Tabla 25</b> Cultura organizacional.....	59
<b>Tabla 26</b> Práctica empresarial.....	60
<b>Tabla 27</b> Cultura organizacional.....	61
<b>Tabla 28</b> Relaciones con entidades públicas .....	62
<b>Tabla 29</b> Permiso de operación .....	63

<b>Tabla 30</b> Infraestructura vial.....	64
<b>Tabla 31</b> Expectativas en usuarios.....	65
<b>Tabla 32</b> Personal capacitado .....	66
<b>Tabla 33</b> Satisfacción de usuarios.....	67
<b>Tabla 34</b> Filosofía empresarial .....	72

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Genero de transportistas.....	42
<b>Figura 2</b> Edad de los transportistas.....	43
<b>Figura 3</b> Tiempo laborando en la cooperativa.....	44
<b>Figura 4</b> Análisis interno .....	45
<b>Figura 5</b> Análisis externos .....	46
<b>Figura 6</b> Matriz Foda.....	47
<b>Figura 7</b> Planificación estratégica .....	48
<b>Figura 8</b> Rendimiento de colaboradores.....	49
<b>Figura 9</b> Aspectos para corregir .....	50
<b>Figura 10</b> Priorización del transporte .....	51
<b>Figura 11</b> Permiso de operación .....	52
<b>Figura 12</b> Cumplimiento de expectativas .....	53
<b>Figura 13</b> Personal capacitado.....	54
<b>Figura 14</b> Edad de usuarios .....	55
<b>Figura 15</b> Genero de usuarios.....	56
<b>Figura 16</b> Análisis situacional .....	57
<b>Figura 17</b> Diagnostico Organizacional.....	58
<b>Figura 18</b> Cultura organizacional .....	59
<b>Figura 19</b> Práctica empresarial .....	60
<b>Figura 20</b> Cultura organizacional .....	61
<b>Figura 21</b> Relaciones con entidades públicas.....	62
<b>Figura 22</b> Permiso de operación .....	63
<b>Figura 23</b> Infraestructura vial .....	64
<b>Figura 24</b> Expectativa en usuarios.....	65
<b>Figura 25</b> Personal capacitado.....	66
<b>Figura 26</b> Satisfacción de usuarios .....	67
<b>Figura 27</b> Matriz FODA .....	74
<b>Figura 28</b> Mapa estratégico en la cooperativa Puerto Peninsular.....	75

<b>Figura 29</b> Balance Scorcard en Puerto Peninsular .....	76
--	----

### Índice de Apéndice

<b>Apéndice 1</b> Tabla de consistencia.....	85
<b>Apéndice 2</b> Encuesta dirigida a transportistas .....	86
<b>Apéndice 3</b> Encuesta dirigida a usuarios .....	88
<b>Apéndice 4</b> Entrevista.....	90
<b>Apéndice 5</b> Solicitud de carta aval .....	92
<b>Apéndice 6</b> Carta aval otorgada por la Coop. Puerto Peninsular.....	93
<b>Apéndice 7</b> Certificado de análisis anti-plagio .....	94
<b>Apéndice 8</b> Cronograma TIC.....	95
<b>Apéndice 9</b> Carta de aprobación del tema .....	96
<b>Apéndice 10</b> Validación de instrumentos .....	97
<b>Apéndice 11</b> Registro en el Sistema de Rentas Internas (SRI).....	99
<b>Apéndice 12</b> Unidades de transporte .....	102
<b>Apéndice 13</b> Ubicación de Oficinas (Barrio Velasco Ibarra, Colinas de La Libertad Calle 23 M. 19.....	103
<b>Apéndice 14</b> Recorridos de Puerto Peninsular .....	104
<b>Apéndice 15</b> Encuestas y entrevista.....	106
<b>Apéndice 16</b> Consorcio Lalitran EP .....	108
<b>Apéndice 17</b> Organigrama de Puerto Peninsular .....	109
<b>Apéndice 18</b> Cooperativa Puerto Peninsular .....	110



**TEMA:**

**Planificación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, cantón La Libertad, año 2022**

**AUTOR:**

**Ramirez Constante Levington Gabriel**

**TUTOR:**

**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, PhD.**

**Resumen**

La investigación realizada, corresponde al análisis de la planificación estratégica de la cooperativa de transporte público urbano Puerto Peninsular, misma que evidenció componentes débiles o desactualizados en su planificación estratégica, estos tenían que ser considerados para una respectiva conciliación. La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental con alcance exploratorio, descriptivo, además de considerar enfoques cualitativos y cuantitativos, por otro lado, se aplicó el muestreo por conveniencia, y como resultado se obtuvo un total de 373, porción simplificada para la aplicación de instrumentos de recopilación de datos, siendo estas las guías de entrevistas y cuestionarios para encuestas. Con análisis de resultados en el levantamiento de información, se afirmó que la planificación estratégica contribuye fundamentalmente al desarrollo empresarial en todos los aspectos estratégicos, sin embargo, la planificación de la cooperativa está siendo obsoleta, y en algunos componentes, como la filosofía empresarial, requiere de adecuación, por la cual da paso a procesos empíricos, no actualizados de los cuales se prevé consecuencias en los resultados empresariales y atención al cliente, en relación con aquello, es que se optó por proponer, replantear componentes débiles en la planificación estratégica de la cooperativa, además medirlas bajo un direccionamiento estratégico, que ayude a orientar y aprovechar los recursos organizacionales y potenciarlos para el respectivo crecimiento empresarial.

**Palabras claves:** *Planificación, gestión empresarial, Componentes estratégicos; crecimiento empresarial.*

## **Astract**

The investigation carried out corresponds to the analysis of the strategic planning of the Puerto Peninsular urban public transport cooperative, which evidenced weak or outdated components in its strategic planning, these have to be considered for a respective reconciliation. The methodology used in the research was of a non-experimental type with an exploratory, descriptive scope, in addition to considering qualitative and quantitative approaches, on the other hand, the sample was applied for convenience, and as a result a total of 373 was obtained, a simplified portion for the application of data collection instruments, these being the interview guides and questionnaire for surveys. With analysis of the results in the gathering of information, it was affirmed that strategic planning contributes to business development in all strategic aspects, however, cooperative planning is becoming obsolete, and in some components, such as business philosophy, it requires adaptation by which it gives way to empirical processes, not updated, of which consequences are expected in business results and customer service, in relation to that, is that it was decided to propose, rethink weak components in the strategic planning of the cooperative, In addition, measure them under a strategic direction, which helps to guide and take advantage of organizational resources and empower them for the respective business growth.

**Keywords:** *Planning, business management, strategic components; business growth*

## Introducción

En la actualidad es evidente el masivo número de empresas que operan a escala mundial, por ello uno de los mayores desafíos que consideran las organizaciones, es mantenerse y adaptarse a distintos cambios. Por ello, la manera adecuada para llevar a cabo lo mencionado, es a través de una sólida planificación estratégica cuyo direccionamiento permita encaminar a alcanzar sus objetivos, además de estar preparados para escenarios en contexto actual y otros posibles que se pueden dar, mientras que también busca establecer una filosofía empresarial adecuada.

La planificación estratégica es diseñada para el logro de los objetivos planteados. En otras palabras se trata de la particularidad de alcanzar una esencia única con mira al progreso en una organización o empresa, la planeación estratégica busca desarrollar una labor gerencial dentro de un exhausto análisis interno y externo de una organización, puesto que busca identificar, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades y otros indicadores evaluativos con el fin de establecer diversas herramientas estratégicas para que direccionen el proceder y las acciones de las empresas en el futuro y posterior a ello, mejorar su gestión. Hay que considerar que estos planes son establecidos a mediano y a largo plazo.

En el mundo se denomina planificación estratégica a la serie de procesos y utilización de herramientas estratégicas definidas para lograr la supervivencia de las empresas frente a la competencia directa e indirecta, además de situaciones que ameriten de proyecciones institucionales, sin embargo esta requiere de ciertos componentes concretos para sustentarse, los cuales son esenciales para la formulación de tareas que contribuyan al cumplimiento de sus propósitos, esto con el fin de generar cambios profundos que fortalezcan al desenvolvimiento de la organización y posterior a eso, proyectarla a una mejor estabilidad, esto de acuerdo con el sector que esté inmerso.

Es evidente que el transporte ha venido siendo un sector primario desde hace mucho tiempo atrás, pues lógicamente ha sido utilizado con el fin de optimizar tiempo y recursos, además de cubrir la necesidad de movilidad de la población.



En el Ecuador, el transporte público es uno de los medios más demandados para los desplazamientos de cualquier lugar a otro. En otras palabras, se puede llegar con facilidad a varios puntos del país con tan solo hacer uso de pocos buses, considerando que estos pueden ser directos por lo cual solo se haría uso de uno.

Este sector popular al igual que muchos más, son pieza fundamental como capital productiva y aporte al crecimiento económico, ya que los usuarios que mayor uso le hacen a este servicio de traslado, precisamente es la clase obrera, que representa un porcentaje considerable según datos nacionales oficiales, sin embargo, al hablar de transporte en el Ecuador, se evidencia que no es solo una clase de transporte de pasajeros en el país. Siendo evidente subsectores que abarcan la movilidad de los ecuatorianos, es decir que se considera, transporte internacional, interregional, interprovincial, intecantonal, y urbano

Estadísticamente el 50.68% de los ecuatorianos aproximadamente hacen uso del transporte público según Inec, 2018 y de ese porcentaje, el 61.36% está en la edad de 15 a 24 años, que se derivan en estudiantes, trabajadores, servidores, entre otros usuarios que hacen uso de este medio de movilidad en el país.

Santa Elena, es considerada la provincia más joven numéricamente del Ecuador, sin embargo, el 80% de sus habitantes, hace uso del transporte público como su principal transporte en los desplazamientos de un lugar a otro, es decir que este medio de movilidad es crucial para la movilidad de la ciudadanía en general y más aún en la provincia de Santa Elena

El transporte público en la provincia de Santa Elena es uno de los medios de movilización con mayor demanda por la población peninsular, puesto a que vincula diversos sectores tanto urbano, intecantonal, como interprovincial, que tienen lugar en los límites geográficos de la provincia de Santa Elena.

El objeto de estudio refiere al transporte en la provincia de Santa Elena, de la cual se deriva en interprovincial, intecantonal y urbano, este último siendo el foco de investigación, de acuerdo con el permiso de operación de la cooperativa de transporte urbano Puerto Peninsular.

La importancia de este tema radica en el análisis de la gestión en la planificación estratégica como efecto de cumplimiento de objetivos y entre otros propósitos que mantiene la cooperativa de transporte público urbano “Puerto Peninsular”, misma que cumple con

lineamientos que responden al consorcio Lalitran EP, cuyo permiso de operación legaliza circular únicamente en los límites geográficos del cantón La Libertad. Cabe destacar que en la actualidad el cantón antes mencionado, dispone de dos empresas de transporte para delimitación urbana, siendo estas 2 las únicas en la provincia, ya que las demás cooperativas que trabajan en dicho territorio disponen de permiso de operación intercantonal, puesto que estas se trasladan de un cantón a otro cubriendo diversas rutas de acuerdo con su permiso y forma de circulación.

Para analizar la planificación estratégica que se ha venido llevando a cabo en estos últimos años de operación, se considera evaluar los procesos internos, además de determinar los componentes de planificación estratégica que presenten complicaciones o en su defecto, estén ausentes en la cooperativa, esto con el fin de incursionar una posible adecuación, además de medir los efectos que esta trae, con propósito de darle un direccionamiento que permita contribuir a un óptimo desempeño, como también sustentar las actividades empresariales bajo una filosofía empresarial que sea de gran ayuda para saber el punto exacto donde se encuentran actualmente, y con ello, proyectar a donde quieren llegar a largo plazo, siendo esto posible por medio de repotenciación de los recursos que esta cooperativa dispone y que previamente no son explotados como debe ser.

El **problema** de la investigación se inclina a diversos inconvenientes que presenta el transporte en la actualidad debido a la carencia de planificación estratégica o en su defecto las prácticas inadecuadas de esta.

Es indispensable mencionar, que el transporte representa un importante sector económico en el Ecuador, sin embargo, este se ha visto afectado con varios escenarios por las causas antes mencionadas, en vista de aquello se acentúa falencias tales como desestabilización organizacional, debido al incumplimiento de objetivos estratégicos y demás factores esenciales que engloban un direccionamiento estratégico eficaz, que se sustente en una misión y visión debidamente establecidas, ya que con la ausencia de planificación estratégica en las empresas es casi imposible que estas se mantengan dentro con estabilidad.

El sector del transporte no es la excepción, pues en la actualidad es notorio el gran número de empresas que pertenecen a este sector y que no pueden prosperar como instituciones ya que no logran efectuar una sólida planificación estratégica, sin poder ajustarse a diversos

cambios que se dan acorde pasa el tiempo, desde cambios externos hasta internos de la misma empresa.

La problemática en la cooperativa Puerto Peninsular, surgió bajo conversación directa con personal administrativo y operativo de esta, además de considerar la observación como mecanismo fundamental para ratificar dicha oportunidad de mejora. Cabe recalcar que a partir de aquello se pudo percibir el incumplimiento de planificación estratégica en esta empresa, ya que se constata claramente que están identificado los ejes estratégicos por el cual la empresa debe transitar, sin embargo esta se ve afectado, debido a que no se pone en marcha lo que está estipulado, además de corroborar ciertos componentes que están quedando obsoletos, tal es el caso de la filosofía empresarial, misma que no está actualizada, por ello no está siendo tomada en cuenta, ya que no pueden tomar estrategias partiendo de esta, y en consecuencia a aquello, manejar las riendas de la cooperativa bajo criterios informales adheridos al manejo empírico de los procesos. Esto hace que no se planteen estrategias acertadas e imposibilita encontrar un punto de partida para poner en marcha el crecimiento de la cooperativa.

La carencia de formalidad, o una equivocada gestión se puede notar con mucha claridad, debido a que el resultado se refleja en la organización y el desenvolvimiento erróneo de la cooperativa que perjudican su operatividad en varios factores, por ejemplo, en recursos para el respectivo funcionamiento en el marco de la prestación de servicios a la comunidad, como deficiencia en canales de comunicación, control adecuado de procesos internos, calidad de servicio, entre otros.

De igual forma, es indispensable cuestionar para simplificar la problemática. A continuación, **la formulación del problema** través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera contribuye una adecuada gestión estratégica en la Cooperativa de transporte público urbano Puerto Peninsular, cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena, año 2022?

Para la **sistematización del problema**, se consideran las preguntas que se mencionan a continuación.

- ¿Cuál es la situación actual de la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular?

- ¿Qué factores afectan a la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular?
- ¿Cómo contribuye una gestión estratégica de la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular?

Por consiguiente, el **objetivo general** que describe el propósito de la investigación se sitúa como: “Adecuar la planificación estratégica de la cooperativa de transporte público Puerto Peninsular, en la provincia de Santa Elena en el cantón La Libertad, año 2022.”, posterior a ello se emite 3 objetivos específicos, mismos que contribuyen al general.

- Diagnosticar componentes existentes en la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022
- Identificar qué factores afectan a la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022
- Proponer una gestión estratégica en la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022

La investigación se **justifica de forma teórica** precisando antecedentes de autorías que corroboran, como la planificación estratégica, incide en el transporte público, debido a que este se considera un sector popular al nivel nacional. La planificación estratégica es el proceso que conduce a obtener un plan estratégico el cual detalla los procesos y decisiones que son en tiempo actual. En él se comprenden diversos aspectos que la cooperativa Puerto Peninsular si ha considerado, pero que no están siendo eficaz debido a la gestión.

Chiavenato (2016) señala que la planificación estratégica no es más que un proceso sustentado bajo serie de herramienta por la cual se buscan y se especifican las ventajas competitivas de la organización, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

A su vez se **justifica de forma práctica**, ratificando que la cooperativa no dispone de una sólida planificación estratégica por lo que se pretende analizar el efecto que generaría un direccionamiento correcto de ella. Con la implementación de la planeación estratégica se puede conocer la valoración de los procesos interno y externos vinculados a la gestión que maneja esta cooperativa como tal, esto debido a que busca un soporte de mejora en todos los componentes

deficientes, puesto que con la adecuación se busca generar una buena estructura organizacional y un eficaz direccionamiento estratégico.

La **idea para defender** sustenta en que una gestión estratégica contribuye en la cooperativa de transporte publico Puerto Peninsular

Además, el **mapeo** señala la estructura por la cual se manejará el trabajo de titulación, a continuación, se detalla cada capítulo, con su respectivo contenido.

En la parte introductoria aborda puntos generales cuyos rubros se sitúan con el fin de poner a conocimiento previo de lo que se trataría el desarrollo del trabajo, luego la problemática desglosada en planteamiento del problema, la formulación y sistematización del problema, Objetivos investigativos. La información se alega en la respectiva justificación donde se establece los fundamentos teóricos y prácticos.

En el capítulo I, se aborda la revisión literaria relevantes que ayudan al cumplimiento de información veraz, que permite sustentar la investigación, esto a través de teorías bibliográficas de autorías científicas, con diversos aportes al tema en discusión, el desarrollo de teorías y concepto consiste en especificar y citar temas directos con aportes inmediato a la temática de la investigación.

Capitulo II, aborda la metodología de investigación, misma que será trabajado bajo un diseño de investigación, alcance, además se abordarán los enfoques cualitativo y cuantitativo, método de investigación deductiva y analítica, luego se procede a la identificación de la población y muestra, recolección y procesamiento de datos, esto posible bajo la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas a la muestra de estudio, posterior a ello dar paso al procesamiento de resultados los cuales son explicados de forma minuciosa para entender la modalidad por la cual se inclinará el desarrollo del trabajo.

El capítulo III, mismo que consta la obtención de datos recabados como efecto de la aplicación de instrumentos, para su posterior análisis y determinación de tendencias e interpretar los resultados y finalmente expresar argumentos que den paso a la respectiva discusión con los autores citados y emitir las conclusión y sugerencias del tema. Además de considerar una pequeña propuesta que contribuya al mejoramiento organizacional de la empresa en investigación.

## **Capítulo I. Marco Referencial**

### **Revisión Literaria**

Para la realización de literatura previa de la fundamentación y sustentación de temas abordados, se procede a referenciar publicaciones técnicas por medio de artículos científicos, trabajos de investigación científica y demás publicaciones que aportan con el tema en desarrollo, es por eso que se ha considerado publicaciones a escala mundial y local, con el fin de ratificar información concreta y correcta, dándoles el fundamento correcto a la investigación, es por esto que se cita la siguiente publicación:

En el campo científico, los autores Macias Arteaga & Mero Velez (2022), a través de su artículo científico, cuyo tema es “Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI”, con campo de investigación en la universidad de la Rioja, España. Los autores buscan realizar un análisis previo del comportamiento de las empresas en la actualidad, a su vez como incide la planeación estratégica en ellas. Finalmente se obtiene como resultado, la variación constante y la adaptación obligada a la cual se someten las empresas en el mundo, esto como consecuencia de grandes avances tecnológicos, políticas gubernamentales, entre otros factores adheridos al sector. Concluyendo la investigación en ratificar a la planificación estratégica como un rol excepcional dentro del manejo de una empresa, siendo responsable del cumplimiento de lo establecido como filosofía empresarial, ya sea en objetivos y estrategias que la organización pretende alcanzar.

Por otro lado, en el aporte de los autores Celi, Campusano, Garay, & Ortiz (2022) autoría del artículo científico con el tema “Planificación estratégica aplicada en el sector transporte” en la ciudad de Quito-Ecuador, contempla el objetivo de estudio, mismo que busca analizar la planificación estratégica de las empresas del sector del transporte y su comportamiento, a su vez con base metodológica de diseño bibliográfico de tipo documental y con resultado breve en función de varios modelos de planificación estratégica, de los cuales se hacen énfasis en los principales que representan mayor relevancia, mismos que se adaptan de acuerdo a la manera de operar, ya que en la actualidad se puede evidenciar claramente que las empresas buscan entrar en el mercado, mantenerse y establecer el propósito de crecer y potenciar sus ofertas en

productos o servicios, puesto que estas giran en torno a las necesidades de la sociedad a quien está dirigido las necesidades a cubrir.

Por otro lado, en escala internacional, resalta el trabajo de titulación realizado por Mesias De La Cruz (2022) con el tema “Planeamiento estratégico y el transporte público masivo en la Ciudad Metropolitana de Lima, 2021”, con objetivo general de analizar la incidencia de la planificación estratégica en el sector del transporte en la ciudad capitalina del Perú, además de indagar acerca de la relación que este posee con estrategias, políticas, e incluso infraestructura vial. Con una metodología de base teórica de tipo descriptivo, y resultados tales como haciendo énfasis a la grave situación que atraviesa el país y como se evalúa la gestión estratégica de estas empresas que brindan servicios, lo que evidencia hallazgos como la falta de planificación estratégica, siendo esta una de las causas principales para que exista fallas en la operación.

Finalmente, en el ámbito local, la autora Rodríguez Chilan (2023) en su tema de tesis denominado “Gestión estratégica en la compañía de servicio de transporte Liberpesa S.A. provincia de Santa Elena, año 2022”. Hace referencia a un análisis situacional de la cooperativa en mención, con el fin de fortalecer los procesos y gestión que se llevan a cabo en el desarrollo de sus actividades para prestar servicios a la comunidad, este trabajo posee una metodología inclinada a ser de tipo descriptiva con enfoque mixto, además de ser deductivo e inductivo con levantamiento de información a través de instrumentos.

Con resultados evidenciados a través el análisis de la gestión estratégica, siendo esta una de las herramientas que más importancia tiene para la compañía Liberpesa S.A., por lo tanto, es indispensable desarrollar cada factor para obtener crecimiento organizacional e incluso lograr que la demanda suba constantemente a comparación de la competencia.

Estas fuentes bibliográficas consultadas en base de artículos científicos y tesis de grado son sumamente importantes para contribuir al desarrollo del tema, debido a que anteceden la línea de investigación.

## **Desarrollo de teoría y conceptos**

### ***Planificación Estratégica***

Roncacio (2023) señaló que la planificación estratégica cumple con el rol administrativo esencial para alcanzar propósitos organizacionales, esto con el fin de enrumbarla por buen camino y con ello buscar crecer competitivamente, la planificación estratégica es indispensable y muy necesaria, que incluso el autor la denomina el camino correcto por donde las organizaciones deben transitar para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas en su filosofía empresarial (p.12).

Ante lo expuesto cabe destacar que la planificación no es más que los procesos que se dan para poder llegar al alcance de un plan establecido para proceder a la gestión de lo mencionado.

***Análisis situacional.*** Consiste en diagnosticar la empresa u organización donde se pretenda analizar su operatividad y planes estratégicos, los cuales se rigen para enrumbar la empresa por el camino de la excelencia. El análisis permite conocer el estado actual de una organización, además de antecedentes que esta mantiene y sobre todo evaluar a través de herramientas estratégicas tales como matriz DAFO, misma que arroja datos acerca del desempeño interno como externo de la organización.

Quiroa (2020) corrobora que el analisis situacional es indispensable para encontrar el punto exacto en cuanto a rendimiento de una determinada empresa, es decir que permite diagnosticar por medio de parametros e indicadores que reflejen resultados para conocer la situacion actual, y con ello dar paso a la implementacion de una minuciosa planificacion estrategica con mejoras para subsanar ciertas falencias que se evidencien con los hallazgos.

***Matriz de factores internos.*** Es importante dimensionar la importancia que tiene el realizar un diagnóstico empresarial antes de someterla a un proceso de investigación, esto con la finalidad de conocer la situación actual por la que se encuentra la empresa, para posterior a ello enrumbarla con estrategias adecuadas, una de las herramientas estratégicas es la matriz de factores internos, misma que analiza a detalle cada proceso interno que se da en la empresa.



Puebla, ciudad incluyente (2019) coincide en que la matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), es un instrumento estratégico que tiene como objetivo optimizar los recursos internos, a través de procesos ejecutados, mismos que han sido analizados bajo la posición de las fortalezas y debilidades para posterior crear estrategias con ello (p. 15).

**Matriz de factores externos.** Barroeta, Milagro Ruiz (2022), considera que esta matriz es otro instrumento estratégico el cual se encarga de diagnosticar los factores externos que componen una empresa, esta es protagonista de analizar las oportunidades y amenazas que presentan mayor peso, y que tiendan a aportar para el crecimiento o expansión.

Cabe mencionar que los resultados de esta matriz se someten a ponderación con el fin de alinear a información económica, social, cultural, demográfica, en otras palabras, evaluar riesgos que afecten a la expansión, eso aprovechando las oportunidades, para reducir o erradicar las amenazas institucionales.

Según lo expuesto por Muñoz Bastardo (2016), señala lo cual importante es para una empresa u organización, optar por características nuevas y competitivas en el marco empresarial, lo cual se enmarca bajo un diagnóstico previo, que busca conocer diferentes aspectos que resaltan a favor, así mismo oportunidades de mejora, donde suma importancia para enrumbar la empresa por el camino de la excelencia.

**Análisis DAFO.** El análisis DAFO según menciona Sanchez Huerta (2020) no es más que la herramienta estratégica para conocer aspectos que la empresa resalta por encima de la competencia, a su vez las debilidades que ésta presenta como oportunidad de mejora. La matriz DAFO, se sitúa para someter la empresa a un proceso evaluativo, con fin de diagnosticar como se encuentra operando a través de factores externos e internos, con el fin de contribuir con estrategias que disminuyan los riesgos y que se posesionen las fortalezas (p. 55).

Al momento de proceder al análisis DAFO, se debe contar con resultados previos, de una indagación autónoma de carácter interno como externo de la empresa, esto con el fin de armar estrategias generales que corroboren al objetivo corporativo, como también para disminuir las problemáticas o los puntos débiles de la empresa.

**Filosofía empresarial.** No es más que el direccionamiento empresarial que representa estratégicamente los valores corporativos, propósitos, objetivo, entre otros aspectos que dan

realce a la razón de ser de una empresa. Y en el transporte se torna esencial la presencia de este componente estratégico, debido a que frecuentemente van adaptándose a diversos cambios, mismos que no son medidas bajo una planificación estratégica correcta.

Según. Da Silva (2022), menciona que la filosofía empresarial dimensiona y caracteriza la razón de ser de una organización, es decir que impone las bases por las cuales se sustenta la empresa, ya sean éstas consideradas en misión, visión, valores corporativos, objetivos entre otros.

**Misión y Visión.** Santander Universidades (2022) manifiesta que la misión y visión son fundamentales para el cumplimiento de los parámetros y lineamientos que requiere una sólida empresa que se encamina al éxito, sin embargo, existen más herramientas estratégicas que serán abordadas más adelante.

La **misión** es definida como la redacción de los principales factores que hacen que la empresa exista, la cual traza características de cómo se encuentra la empresa en contexto actual, y como esta proyecta sus objetivos que se definen en la visión institucional.

Por otro lado, **la visión**, representa el propósito que la empresa tiende a alcanzar tanto en valor corporativos como en posicionamiento. La visión aborda el camino que se pretende llegar y cristalizar las metas propuestas, corroborando interrogantes tales como donde se pretende llegar, hacia donde se dirige y que es lo que se desea lograr en el futuro.

**Objetivos organizacionales.** Unir Revista (2022) señala que los objetivos estratégicos son propósitos que tienden a ser alcanzados en periodo de mediano y largo plazo, lo que implica buscar un resultado favorable, con la ideología de establecer diversas estrategias acordes con la situación actual de la empresa con mira de buscar que la misión y visión se cumplan, estos permiten orientar la actuación y la toma de decisiones en la empresa.

Los objetivos organizacionales son puestos con la finalidad de crear soporte de las ideas y estrategias, esto para suplir las expectativas de accionistas e involucrados. Son lineamientos estructurados por los cuales la empresa debe seguir, cabe destacar que con el alcance de cada uno de los específicos corroboran al propósito general, hasta poder alcanzar lo que se pretende de forma macro.

**Valores corporativos.** Al hablar de valores corporativos, se hace énfasis a la carta de presentación de la empresa, es decir, la representación en la operatividad plasmados en valores que se demuestran en el personal, clima organizacional e incluso en las relaciones con él. Son el complemento cultural que hace posible el buen desempeño laboral de todos en general.

Universidad Autonoma Del Estado De Hidalgo (2022) Los valores que representan una organización, son básicamente las rutas intangibles y humanísticas por la cual se rigen a través de compromisos, tantos de la empresa como colaboradores, inversionistas, sus consumidores entre otros (p. 11).

### ***Transporte Público***

El transporte público en la actualidad es indispensable para el traslado de la clase popular en especial, y demás sectores que hacen uso de este servicio, por ello es importante acotar que, para llevar a cabo y realizar la presente investigación Cabe destacar que la idea del transporte se ha dado hace varios años atrás con el fin de movilizar con mayor facilidad y desplazarse de cualquier punto a otro en determinado tiempo estimado o proyectado según el recorrido.

Pérez (2021), El transporte público, se trata de un conjunto de elementos tangibles de contribución públicas, que tienen el objetivo de desplazar personas u objetos desde punto diferentes, con la idea de llegar a un destino determinado. pudiendo trasladar productos, la mercancía, cargas y también brindar servicios netamente adherido al tema, por otro lado, se destaca la gran importancia que esta representa en cuanto a economía ya que este populoso sector, genera alta demanda en cuanto a usuarios.

***Transporte en Santa Elena.*** El Ecuador dispone con una infraestructura de trasportación al nivel nacional seguramente potenciada, de acuerdo con los avances tecnológicos a los que se ven inmerso las empresas fabricantes y proveedoras de estos vehículos destinados a este sector, por ello, en Santa Elena este sector brinda servicio en el área urbana, y está compuesta de 3 cantones: Santa Elena, La Libertad, Salinas

De acuerdo con Tigrero (2019), El transporte en Santa Elena aproximadamente cuenta con 240 unidades de transporte público urbano de pasajeros, las mismas que cubren rutas específicas abordando cada rincón de la ciudad, actualmente se cuenta con 2 consorcios de

transporte que operan dentro de la provincia, hablamos de CITSE Y LALITRAN EP, estas brindando servicios intercantonal y urbano.

**Consortio Lalitran EP.** De acuerdo con Cochea Borbor (2022), menciona que “La empresa pública Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad Lalitran-EP”, es una entidad que opera bajo estamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad quien precisamente la creó, esto con el fin de prestar servicios, a través de ordenanza (Municipal S/N, de fecha 5 de agosto del 2019.- a las 17h10.) (p. 56).

Esta empresa fue creada con la finalidad de proporcionar colaboración en el orden vial, a través de acciones como regular y controlar servicios que estén adheridos al transporte público, en movilidad, de tránsito, dentro de los límites geográficos del cantón La Libertad, y es importante que esta empresa es quien provee de los permisos de operación para la circulación de unidades de transporte público de las empresas Cía. Salisel y Coop. Puerto Peninsular.

**Cooperativas de transporte de pasajeros.** Como se ha venido mencionando con anterioridad, la cooperativa de transporte, en la actualidad ha sido considerada un medio de movilidad fundamental y de las más importante en el área urbana y rural, en ámbitos locales como nacionales, incluso internacionales, ya que este medio, dispone de recorridos en lugares pocos concurridos por buses que brindan el mismo servicio, es decir, cubren con rutas específicas determinadas.

Según lo manifestado por Zambrano Alejandro (2013) en su trabajo de titulación, señala la fecha específica que tuvo lugar la creación de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, siendo esta creada el 21 de junio de 1982 con el propósito de suministrar de servicios de movilidad a la población peninsular, direccionando sus servicios netamente al perímetro urbano en el cantón La Libertad.

**Infraestructura vial.** Al nivel nacional se evidencia gran afluencia de vehículos en todos los sectores que este medio demanda, es decir, el transporte interprovincial, intercantonal y urbano, este último diariamente registra elevados índices de multitud de tránsito de todas las formas posibles, siendo el perímetro urbano cantonal, uno de los medios que alberga gran cantidad de recorridos viales, y en consecuencia de aquello se denota gran deterioro de la infraestructura vial, lo que implica falta de mantenimiento, y entre otros aspectos adheridos a este.

Sangama (2018) afirma que se deberá tener en cuenta el estado de la infraestructura vial para promover, buena educación vial y con ello lograr eficiente efecto en el tránsito, si bien es cierto el autor ratifica que no siempre los estudios y análisis de esta infraestructura deben limitarse al recurso económico, es claro que se depende de el para llevar a cabo aquello, pero sin embargo se debe priorizar el transporte, en el sentido de generar buenos estudios socioeconómicos, que garanticen infraestructura vial de calidad. (p. 43).

**Recorridos.** La cooperativa se caracteriza por cubrir rutas que alcanzan recorridos en la cabecera cantonal de la libertad, esto debido al cumplimiento del permiso de operación otorgado por el consorcio Lalitran EP, y que es compartido con la compañía Salisel S.A. así mismo las unidades trabajan cumpliendo necesidades de transporte por varios sectores del cantón

Zambrano Alejandr (2013), afirma que por efecto del permiso de operación otorgado por el consorcio Lalitran Ep, se debe por ley compartir recorridos entre la Coop. Puerto Peninsular, y CIA. Salisel, es decir que ambas empresas cubren todas y las mismas rutas dentro del cantón La Libertad (p. 40).

**Calidad en servicios.** En las empresas en la actualidad, optan por ser competitivas para mantenerse, y el sector del transporte no es la excepción. Por ello buscan mecanismos que contribuyan ese aspecto crucial para ellas, sin embargo, cabe mencionar que el desempeño y calidad del servicio que se brinda a los clientes es el nivel de confiabilidad y aceptación que tendrá toda empresa.

Rojas Martinez y otros (2020), señalan que la calidad de servicio que se brinde responde a un sinnúmero de estrategias puntualizadas que ayudan a optimizar los procesos de atención al cliente, esto con el fin de abordar las expectativas necesidades del consumidor.

**Gestión Administrativa.** En las organizaciones, es indispensable mantener una sólida gestión administrativa que permita cumplir con las expectativas de los stakeholders ligados a la organización. La filosofía empresarial de cada empresa está determinada para que a través de la gestión se lleve a cabo.

Mendoza Briones (2017) La gestión administrativa contribuye al cumplimiento de la filosofía empresarial de la empresa, sin embargo, esta busca coherencia en los objetivos, metas, valores, a través del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar, (p. 6-7)

## Fundamentos legales

### Constitución de la República del Ecuador, 2008

#### *Capítulo II.*

#### *Sección novena*

##### *Personas usuarias y consumidoras*

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

##### *Sección duodécima*

##### *Transporte*

**Art. 394.** El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias.

##### *Sección décima*

##### *Población y movilidad humana*

**Art. 392.-** El Estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El Estado diseñará, adoptará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados

y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

## **Código de trabajo**

### *Título preliminar*

#### *Disposiciones fundamentales*

**Art. 3.-** Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

### *Capítulo V*

#### *De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones*

**Art. 47.-** De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

**Art. 48.-** Jornada especial. - Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor. La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.

**Art. 49.-** Jornada nocturna. - La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

**(Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial)**

## **TITULO I**

### ***De Las condiciones De Transporte Terrestre***

**Art. 40.-** El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

***Seguridad.*** - El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

***Calidad.*** - Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

## **Título II**

### ***Del Servicio De Transporte Terrestre***

#### ***Capítulo I***

#### ***De la Constitución de compañías y Cooperativas de Transporte Terrestre***

**Art. 53.-** Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT.

### **Ley del consumidor.**

En el **art. 4.** puntualiza los derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República

1. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
2. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar



## Capítulo II.

### Marco Metodológico

#### Diseño de investigación.

El diseño al que se inclinó la investigación es no experimental, de alcance descriptivo, exploratorio, además de considerar el enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, mismos que contribuyeron al desarrollo de la investigación, a través del levantamiento de información pertinente para llegar a la respectiva discusión, con el fin de emitir resultados acerca de la temática “Planificación estratégica en la Cooperativa de Transporte Público Urbano, Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022.

El diseño empleado **no experimental**, sustenta en que no se manipuló las variables a investigar, lo que permitió que estas sean analizadas en su contexto natural, generando una exhaustiva investigación. Por otro lado, el alcance investigativo fue de carácter **exploratorio**, debido a que se examinó las variables directamente en el campo de investigación, es decir se conoció la situación actual de la cooperativa y se analizó minuciosamente los procesos que se llevan dentro de ella, sea administrativo, operativos y de servicio al cliente, por otro lado el alcance **descriptivo** ya que la investigación optó por descubrir la tendencia que determinó resultados comparativos acerca de la actual gestión de la cooperativa, además se sustentó a través de bases teóricas y antecedentes que permitieron discutir los resultados.

La investigación respondió al **enfoque mixto**, mismo que dio paso un análisis de datos levantados de forma **cualitativos** como **cuantitativos** en la cooperativa de transporte público “Puerto Peninsular”, haciendo uso de técnicas investigativas que permitieron orientar el principio del problema y enrumbarlos a escenarios favorables.

Además, se corroboró este enfoque cuantitativo debido a la aplicación de encuestas que fueron abordados bajo cuestionarios, por otro lado, el enfoque cualitativo para las respectivas entrevistas por medio de una guía de entrevista. Y con ello dio paso a la medición del punto de vista de los usuarios, como también criterios de transportistas acerca de los procesos que se dan en la mencionada cooperativa. Lo que permitió llegar a una mejor comprensión del estudio realizado.

## Métodos de la investigación

Para el respectivo estudio se empleó el método de investigación deductivo, además de considerar el análisis como base de incursionar una indagación correcta y concreta

El método **deductivo** es utilizado con la finalidad de poder conceptualizar determinados criterios que aporten con las variables planificación estratégica y transporte público, mismas que están determinadas para indagar dichos aspectos que infieren en la cooperativa Puerto Peninsular. Este método deduce el análisis de estudio que permitió conocer desde lo general a lo particular, es decir consistió en analizar en ámbitos generales acerca de las variables planificación estratégica y transporte público, acentuando criterios e información de varias autorías, para luego poder evaluar los aspectos que están adheridos al campo de estudio, es decir, a la “Cooperativa Puerto Peninsular”.

## Población y muestra

### *Población*

La población de la investigación involucró a la totalidad de **colaboradores**, siendo estos, **4 administrativos y 27 transportistas**, quienes desempeñan diariamente sus labores en la cooperativa Puerto Peninsular, además de valorar a los usuarios que hacen uso del servicio que dota la empresa, este último fue proporcionado bajo conversación con directivos de la cooperativa, y en efecto a aquello, se determinó número de puntos o usuarios promedio por unidad de forma diaria en el recorrido completo que estas realizan dentro del perímetro urbano del cantón La Libertad, exactamente siendo **450 usuarios diarios por unidad**, esto asumiendo la frecuencia de extremo a extremo, datos que son multiplicados para el total de **29 buses operativos** en dicha institución, dando como resultado un total de **13.050 usuarios** diarios que hacen uso del servicio de la cooperativa, cabe mencionar que estos datos fiables, fueron proporcionados por la gerencia de la cooperativa.

La población cooperó para el respectivo levantamiento de información, siendo simplificada bajo parámetros y lineamientos que permitieron sustraer la muestra, que corresponde a el número de personas que dieron paso a una tendencia mínima. Dichos datos se reflejan a continuación en la **tabla 1**.

**Tabla 1***Población de la cooperativa Puerto Peninsular*

<b>Población Coop. Puerto Peninsular</b>	<b>Cantidad</b>
Personal Administrativo	4
Transportistas	27
Usuarios	13.050
<b>Total, de población</b>	<b>13.081</b>

*Nota: Datos proporcionados por el gerente de cooperativa Puerto Peninsular.***Muestra.**

El tipo de muestreo empleado en la investigación se inclina al **no probabilístico, conveniencia**, ya que, al tener una población amplia y finita, se optó por simplificar y tomar una porción de ella para el levantamiento de información, con ello establecer una muestra significativa.

El cálculo se utilizó la aplicación de fórmula general, considerando datos antes mencionados en la **Tabla 1**, datos fiables proporcionados por la gerencia de la cooperativa Puerto Peninsular, siendo la totalidad de la población 13.081, por otro lado, mencionar que los datos que se muestran a continuación representan valores establecidos de forma automática, considerando el nivel de confianza, probabilidad de éxito, probabilidad de fracaso y el margen de error. luego se procedió a simplificar la población para generar la muestra representativa

A continuación, en la **Tabla 2** se especifican los datos para el cálculo de la muestra.

**Tabla 2***Datos para el cálculo del tamaño de la muestra.*

	<b>Símbolos</b>	<b>Valores</b>
N= Población	N	13.081
Z= Nivel de confianza	Z	1,96
P= Probabilidad de éxito	P	0,5
Q= Probabilidad de fracaso	Q	0,5
e= Margen de error.	<i>e</i>	5 %
n= tamaño de la muestra	<i>n</i>	<b>373</b>

*Cálculo del tamaño de muestra*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(13.081) \cdot (3.8416) \cdot (0.25)}{(0.0025)(13.081 - 1) + (3.8416) \cdot (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(50.251,97) \cdot (0.25)}{(0.0025)(13.080) + (3.8416) \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{12.562,99}{32.7 + (0.9604)}$$

$$n = \frac{12.562,99}{33.6604}$$

$$\mathbf{n = 373}$$

A través de aplicación de fórmula general de muestra, Se obtuvo como resultado el tamaño de muestra de **373** personas, muestra válida para la aplicación de instrumentos de recopilación de datos. Es importante mencionar que esta se clasificó bajo criterio del número de personas y el rol que cubren en la cooperativa, como lo evidencia la **Tabla 3**, esto con el fin de diversificar el tamaño de la muestra antes mencionada, lo cual permitió que se precisara la aplicación de técnicas de levantamiento de información.

**Tabla 3**

*Clasificación del tamaño de la muestra*

<b>Clasificación de muestra</b>	<b>Número</b>
Presidente	1
Gerente	1
Personal Administrativo	2
Transportistas	27
Usuarios	342
<b>Total</b>	<b>373</b>

## Recolección y procesamiento de datos

### *Entrevista*

Este instrumento de recopilación de datos fue indispensable para conocer la postura del señor gerente, así como también la del señor presidente de la cooperativa, a través de **8 preguntas abiertas** subjetivas plasmadas en la **guía de entrevista**, mismas que fueron abordadas con respuestas adheridas al manejo de la gestión y funcionamiento de la organización bajo parámetros estratégicos para brindar el servicio que hoy poseen los señores Libértense, dichos datos se reflejan en la **Tabla 4**.

### *Encuestas*

Esta técnica de recopilación de información se sustentó bajo la aplicación del **cuestionario**, este instrumento fue diseñado con preguntas objetivas con respuestas cerradas, respuesta medida bajo criterio de escala de Likert, se aplicó con el fin de recabar información relevante acerca del punto de vista de los señores colaboradores que delimitan sus funciones diarias en la cooperativa Puerto Peninsular, personal administrativo y transportistas, ya que sostienen un criterio objetivo acerca de la gestión que se lleva a cabo, además de los procesos internos y externos. Por otro lado, están los usuarios, quienes fueron los principales autores para considerar, debido a que estos fiscalizan el servicio que reciben por parte de la cooperativa, sin embargo, fueron piezas fundamentales debido a que dieron su punto de vista acerca del manejo de la planificación estratégica de la cooperativa, dichos datos se muestran en la **Tabla 4**, se detallan a continuación

### **Tabla 4**

#### *Instrumentos para aplicar*

<b>Muestra</b>	<b>Instrumento</b>
Presidente y Gerente	Entrevista
Transportistas y personal administrativo	Encuesta
Usuarios	Encuesta

*Nota: Los señores presidentes y gerentes al ser conductores y a la vez desempeñar el rol administrativo, se le opta por realizarle encuesta y entrevista.*

Para el tratamiento y procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico, IBM SPSS Statistics, además de considerar el Microsoft Forms.

### ***Validación y confiabilidad de los instrumentos***

La validación de instrumentos fue uno de los mecanismos de confiabilidad más importantes considerados para determinar la fiabilidad y la aceptación de los instrumentos de recopilación de datos, ya que este se encargó de analizar las variables que representan cada pregunta que componen los cuestionarios previos a su aplicación, cabe destacar que para considerar fiable un instrumento se debe ponderar bajo el rango de **0.7** como mínimo, entre más se acerque al 1.0, es más confiable los instrumentos de acuerdo al análisis de Cronbach.

### **Tabla 5**

#### *Procesamiento de casos validos*

<b>Criterio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Válidos	30	100.0
Excluidos	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Para la respectiva validación de instrumentos recopilación de datos, se procedió a la Prueba piloto. Iniciando el procedimiento con tomar el 10% del tamaño de muestra de estudio, se procedió a encuestar mencionado porcentaje de muestra, posterior a ello se pudo constatar respuestas que sirvieron como base para criterio de evaluación de fiabilidad de los instrumentos previo a su aplicación. Esta información fue sometida a una base de datos debidamente procesada a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics, y se incursionó a determinar el análisis de confianza o fiabilidad de los instrumentos, el cual arrojó como resultado el análisis de fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach como se observa en la **Tabla 6** que se muestra a continuación

### **Tabla 6**

#### *Alfa de Cronbach de instrumentos de recopilación*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,944</b>	<b>23</b>

### Capítulo III Análisis de datos y discusión

#### *Análisis de entrevistas realizadas a los señores gerente y presidente de la cooperativa Puerto Peninsular.*

##### **¿Qué es lo más importante que usted en la prestación del servicio?**

Los entrevistados mencionaron que lo más importante dentro del servicio es el usuario, no puede existir un producto o un servicio si no existe un cliente final, ellos se deben al usuario. Todos sus esfuerzos deben estar enfocados en satisfacer la necesidad que tenga el usuario, esa es el propósito con la que se trabaja ahí, tratar de abastecer la demanda que requiere el usuario a nivel del transporte urbano

##### **¿Actualmente la cooperativa posee planificación estratégica?**

Los entrevistados aseguraron que, cuando ellos ingresaron al cargo de la gerencia y presidencia, la cooperativa ya contaba con misión, visión, entre otros componentes que demanda una planificación estratégica, pero éstas, ya tienen varios años sin ser actualizados, sin embargo, al momento de asumir el cargo administrativo, lo primero que hicieron fue, establecer las funciones para la asistente administrativa, porque es lo más delicado en la cooperativa, ahora se puede definir una ruta de caja, un cierre de caja diario, un balance general diario, semanal, mensual, ya que es lo primordial en la cooperativa, sin embargo acotaron que la empresa en necesita de actualización de la identidad corporativa, por ello ratificaron que les vendría conveniente una actualización de la filosofía empresarial, ya que la que posee actualmente está prácticamente quedando obsoleta.

##### **¿La cooperativa posee Misión y Visión?**

Los señores mencionaron, que la cooperativa si posee misión y visión, pero ya cumplió su periodo especificado, sin embargo conocen el punto donde se encuentra actualmente la cooperativa hablando estratégicamente, quizás no a gran detalle como lo requiere una planificación estratégica óptima, sino más bien un poco empírica, además acotaron que si sería bueno contar con un diseño organizacional debidamente estructurado, en especial, ajustar filosofía empresarial, que es lo que consideran primordial, como también ciertos componentes que existen en la cooperativa, requieren de actualización, ya que como es evidente, a menudo que pasa el tiempo, éstas tienden a ser obsoletos.

**¿Qué ventajas considera que la cooperativa Puerto Peninsular resalta frente a su competencia directa e indirecta?**

Pese a tener una planificación estratégica desactualizada, se ha manejado acciones acertadas que hacen que se resalten aspectos, cuyos efectos le dan valor a la razón de ser de la cooperativa. Acciones tal vez un poco empíricas, pero con previa discusión colectiva en la asamblea general de la cooperativa. Uno de los aspectos que hace que la cooperativa resalte ante sus adversarios, es precisamente la infraestructura organizacional, los aportes de los transportistas se ven reflejado como inversión, por otro lado, resalta el patio automotor que se encuentra en constante renovación. Estos son dos de los aspectos que hacen que la cooperativa tenga un valor agregado y lógicamente sea ventajoso.

**¿Considera que la cooperativa posee fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas?**

En respuesta de los entrevistados, mencionaron que la cooperativa si posee fortalezas a destacar, las cuales se pueden evidenciar tangible como intangiblemente, una de las fortalezas que destaca la cooperativa, es su patio automotor, el mismo que actualmente se encuentra en constante renovación en cuanto a las unidades de transporte, mientras que en cuanto a debilidades, señalaron que no tienen debidamente establecido un diagnóstico situacional bajo una herramienta estratégica donde estén plasmados aquellos puntos de suma relevancia a considerar, además de no contar con una actualizada filosofía que permita ser impulso de partida y medir un propósito. Por otro lado, en ámbitos externos, acotaron que existen diversos factores que se consideran oportunidades y amenazas, ya que como mencionaron con anterioridad, estas pueden ser alianzas estratégicas, así como también riesgos a considerar como la competencia.

**¿Los empleados reciben algún tipo de motivación personal, por parte de los directivos o personal administrativo de la Compañía, como practica de su filosofía empresarial?**

Los entrevistados aseguran que sí, exponen que la mejor motivación que puede existir a un empleado siempre viene por la parte económica, “Este aspecto lo manejamos primero porque nos exige la ley y segundo, porque valoran el recurso humano, ese es su tipo de motivación que se le puede dar, aunque se conoce que en estos trabajos se debe resaltar como prioridad el valor



humano del respeto, hay valores humanos que si están vigentes en la cooperativa, pues no están estipulado bajo un documento pero los conocen”, señaló el gerente de la cooperativa.

**En relación con la pregunta anterior ¿Qué valores humanos prioriza la filosofía empresarial de la cooperativa?**

En la cooperativa se maneja muy minucioso el desenvolvimiento de los colaboradores, por ello cada conductor, sobre todo, sabe que como practica empresarial, manejamos el respeto, sinceridad, responsabilidad, transparencia, honestidad, ética, compromiso, y sobre todo dar calidad en el servicio, como ya se ha venido mencionando, los colaboradores están inducidos en estos valores, pero como es evidente no está situada bajo alguna identidad que presente a la cooperativa como sus valores empresariales, siendo este un componente débil de su planificación estratégica.

**En contexto estratégico ¿El compartimiento del permiso de operación con Cía. Salisel, es un punto negativo para la cooperativa puerto peninsular?**

Señalaron que efectivamente el compartimiento de rutas con la compañía Salisel es un gran problema que acontece en la cooperativa puerto peninsular, debido a que ambas instituciones no coinciden en la forma de operar, es decir que, en cuanto a control de llegada y salida, la cooperativa Puerto Peninsular es más rigurosa, mientras que Salisel presenta muchos inconvenientes con aquello, coincidieron los entrevistados.

Esto es un punto negativo para la cooperativa porque, al momento de brindar el servicio a los usuarios, estos evalúan la calidad del servicio que reciben y al hacerlo, lo generalizan de tal forma que no diversifican ambas instituciones, sino que emiten comentario que abarca un solo criterio, entonces es evidente que la compañía Salisel, presenta inconveniente, no solo en ella recae las observaciones, sino también a la cooperativa, por el simple hecho de compartir rutas, mismo color de unidades y entre otros aspecto.

**Cree usted que sería bueno la reestructuración de la planificación estratégica actual**

Efectivamente, mencionaron que sería magnifico un ajuste en su planificación, pero señalaron que les hace falta adecuar su filosofía empresarial, ya que consideran que es ahí donde se puede partir para buscar estrategias que permitan lograr objetivo

## Análisis de encuesta a colaboradores

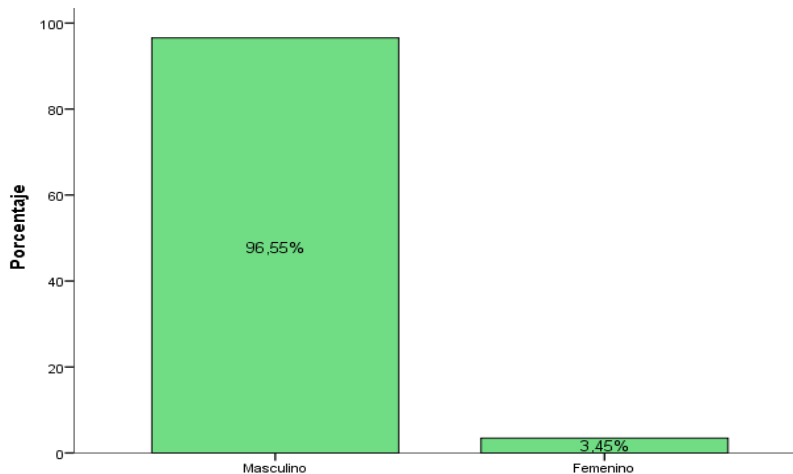
**Tabla 7**

*Genero de transportistas*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	28	96,55%
Femenino	1	3,45%
LGBTIQ+	0	0%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

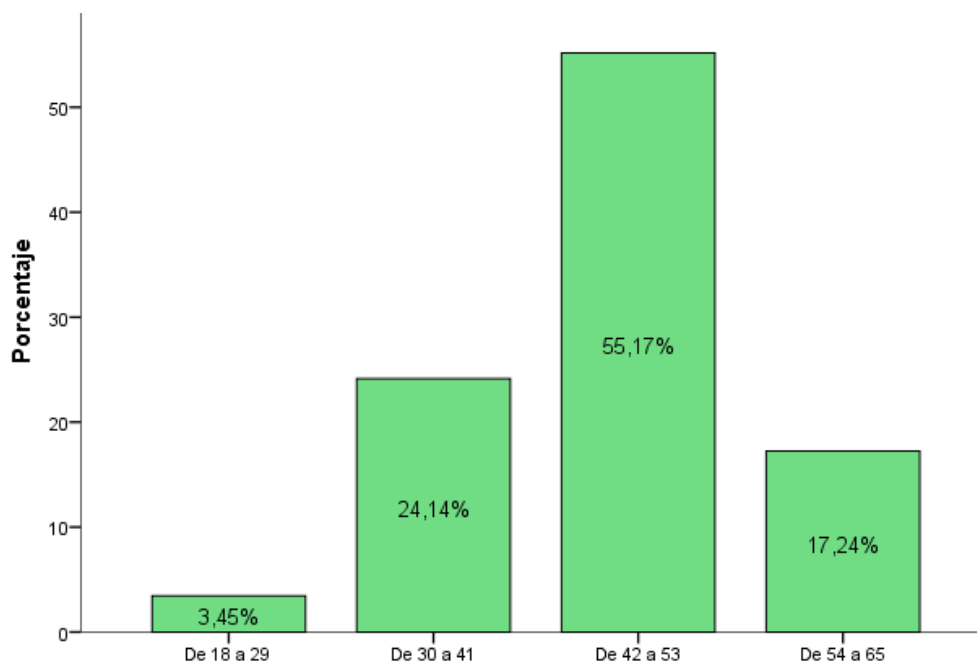
*Genero de transportistas*



Considerando **la Tabla 7** y **Figura 1**, se puntualiza que de la totalidad de colaboradores encuestados, se corrobora que son masculinos, cabe recalcar que en este grupo humano se considera conductores y controlador, mientras que tan solo un colaborador de la cooperativa es de género femenino, misma que cumple con sus labores desde el departamento administrativo, sin embargo al ser una cooperativa de transporte, se visualiza claramente que la mayoría de colaboradores que la integran, cumplen con el rol de transportistas, sin embargo se mantiene una ideología que viene desde hace mucho tiempo atrás, que responde a que los conductores son hombres.

**Edad****Tabla 8***Edad de transportistas.*

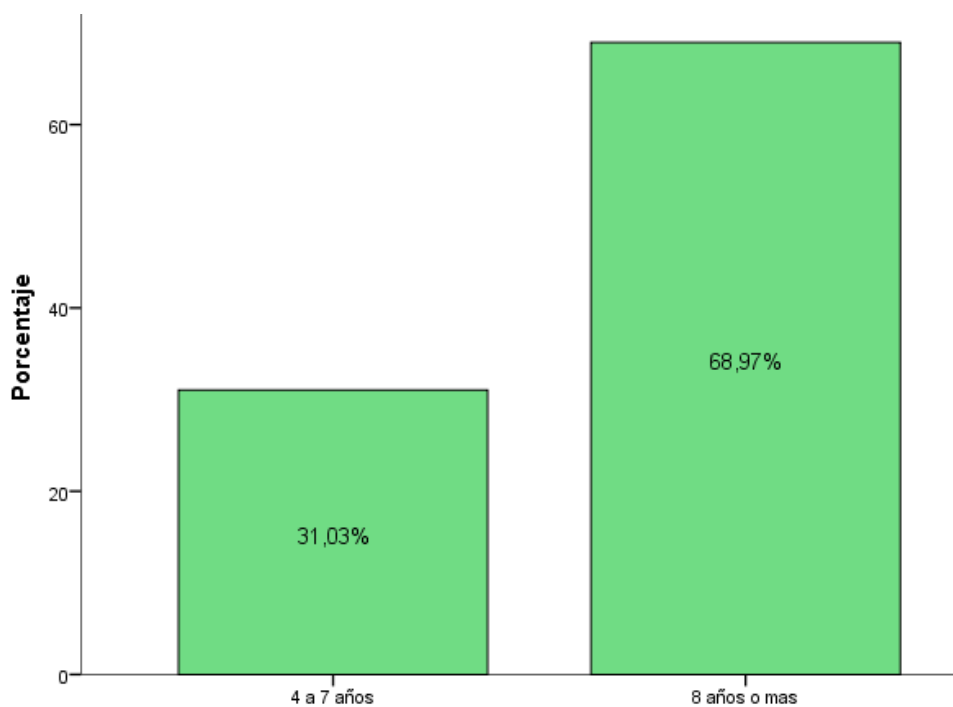
	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 29	1	3,45%
De 30 a 41	7	24,14%
De 42 a 53	16	55,17%
De 54 a 65	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 2***Edad de los transportistas*

De acuerdo con la **Tabla 8** y **Figura 2**, un grupo mayoritario de colaboradores actualmente están en el rango de edad entre 42 a 53 años, es decir que existe un gran nivel de experiencia en la conducción, ya que mucho mencionaron estar en la empresa desde cuando iniciaron sus actividades, mientras que otro grupo significativo, señaló que su rango de edad, oscila entre los 30 a 41 años, cabe mencionar que este rango de edad coincide con la compañía Salisel, Sin embargo con tan solo el 3,45% de colaboradores, se constató que poseen edad que cumple el rango entre 18 a 29 años.

**Tabla 9***Tiempo laborando en la cooperativa*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
4 a 7 años	9	31,03%
8 años o mas	20	68,97%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 3***Tiempo laborando en la cooperativa*

Según la **Tabla 9** y **Figura 3**, evidencia que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa Puerto Peninsular es considerada antigua ya que poseen más de 8 años siendo parte del talento humano de esta organización, cumpliendo con sus labores encomendadas desde su vínculo a la organización hasta la actualidad. de la misma manera existe un grupo minoritario de colaboradores que responden al 31,03%, que señalaron estar poco tiempo vinculada a la cooperativa en el ámbito laboral.

**Pregunta 1:** ¿Actualmente la Cooperativa Puerto Peninsular evalúa sus procesos internos de forma periódica bajo criterio de análisis interno?

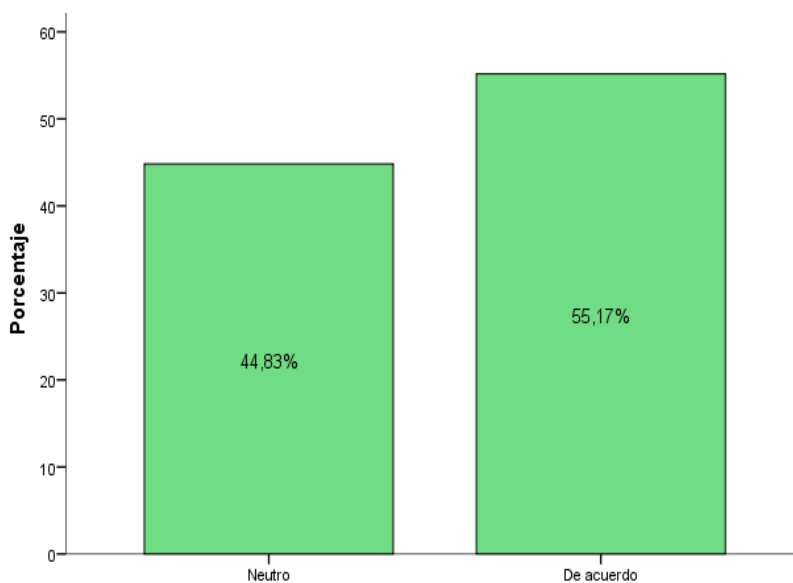
**Tabla 10**

*Análisis Interno*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Neutro	13	44,83%
De acuerdo	16	55,17%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Análisis interno*



Al considerar lo evidente en la **Tabla 10** y **Figura 4**, se observa que con el 55,17% de colaboradores, es decir más de la mitad, consideró que la cooperativa si evalúa periódicamente los procesos internos, sin embargo, que no se refieren a que esta se lleve a cabo bajo herramienta de análisis MEFI, sino más bien, el control de llegada y salida, el cual solo es un componente de medición mas no un análisis estratégico, sin embargo una cantidad considerable ratificó tener una postura neutral de cara a aquello, ya que simplemente dijeron no estar de acuerdo con en que se evalúa, tampoco en que no se evalúa.

**Pregunta 2:** ¿La Cooperativa Puerto Peninsular es evaluada periódicamente bajo criterio de análisis externo?

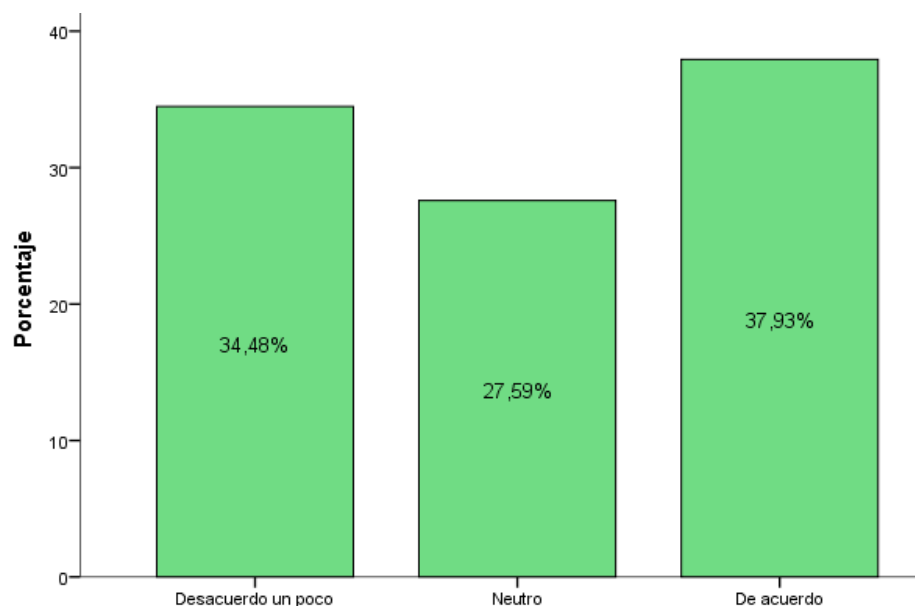
**Tabla 11**

*Análisis externo*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo un poco	10	34,48%
Neutro	8	27,59%
De acuerdo	11	37,93%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Análisis externos*



A través de resultados observados en la **Tabla 11** y **Figura 5**, existe resultados parejos que evidencian variedad en los criterios de los colaboradores encuestados. Con el 37.93%, asume que, si existe evaluación externa de forma periódica, de igual forma con 27,59%, mostró una postura neutral ante aquello, mientras que con el 34,48%, dijeron que no existe periódicamente ningún tipo de evaluación externa. Considerando los criterios, se puntualiza que la cooperativa mide los riesgos y oportunidades, pero no las plasma bajo una herramienta de medición, MEFE.

**Pregunta 3:** ¿Cooperativa Puerto Peninsular posee matriz FODA?

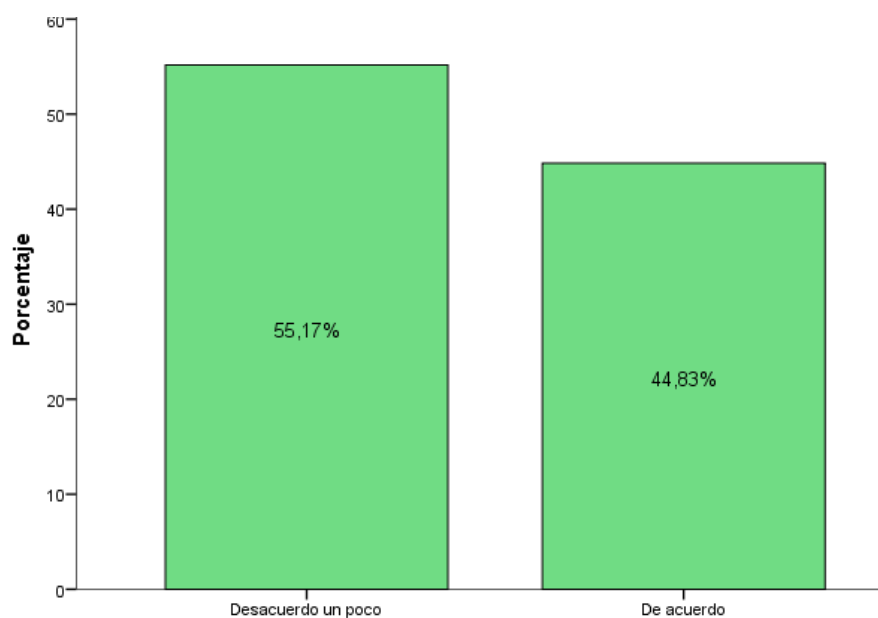
**Tabla 12**

*Matriz foda*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo un poco	16	55,17%
De acuerdo	13	44,83%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Matriz Foda*



En referencia a **Tabla 12** y **Figura 6**, con el 55,17%, ratifica que la mayoría de encuestados señaló que en la cooperativa no se presenta ni se socializa ningún diagnóstico situacional bajo herramienta estratégica como la matriz Foda, es decir que en la organización se sabe que poseen fortalezas a destacar, debilidades que atender, oportunidades que aprovechar y amenazas que subsanar, pero no están debidamente sustentado bajo análisis estratégico, por otro lado con un 44,83%, de colaboradores encuestados, mencionaron que si existe matriz foda. Se concluye que, si existe componentes que conforman esta herramienta estratégica, sin embargo, no está debidamente establecida en la planificación estratégica existente.

**Pregunta: 4** ¿La Cooperativa Puerto Peninsular posee planificación estratégica?

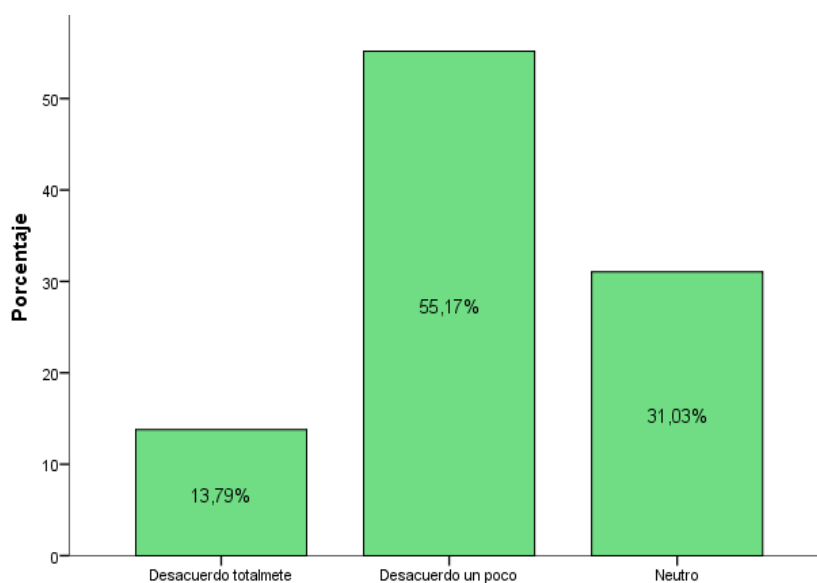
**Tabla 13**

*Planificación estratégica*

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo totalmente	4	13,79%
Desacuerdo un poco	16	55,17%
Neutro	9	31,03%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Planificación estratégica*



A través de datos proporcionado por la **Tabla 13** y **Figura 7**, la mayoría de los encuestados que corresponde al 55,17%, señalo mostrar su mínima desaprobación de lo mencionado en la pregunta, es decir, ratificaron que la cooperativa de transporte tiene conocimiento acerca de administración estratégica, es decir, conoce de principio, valores institucionales, entre otros aspectos, pero cada vez queda más obsoleta, por otro lado, una cantidad mínima de encuestados que representa el 13,79%, señalo que está totalmente seguro al mencionar que no existe ningún tipo de planificación estratégica en la cooperativa. Finalmente se concluye que, si existe planificación estratégica, pero hay componentes débiles de atender.



**Pregunta: 5** ¿Existen indicadores claves de desempeño en la cooperativa para supervisar el rendimiento en los colaboradores?

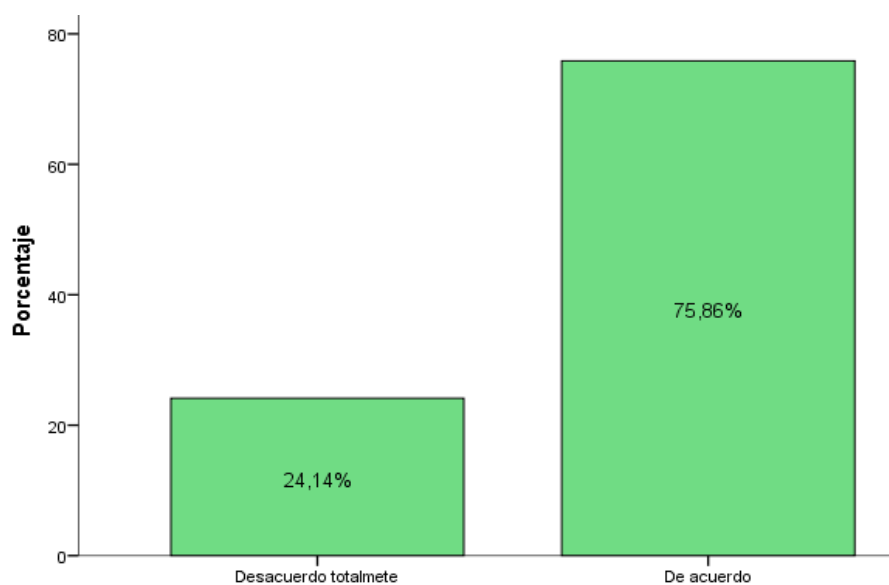
**Tabla 14**

*Rendimientos de colaboradores*

	<b>Transportista</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	7	24,14%
De acuerdo	22	75,86%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Rendimiento de colaboradores*



Según datos proporcionados por la **Tabla 14** y **Figura 8**, con el 75,86% de colaboradores encuestados, señalaron estar de acuerdo en que existen mecanismos de supervisión del desempeño o rendimiento en los conductores, ya que estos son monitoreados a través de control de llegada y salida del punto neutro, considerado a la estación principal, por otro lado, con el 24,14%, desaprueban totalmente aquello. En conclusión, se determina que existen controles internos en la cooperativa, pero a más de eso, no existe indicadores medibles que permitan establecer un nivel de riesgo y confianza que permita aplicar estrategias para suplir ciertas falencias que se presentan.

**Pregunta 6:** ¿Existen componentes de la planificación estratégica de la cooperativa que se deben corregir?

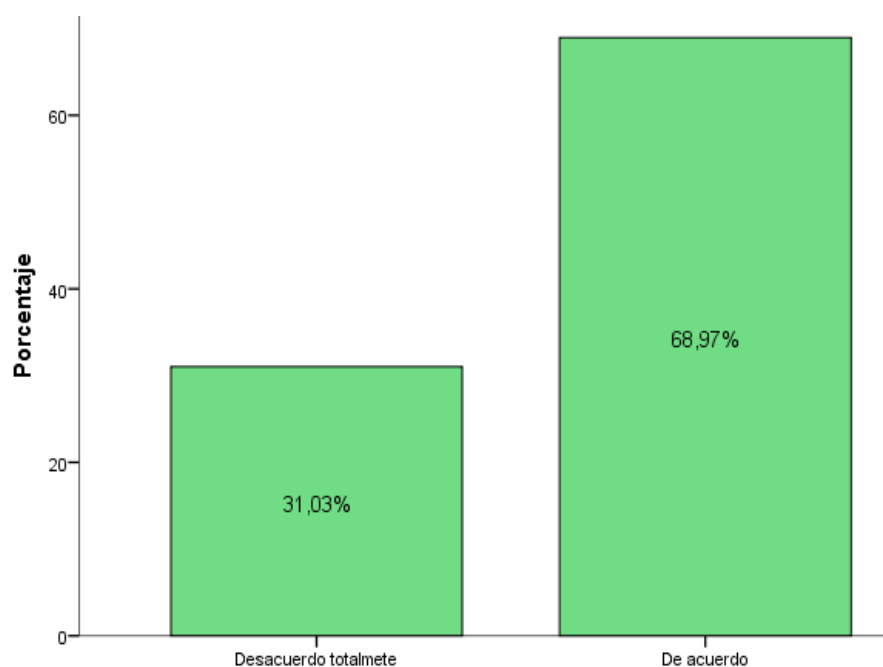
**Tabla 15**

*Aspectos para corregir*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	9	31,03%
De acuerdo	20	68,97%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Aspectos para corregir*



De acuerdo con **Tabla 15** y **Figura 9**, corrobora que con 68,97%, siendo un porcentaje bastante mayoritario, los colaboradores aseguraron estar de acuerdo en que la planificación actual debe corregir varios componentes, empezando por la actualización de su filosofía empresarial, sin embargo, un grupo de encuestados que responde al 31,03%, mencionó que no hay nada que corregir. se concluye que la gestión actual requiere de mejorías para optimizar los procesos, en primeras instancias dándole identidad a la cooperativa.

**Pregunta 7:** ¿Existen acuerdos estatales que prioricen la operatividad del transporte público en La Libertad, provincia de Santa Elena?

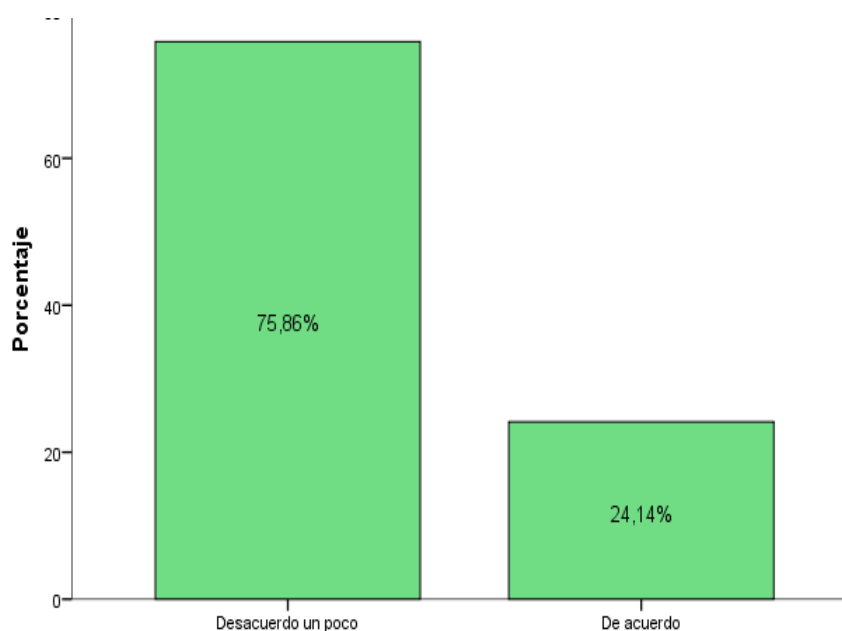
**Tabla 16**

*Priorización del transporte*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo un poco	22	75,86%
De acuerdo	7	24,14%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Priorización del transporte*



En concordancia con la **Tabla 16** y **Figura 10**, gran mayoría de encuestados señalaron que no hay acuerdos estatales que beneficien directamente al transporte, tomando en cuenta la delimitación urbana, pese a tener permiso de operación regulado por la empresa Lalitran EP, que rige bajo estamentos estatales del municipio de La Libertad, no se evidencia beneficios que ayuden con el crecimiento organizacional. Por otro lado, con el 24,14% de colaboradores encuestados, mencionaron estar de acuerdo en que hay acuerdos que benefician la cooperativa, finalmente se carece de acuerdos que ayuden al crecimiento de competitividad de la cooperativa.

**Pregunta 8:** ¿Sería bueno independizarse en el permiso de operación que actualmente comparte con Cía. Salisel?

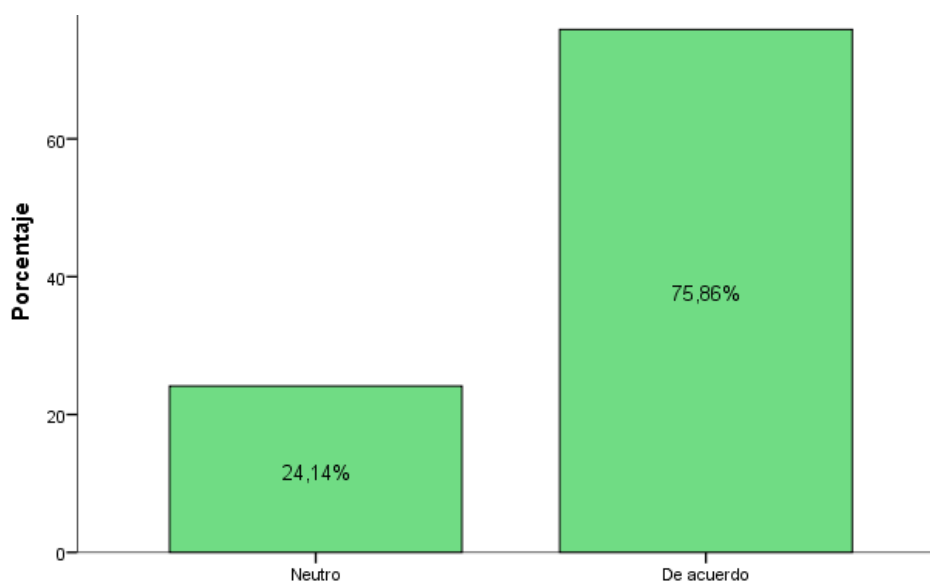
**Tabla 17**

*Permiso de operación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Neutro	7	24,14%
De acuerdo	22	75,86
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**

*Permiso de operación*



Considerando resultado en la **Tabla 17** y **Figura 11**, se puntualiza la postura de la mayoría de los colaboradores, que sostuvieron que es factible buscar independizarse del permiso de operación que actualmente comparten con la Cía. Salisel, ya que acotaron que muchas veces la reputación de la cooperativa se ve criticada por acciones que no son hechas por el personal de la misma, sino por acciones realizadas por el personal de la compañía mencionada con anterioridad, además considerar que el 24,14% de personal encuestado mantuvieron una postura neutral ante lo acontecido, esto debido a que si ven anomalías en aquello, pero también aseguran que es un proceso muy complicado de abordar

**Pregunta 9:** ¿Se cumple con las exigencias requeridas por los señores usuarios/pasajeros

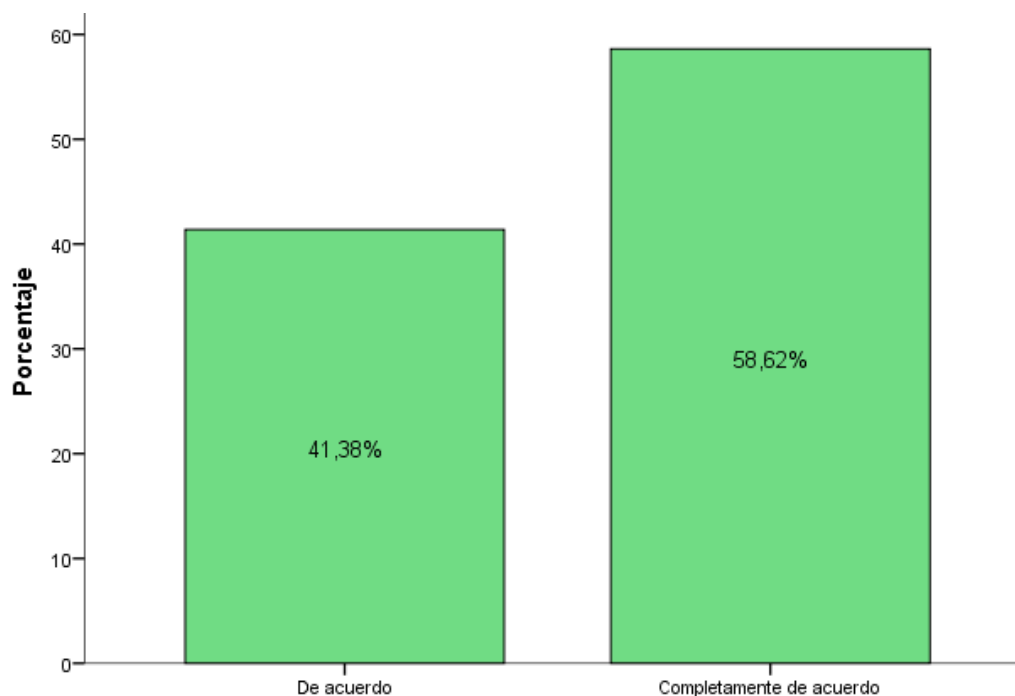
**Tabla 18**

*Cumplimiento de expectativas*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	12	41,38%
Completamente de acuerdo	17	58,62%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Cumplimiento de expectativas*



Según **Tabla 18** y **Figura 12**, gran parte de encuestados que corresponde al 58,62%, afirman que el servicio de transporte que brindan a los señores usuarios que abordan las unidades, es óptimo y cumplen con sus expectativas, por otro lado con 41,38% está de acuerdo en aquello, lo que evidencia optimismo y seguridad por parte de los señores transportistas, ya que aducen que tratan de mejorar cada día con el fin de generar mayor valor al trabajo que contemplan.

**Pregunta 10:** ¿El equipo de trabajo de Cooperativa Puerto Peninsular se encuentra debidamente capacitado y ponen en práctica sus valores al brindar servicio de calidad al usuario?

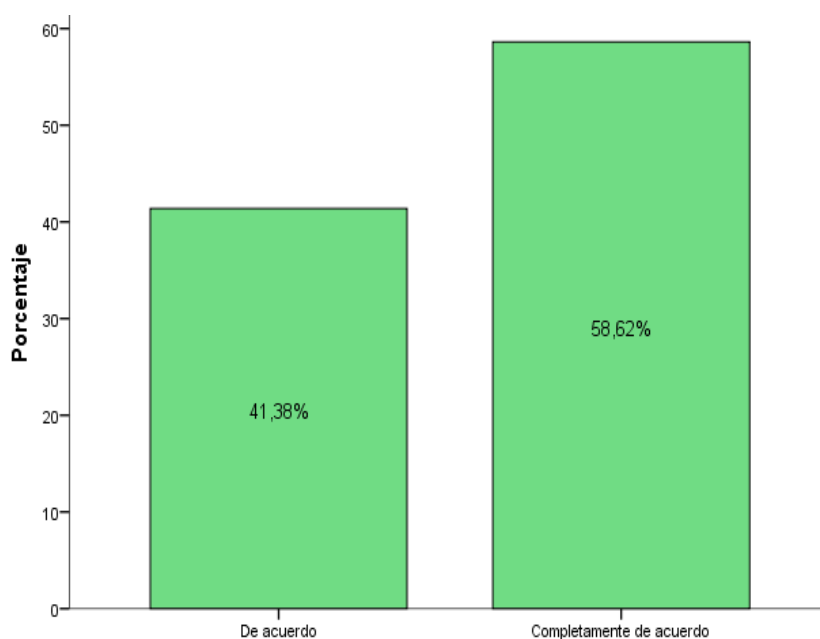
**Tabla 19**

*Personal capacitado*

	<b>Transportistas</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	12	41,38%
Completamente de acuerdo	17	58,62%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*Personal capacitado*



En vista de la **Tabla 19** y **Figura 13**, el grupo mayoritario que recae en el 58,62% de la totalidad de encuestados, mencionan y aseguran que están debidamente capacitados en conocimientos tales como educación vial, código orgánico integral penal, y otros rubros de suma importancia, otro grupo de encuestados afirmó estar de acuerdo, sin embargo no existe criterio contrario con aquello, lo que finaliza en que los conductores si demuestran conocimiento principales y ponen en práctica los valores corporativos para llevar a cabo su trabajo.

## Análisis de encuesta a usuarios

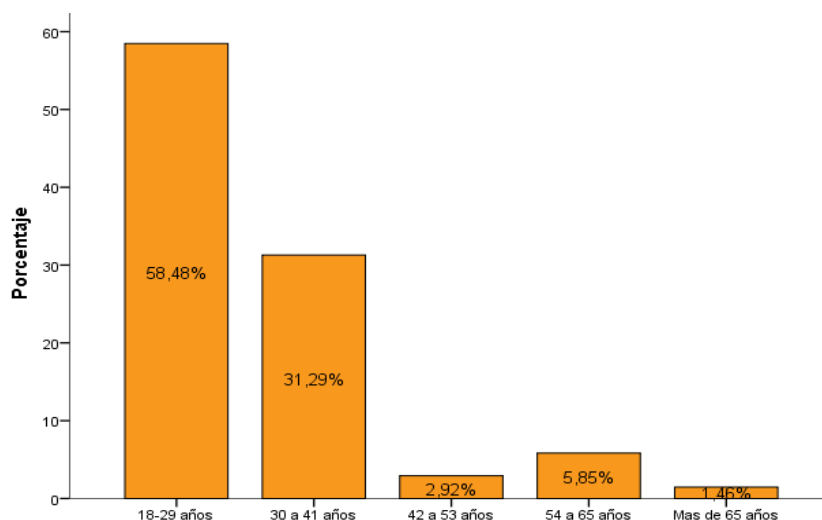
**Tabla 20**

*Edad de usuarios*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
18-29 años	200	58,48%
30 a 41 años	107	31,29%
42 a 53 años	10	2,92%
54 a 65 años	20	5,85%
Mas de 65 años	5	1,45%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

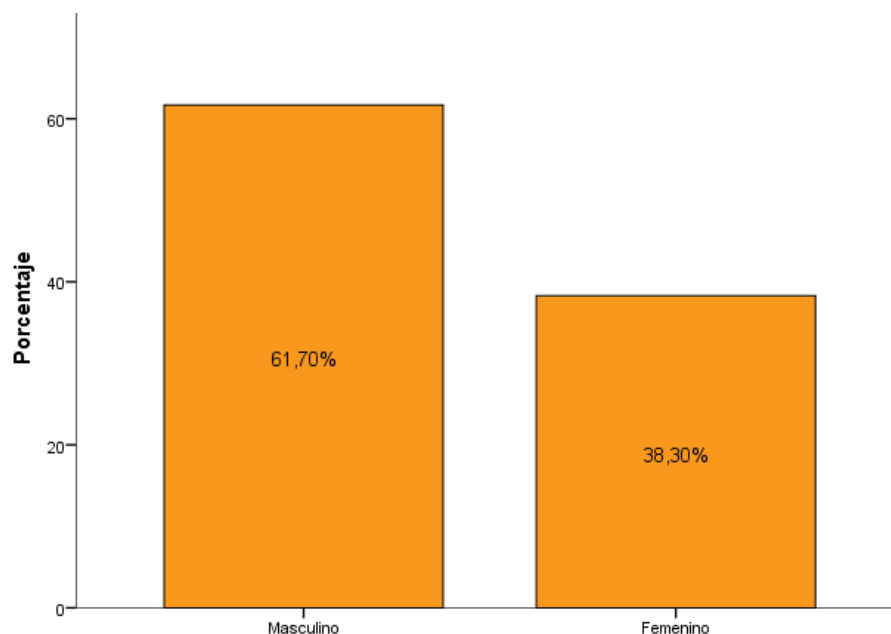
*Edad de usuarios*



De acuerdo con la **Tabla 20** y **Figura 14** se corroboró el rango de edad de usuarios que más frecuentan su movilidad en los recorridos que cubre la cooperativa. Con 58,48%, usuarios de edad entre 18 a 29 años, siendo estos los que mayor uso hacen del servicio que dota la cooperativa, cabe mencionar que en este grupo de usuarios están, estudiantes, transeúntes, así como también personal cuyos lugares de domicilios están situados en zonas aledañas al paradero oficial de la cooperativa u oficinas de la misma, y que su lugar de destino es cumplir con sus labores en empresas ubicadas en zonas céntricas de la ciudad, además de considerar los demás rangos de edad que con poca frecuencia de uso, son importante y fundamental para determinar el resultado de estudio.

**Tabla 21***Genero de usuarios*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	211	61,70%
Femenino	131	38,30%
LGBTIQ+	0	0%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 15***Genero de usuarios*

Considerando la **Tabla 21** y **Figura 15**, se evidencia que la gran mayoría de encuestados, con 61,70% pertenecen al género masculino, mientras que la diferencia de la totalidad al género opuesto femenino, en la indagación se tomó en consideración una tercera inclinación de género, siendo esta el grupo LGBTIQ+, del cual no se tuvo respuesta de usuario que se considere de dicho grupo, y en consecuencia a aquello no refleja porcentaje alguno dentro de la tabla y la figura comparativa, sin embargo hay que resaltar que del gran número de personas que hacen uso diario del servicio de la cooperativa, mayormente opta por cumplir sus gestiones o diligencias en horarios matutinos, salvo el caso de los señores usuarios que tienen horario determinados por trabajos, entre otros.



**Pregunta 1:** ¿Considera usted que la cooperativa Puerto Peninsular hace evaluación de sus procesos que se llevan internamente como externamente?

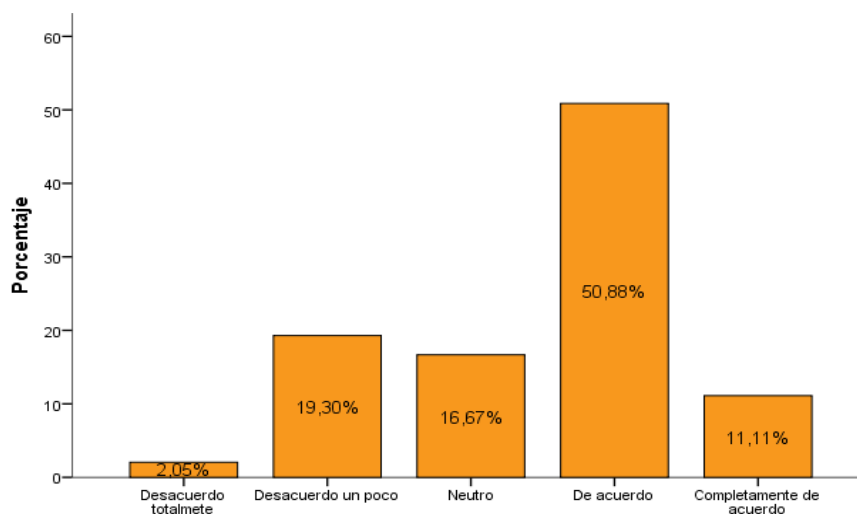
**Tabla 22**

*Análisis situacional (Análisis interno)*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	7	2,05%
Desacuerdo un poco	66	19,30%
Neutro	57	16,67%
De acuerdo	174	50,88%
Completamente de acuerdo	38	11,11%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Análisis situacional (Análisis Interno)*



En vista de los datos obtenidos en la **Tabla 22** y **Figura 16**, se buscó determinar si los señores usuarios saben acerca de algún análisis situacional que presente la cooperativa, sin embargo, la mayoría señaló estar de acuerdo conocer aquello, debido a que hay usuarios que tienen como conocido a algún conductor, y le han comentado que ciertamente se si se evalúa algunos parámetros que son de conocimiento, pero que no están acentuadas en alguna herramienta, mientras que el 19,30% señalaron no conocer ningún tipo de análisis interno en la cooperativa, se puntualiza si hay evaluación interna, pero no está plasmada formalmente.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted que la cooperativa tiene bien definido un diagnóstico organizacional, evaluando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?

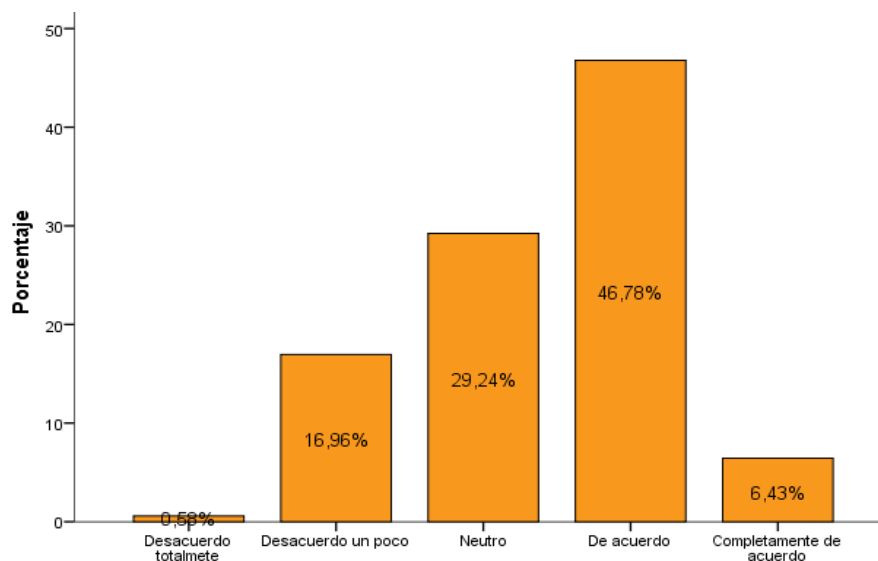
**Tabla 23**

*Diagnostico organizacional*

	Usuarios	Porcentaje
Desacuerdo totalmente	2	0,58%
Desacuerdo un poco	58	16,96%
Neutro	100	29,24%
De acuerdo	160	46,78%
Completamente de acuerdo	22	6,43%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**

*Diagnostico Organizacional*



De acuerdo con la **Tabla 23** y **Figura 17**, la mayoría de encuestados optó por definir que está de acuerdo en que la cooperativa posee factores relevantes del FODA, , mientras que tan solo la mínima cantidad menciona lo contrario, lo que claramente indica que en su mayoría sabe que existe maneras de medir el desempeño organizacional, sin embargo, añadieron a la respuesta, que se debe actualizar dichos parámetros, además de plasmarla en un herramienta que sea visible para todo su personal, ya que aducen que los resultados de aquello están reflejados en el servicio que brindan a la comunidad.

**Pregunta 3:** ¿Consideras que el servicio que la cooperativa brinda a la comunidad refleja una cultura organizacional adecuada?

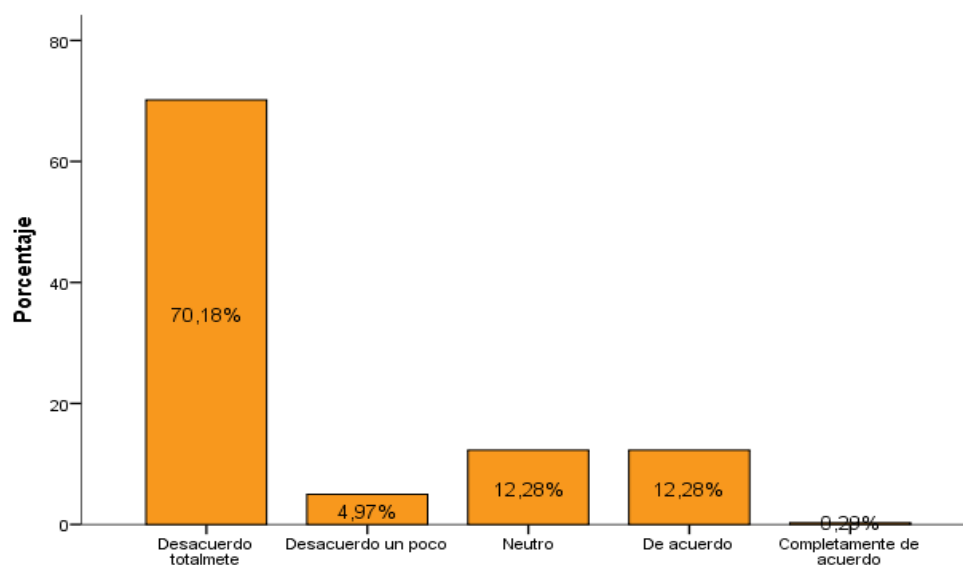
**Tabla 24**

*Cultura organizacional*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmete	240	70,18%
Desacuerdo un poco	17	4,97%
Neutro	42	12,28%
De acuerdo	42	12,28%
Completamente de acuerdo	1	0,29%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**

*Cultura organizacional*



A través de resultados vistos en la **Tabla 24** y **Figura 18**, se puede evidenciar que considerada parte de usuarios alegan que el servicio que reciben por parte de la cooperativa no es nada adecuado y no refleja buena cultura organizacional que sustente aquello, sin embargo coincidentemente otros usuarios mencionaron no mostrar postura alguna ante aquello, se concluye que los señores conductores no demuestran los valores corporativos que deben ser evidente al momento de dar el servicio, por ello es un punto débil de los cuales se debe analizar en la planificación estratégica de la cooperativa.

**Pregunta 4:** ¿La cooperativa Puerto Peninsular supervisa la práctica, habilidades y el servicio que brindan sus colaboradores?

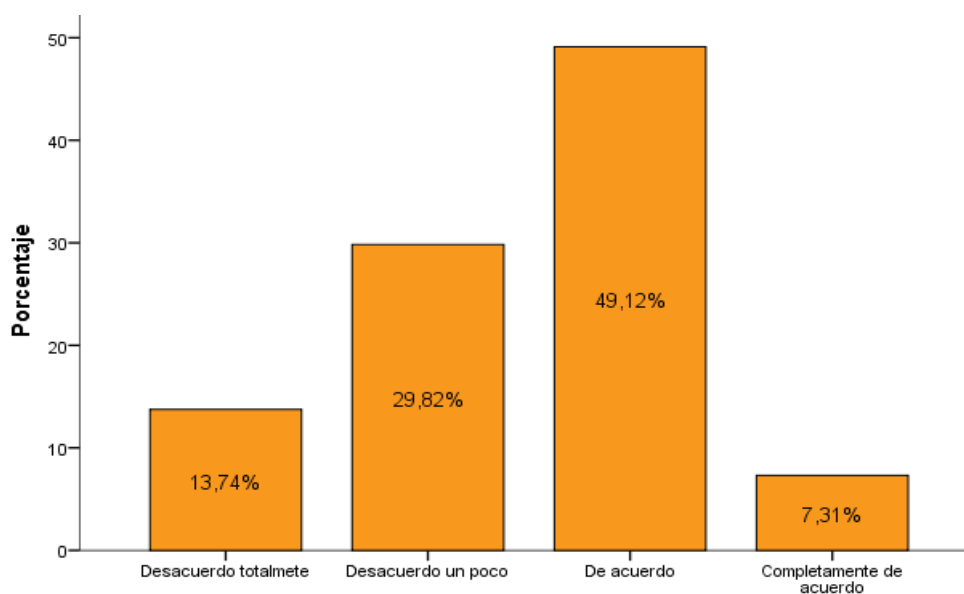
**Tabla 25**

*Práctica empresarial.*

	<b>Usuarios Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	47	13,74%
Desacuerdo un poco	102	29,82%
De acuerdo	168	49,12%
Completamente de acuerdo	25	7,31%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*Práctica empresarial*



Los resultados obtenidos en la **Tabla 25** y **Figura 19** se observa que gran cantidad de usuarios están de acuerdo en que la conducta y actuación de los señores conductores son monitoreadas por medio de la cooperativa, mientras que el 29,82%, muestra inconformidad ante lo mencionado, sin embargo, otro grupo minoritario de usuario está totalmente convencido que no existe control alguno acerca de aquello, se concluye que si existe control de las actuaciones de usuarios en el servicio que brindan pero no el adecuado, por ello es necesario focalizar un análisis en este aspecto.

**Pregunta 5:** ¿La cooperativa Puerto Peninsular debe corregir ciertos aspectos para mejorar la gestión?

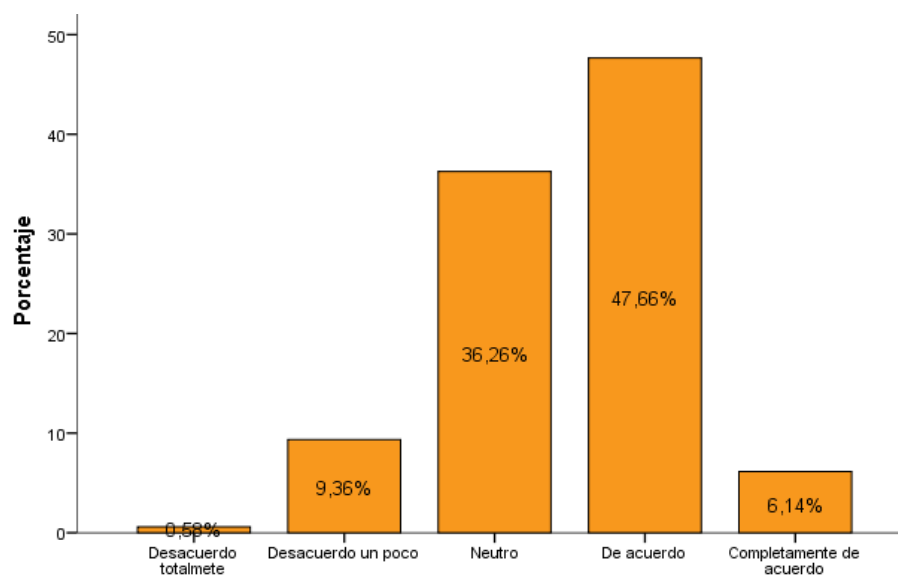
**Tabla 26**

*Cultura organizacional*

	Usuarios	Porcentaje
Desacuerdo totalmente	2	0,58%
Desacuerdo un poco	32	9,36%
Neutro	124	36,26%
De acuerdo	163	47,66%
Completamente de acuerdo	21	6,14%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*Cultura organizacional*



En concordancia con la **Tabla 26** y **Figura 20** con el 47,66% de la totalidad de usuarios encuestados, afirman que la cooperativa si debe optar por corregir ciertos aspectos en cuanto a la gestión que se lleva actualmente, mientras tanto una minoría que corresponde al 0,58% cree que no sería factible corregir falencias. En definitiva, se considera que la cooperativa debe estar en constantes cambios para lograr mejor adaptación además posicionarse y mantenerse frente a la competencia, siendo uno de los primeros puntos a considerar es estructurar misión y visión.

**Pregunta 6:** ¿Considera que la cooperativa no está preparada para hacer frente a cambios que se den por políticas estatales o gubernamentales?

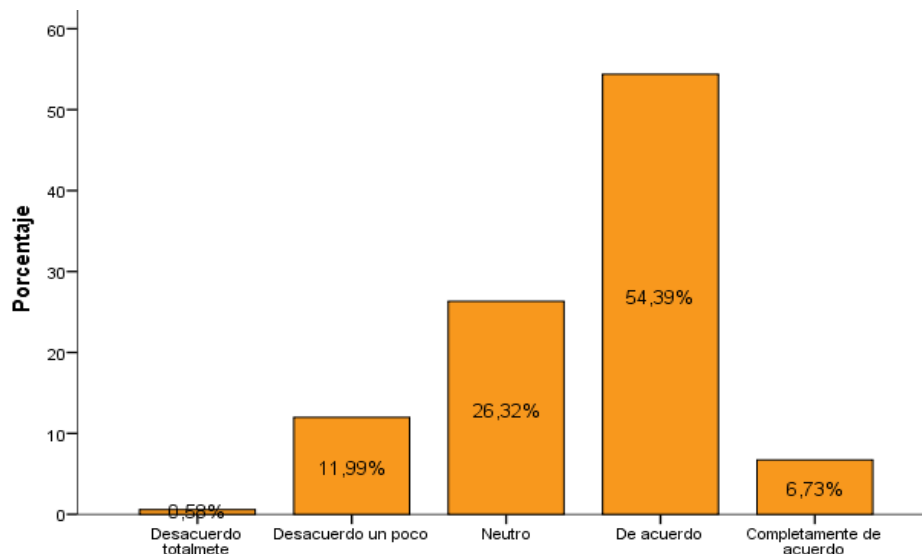
**Tabla 27**

*Relaciones con entidades públicas*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	2	0,59%
Desacuerdo un poco	41	11,99%
Neutro	90	26,32%
De acuerdo	186	54,39%
Completamente de acuerdo	23	6,73%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**

*Relaciones con entidades públicas*



Como se evidencia en la **Tabla 27** y **Figura 21**, la mayoría de los encuestados que corresponde al 54,39%, afirmaron que la cooperativa no está en capacidad para afrontar diversos acontecimientos que son dictados por entes estatales o gubernamentales, ya que no sostiene una debida gestión que permita subsanar dichos acontecimiento, mientras que con tan solo con 0,59% de usuarios, señalaron lo contrario, cabe recalcar que existe mucha fragilidad de la organización para enfrentar acontecimientos externos.

**Pregunta 7:** ¿El compartimiento de rutas con compañía Salisel suele ser un problema al hacer uso del servicio?

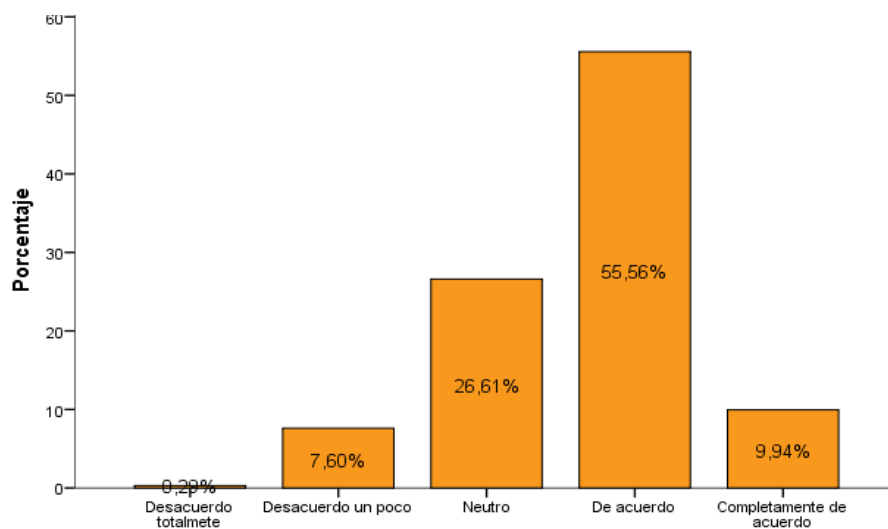
**Tabla 28**

*Permiso de operación*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	1	0,29%
Desacuerdo un poco	26	7,60%
Neutro	91	26,61%
De acuerdo	190	55,56%
Completamente de acuerdo	34	9,94%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 22**

*Permiso de operación*



De acuerdo con la **Tabla 28** y **Figura 22**, se evidencia gran inclinación de usuarios que dicen estar de acuerdo en que existe una inconformidad frente al compartimiento de rutas con Cía. Salisel, Mientras que tan solo un encuestado menciona lo contrario, es decir que la mayoría de usuarios indagados creen que el compartimiento de rutas es un problema debido a que es uno de los factores que influye en la mala imagen de ciertas unidades de transporte de esta organización, quizás no sean los conductores de la cooperativa puerto peninsular quienes no brindan servicio óptimo, sino más bien los de la otra empresa, sin embargo son valorados de forma general.

**Pregunta 8:** ¿La infraestructura vial donde transita las unidades de la cooperativa Puerto Peninsular se encuentran en buen estado?

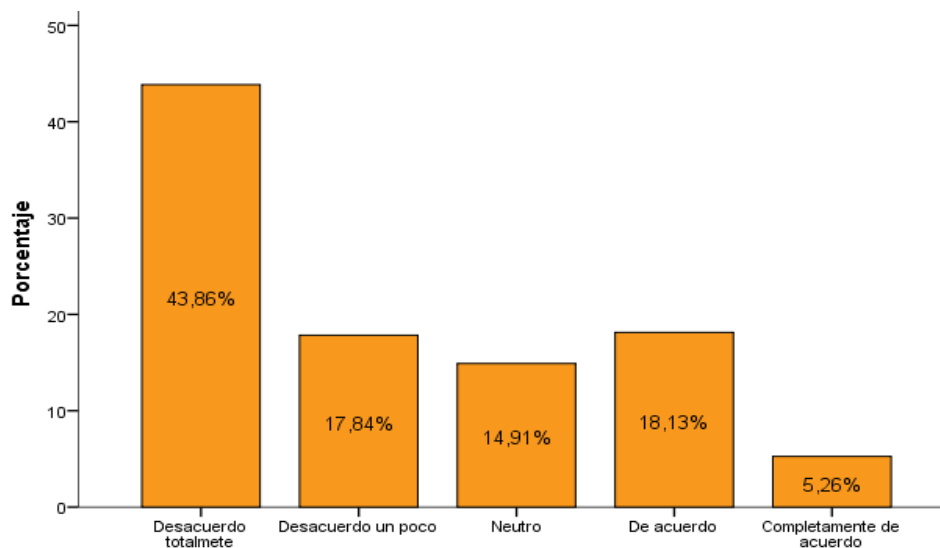
**Tabla 29**

*Infraestructura vial*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	150	43,86%
Desacuerdo un poco	61	17,84%
Neutro	51	14,91%
De acuerdo	62	18,13%
Completamente de acuerdo	18	5,26%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 23**

*Infraestructura vial*



De acuerdo con **Tabla 29** y **Figura 23**, se observa que el 43,86% del total de los encuestados, desaprueban totalmente el estado de las vías que cubren las rutas que transitan las unidades de la cooperativa, no siendo competencia directa de la misma, sin embargo, es parte de acuerdos estatales que la involucran. Mientras que con porcentaje mínimo de 5,26%, aseguraron estar de acuerdo en que las carreteras están óptimas para el tránsito, además considerar que existió una paridad en cuanto a usuarios que señalaron estar de acuerdo con lo antes mencionado y otros en desacuerdos un poco al respecto de la infraestructura vial.



**Pregunta 9:** ¿Las unidades de transporte de la cooperativa Puerto Peninsular, cumplen con sus expectativas al momento de hacer uso del servicio?

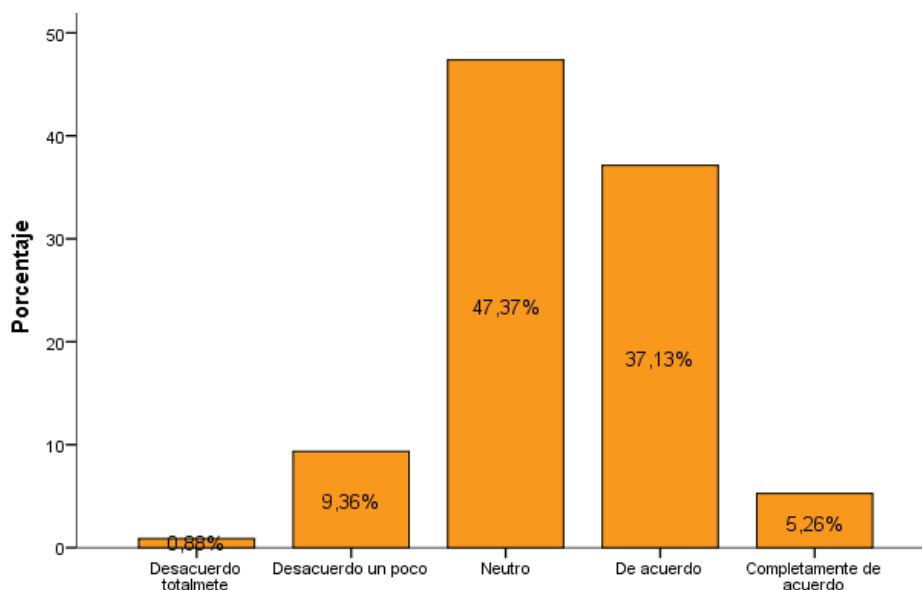
**Tabla 30**

*Expectativas en usuarios*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	3	0,88%
Desacuerdo un poco	32	9,36%
Neutro	162	47,37%
De acuerdo	127	37,13%
Completamente de acuerdo	18	5,26%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 24**

*Expectativa en usuarios*



En concordancia con los datos proporcionados por la **Tabla 30** y **Figura 24**, se ha evidenciado una significativa cantidad de usuarios que mantuvieron una postura neutral, ya que indican que aún hay aspectos que mejorar en cuanto a la adecuación de las unidades, aunque el patio automotor evidencia mejoras significativas, sin embargo un porcentaje mínimo señaló estar seguro que no existe ningún tipo de mejora en las unidades de transporte, se concluye que más de la mitad de usuarios encuestados ve mejoría en las unidades de transporte, pero corroboran que aún se deben suplir falencias que exige sus expectativas

**Pregunta 10:** ¿Los conductores reflejan adecuada educación vial y demuestran valores corporativos al brindar el servicio?

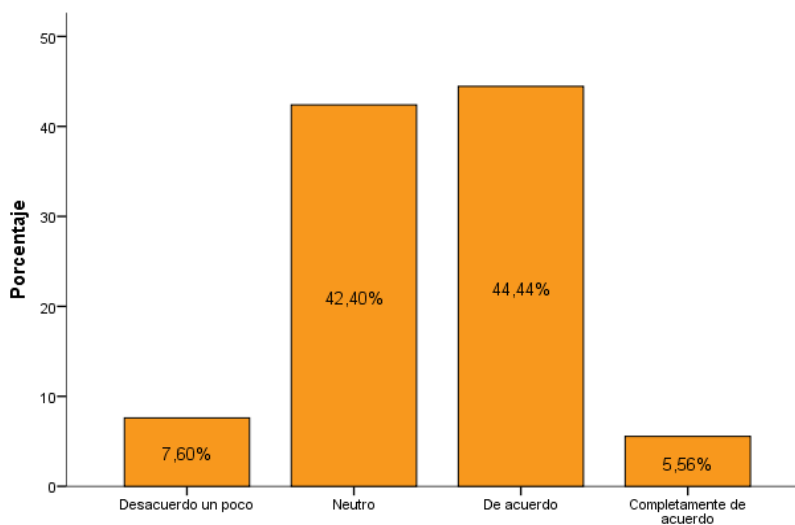
**Tabla 31**

*Personal capacitado*

	<b>Usuarios Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo un poco	26	7,60%
Neutro	145	42,40%
De acuerdo	152	44,44%
Completamente de acuerdo	19	5,56%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 25**

*Personal capacitado*



De acuerdo con **Tabla 31** y **Figura 25**, se corrobora que la mayoría de los usuarios, manifestaron que están de acuerdo con la forma de conducir de los señores transportistas además de evidenciar las prácticas empresariales, por otro lado, una cantidad pareja a la anterior, alude que es regular, mostrando una postura neutral, y la menor parte de encuestados señalaron estar completamente seguros en que los señores conductores si mantienen calidad en sus conocimientos de educación vial y demuestran sus valores corporativos, finalmente se determinó que los conductores muestran regularidad en aquello, sin embargo se debe frecuentar capacitaciones y puntualizar bien los valores que dan identidad a la cooperativa.

**Pregunta 11:** ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe por parte de la cooperativa?

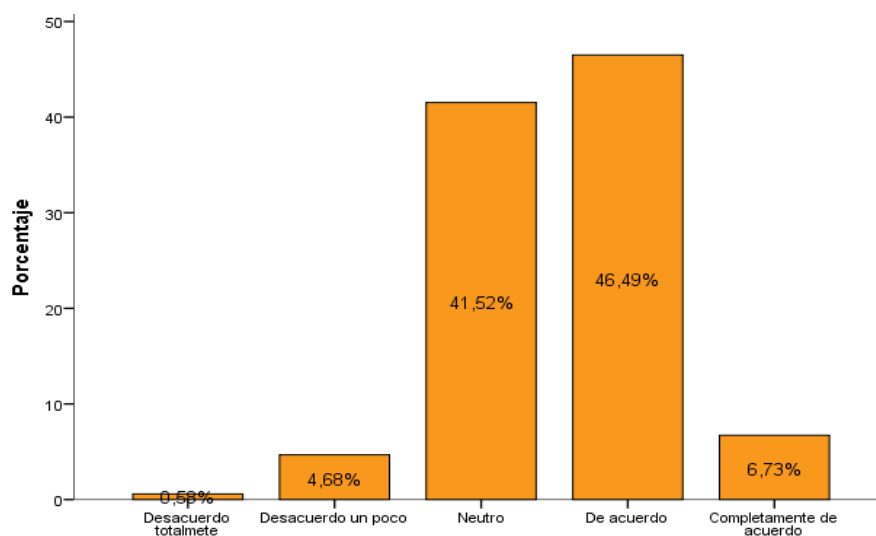
**Tabla 32**

*Satisfacción de usuarios*

	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo totalmente	2	0,58%
Desacuerdo un poco	16	4,68%
Neutro	142	41,52%
De acuerdo	159	46,49%
Completamente de acuerdo	23	6,73%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

**Figura 26**

*Satisfacción de usuarios*



De acuerdo con la **Tabla 32** y **Figura 26**, la satisfacción de los señores usuarios se diversifica en que la mayoría está de acuerdo con el servicio que recibe por parte de la cooperativa, así mismo, cantidad similar sostiene una postura neutral, sin embargo una mínima cantidad responde que no está nada de acuerdo con el servicio recibido, se puede concluir que los criterios de los encuestados se inclinan en que reciben el servicio de transporte de forma regular, ya que acotaron que no solo se trata de llevarlos a su lugar de destino, sino más bien hacer de que ese viaje sea seguro y confiable, y muchas veces no hay aquello, ya que no existe buena atención, otras veces no hay respeto de paradas ,entre otros aspectos que añadieron los encuestados.

## Discusión

Los resultados aclaran tendencias estandarizadas a causas de los análisis estadísticos, mismos que fueron plasmados en tablas de frecuencias y diagrama de barras, cuya valoración porcentual corresponde a cada criterio emitido por las personas indagadas. Con ello se ratifica la gran importancia que representa las variables de estudio, donde se corrobora la incidencia que sostiene la planificación estratégica en el sector del transporte público, de igual forma se acentúa que con planificación estratégica desactualizada, se torna difícil mantener una postura rígida que permita establecer propósitos, objetivos medibles.

A partir de resultados recabados como efecto de la aplicación de instrumentos de recopilación de datos, se identificó las fortalezas que resalta la cooperativa, además de considerar las oportunidades que aún no han sido aprovechadas, las debilidades que deben subsanarse internamente, como también disminuir las amenazas que representan riesgos para la cooperativa, esto siendo factores que componen el diagnóstico situacional de la cooperativa.

Puerto Peninsular lleva operando más de 40 años como cooperativa no financiera, con su razón de ser que ha venido manteniendo desde su creación, y cuya actividad principal ha sido, abordar las necesidades de movilidad de los ciudadanos peninsulares, en el cantón La Libertad, sin embargo, no ha podido frecuentar la actualización de su planificación estratégica, además de carecer de componentes de la misma, lo cual no es agradable para que sintetice y de un sustento de los procesos que se llevan a cabo de forma interna, lo cual hace que se retrase el alcance de los propósitos organizacionales que busca la cooperativa.

Considerando los resultados en la investigación de Macias Arteaga & Mero Velez (2022), con el tema “Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI”, el cual determina que la planificación estratégica es el mecanismo organizacional, que busca la permanencia de la empresa en el mercado, y precisamente, se coincide aquello con los resultados recabados en la presente investigación, por lo que se puede acotar en concordancia con el autor antes citado, en que actualmente las empresas deben estar en constantes cambios en busca de adaptación para sobrevivir ante una ola de competitividad y avances tecnológicos, ya que cada vez, los procesos manuales están quedando obsoletos y requieren de adaptación en dichos aspectos.

Por otro lado, en el aporte de CELI y otros (2022), en su investigación científica titulado “Planificación estratégica aplicada en el sector transporte” en la ciudad de Quito-Ecuador, el mismo que con el fin de analizar el comportamiento de las empresas, y la incidencia de la

planificación estratégica en las empresas arraigadas a este sector, y ratificó por medio de su investigación, diferentes modelos de planificación estratégica que sueñen semas las utilizados y comunes en este medio.

Siendo precisamente el modelo Lumpkin y Dess, el que más inclinación tiene a la cooperativa Puerto Peninsular, considerando el punto de vista y lo que proyecta a través de propósitos a alcanzar en la institución, es evidente que la cooperativa en estudio, no cumple con ciertos componentes de planificación estratégica, sin embargo se coincide en que es el modelo que más se aproxima a los alcances organizacionales de la cooperativa, ya que en él, se le da protagonismo y se reitera la gran importancia que tiene los objetivos, metas y análisis situacional bajo herramientas estratégicas, debido a que conocen sus propósitos y está bien definidos, pese a no estar estipulado bajo una planificación adecuada, considerando los tres aspectos que la componen

- Análisis o diagnóstico estratégico, bajo herramienta de análisis externo e interno
- Evaluación de gestión, mejoramiento de competitividad
- Implementación de diseños organizacionales, o en su defecto el mejoramiento de esta.

Finalmente, Rodríguez Chilan (2023), en su trabajo de titulación que responde al tema “Gestión estratégica en la compañía de servicio de transporte Liberpesa S.A. provincia de Santa Elena, año 2022”, y en vista de resultados obtenidos en la presente indagación, se confirma que para este sector económico como es el transporte público de pasajeros, es indispensable respaldar sus acciones bajo una adecuada planificación estratégica que trasmita seguridad y estimule trazar metas concretas medibles a un determinado periodo de tiempo, además ratificar lo mencionado por la autora, que es indispensable desarrollar cada componente estratégico, con el fin de obtener valor organizacional y estimular al crecimiento en la cooperativa, e incluso lograr que la demanda de usuarios, suba constantemente a comparación de la competencia.

### ***Propuesta***

De acuerdo con los resultados obtenidos como efecto de la aplicación de instrumentos de recopilación de datos, se consideró que es pertinente una descripción de propuesta de análisis por medio de un mapa estratégico en la cooperativa.

***Nombre:*** Gestión estratégica para la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad

### ***Introducción***

La cooperativa de transporte público urbano Puerto Peninsular, es una organización con 41 años de vida institucional, tiempo que lleva operando en delimitación urbana dentro de los límites geográficos del cantón La Libertad, siendo objeto de estudio para evaluar sus procesos internos, como efecto en la toma de decisiones y crecimiento organizacional. Por ello, a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada, a grandes rasgos se puede confirmar que la cooperativa presenta inconvenientes en su planificación estratégica, y en consecuencia a eso, se toman decisiones de forma empírica, ya que aplican análisis visual de acuerdo con lo que se observe y riesgos que se presentan en el momento, sin embargo, si conocen su propósito, y conocen sus valores corporativos, sin embargo no lo plasman bajo documentos y herramientas de respaldo. El presente rubro da a conocer el respectivo ajuste de la filosofía empresarial, siendo uno de los componente que requiere de actualización, además de ser sugerido por el personal de la cooperativa, además de un mapa estratégico para la medición de su eficacia, el cual evalúa los componentes estratégicos que buscan cumplir con la misión, y a su vez replantea estrategias, cabe recalcar que éstas constan en rediseñar e incorporar herramientas estratégicas con resultados afines, que sean convenientes para la organización y que estas permitan direccionar el rumbo de la cooperativa.

### ***Justificación***

La cooperativa no tiene bien establecida su planificación estratégica, por lo que se pretende analizar el efecto que generaría un direccionamiento correcto de sus procesos. con la aplicación del mapa estratégico en los componentes de la planeación estratégica. Se puede conocer la valoración de los procesos interno y externos vinculados a la gestión que maneja esta cooperativa como tal, esto debido a que busca un soporte de mejora en todas las áreas que

evidencien la eficiencia en sus funciones generando una buena estructura organizacional y un eficaz direccionamiento estratégico.

### *Objetivo*

#### **Objetivo general**

Mejorar la filosofía empresarial de la planificación estratégica para actualizar la identidad institucional de la cooperativa Puerto Peninsular.

#### **Objetivos específicos**

- Adecuar la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular
- Diseñar una ruta estratégica a través del mapa de procesos en la cooperativa Puerto Peninsular.
- Medir resultados de alcance de la planificación estratégica de la cooperativa mediante Balance Scorecard

### *Presentación*



## **COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “PUERTO PENINSULAR”**

Acuerdo ministerial 1674 del 6-09-1990 reg. General de Coop. N.º. de Orden 4935 del 10-09-1990


**Fecha de fundación:** el 21 de junio de 1982

**Dirección de oficina:** Barrio Velasco Ibarra, colinas de La Libertad Calle 23 Mz.19

**Ruc:** 0991292861001

**Celular:** 0959521401-099957394

**Tabla 33***Filosofía empresarial*

<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “PUERTO PENINSULAR”</b></p> <p style="text-align: center;">Acuerdo ministerial 1674 del 6-09-1990 reg. General de Coop. N.º. de Orden 4935 del 10-09-1990</p> <p style="text-align: center;">Barrio Velasco Ibarra, colinas de La Libertad Calle 23 Mz.19</p>	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PUERTO PENINSULAR</p> 
<b><i>Filosofía</i></b>	
<p>La cooperativa de transporte público urbano Puerto Peninsular, es una empresa que cumple el rol de abordar las necesidades de movilidad de la ciudadanía libértense, a través de un óptimo servicio, con personal capacitado, que día a día busca aportar con mejorías, para que la atención sea excepcional y se cumpla con las expectativas de la comunidad.</p>	
<b><i>Misión</i></b>	
<p>Somos una empresa de transporte público urbano del cantón La Libertad, legalmente constituida del Sector cooperativas que brinda óptimo servicio de movilidad a la ciudadanía, con personal altamente calificado en educación vial, además de contar con patio automotor en constante renovación, con el fin de suplir la necesidad de traslado de los usuarios, y cumplir con las expectativas de este.</p>	
<b><i>Visión</i></b>	
<p>Para el 2028, Ser la empresa líder en el sector del transporte público de pasajeros de la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, posicionando la excelencia y autenticidad moderna, sustentada en infraestructura renovada, unidades nuevas con tecnología y confort de primera, además de contar con personal altamente capacitado, para garantizar un servicio decoroso, y cumplir con las expectativas de sus usuarios.</p>	



## COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “PUERTO PENINSULAR”

Acuerdo ministerial 1674 del 6-09-1990 reg. General de Coop. N.º. de Orden 4935 del 10-09-1990  
Barrio Velasco Ibarra, colinas de La Libertad Calle 23 Mz.19

COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO  
PUERTO PENINSULAR



### *Valores corporativos*

- **Respeto**
- **Sinceridad**
- **Compromiso**
- **Calidad del servicio**

- **Responsabilidad**
- **Transparencia**
- **Honestidad**
- **Ética**

### *Políticas institucionales*

- **El usuario es primero:** El usuario debe ser prioridad.
- **Tarifas de pasajes estandarizadas:** Los conductores no deberán incrementar las tarifas de los pasajes, ya que estas se encuentran reguladas bajo estamentos estatales y gubernamentales.
- **Horarios de ingreso y de salida del personal:** El personal de la cooperativa debe respetar el horario de ingreso y así mismo de salida.
- **Cumplimiento de rutas sin salir de la frecuencia:** La unidad debe cumplir con el recorrido completo que requiere la ruta que está cubriendo de acuerdo con la línea de turno.
- **Respetar puntos de parada:** Cada unidad de transporte en ruta debe detener su marcha únicamente en la parada.

### Diagnostico Situacional (Matriz FODA)

De acuerdo con resultados, se puntualiza aspectos internos y externos recabados como efecto de la investigación establecidos en la siguiente matriz.

**Figura 27**

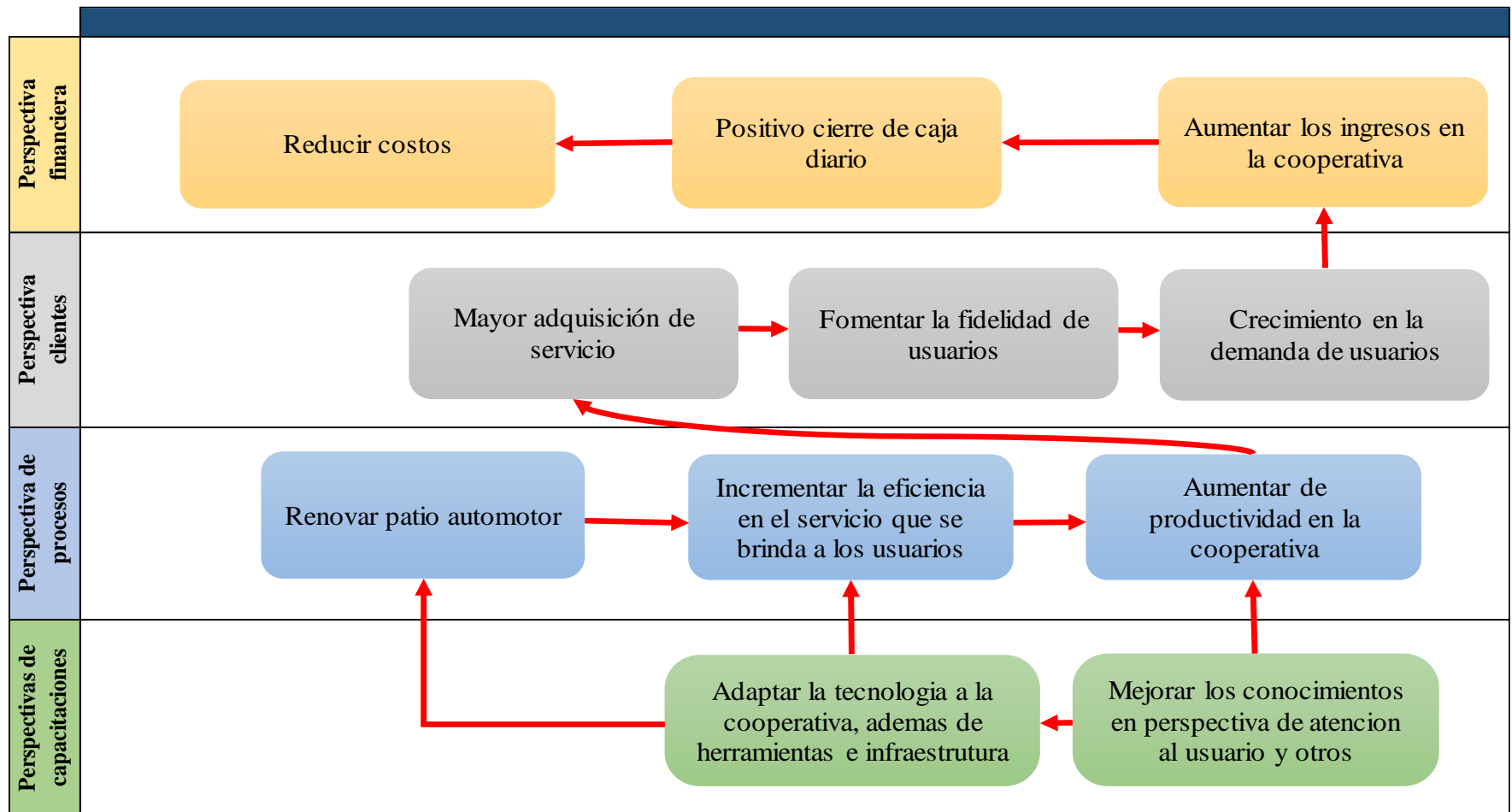
*Matriz Foda*

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cooperativa Puerto Peninsular, cuenta con el patio automotor en constante renovación.</li> <li>• Tarifas estandarizadas con mayor accesibilidad para los usuarios.</li> <li>• Unidades cuentan con seguro en caso de accidentes.</li> <li>• Personal capacitado en educación vial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencias de instrumentos tecnológicos y reglas de regulen el tiempo de parada y arranque en las unidades de transporte.</li> <li>• Deficiencia en tecnología en varias unidades de la cooperativa.</li> <li>• Poca capacitación con temática de servicio al usuario.</li> <li>• Baja gestión de talento humano</li> </ul>
Factores Externo	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de demanda de usuarios económicamente activos.</li> <li>• Aumento de frecuencias por crecimiento poblacional.</li> <li>• Cursos y capacitación dirigidos a la gestión para el personal directivo.</li> <li>• Atención a sugerencias de usuarios de acuerdo con el servicio que reciben como efecto del direccionamiento estratégico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartimiento de permiso de operación.</li> <li>• Compañías y cooperativas que presentan unidades con mayor capacidad</li> <li>• Políticas gubernamentales u ordenanzas excepcionales</li> <li>• Aumento de desconfianza en usuarios al abordar unidades, debido a la inseguridad que azota la provincia y el país.</li> </ul>

*Mapa estratégico*

**Figura 28**

*Mapa estratégico en la cooperativa Puerto Peninsular*



**Figura 29***Balance scorecard (BSC)*

Perspectivas	Objetivos	Indicadores							
		KPI	Responsable	Meta	Frecuencia de medición	Optimo	Regular	Riesgo	Resultados
<b>Financiera</b>	Aumento sus Ingresos mensuales	Margen de rentabilidad	Gerente/ Asistente administrativo	<b>20%</b>	Mensual	20%	15%	10%	R//
<b>Cliente (Usuarios)</b>	Cumplir con las expectativas de usuarios	Cantidad de interacciones negativas	Gerente/ Presidente	<b>5%</b>	Mensual	5%	10%	15%	R//
<b>Procesos</b>	Mejorar la calidad de servicio de transporte.	Cantidad de recomendaciones de un usuario a otro	Gerente/ Presidente	<b>10%</b>	Mensual	20%	15%	10%	R//
<b>Capacitaciones</b>	Incrementar la competitividad del personal de la cooperativa	Monto acumulado invertido en capacitación	Gerente/ Presidente	<b>15%</b>	Anual	15%	10%	5%	R//

## Conclusiones

En base a la investigación aplicada, se afirma la gran incidencia que una sólida planificación estratégica sostiene sobre las empresas de transporte, caso contrario se opta por reestructurar y ajustar componentes como fue el caso de la planificación estratégica de la cooperativa de transporte público “Puerto Peninsular, puesto que la empresa requería de un ajuste inmediato de su filosofía empresarial como componente elemental de su planificación estratégica, debido a que no se han llevado a cabo procesos de actualización de los mismos

- (1). Conocer la situación actual de la cooperativa “Puerto Peninsular”, bajo un diagnóstico situacional, fue esencial para determinar los puntos fuertes que resalta la cooperativa, tanto interno como externo, de igual manera puntualizar los puntos débiles internos como los riesgos de forma externa mismos que afectan directamente la empresa, sin embargo, fue de gran ayuda puesto que se pudo constatar la deficiente filosofía empresarial como parte de su planificación estratégica, que posee y que no ha sido sometida a un proceso de renovación, por el cual se constató bajo resultados de instrumentos aplicados
- (2). Por otro lado, se evidenció componentes débiles de la planificación estratégica que la cooperativa estaba dejando obsoleto, además de corroborar la ausencia de análisis situacional, el cual tienen muy claro cada punto, más sin embargo no lo tienen plasmados bajo una herramienta estratégica.
- (3). Finalmente, se estableció la ruta a seguir, con la cual la cooperativa de transporte público “Puerto Peninsular” se direcciona a través de estrategias medibles que permitan alcanzar sus propósitos organizacionales, tomando como base una acertada filosofía empresarial como componente esencial de la planificación estratégica, como efecto de la adecuación de dichos parámetros.

## Recomendaciones

En la presente investigación, Planificación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, cantón La Libertad, año 2022, misma que alcanzó resultados factibles, los cuales permitieron dar cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos planteados, sin embargo, es indispensable acotar con sugerencias para mejorar aspectos de investigación, además de optimizar componentes que conforman la empresa. A continuación, se establecen recomendaciones adheridas a la investigación:

- (1) Se debe aplicar análisis situacional con mayor frecuencia, debido a que en la actualidad se evidencian cambios que obligan a una empresa adaptarse de acuerdo con la tendencia del mercado, sin embargo, el diagnóstico de una empresa permite determinar un punto de partida para establecer estrategias. Por otro lado, optar por actualizar constantemente su planificación estratégica, ya que en ella recae los principios y valores además de los propósitos por los cuales tiene razón de ser una empresa.
- (2) Indiscutiblemente, es importante que se considere parámetros correctos para evaluar de forma frecuente, los puntos fuertes y débiles que presenta la cooperativa, y a su vez analizar a mediano plazo los lineamientos a seguir.
- (3) Se recomienda a la cooperativa “Puerto Peninsular” a su personal directivo, administrativo y operativo, a analizar la propuesta establecida en el presente trabajo, para que entre en debate, bajo asamblea general de la cooperativa, para que sea considerada como una opción a seguir en cuanto al direccionamiento estratégico.

## Referencias

- AGUILAR MAYORGA, M. C. (2022). *MODELO PRESUPUESTARIO COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA LA*. Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3845/1/78280.pdf>
- Arias Gonzalez, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed., Vol. 01). Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barroeta, Milagro Ruiz. (03 de 06 de 2022). Obtenido de <https://milagrosruizbarroeta.com/mefe-y-mefi-herramientas-para-analisis-estrategico/>
- Castro, A. (2022). *¿Qué son las metas estratégicas?* Recuperado el 25 de 05 de 2023, de <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-las-metas-estrat%C3%A9gicas-alex-castro>
- CELI, J., CAMPUSANO, R., GARAY, V., & Ortiz, M. (1 de Abril de 2022). Planificación estratégica aplicada en el sector transporte. 8(2), 19. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383445.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). *PLANEACIÓN ESTRATEGICA TERCERA EDICION*. Mexico. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3\\_-\\_Planeacion\\_Estrategica\\_-\\_Chiavenato\\_-\\_3ra\\_Ed\\_-\\_201620200514-123786-h2q2nk-libre.pdf?1589484462=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto\\_Chiavenato\\_Fundamentos\\_y\\_aplic.pdf&Expires=16719](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3_-_Planeacion_Estrategica_-_Chiavenato_-_3ra_Ed_-_201620200514-123786-h2q2nk-libre.pdf?1589484462=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto_Chiavenato_Fundamentos_y_aplic.pdf&Expires=16719)
- Cochea Borbor, J. L. (2022). *“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2024”*. UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA, Salinas-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7577/1/UPSE-MAP-2022-0019.pdf>

Comas Rodriguez , R., Rivera Segura, G., Izquierdo Moran , A., & Acurio Armas, J. (2021). EL ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. (E. Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ed.) 9. Recuperado el 25 de 05 de 2023, de [texto%20del%20art%C3%ADculo-4029-1-10-20210419.pdf](https://textodelarticulo-4029-1-10-20210419.pdf)

Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *Art. 394 (Titulo VII- Regimen buen vivir)*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). *Art. 394 (Titulo VII- Regimen buen vivir)*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

Da Silva, D. W. (2022). *Cómo hacer una filosofía empresarial*. Blog de Zendesk. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/filosofia-empresarial/#:~:text=La%20filosof%C3%ADa%20empresarial%20es%20un,establecida%20en%20tu%20cultura%20organizacional>.

Feria, Matilla, & Mantecón. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?* Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

Garcia, A. (2018). Cultura de servicio en la optimización del Servicio al cliente. (U. P. Chacín, Ed.) 18(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Gonzales Villegas, M. F., Garcia Treviño, I. L., Guzman Franco, G. M., & Ocegueda Mercado, C. G. (2021). Implementación de la Administración. (T. M. Tecnológico Nacional de México – IT Matamoros, Ed.) 11. Obtenido de <https://itsta.edu.mx/wp-content/uploads/2022/02/14-2021.pdf>

LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2011). *DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMIA*. Ministerio de Inclusion Economica y social , Quito, Ecuador. Recuperado el 06 de 08 de 2022, de [https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley\\_de\\_la\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria\\_ecuador.pdf](https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf)



- LEY ORGANICA DE DEFENSA AL COSUMIDOR. (2015). *Ley 21Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul.-2000*. Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de 07 de 2022, de [https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2\\_ley\\_org\\_defen\\_consum.pdf](https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf)
- LEY ORGANICA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL. (2014). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Agencia Nacional de Tránsito A.N.T. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Ley Organica de Transporte y Seguridad Vial. (s.f.). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Agencia Nacional de Tránsito A.N.T. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Macias Arteaga, M. F., & Mero Velez, J. M. (2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 7(02), 10. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3567>
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; Universidad Nacional de San Marcos*, 3(2), 18.
- Mesias De La Cruz, L. A. (2022). *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y EL TRANSPORTE*. Universidad Peruana de Las Americas. Lima: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2444>
- Muñoz Bastardo, D. N. (2016). *Organización de empresas: nuevo contexto empresarial y competitivo*. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales . Recuperado el 22 de 05 de 2023
- Pérez, M. (20 de 09 de 2021). *conceptodefinicion*. Obtenido de conceptodefinicion: <https://conceptodefinicion.de/transporte/>

- Pozo, L. J. (2019). *“Desarrollo de un sistema de mapeo y visualización de rutas de buses.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador: Facultad de Sistemas y Telecomunicaciones.
- Puebla, ciudad incluyente. (2019). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA).* Puebla de Zaragoza: Contraloría Municipal. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de [https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia\\_file/contraloria/2019/77.fracc.01/Art77\\_fI\\_GuiaAnalisisFODA\\_05.09.19.pdf](https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2019/77.fracc.01/Art77_fI_GuiaAnalisisFODA_05.09.19.pdf)
- Quiroa, M. (2020). *Análisis Situacional.* Recuperado el 25 de 05 de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-situacional.html>
- REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE COOPERATIVA. (1996). *Artículo 64; 94; 121; 183; 190 (Título VI, VIII XI).* Quito: Decreto Supremo No. 6842. RO/ 123.
- Requena, & Serrano. (2007). *ALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DECLIENTES, USUARIOS Y AUTO-PERCEPCIÓN DE EMPRESAS DE CAPTACIÓN DE TALENTO.* Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Rodriguez Chilan, G. J. (2023). *GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A. PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.* Santa Elena: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Recuperado el 18 de 05 de 2023, de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9412>
- Rojas Martinez , C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruiz, C., & Hernandez Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *31*(4). [https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext](https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext)
- Roncacio, G. (2023). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Pensemos.com. Recuperado el 22 de 05 de 2023, de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación-Quinta edición*. Mexico. Obtenido de [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%2005a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%2005a%20edicion.pdf)
- Sanchez Huerta, D. (2020). *Analisis Foda o Dofa*. Madrid: Bubok Publishing S. L. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6h0JEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=foda+an%C3%A1lisis&ots=8ZTgZbhryk&sig=MjXYGTFL9QZUOV32y6CRFLTov58#v=onepage&q=foda%20an%C3%A1lisis&f=false>
- Sangama, C. A. (2018). Diseño de la infraestructura vial urbana para mejorar la transitabilidad en el transporte del Ecuador
- Santander Universidades. (2022). *Misión, visión y valores de una empresa: qué son y cómo definirlos*. Santander. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>
- Tigrero, D. A. (2019). “Desarrollo de sistema de mapeo y visualización de rutas de buses urbanos. Recuperado el 11 de 06 de 2022, de “Desarrollo de sistema de mapeo y visualización de rutas de buses urbanos
- Unir Revista. (2022). *Los objetivos estratégicos de una empresa y la importancia del BPM*. MADRID: UNIR- Universidad Internacional de la Rioja. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/objetivos-estrategicos-empresa/#:~:text=Los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos%20son%20las,de%20decisiones%20en%20la%20empresa.>
- UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO. (2022). *Valores corporativa*. Medellin: Instituto de ciencias Economicas Administrativas. Recuperado el 24 de 05 de 2023, de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/20254/valores-corporativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zambrano Alejandro, M. D. (2013). *Diseño organizacional para la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular del cantón La Libertad provincia de Santa Elena año 2013*.

La Libertad: Facultad ciencias administrativas. Obtenido de  
<http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1076>

## Apéndice

## Apéndice 1 Tabla de consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Planificación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto peninsular, Cantón La Libertad, año 2022	<b>Formulación del problema</b> ¿De qué manera contribuye una adecuada gestión estratégica en la Cooperativa de transporte público urbano Puerto Peninsular, cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena, año 2022?	<b>Objetivo General</b> “Adecuar la planificación estratégica de la cooperativa de transporte público Puerto Peninsular, en la provincia de Santa Elena en el cantón La Libertad, año 2022.”	Planificación estratégica	Análisis situacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de factores internos</li> <li>Matriz de factores externos</li> <li>Análisis DAFO</li> </ul>	<p><b>Tipo</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo; Cualitativo</p> <p><b>Alcance</b> Exploratorio, Descriptivo,</p> <p><b>Métodos</b> Deductivo</p> <p><b>Población</b> 13.081</p> <p><b>Muestra</b> 373</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Guía de entrevista</p>
	<b>Sistematización del problema</b> ¿Cuál es la situación actual de la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular?  ¿Qué factores afectan a la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular?  ¿Cómo contribuye una gestión estratégica en la cooperativa Puerto Peninsular?	<b>Objetivos específicos</b>  Diagnosticar componentes existentes en la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022  Identificar qué factores afectan a la planificación estratégica de la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022  Proponer una gestión estratégica en la cooperativa Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, año 2022		Transporte Público	Filosofía empresarial	
			Transporte en Santa Elena		<ul style="list-style-type: none"> <li>Consortios Lalitran EP.</li> <li>Cooperativa de transporte de pasajeros</li> <li>Infraestructura vial</li> </ul>	
			Servicio al cliente		<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad en servicios</li> <li>Gestión Administrativa</li> <li>Direccionamiento estratégico</li> </ul>	

Apéndice 2 Encuesta dirigida a transportistas



Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Administración de Empresas



**ENCUESTA PARA TRANSPORTISTAS**

Reciba un cordial y afectuoso saludo de parte de Levington Gabriel Ramirez Constante, actualmente estudiante de la carrera de Administración de Empresas, facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Me dirijo atentamente con el propósito de realizar un proyecto de investigación acerca de “*Planeación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto peninsular, Cantón La Libertad, año 2022.*”

Para poder ejecutar la investigación, le pido de manera cordial nos facilite realizarle la siguiente encuesta, de ante mano se le agradece su tiempo y colaboración.

**OBJETIVO:** Recabar con la información necesaria que permita corroborar si la gestión que se lleva a cabo en la cooperativa es eficiente y cumple con las expectativas de colaboradores y usuarios.

Encuesta dirigida a colaboradores de la cooperativa Puerto Peninsular					
Nombre:	Genero	M	F	LGBTIQ+	
	Tiempo laborando:				
RESPUESTAS BAJO ESCALA DE LIKERT					
N.º	1	2	3	4	5
	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo un poco	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
	Cada pregunta se responde de acuerdo con la escala de Likert mencionada con anterioridad.				
	<i>Respuestas bajo criterio objetivo (Escala de Likert)</i>				
Edad:	De 18 a 29	30 a 41	42 a 53	54 a 65	más de 65 años
<i>Variable 1: Planificación estratégica</i>					
<i>D1. Análisis situacional</i>					

1	¿Actualmente la Cooperativa Puerto Peninsular es evaluada periódicamente bajo criterio de análisis interno?				
2	¿La Cooperativa Puerto Peninsular es evaluada periódicamente bajo criterio de análisis externo?				
3	¿Cooperativa Puerto Peninsular les ha socializado alguna matriz FODA?				
<b>D2. Filosofía empresarial</b>					
4	¿La Cooperativa Puerto Peninsular posee planificación estratégica?				
5	¿Existen indicadores claves de desempeño en la cooperativa para supervisar el rendimiento en los colaboradores?				
6	¿Existen aspectos organizacionales que se deben corregir de suma urgencia?				
<b>Variable 2: Transporte Público</b>					
<b>D1. Transporte en Santa Elena</b>					
7	¿Existen acuerdos estatales que prioricen la operatividad del transporte público, en La Libertad provincia Santa Elena?				
8	¿Sería bueno independizarse en el permiso de operación que actualmente comparte con Cía. Salisel?				
<b>D2. Servicio al cliente</b>					
9	¿Se cumple con las exigencias requeridas por los señores usuarios/pasajeros?				
10	¿El equipo de trabajo de Cooperativa Puerto Peninsular se encuentra debidamente capacitado y ponen en práctica sus valores al brindar servicio de calidad al usuario?				
11	¿El servicio que la cooperativa brinda a la comunidad es óptimo y eficiente?				

### CODIGO QR-ENCUESTA



ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE  
COOPERATIVA PUERTO PENINSULAR.

## Apéndice 3 Encuesta dirigida a usuarios



Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Administración de Empresas

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE COOPERATIVA PUERTO PENINSULAR.**

**TEMA:** Planificación Estratégica en la Cooperativa De Transporte Público Urbano, Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, Año 2022

**OBJETIVO:** Recabar con la información necesaria que permita corroborar si la gestión que se lleva a cabo en la cooperativa es eficiente y cumple con las expectativas de colaboradores y usuarios.

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA “PUERTO PENINSULAR										
<b>Tiempo adquiriendo el servicio de la cooperativa Puerto Peninsular:</b>		Años	LGBTIQ+	M	F	<b>Fecha:</b>				
RESPUESTAS BAJO ESCALA DE LIKERT										
N.º	1	2	3	4	5					
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo un poco	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo					
	Cada pregunta se responde de acuerdo con la escala de Likert mencionada con anterioridad.									
	<b>Respuestas bajo criterio objetivo (Escala de Likert)</b>						1	2	3	4
<b>Edad:</b>	De 18 a 29	30 a 41	42 a 53	54 a 65	más de 65 años					
Variable 1: Planificación estratégica										
D1. Análisis situacional										
1	¿Considera usted que la cooperativa Puerto Peninsular hace evaluación de sus procesos que se llevan internamente como externamente?									
2	¿Considera usted que la cooperativa tiene bien definido un diagnóstico organizacional, evaluando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?									
D2. filosofía empresarial										



3	¿Consideras que el servicio que la cooperativa brinda a la comunidad refleja una cultura organizacional adecuada?					
4	¿La cooperativa Puerto Peninsular supervisa la práctica, habilidades y el servicio que brindan sus colaboradores?					
5	¿Existen componentes de la planificación estratégica de la cooperativa que se deben corregir?					
<b>Variable 2: Transporte Público</b>						
<b>D1. Transporte en Santa Elena</b>						
6	¿Considera que la cooperativa no está preparada para hacer frente a cambios que se den por políticas estatales o gubernamentales?					
7	¿El compartimiento de rutas con compañía Salisel suele ser un problema al hacer uso del servicio?					
8	¿La infraestructura vial donde transita las unidades de la cooperativa Puerto Peninsular se encuentran en buen estado?					
<b>D2. Servicio al cliente</b>						
9	¿Las unidades de transporte de la cooperativa Puerto Peninsular, cumplen con sus expectativas al momento de hacer uso del servicio?					
10	¿Los conductores reflejan adecuada educación vial y demuestran valores corporativos al brindar el servicio?					
11	¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe por parte de la cooperativa?					

### CODIGO QR-ENCUESTA



ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE  
COOPERATIVA PUERTO PENINSULAR.

## Apéndice 4 Entrevista



Universidad Estatal Península de Santa Elena  
 Facultad de Ciencias Administrativas  
 Carrera de Administración de Empresas



### Guía de entrevista

Saludos cordiales.

Entrevista dirigida al señor presidente, y gerente de la cooperativa Puerto Peninsular, de antemano agradecido poder contar con el privilegio de realizarle una pequeña entrevista la misma que tiene como objetivo fines académicos, como es recabar información que amerita el entrevistado.

**TEMA:** Planificación Estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, cantón La Libertad, año 2022

**OBJETIVO:** Recabar con la información necesaria que permita corroborar si la gestión que se lleva a cabo en la cooperativa es eficiente y cumple con las expectativas de colaboradores y usuarios.

GUIA DE ENTREVISTA				
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE Y PRESIDENTE DE COOP. PUERTO PENINSULAR</b>				
<b>Nombre:</b>	<b>Edad:</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Rol que desempeña:</b>			
<b>PREGUNTAS CON RESPUESTAS BAJO CRITERIO SUBJETIVO</b>				
<b>1</b>	¿Qué rol desempeña actualmente en calidad de ( <i>Gerente/presidente</i> ), y durante que tiempo ocupa el cargo?			
<b>2</b>	¿Qué es lo más importante que usted en la prestación del servicio?			
<b>3</b>	¿Actualmente la cooperativa posee planificación estratégica?			

4	¿La cooperativa posee Misión y Visión?	
5	¿Qué ventajas considera que la cooperativa Puerto Peninsular resalta frente a su competencia directa e indirecta?	
6	¿Considera que la cooperativa posee fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas?	
	¿Los empleados reciben algún tipo de motivación personal, por parte de los directivos o personal administrativo de la Compañía, como practica de su filosofía empresarial?	
8	En relación con la pregunta anterior ¿Qué valores humanos prioriza la filosofía empresarial de la cooperativa?	
9	¿El compartimiento del permiso de operación con Cía. Salisel, es un punto negativo para la cooperativa puerto peninsular?	
10	Cree usted que sería bueno un ajuste en su planificación estratégica	
12	<b>AGRADECIMIENTO</b>	

## Apéndice 5 Solicitud de carta aval


**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Oficio N° 275-JXTU-ADE-2023  
La Libertad, 29 de junio de 2023

Ing. Ronald Bernardino  
**GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
PÚBLICO URBANO PUERTO PENINSULAR**  
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud del señor Ramírez Constante Levington Gabriel, con cédula de ciudadanía N° 2450321027, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Titulación con el tema "Planificación Estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto peninsular, Cantón La Libertad, año 2022." en la cooperativa que acertadamente usted dirige, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



JOSE XAVIER  
TOMALA

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
C.c. Archivo  
JXTU/ss.



**UPSE** ¡crece con límites!

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f (i) t www.upse.edu.ec

Apéndice 6 Carta aval otorgada por la Coop. Puerto Peninsular

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO**  
**"PUERTO PENINSULAR"**

FUNDADA EL 21 DE JUNIO DE 1982  
LEMA: UNIÓN, ESFUERZO Y TRABAJO  
RUC: 0991292861001 - LA LIBERTAD - ECUADOR  
Acuerdo Ministerial 1674 del 6-09-1990 Reg. General de Coop. N°. de Orden 4935 del 10-09-1990

OFICINA  
Barrio Velasco Ibarra  
Colinas de La Libertad Calle 23 Mz. 19  
Telf. 4510189  
Cel. 0959521401 - 0999573948

**Oficio N#0015 Coop. PP-2023**  
La Libertad, 03 de julio del 2023

**Lcdo. JOSE XAVIER TOMALA URIBE MSc.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**En su despacho**

De nuestras consideraciones:

Reciba atento y cordial saludo, deseándole éxitos en sus funciones, en nombre y Representación de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, en contestación del Oficio N°275-JXTU-ADE-2023 con fecha del 29 de junio del 2023 emitido por Usted se autoriza al Sr. Ramírez Constante Levington Gabriel a desarrollar el trabajo de Titulación "PLANIFICACION ESTRATEGICA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PUERTO PENINSULAR, CANTON LA LIBERTAD AÑO 2022"

Por la atención al presente anticipo mis agradecimientos.

ATENTAMENTE

**RONALD BERNARDINO**  
GERENTE  
C.I. 0923940728

Email: [puertopeninsular@hotmail.com](mailto:puertopeninsular@hotmail.com)

## Apéndice 7 Certificado de análisis anti-plagio



Apéndice 8 Cronograma TIC

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-1																	
		2023							2023										
		ABRIL		MAYO			JUNIO				JULIO				AGOSTO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	17-22	24-29	1-6	8-13	15-20	22-27	29MAY-3JUN	5-10	12-17	19-24	26JUN-1JUL	3-8	10-15	17-22	24-29	31jul-5ag	7-12	FECHA
	Presentación de																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		14 de julio
10	Entrega de oficios a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 28 de julio
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																		2y 3 de agosto
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																		4 de agosto
16	Ingreso de calificaciones en SGA																		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-1																		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																		10 de agosto

## Apéndice 9 Carta de aprobación del tema


**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Oficio No. JMCP-016-ADE-2023

Licenciado

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho.

Referencia: Resolución N° CEF04-05-2023

De mi consideración:

Estimado director, en atención al Memorando 114JXTU- ADE – 20232 informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante Levington Gabriel Ramirez Constante, del paralelo 8/2, denominado "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO, PUERTO PENINSULAR, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022", se ha considerado **mantener el título** del trabajo.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Jairo Cedeño P., PhD.

Profesor Tutor

Ing. Sabina Villón P., Mgt.

Profesor Especialista

c/c Comisión de titulación ADE

Archivo



## Àpendice 10 Validación de instrumentos



### Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Planificación estratégica en la Cooperativa De Transporte Público Urbano, Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, Año 2022"

Autor del instrumento: Levington Gabriel Ramírez Constante

Nombre del instrumento: Encuesta y entrevista

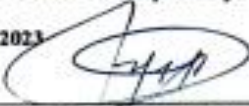
##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	May buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

##### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
(✓) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad 22 de junio del 2023

  
Firma del Experto Informante  
Ing. José Palacios Meléndez, Mgs.



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Planificación estratégica en la Cooperativa De Transporte Público Urbano, Puerto Peninsular, Cantón La Libertad, Año 2022" planteado por el estudiante Levington Gabriel Ramirez Constante, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 22 junio de 2023

**Ing. José Palacios Meléndez, Mgs.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

**Título de la investigación:** "Planificación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, cantón La Libertad, Año 2022"

**Autor del instrumento:** Levington Gabriel Ramirez Constante

**Nombre del instrumento:** Encuesta y entrevista

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					

**3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**La Libertad 22 de junio del 2023**

Firma del Experto Informante  
Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Planificación estratégica en la cooperativa de transporte público urbano, Puerto Peninsular, cantón La Libertad, Año 2022”** planteado por el estudiante Levington Gabriel Ramirez Constante, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 29 junio de 2023

**Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

Apéndice 11 Registro en el Sistema de Rentas Internas (SRI)



















>
RUC
> Consulta

## Consulta de RUC

<p>RUC 0991292861001</p>	<p>Razón social COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PUERTO PENINSULAR</p>
<p>Estado contribuyente en el RUC <b>ACTIVO</b></p>	<p>Nombre comercial</p>

**Representante legal**

Nombre: BERNARDINO SORIANO RONALD VICENTE

Cédula/RUC: 0923940720

<p>Actividad económica principal</p>	<p>TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LINEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN D</p>
--------------------------------------	---

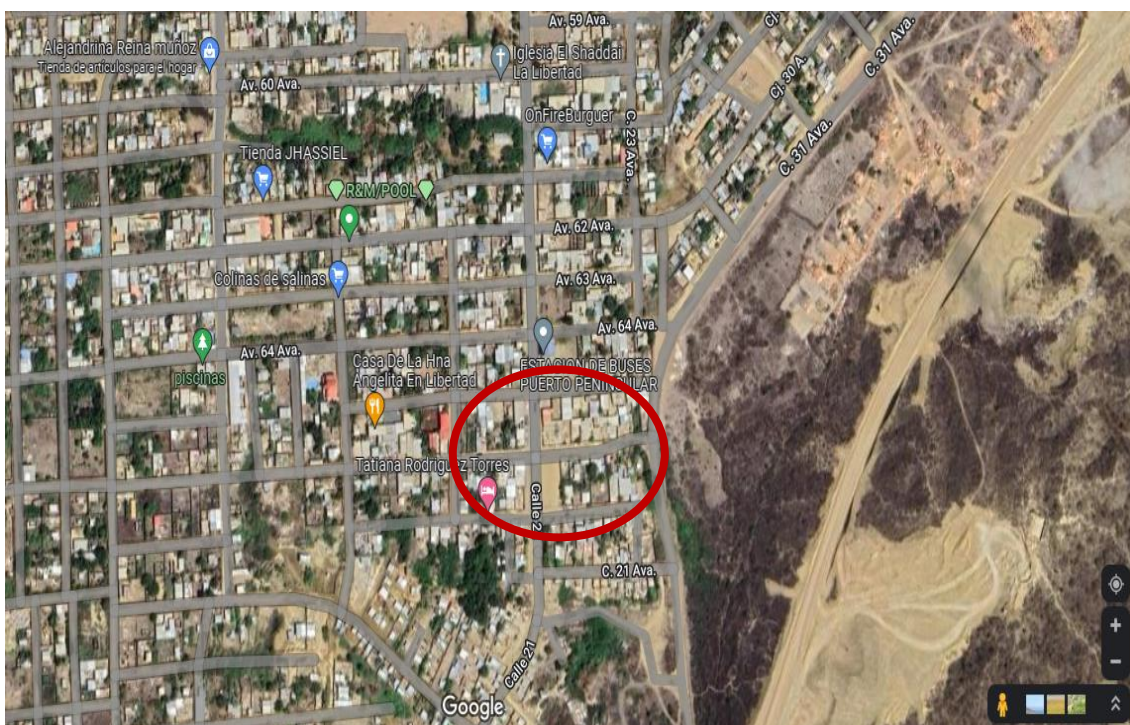
<p>Tipo contribuyente</p> <p>SOCIEDAD</p>	<p>Subtipo contribuyente</p> <p>SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA</p>
<p>Clase contribuyente</p> <p>OTROS</p>	<p>Obbligado a llevar contabilidad</p> <p>NO</p>

<p>Fecha inicio actividades</p> <p>06/09/1990</p>	<p>Fecha actualización</p> <p>17/12/2021</p>	<p>Fecha cese actividades</p>
---	--	-------------------------------

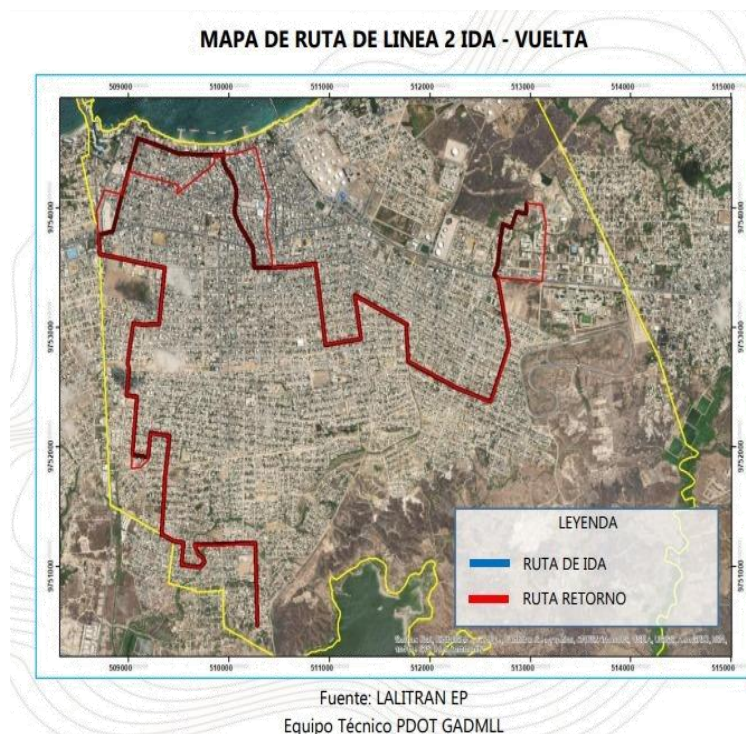
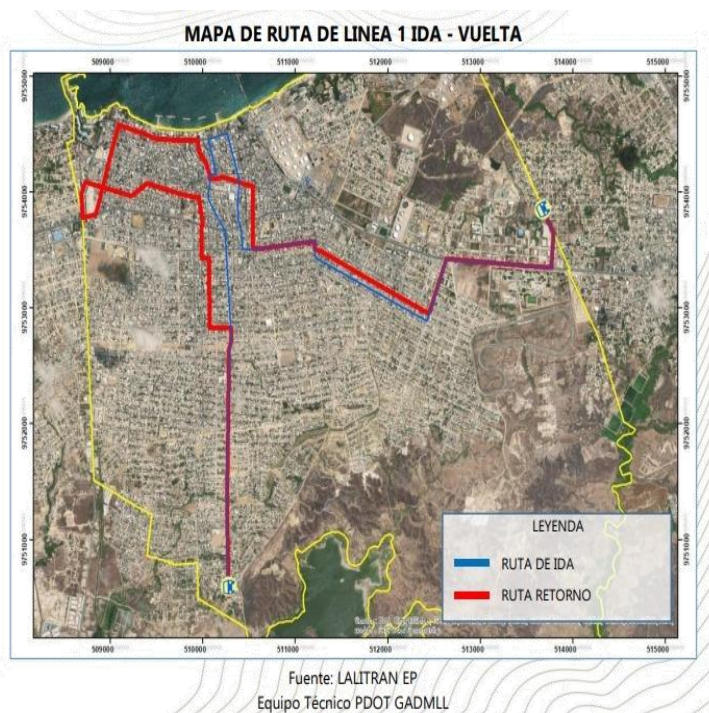
## Àpendice 12 *Unidades de transporte*



Apéndice 13 Ubicación de Oficinas (Barrio Velasco Ibarra, Colinas de La Libertad Calle 23 M. 19



Apéndice 14 Recorridos de Puerto Peninsular





### MAPA DE RUTA DE LINEA 5 IDA - VUELTA



Fuente: LALITRAN EP  
Equipo Técnico PDOT GADMLL

### MAPA DE RUTA DE LINEA 6 IDA - VUELTA



Fuente: LALITRAN EP  
Equipo Técnico PDOT GADMLL

Apéndice 15 Encuestas y entrevista

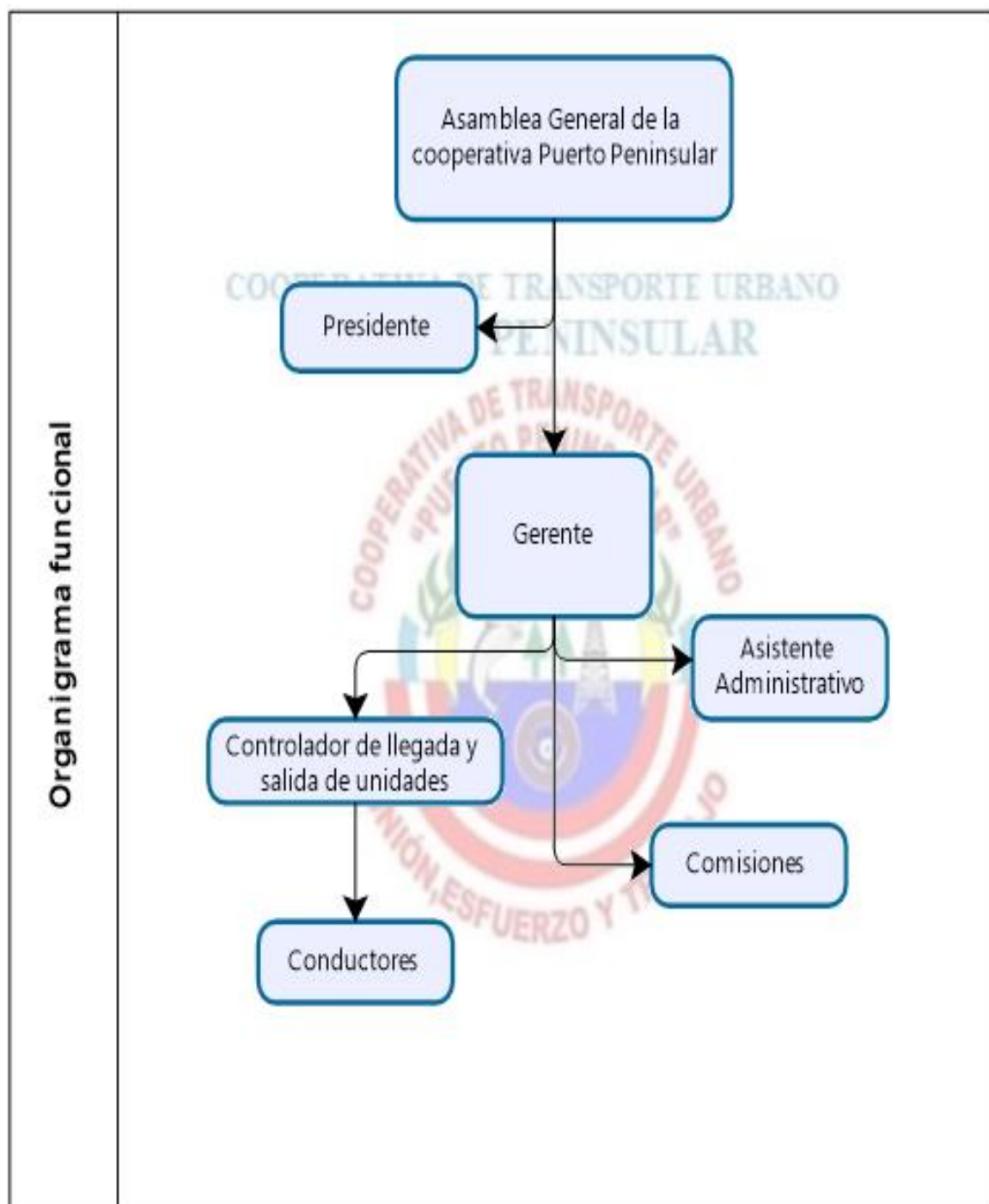




Apéndice 16 Consorcio Lalitran EP



## Apéndice 17 Organigrama de Puerto Peninsular



Apéndice 18 *Cooperativa Puerto Peninsular*

COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO  
PUERTO PENINSULAR

