



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, 2020-2024”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**LCDO. JOSE LUIS COCHEA BORBOR**

**TUTOR:**

**MSC. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE**

**SALINAS – ECUADOR**

**2022**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, 2020-2024

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

LCDO. JOSE LUIS COCHEA BORBOR

**TUTOR:**

MSC. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE

**SALINAS – ECUADOR**

2022

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2024”, elaborado por el Lcdo. José Luis Cochea Borbor, egresado de la Maestría de Administración Pública, Instituto de Posgrado de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JAIRO MANUEL  
CEDENO  
PINOARGOTE**

---

Ing. Jairo Cedeño Pinargote. MGE.

PROFESOR GUIA

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con título de “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2024, elaborado por el Lcdo. José Luis Cochea Borbor, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa y administrativa en las empresas e instituciones públicas.

### **Transferencia de derechos autorales.**

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

**Atentamente,**



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE LUIS  
COCHEA**

---

**LCDO. JOSÉ LUIS COCHEA BORBOR**

**C.C. N°. 092726064-6**

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho aprecio el presente documento a mis padres en especial a mi madre que está en el cielo que me guió en el desarrollo de mi vida profesional y que me ha ayudado a cumplir con este objetivo, a las personas con las que he tenido buenas relaciones laborales y así adquirir conocimientos para desenvolverme en áreas relacionadas con mi perfil profesional y no está de más expresar a todas las personas que estén con el entusiasmo de aprender y enriquecer cada día sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Por haberme abierto las puertas de la Empresa Municipal de Tránsito “LALITRAN E.P” doy merito a la misma y agradezco por ayudarme a cumplir con un requisito primordial para obtener el título de Magister en Administración Pública del Instituto de Postgrado, partiendo de aquí doy paso a agradecer al Msc. Roberto Lucas Saltos y demás funcionarios, personas con las que tuve de tratar y la oportunidad de trabajar en el desarrollo de mi tesis, a mis padres quienes me apoyan con perseverancia y a todos los que hacen el Instituto de postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, 2020-2024.”**

AUTOR: Lcdo. José Luis Cochea Borbor.  
TUTORA: Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.

**RESUMEN**

El presente trabajo realizado en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P tiene como finalidad implementar un plan estratégico mediante los procesos administrativos, con los mecanismos de protección y conservación de los mismos para tener una eficiente gestión administrativa, el contenido del trabajo se realizó considerando las variables independiente y dependiente, de igual forma se aplica una metodología a través de un estudio descriptivo, bibliográfico y de campo con técnicas e instrumentos para la obtención de datos tales como encuesta y entrevista. Para su análisis e interpretación en los gráficos y cuadros logrando así poder elaborar las debidas conclusiones, recomendaciones al trabajo que realizo; De igual manera tendrá su respectiva propuesta que contiene su objetivo general y objetivos específicos; los procesos, procedimientos, flujogramas para su socialización, consideración y a su vez la aplicación en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P por parte del Gerente General para su debida capacitación a funcionarios, empleados y demás que estén involucrado con el desenvolvimiento de las actividades diarias, a su vez será material de consulta dentro de los procesos y procedimientos que se realizan, el trabajo realizado es de vital importancia porque ayuda a una buena planificación, organización , dirección y control basados en normativa legal vigente establecidos en los manuales e instructivos con la finalidad de llevar un control y una buena utilización de los bienes públicos.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**“STRATEGIC PLANNING AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT  
INDICATORS OF THE LALITRAN-EP COMPANY, PROVINCE OF SANTA  
ELENA, 2020-2024.”**

**AUTOR:** Lcdo. José Luis Cochea Borbor.

**TUTORA:** Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, Msc.

**SUMMARY**

The present work carried out in the Municipal Transit Company LALITRAN EP aims to implement a strategic plan through administrative processes, with the protection and conservation mechanisms of the same to have an efficient administrative management, the content of the work was carried out considering the variables Independent and dependent, in the same way, a methodology is applied through a descriptive, bibliographic and field study with techniques and instruments for obtaining data such as a survey and interview. For its analysis and interpretation in the graphs and tables, thus being able to draw up the proper conclusions, recommendations for the work I do; In the same way, it will have its respective proposal that contains its general objective and specific objectives; the processes, procedures, flow charts for their socialization, consideration and in turn the application in the Municipal Transit Company LALITRAN EP by the General Manager for their proper training of officials, employees and others who are involved with the development of daily activities, in turn, it will be reference material within the processes and procedures that are carried out, the work carried out is of vital importance because it helps a good planning, organization, direction and control based on current legal regulations established in the manuals and instructions for the purpose to keep a control and a good use of public assets.

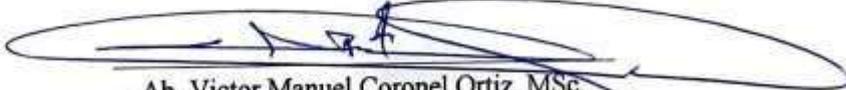
**TRIBUNAL DE GRADO**

  
\_\_\_\_\_  
Q.F. Rolando Calero Mendoza, PhD  
DIRECTOR INSTITUTO DE POSGRADO

  
\_\_\_\_\_  
Eddy Hugo Alvarez Plua Msc  
COORDINADOR DE ÁREA

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Jairo Cedeño P. MGE.  
DOCENTE TUTOR

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Sabina Villon Perero Msc.  
DOCENTE DE ÁREA

  
\_\_\_\_\_  
Ab. Victor Manuel Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

## INDICE GENERAL

Portada...	i
Contraportada .....	ii
Certificado de aprobación del tutor.....	iii
Declaratoria de responsabilidad.....	iv
Dedicatoria... ..	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract... ..	viii
Tribunal de grado.....	ix
Índice general.....	x
Índice de tablas. ....	xiii
Índice de gráficos.....	xv
Índice de anexos.....	xvii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I. ....	9
1. MARCO REFERENCIAL.....	9
1.1. Revisión de literatura .....	9
1.2. Desarrollo teórico y conceptual.....	10
1.2.1. Planificación Estrategica.....	11
1.2.1.1. Planificación Estrategica.....	11
1.2.1.2. Misión .....	12
1.2.1.3 Politicas.....	12
1.2.1.4 Estrategias... ..	13
1.2.1.5 Programas... ..	13
1.2.1.6 Seguimiento... ..	14
1.2.1.7 Evaluación.....	14
1.2.1.8 Objetivos.....	15
1.2.2 Modelos de Planificación Estratégica. ....	15

1.2.2.1 Modelos Balanced Scorecard.....	16
1.2.2.2 Modelo Análisis FODA .....	16
1.2.2.3 Modelo Análisis PEST.....	17
1.2.2.4 Modelo Deming Prize .....	17
1.2.3. Indicadores de Gestión Administrativa.....	19
1.2.3.1 Indicadores.....	19
1.2.3.2 Indicadores de Eficiencia... ..	24
1.2.3.3 Indicadores de Eficiencia. ....	24
1.2.3.4 Indicadores de Calidad .....	25
1.2.3.5 Motivación – Liderazgo .....	25
1.2.3.6 Ventaja Competitiva.....	25
1.2.3.7 Ambiente de Trabajo... ..	25
1.2.4 Gestión Administrativa... ..	26
1.2.4.1 Planeación .....	26
1.2.4.2 Organización .....	27
1.2.4.3 Dirección.....	27
1.2.4.4 Control.....	28
1.3. Fundamentos.....	29
1.3.1. Fundamentación legal. ....	29
1.3.1.1 Constitución de la República del Ecuador 2008. ....	29
1.3.1.2 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía .....	31
1.3.1.3 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	32
1.3.1.4 Ley Orgánica de Empresas.....	32
1.3.1.5 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	32
1.3.1.6 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	34
1.3.2. Fundamentos sociológicos.....	35
1.3.3. Fundamentos psicológicos.....	35
1.3.4. Fundamentos pedagógicos. ....	35
CAPÍTULO II.....	36
2.METODOLOGÍA.....	36

<b>2.1. Diseño y alcance de la investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2. Tipos de investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>2.2.1. Investigación Exploratoria. ....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.2. Investigación descriptiva.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.3. Investigación Tipo Correlacional... ..</b>	<b>37</b>
<b>2.3. Métodos de investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>2.3.1. Método deductivo .....</b>	<b>37</b>
<b>2.3.2. Método inductivo.....</b>	<b>38</b>
<b>2.3.3. Método analítico-sintético.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4. Población y muestra .....</b>	<b>39</b>
<b>2.4.1. Población .....</b>	<b>39</b>
<b>2.4.2. Muestra.....</b>	<b>40</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5.1. Entrevista. ....</b>	<b>41</b>
<b>2.5.2. Encuesta.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5.3. Guía de entrevista.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5.4. Cuestionario de encuestas. ....</b>	<b>42</b>
<b>2.6. Procesamiento de la información .....</b>	<b>42</b>
<b>2.6.1 Procedimiento... ..</b>	<b>42</b>
<b>2.7. Análisis de resultados. ....</b>	<b>43</b>
<b>2.7.1. Análisis de resultados de entrevistas.....</b>	<b>43</b>
<b>2.7.2. Análisis de resultados de encuestas.....</b>	<b>46</b>
<b>2.8 Comprobación de hipótesis.....</b>	<b>54</b>
<b>2.8.1 Hipótesis General.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>55</b>
<b>3. Resultados y discusión .....</b>	<b>55</b>
<b>3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1.1 Entrevista .....</b>	<b>55</b>
<b>3.1.1 Encuesta.....</b>	<b>56</b>
<b>3.1.1 Discusión.....</b>	<b>56</b>

<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>58</b>
<b>4. Modelo de plan estratégico de desarrollo institucional que contribuya a los indicadores de gestión administrativa a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP 2020-2024 .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1 Contenido de la propuesta... ..</b>	<b>58</b>
<b>4.2 Justificación de la propuesta... ..</b>	<b>58</b>
<b>4.3 Objetivos.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1 Objetivos General.....</b>	<b>59</b>
<b>4.3.2 Objetivos Especificos... ..</b>	<b>60</b>
<b>4.4. BASE LEGAL Y NORMATIVA .....</b>	<b>60</b>
<b>4.4.1 Objeto de creación de LALITRAN-EP.....</b>	<b>60</b>
<b>4.5. Estructura Orgánica Institucional .....</b>	<b>64</b>
<b>4.5.1 Estructura Organizacional... ..</b>	<b>64</b>
<b>4.6 Definiciones de Contexto Estratégico.....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.1. Misión .....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.2. Visión .....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.3 Objeto... ..</b>	<b>66</b>
<b>4.6.4 Objetivos estratégicos.....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.5 Valores... ..</b>	<b>66</b>
<b>4.7 Planeación .....</b>	<b>67</b>
<b>4.8 Organización .....</b>	<b>70</b>
<b>4.8.1 Descripción de la estructura .....</b>	<b>70</b>
<b>4.9. Dirección.....</b>	<b>71</b>
<b>4.10. Control.....</b>	<b>72</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>74</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>75</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>125</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>129</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Muestra para entrevista .....	39
Tabla N° 2 Muestra para encuesta .....	40
Tabla N° 3 ¿El servidor público cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar los procesos de manera inmediata .....	47
Tabla N° 4 ¿Los elementos materiales (flyers, información pertinente) son visualmente claros, precisos y están a la disposición del usuario en el área de matriculación vehicular?.....	48
Tabla N° 5 ¿Las instalaciones físicas del área de matriculación vehicular son aptas para brindar un buen servicio? .....	49
Tabla N° 6 ¿El personal que labora en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A., cuenta con los insumos necesarios para la atención al usuario?50	
Tabla N° 7 ¿Cómo califica usted el dialogo que mantiene con las personas encargadas de dar respuesta a sus requerimientos? .....	51
Tabla N° 8 ¿La atención ante sus reclamos y sugerencias en el área de matriculación vehicular es? .....	52
Tabla N° 9 ¿Para el otorgamiento de los servicios que brinda el área de matriculación vehicular cumple con las leyes, reglamentos vigentes?.....	53
Tabla N° 10 Tabla de contingencia hipótesis general.....	54
Tabla N° 11 Prueba Chi- Cuadrado... ..	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿El servidor público cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar los procesos de manera inmediata? .....	47
Gráfico N° 2 ¿Los elementos materiales (flyers, información pertinente) son visualmente claros, precisos y están a la disposición del usuario en el área de matriculación vehicular?.....	48
Gráfico N° 3 ¿Las instalaciones físicas del área de matriculación vehicular son aptas para brindar un buen servicio?.....	49
Gráfico N° 4 ¿El personal que labora en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A., cuenta con los insumos necesarios para la atención al usuario?50	
Gráfico N° 5 ¿Cómo califica usted el dialogo que mantiene con las personas encargadas de dar respuesta a sus requerimientos? .....	51
Gráfico N° 6 ¿La atención ante sus reclamos y sugerencias en el área de matriculación vehicular es? .....	52
Gráfico N° 7 ¿Para el otorgamiento de los servicios que brinda el área de matriculación vehicular cumple con las leyes, reglamentos vigentes?.....	53

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia .....	130
Anexo N° 2 Formato de encuesta. ....	140
Anexo N° 3 Formato de entrevista .....	142
Anexo N° 4 Validación de instrumentos de recolección de información.....	143
Anexo N° 5 Carta Aval.....	166
Anexo N° 6 Certificado Gramatóloga .....	167
Anexo N° 7 Certificado URKUND .....	168

## INTRODUCCIÓN

El proceso de planeación estratégica a nivel de instituciones públicas en los diferentes países, se rigen mediante una buena dirección, que permite tener con claridad todos los procesos que se llevan a cabo de una manera muy dinámica. Aunque en muchas ocasiones se menosprecia o subvalora su papel como eslabón fundamental para el desarrollo de la empresa o instituciones del estado. Si aplicamos una correcta elaboración, acierto e implementación depende en gran medida la capacidad de respuestas, la solución de problemáticas y el exitoso desenvolvimiento que logren alcanzar los objetivos de trabajo y las metas propuestas.

El plan estratégico de sistemas permite realizar un análisis de la situación interna y externa de la organización proponiendo estrategias pertinentes para mejorar la eficiencia y optimizar resultados, a través de este modelo los líderes de las organizaciones pueden establecer un enfoque para su formación y el desarrollo de principios definidos para alcanzar los objetivos propuestos ((*Cornelis A. Kluyver y Henry Hwang, 2017, pág. 18*)

En Ecuador, a partir de los años noventa del siglo anterior, la planificación estratégica se convirtió en una de las herramientas gerenciales más utilizadas en las instituciones y empresas públicas. Esta forma de actuar plantea la necesidad básica de fijar objetivos futuros como primer paso en toda programación.

A través de procesos de reflexión de los mandantes de turno descubren-construyen una visión que define y orienta el que hacer a las instituciones el cual establecen nuevos, objetivos generales y específicos, actividades, responsables y sistemas de seguimiento y evaluación.

El proceso de la planificación estratégica en el sector público implica tomar decisiones respecto de cursos alternativos de acción con los recursos presupuestarios asignados por el Estado. Si bien en la mayor parte de los países los grados de discreción para el uso de recursos están predefinidos o condicionados por los límites de gasto anuales, la perspectiva estratégica permite identificar las mejores alternativas respecto de cómo se asignarán los recursos y que consecuencias generará en términos de la entrega de los bienes y servicios y el impacto en lo social, es necesario indicar que el fin de las instituciones públicas en el Ecuador es el impacto social para generar un buen vivir. La administración pública, tiene nuevos desafíos en un mundo global que se construye en

base a sociedades de la información, del conocimiento y de la innovación. Requiere, por tanto, un nuevo tipo de gestión. El Estado debe ser un facilitador, y no solamente el que impone las reglas de juego, el que aplica medidas coercitivas. Su función, es generar valor agregado en los ciudadanos y en sus organizaciones para generar capacidad de emprendimiento y de innovación en los procesos privados. Su gran responsabilidad es que el capital social se reproduzca constantemente. *(García A. J., 2018, págs. 1-7)*

El comportamiento actual de las instituciones públicas de los gobiernos de los países en todo el mundo, tiene como denominador común los procesos de cambio, condicionados por el dinamismo del entorno que tiene una incidencia directa en cualquier país, entre los que se puede mencionar la alta competitividad de las demás instituciones que son modelo a seguir, los cambios de paradigmas organizacionales y personales, la carencia de fuentes de financiamiento principalmente en países subdesarrollados, el predominio de la informática y otros servicios sobre la producción y la industria y la globalización.

La planificación estratégica nos indica las acciones a emprender para conseguir los fines; los planes no sirven para nada: lo que si merece la pena en este sentido podemos decir que los administradores de las instituciones públicas de Santa Elena en su totalidad reconocen la etapa de la planificación, pero a medida que se avanza con el análisis, se evidencia que lo hacen por cumplir con el proceso de adquisición de recursos económicos por parte del Estado, lo correcto es ver la planeación como una herramienta que tiene la finalidad de crear bases y establecer el rumbo de una empresa creando estrategias para cumplir con la visión, misión y objetivos, tal como menciona (Peteraf, 2012). Resulta incorrecto pensar en la construcción de un plan estratégico institucional para cumplir con una formalidad o un estándar de calidad, la planificación representa tomar una decisión hoy para consecuencias futuras a través de un proceso debidamente monitoreado. *(Bacilio Bejegen, Lorena, Luis, & Mario, 2017, págs. 1-10)*

El presente trabajo de investigación es de suma importancia para la empresa que estamos analizando, puesto que se determinó que es necesario la elaboración de un Plan Estratégico que permita mejorar los indicadores de gestión administrativa que permita a la empresa “LALITRAN EP” optimizar recursos y tiempo para lo cual deben considerar las nuevas alternativas estratégicas, de igual manera las tendencias administrativas para ser una de las pioneras en tener el reconocimiento en el medio y ser ejemplo para las demás en el país.

La Empresa “LALITRAN EP” como es una institución con vida jurídica recientemente creada, requiere de un plan estratégico que permita mejorar los indicadores de gestión administrativa, con la finalidad de desarrollar de manera eficiente una excelente

planificación, en sus actividades diarias, sus programas y proyectos que inciden en el desarrollo institucional, lo cual ayudaría a generar un crecimiento constante y continuo.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado aplicar una metodología de tipo de investigación cualitativa ya que permitirá analizar los diversos criterios, comentarios de las personas entrevistadas, en este caso a las personas que trabajan en las áreas administrativas del LALITRAN EP, de la misma manera se utilizarán técnicas e instrumentos para el mismo, el cual permitirá con la información recolectada establecer un diagnóstico del campo de estudio en cuanto al plan estratégico en la empresa antes mencionada de la Provincia de Santa Elena para de esta manera dar una conclusión y recomendación.

### **Situación problemática**

La planificación estratégica es muy importante en las instituciones y empresas públicas, puesto que, al contar con una herramienta estandarizada, permitirá a una buena gestión administrativa comprometida en todos sus niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La gestión administrativa en las instituciones y empresas públicas cuentan con el proceso dentro de sus actividades que son la planeación, organización, dirección y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos de la institución.

Actualmente, a nivel mundial, las instituciones del estado mantienen una constante búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser competitivas y así sostenerse firmes en un mercado globalizado, Esta es la razón por la cual los niveles de exigencia y formación profesional son cada vez mayores, además de que, sobre los gerentes de empresas, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos.

Para (*Valenzuela Argoti, 2016*) la toma de decisiones afines con las metas y estrategias de alta dirección es necesario un programa de planeación o planificación efectivo que consiste en proporcionar una guía para los ejecutivos en todos los aspectos de un negocio entendiendo el concepto de estrategia de la siguiente manera, Cito (...): - el desarrollo y aprovechamiento de la capacidad interna para enfrentar distintos retos; - respuesta o anticipación a los cambios del medio ambiente; - la forma de competir en el mercado; - la visión de largo plazo;- el reto que resulta de preguntar: ¿En qué lugar estamos? y ¿En qué lugar deberíamos estar?.

Estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas ya estandarizadas que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa acorde a los requerimientos del entorno.

La eficiencia, eficacia en las instituciones públicas se dan gracias a una planificación bien definida lo que conlleva a que se realicen los procesos administrativos financiero adecuado logrando así optimizar recursos y cumplir con los objetivos de la organización.

En todas las instituciones públicas cuentan con diferentes disposiciones legales y normativas lo que hace que cuenten con una sólida organización estableciendo políticas y procedimientos para así poder realizar los procesos administrativos financiero de manera eficaz y eficiente.

De igual forma las instituciones públicas o empresas públicas trabajan en un ambiente de cambios incorporando a sus actividades la utilización de diferentes sistemas que ayudan a garantizar la confiabilidad y una oportuna información lo que conlleva a una excelente dirección ante cualquier circunstancia y para la rendición de cuentas ante la sociedad logrando así cumplir con los objetivos planteados.

En la actualidad el Gobierno de Ecuador está fortaleciendo las capacidades de planificación, regulación, control y redistribución de los recursos, para ello ha impulsado la desconcentración de la función ejecutiva en los territorios y la descentralización hacia los gobiernos autónomos descentralizados, como lo establece la Constitución de la República del 2008. Las actividades primordiales en la gestión administrativa pública, porque dichos cuerpos legales exigen a los organismos estatales, instituciones y empresas públicas, la planificación con la participación ciudadana, como base de su gestión.

Estos cambios y transformaciones en el aparato estatal ha traído como consecuencia que las instituciones y organismos estatales se vean obligados a cumplir con la normativa legal, el desarrollo institucional de las organizaciones debe estar siempre en cambio constante, por medio del cual se direcciona un proceso de transformación social que requiere de apoyo sistemático, donde se considera todos los factores económicos, políticos, sociales, culturales, tecnológicos. Por lo tanto,

requiere de cambios profundos en la cultura organizacional de los agentes y actores involucrados.

Para (*Rojas Mosquera M. , 2017*) La planificación local en el Ecuador se realiza en tres niveles a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), en el ámbito provincial, en el cantonal y en el parroquial. Los GAD Provinciales, en el marco de la promoción del desarrollo sustentable en su jurisdicción, están obligados a planificar el desarrollo provincial en coordinación con otros entes del Estado y los GAD cantonales y parroquiales de la provincia, mediante planes de ordenamiento territorial, la gestión ambiental provincial, programas de vialidad y de riego, fomentando las actividades productivas y gestionando recursos para ello, todo esto en el marco establecido en el COOTAD, artículos 41 y 42.

Para (*HUNGER & WHEELLEN, 2007; Rojas Mosquera, 2017*), las razones que se citan con más frecuencia para la aparente falta de prácticas de planificación estratégica en muchas pequeñas empresas son cuatro:

1. No cuentan con suficiente tiempo: los problemas operativos cotidianos consumen el tiempo necesario para realizar este tipo de planificación. Es relativamente fácil justificar que no se la pone en práctica debido al manejo diario de crisis.
2. No están familiarizadas con la planificación estratégica: un director general de una pequeña empresa puede no estar consciente de la existencia de esta herramienta administrativa o considerarla irrelevante para la situación de la pequeña empresa. La planificación puede ser vista como una camisa de fuerza que limita la flexibilidad.
3. Falta de destrezas: a menudo, los administradores de pequeñas empresas carecen de las destrezas que se requieren para iniciar la planificación estratégica y no tienen o no desean invertir el dinero necesario para contratar consultores capacitados, La incertidumbre del futuro se usa para justificar la falta de planificación.
4. Falta de confianza y apertura: muchos propietarios administradores de pequeñas empresas son muy sensibles con respecto de la información clave sobre la empresa y, por lo tanto, no están dispuestos a compartir la planificación estratégica con empleados o colaboradores externos. (*pág. 405*)

En base a estos antecedentes el presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio la empresa “LALITRAN EP”, se dedica a la competencia del tránsito y seguridad vial en el cantón La Libertad es necesario indicar que la empresa carece de visión, misión, objetivo general, objetivos específicos, presupuesto puesto que fue creada mediante

ordenanza municipal, por su corta existencia presenta una serie de debilidades que se detallan a continuación:

Se determina que la empresa LALITRAN EP no cuenta con la formulación adecuada de la planificación estratégica, lo que ocasiona una limitada planificación de los indicadores de gestión administrativa, esto conlleva al no cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

De la misma manera la empresa LALITRAN EP, carece de una implementación de planificación estratégica lo que conlleva a deficiente organización al cumplimiento de los objetivos organizacionales en la gestión administrativa financiera.

De igual forma la empresa LALITRAN EP existe un limitado seguimiento y evaluación de los programas de la planificación estratégica, lo que genera una escasa dirección y control en los procedimientos administrativo financiero para el control de los bienes muebles e inmuebles.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la planificación estratégica contribuye en los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran E.P. provincia de Santa Elena 2020-2024?

### **Sistematización del Problema**

De qué manera la implementación del PEDI aporta a los indicadores de gestión de la organización de la empresa LALITRAN-EP?

¿De qué manera el seguimiento y evaluación contribuye a la medición de los indicadores de gestión de los procesos de la dirección y control de la empresa LALITRAN-EP?

¿Cuáles métodos, técnicas e instrumentos se aplicarán para el desarrollo del trabajo de investigación y el análisis de los resultados obtenidos?

¿Cómo contribuirá el plan estratégico en la mejora de los indicadores de gestión administrativa de la empresa LILITRANEP?

¿Tiene la empresa LALITRAN-EP, provincia de Santa Elena, la necesidad de implementar un PEDI?

¿Cuáles son las estrategias y planes de acción, necesarias para el eficiente y eficaz desarrollo de la empresa LALITRAN-EP?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un Plan estratégico de desarrollo institucional mediante la determinación de indicadores que conlleven a una satisfacción en la gestión administrativa de la empresa Lalitran EP, provincia de Santa Elena 2020 -2024.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar los fundamentos epistemológicos en lo referente a la planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa.
2. Evaluar las practicas que se han venido utilizado como planificación estratégica en la gestión administrativa.
3. Determinar el modelo de plan estratégico que contribuya al cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa.
4. Diseñar un plan estratégico con indicadores de gestión administrativa que conduzca a la eficiencia y eficacia de la Empresa Lalitran E.P.

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

Desarrollar el presente trabajo de investigación en la Empresa LALITRAN E.P.; Es importante porque la información proporcionada por los involucrados en el objeto de estudio nos permite establecer la realidad administrativa respecto a la planificación estratégica de los procesos que brinda la organización, así como la aplicación de medidas de control y utilización de los diferentes bienes públicos.

Es necesario que se investigue si se cuenta con una planificación estratégica, en razón que la no aplicación provocará mal uso de los recursos humanos, materiales y económicos, consecuencia de lo cual los organismos de control realizarán sus observaciones y en muchos de los casos se convierten en glosas para quienes no aplican las normas.

La propuesta de implementación de un plan estratégico, busca la aplicación de los estudios de las ciencias administrativas que permitan estructurar eficientemente el plan Estratégico de la Empresa LALITRAN E.P, permitiendo a los miembros de la institución buscar los métodos administrativos más adaptables, dentro del proceso de diseño del plan estratégico en esta investigación se aplicarán diversos modelos teóricos con el propósito de realizar un diagnóstico interno y externo de la Empresa y posteriormente definir las líneas de acción que conducirán a la consecución de los objetivos, apalancados en sistema de control que permitirá el monitoreo oportuno del cumplimiento de las metas.

### **Justificación practica**

Es de gran beneficio para la Empresa LALITRAN E.P porque podrá constatar las operaciones de control que se aplican en la organización y determinar los procedimientos que se llevan a cabo a los empleados, trabajadores respecto al control interno de bienes.

Esta investigación se la considera original porque en la Empresa LALITRAN E.P no se ha realizado esto conlleva a que con la aplicación del plan estratégico se logren cumplir con los objetivos propuestos se empleará métodos, técnicas e instrumentos como la encuesta, entrevista, observación, consultas bibliográficas, fundamentación teórica, revisión de datos estadísticos, análisis e interpretación de resultados que nos permitan recabar información necesaria.

Para cumplir con el objeto de estudio, lo que contribuirá a encontrar soluciones de manera directa e indirecta al problema administrativo de la organización y por ende se conocerá cómo se están administrando todos los recursos que se genera. De igual manera se buscó y utilizó libros relacionados al objeto de estudio que en este caso es sobre el plan estratégico y el internet como refuerzos para obtener la información sólida, necesaria y confiable dando cumplimiento al objetivo y la demanda del tema de investigación.

Debido a la descentralización de competencias de tránsito en el Ecuador, es necesaria una gestión eficientemente mediante un plan estratégico que garantice el desarrollo de acciones tendientes a incrementar la cobertura del servicio, eficiencia operativa y la calidad del gasto. Mejorar la productividad de la Empresa, no es sólo beneficioso para los miembros de la institución, sino también para la ciudadanía, ya que la prestación del servicio será más ágil, oportuna y con niveles óptimos de calidad. Para lograrlo es

necesario un claro direccionamiento estratégico que cubra todos los aspectos y que permita aprovechar las oportunidades cuyo fin es monitorear periódicamente su ejecución para garantizar el cumplimiento de los resultados esperados.

## **Hipótesis**

### **Planteamiento hipotético**

El plan estratégico mediante los indicadores de gestión administrativa contribuirá a la mejora del servicio de la empresa Lalitran- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024.

Ho: No existe relación entre las variables planeación estratégica y indicadores de gestión administrativa, es decir la ejecución de un plan estratégico no contribuye con la gestión administrativa de la empresa Lalitran E.P.

Ha: Existe relación entre las variables planeación estratégica y indicadores de gestión administrativa, es decir la ejecución de un plan estratégico contribuye con los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran E.P.

## **Capítulo I**

### **1. Marco Referencial**

#### **1.1. Revisión de literatura**

La Planeación Estratégica aplicada al sector público en el Ecuador requiere un constante perfeccionamiento y actualización, de modo que sirva como instrumento en el que se identifican los problemas y potencialidades del territorio estructurado en seis componentes como son el componente biofísico; el componente socio-cultural; el componente económico-productivo; el componente de asentamientos humanos; el componente de movilidad, energía y conectividad; y el componente político institucional y de participación ciudadana, los cuales permiten priorizar los objetivos de desarrollo y ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones estratégicas de la Parroquia, en función de sus cualidades. Ello se logra a través de la definición de lineamientos que contribuyan a la materialización del “Modelo Territorial Deseado” (o de largo plazo), diseñado con el compromiso y la participación de la ciudadanía, en conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República, del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010) y del

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP, 2010).  
(*Cristian Guerra, 2019, pág. 1*)

Planificar consiste en la fijación de elementos orientadores del camino a seguir por la empresa, el proceso de ejecución de la planificación estratégica trata de la identificación y formulación de la misión, visión, filosofía, objetivos y metas a través de estudios de diagnóstico situacional en la que se encuentra la organización, donde se distinguen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, reflexionar en los recursos utilizados y logros alcanzados para luego continuar, para ello es necesario contar la evaluación de factores administrativos como la misión y visión, políticas, estrategias, actividades, procedimientos, principios, valores y otros, diagnóstico de la realidad, informes de años anteriores y la determinación de recursos materiales, humanos, monetarios; planificar sin la razón de ser y hasta donde aspira llegar la empresa, tampoco el desconocer las amenazas y oportunidades que tiene, reflexionar lo que ha logrado y con qué recursos ha contado para posteriormente continuar, la falta de insumos en la práctica de la planificación de instituciones públicas disminuye su importancia y utilidad.

Es muy importante diferenciar en su elaboración, el tiempo de construcción de un plan estratégico de desarrollo institucional (PEDI) o plan plurianual de política pública (PPPP) y el Plan Operativo Anual (POA) o Plan Anual de Política Pública (PAPP); a pesar de que los dos documentos reflejan una planificación el impacto es muy diferente, el estratégico direcciona a la empresa a cumplir la visión, mientras que el operativo o anual ejecuta lo planificado estratégicamente sin dejar de lado el principio de flexibilidad que se aplica al evaluar su cumplimiento a través de seguimientos y monitoreo, en la mayoría de las empresas públicas se desconoce o no se aplica esta diferenciación, en los dos casos se ha manifestado que el tiempo de construcción es un mes, tiempo muy forzado en el plan estratégico considerando que debe realizarse utilizando la metodología participativa. Por lo cual se entiende la poca importancia que se da a la planificación reflejada en los periodos de ejecución y en los porcentajes de cumplimiento.

## **1.2. Desarrollo teórico y conceptual**

Es preciso mencionar que para el presente trabajo de investigación en lo referente al desarrollo teórico y conceptual se consultó textos, revistas científicas, artículos científicos y trabajos de diferentes autores que han venido actualizando los conocimientos del tema de planificación estratégica, por tal razón se procedió a sustentar el marco teórico citando a diversos autores y conocedores del tema.

### 1.2.1 Planificación Estratégica

La planificación en la actualidad es una herramienta muy importante en toda organización ya sea pública o privada, el cual permite direccionar el presente para poder tomar decisiones correctas y así asegurar el éxito. La planificación estratégica es un proceso estructurado que se inicia desde su misión, visión, metas, la definición de políticas y estrategias con el fin de desarrollar planes efectivos para poder cumplir con los objetivos y en la satisfacción de las necesidades. De cada bien o servicio que brinda la empresa. Podemos determinar que el Plan Estratégico debe construirse de manera democrática y participativa, y siempre debe considerarse la necesidad de disponer de ella, ya que, teniendo claramente el rumbo deseado para la empresa, se consigue el éxito institucional.

#### Variable independiente

La variable independiente es aquel resultado mediante el cual se pueda medir la solución a un problema en un determinado tiempo, permitiendo la toma de decisiones, de quienes estén realizando el trabajo de investigación.

#### 1.2.1.1 Planificación estratégica

La planeación (o planificación) estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión, la misión y los valores de una empresa, se analiza su situación externa e interna, se establecen sus objetivos a largo plazo, y se formulan las estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos. *(Bedoya Luisa, 2015, pág. 9)*

**Planificación Estratégica (lo deseable: fines - propósito) – Quehacer,** Es un proceso continuo y permanente que permite enmarcar el quehacer de toda una organización o institución desde su ambiente interno y externo, por medio de la definición de sus estrategias generales y programáticas y encaminarlo hacia alcanzar sus objetivos estratégicos, a largo plazo (por lo general de 4 años o más, puede llegar hasta los 20 años). *(Lopez Arlen, 2019, pág. 24)*

La planificación estratégica es un proceso continuo o permanente, de igual manera se considera una herramienta de gestión, mediante el cual se determina la razón de ser o el camino que debe seguir la institución o empresa pública, esto permitirá y a su vez debe contar o cumplir con una serie de complementos tales como la filosofía, misión, visión, objetivos a largo plazo y valores mediante al análisis interno y externo que son elementos orientadores que lograra determinar diferentes estrategias a través de los planes de acción que permitirán el cumplimiento dentro de sus objetivos establecidos.

### **1.2.1.2 Misión**

Definen a la misión organizacional en cuanto describe la actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa y que es la razón de su existencia; expone a lo que se dedica la empresa. *(García M. y., 2015, pág. 3)*

“La misión expresa el propósito de la organización, además, describe los negocios de la organización y su razón de ser”. *(UANL, 2019, págs. 1-2)*

La misión es la razón de ser de la institución o empresa pública, factor a través del cual se expresa la actividad a que se dedica en un periodo determinado, de igual manera se establecen estrategias a seguir en un plan de acción, logrando así que en un corto, mediano o largo plazo de tiempo se dé el cumplimiento de los objetivos previamente planteados.

### **4.1.1.1. Políticas**

“Son guías para orientar la acción, son criterios o lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones respecto a problemas que se repiten una y otra vez dentro de la empresa”. *(García E. y., 2015, pág. 24)*

Una política es una directriz amplia para la toma de decisiones que relaciona la formulación de la estrategia con su implementación. Las empresas utilizan las políticas para asegurarse de que todos sus empleados tomen decisiones y lleven a cabo acciones que apoyen la misión, los objetivos y las estrategias de la corporación *(Wheelen, 2010, pág. 15)*

Las políticas en una institución o empresa pública son criterios claves y necesarios para el buen funcionamiento de la entidad, es decir son lineamientos que deben seguir sus empleados para la toma de decisiones con el único fin el logro de los objetivos trazados y el cumplimiento de la misión institucional.

#### **4.1.1.2. Estrategias**

Las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas. *(David F, 2017, pág. 5)*

Señala que la estrategia de una empresa proporciona dirección y guía no solo en términos de lo que se debe hacer, sino de lo que no se debe hacer. En el mejor de los casos, emprender acciones estratégicas erróneas generará distracción y desperdicio de recursos; en el peor, provocará consecuencias indeseables de largo plazo que pongan en riesgo la supervivencia misma de la empresa. *(THOMPSON, A., 2016, pág. 3)*

La estrategia de la planificación estratégica es la ruta, guía o dirección que debe seguir la institución o empresas públicas mediante una serie de tácticas concretas y de acciones planificadas para la obtención de un resultado específico que ayudará a la toma las mejores decisiones para el debido cumplimiento de los objetivos propuestos tanto en la misión y visión.

#### **4.1.1.3. Programas**

Un programa se refiere a un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí que son de similar naturaleza. Se encuentra constituido a su vez por un conjunto de programas que pertenecen a un plan generalizado. Los programas operacionalizan planes mediante la realización de

acciones orientadas a alcanzar las metas u objetivos propuestas dentro de un período determinado. Está constituido por un conjunto de proyectos. (*Montes de Oca Aviña Jorge Alberto, 2018, pág. 1*)

“Un Programa es todo conjunto de proyectos que guardan un lineamiento base común a todos ellos, y cuyos objetivos están alineados con el objetivo central que persigue la Organización”. (*Goodstein, 2009, pág. 87*)

Los programas son aquellos instrumentos administrativos que manejan las instituciones o empresas públicas, donde se contemplan un conjunto de actividades, tareas planteadas y proyectos relacionados o coordinados entre sí, con el único propósito de dar cumplimiento a objetivos y metas específicas, trazadas en un tiempo determinado de corto, mediano y largo plazo para futuras toma de decisiones relacionadas con en el mejoramiento del inicialmente mencionado documento.

#### **4.1.1.4. Seguimiento**

“Seguimiento o Monitoreo es la actividad destinada a conocer el estado de un sistema, proceso o actividad”. (*González, 2016, pág. 1*)

El monitoreo, que es un “proceso continuo de recogida y análisis de información que se utiliza para comparar el desempeño de un proyecto, programa o política con sus resultados esperados; y para informar decisiones de gestión y/o política durante su implementación”. (*Asenjo, 2016, pág. 27*)

El seguimiento es un proceso mediante el cual se analiza la ejecución de una actividad o tarea y se obtiene información para su posterior comparativa con lo presupuestado y ejecutado en el tiempo previsto, esto conlleva a la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la institución en un periodo determinado.

#### **4.1.1.5. Evaluación**

“La evaluación puede concebirse como un proceso dinámico, que tiene por objeto analizar conductas, actitudes, rendimientos y logros relacionados con una serie de objetivos planteados a priori”. (*Uriarte, 2020, pág. 1*)

La evaluación, que se refiere a cualquier tipo de estudio realizado de modo objetivo mediante la aplicación de métodos de investigación social con el fin de saber más acerca de uno o varios aspectos de un programa o política y poder de esta manera aprender, informar la toma de decisiones por personas responsables y rendir cuentas a la sociedad. (*Asenjo, Carlos, 2016, pág. 26*)

La evaluación es aquella actividad o tarea que se realiza de manera dinámica para determinar el rendimiento y logros alcanzados en función de lo programado, con el fin de saber el nivel si el cumplimiento de las actividades de los proyectos en ejecución está acorde con los objetivos institucionales.

#### **4.1.1.6. Objetivos**

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. Podría decirse que los objetivos son los que determinan qué es lo realmente importante en su estrategia organizacional. Así, se basan en la visión, la misión y los valores de su organización y son ellos los que determinan las acciones y medios que se ejecutarán para cumplirlos. Los objetivos estratégicos deben ser, principalmente, claros, coherentes, medibles y alcanzables. (*Gabriel, 2018, pág. 1*)

Los objetivos estratégicos deben suponer un paso intermedio entre la visión y la misión de la organización. Deben ser definidos de forma clara, precisa y comprensible, y deben expresar las metas últimas y más importantes que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión corporativa. Estos objetivos

estratégicos serán alcanzados a través de unas líneas estratégicas de acción.  
(Ceupe, 2019, págs. 1-2)

Los objetivos estratégicos son propósitos que se definen de acuerdo a la visión y misión de la institución, estos deben ser precisos, claros, medibles y alcanzables a través de una línea de acción para el cumplimiento en el tiempo establecido.

## **1.2.2. Modelos de Planificación Estratégica**

### **1.2.2.1 Modelo Balanced scorecard.**

Para (Julio Cesar Zamora Muñoz, 2015) El Balanced Scorecard (BSC) es un sistema de gestión que permite a las empresas desarrollar las etapas del proceso administrativo en forma alineada y congruente al plan estratégico de la organización, involucrando los activos tangibles e intangibles y así lograr la efectividad de los recursos y de los objetivos estratégicos. Apoyándose de la implementación de indicadores de desempeño para llevar a cabo la etapa de control, realizar acciones preventivas y correctivas; mejorar el rendimiento de los accionistas mediante la implementación de cuatro perspectivas: la financiera, la de clientes, la de procesos internos y la de innovación y aprendizaje.

Esta es una herramienta integral que permite interactuar a todas las áreas de la empresa, generando mayor impacto en los negocios y en la estrategia de la empresa (Visión). En cambio otros programas de mejoras prácticas como Six Sigma, EFQM, TQM entre otras se enfocan principalmente a las operaciones y procesos, dejando de lado la estrategia empresarial.

La metodología facilita el conocimiento y entendimiento de los objetivos estratégicos de la organización, produciendo información oportuna, confiable, que otorgan los sistemas de información del BSC. Dichos sistemas permiten visualizar los resultados de los indicadores, ya que son representados en forma visual, tipo semáforo, es decir aquellos que no cumplan con los rangos planeado estarán en el estatus rojo, los que se encuentren dentro del rango de aceptación con el color verde, pasando claro por los indicadores de color ámbar. Para determinar la valuación de los indicadores, se necesita que la información sea confiable, veraz y oportuna y será otorgada por toda la organización.

### **1.2.2.2 Modelo Análisis FODA.**

Para *(Rodríguez, 2011)* “una herramienta fundamental para la planeación estratégica es el análisis FODA que son las Fortalezas, oportunidades, Debilidades y Amenazas, los elementos internos son las fortalezas (F) propias de la empresa las debilidades (D) que por razones naturales cualquier empresa las tiene o se genera por el avance tecnológico y la administración de las demás empresas.

### **1.2.2.3. Modelo Análisis PEST.**

Para *(Juan, 2017)* PEST, PESTEL (también conocido como PESTLE) es un instrumento que facilita la investigación y que ayuda a las compañías a definir su entorno, analizando una serie de factores cuyas iniciales son las que le dan el nombre. Se trata de los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos. En algunos casos, se han añadido otros dos factores, los Ecológicos y los Legales, aunque es muy común que se integren en alguna de las variables anteriores si así lo requieren las características del proyecto de la organización. Incluso hay algunos estudios que suman otro más, el de la Industria, debido al peso que este ámbito puede tener en el resultado del análisis, generando las siglas PESTELI.

Por el valor de la información que arroja y lo práctico que resulta su uso, este modelo de estudio es una de las herramientas empresariales mas utilizadas en todo tipo de organizaciones. Su creación se debe a dos teóricos, Liam Fahey y V.K. Narayanan, que plantearon las bases de este nuevo método de estudio en su ensayo titulado “Análisis macro-ambiental en gestión estratégica”.

Esta herramienta, que se puede aplicar a numerosos casos, facilita la descripción en detalle del contexto en el que operará la organización. Y ayuda a comprender el crecimiento o declive de un mercado, las dificultades y retos que puede presentar, así como a orientar la dirección y la posición del negocio de forma sencilla, sistemática y pautada.

### **1.2.2.4. Modelo Deming Prize (DP)**

Para *(Andrade, Casilda; Labarca, Nelson, enero a abril 2011)* El modelo Deming Prize nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control

y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender.

#### **a) Estructura y criterios**

Para Camisón y col. (2007) comentan que a diferencia de los galardones norteamericano y europeo, a los candidatos al Deming Prize no se le requiere una aplicación conforme a un modelo preestablecido. Se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar a ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.

No obstante, a modo de aproximación y para poder establecer una mejor comparación con los demás galardones, se refleja a continuación los criterios de la guía perteneciente al año 2004. En esta guía se establecía también una puntuación para cada uno de los seis criterios, y la relación existente entre éstos.

#### **b) Proceso de evaluación**

La evaluación se lleva a cabo, en primera instancia, el subcomité; basándose en sus valoraciones, quien se encarga finalmente de seleccionar al ganador. Los examinadores evalúan si los temas establecidos por los solicitantes son adecuados a la situación, si sus actividades son adecuadas a sus circunstancias y si sus actividades tienen posibilidades de conseguir los objetivos más elevados en el futuro.

#### **c) Beneficios de la aplicación**

Para Camisón y col. (2007) Se establecen beneficios esperados en las empresas ganadoras del premio, beneficios que se expresan tanto en términos de satisfacción de los consumidores como los resultados económicos de la empresa y en la constitución organizativa de la misma. (págs. 1-15)

#### **Variable dependiente**

Se entiende por variable dependiente al enunciado que se observa o se mide para determinar el efecto de la variable independiente, es decir representa los cambios que aparecerán al estudio o situación que se está analizando.

### **1.2.3. Indicadores de Gestión Administrativa**

#### **1.2.3.1 Indicadores**

Para (*Norte, 2015*) Los indicadores de gestión son parte integral del sistema de planeación y autoevaluación institucional, son un mecanismo sistemático para monitorear si la gestión se está cumpliendo de acuerdo a lo planificado.

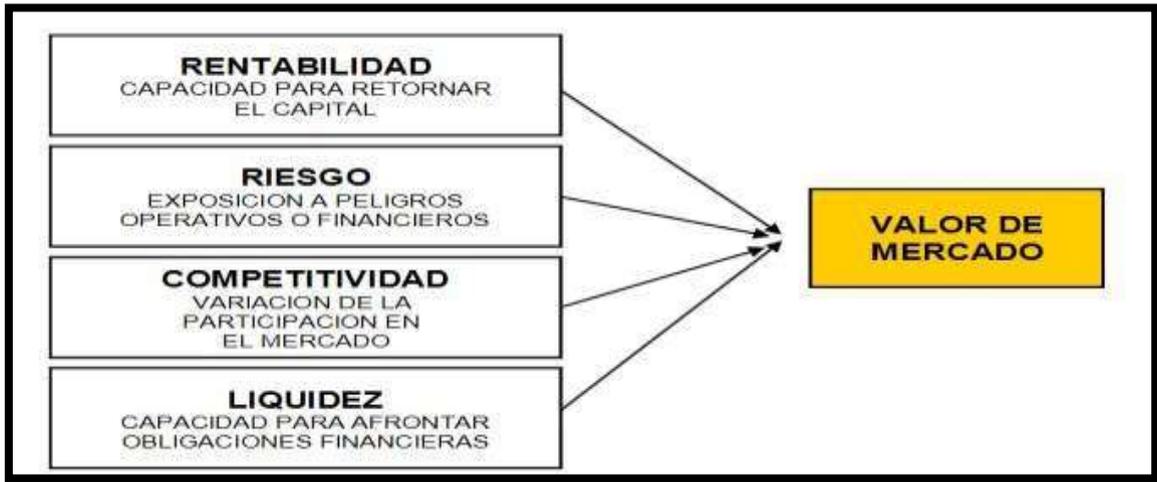
Para (*Silva, 2010*) un indicador de gestión es una expresión cuantitativa que tiene la finalidad de presentar información sobre el cumplimiento de una meta específica. Estos indicadores presentan varias ventajas en su utilización, entre las principales se pueden mencionar: satisfacción del cliente, monitoreo del proceso, benchmarking y gerencia del cambio.

#### **Indicadores**

**Para** (*Osáin Cruz, 2007*) nos muestra varios tipos de indicadores

#### **Esquema de Valor de Mercado**

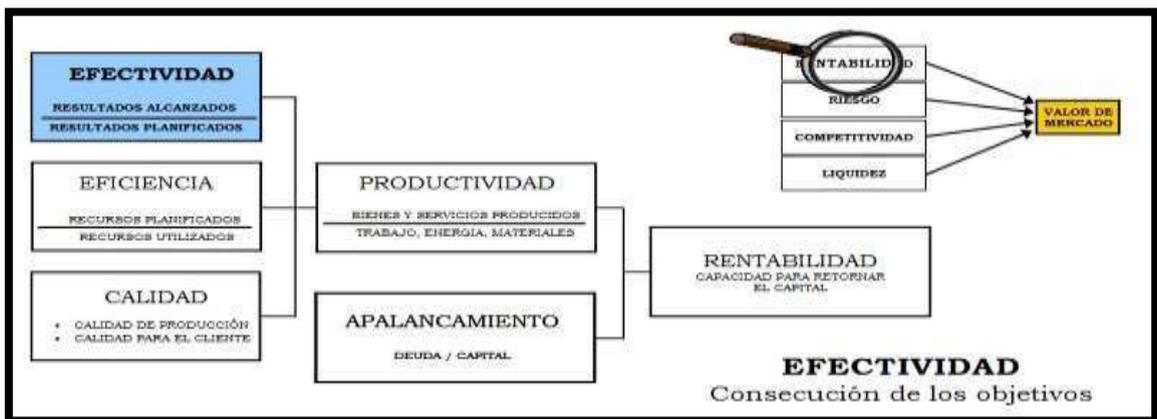
Este indicador está asociado generalmente con la misión y sus elementos cuantificables como de las estrategias, y luego son transformados en indicadores básicos, clave y operativos. El esquema de valor de mercado de una empresa está soportado por cuatro (4) grandes macroindicadores: rentabilidad, competitividad, riesgo y liquidez. Todos ellos, excepto el riesgo, son de signo creciente, es decir mejoran al crecer de valor.



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

### Indicadores de efectividad

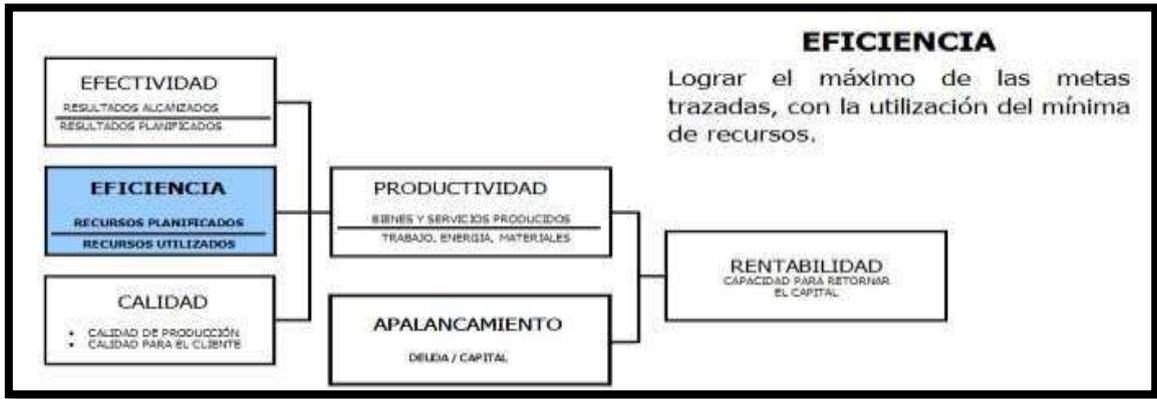
La efectividad, significa cuantificación del logro de la meta, también es sinónimo de eficacia y se le define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea". Los indicadores de eficacia o efectividad, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se pueden diseñar los siguientes indicadores de efectividad (no son únicos):



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

### Indicadores de eficiencia

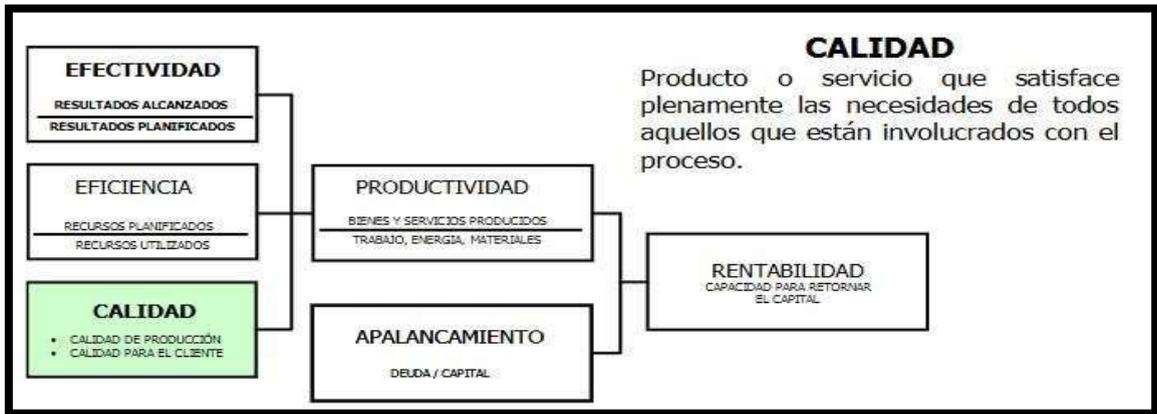
La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se pueden mencionar los siguientes:



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

**Indicadores de calidad**

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Hoy en día introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma. Entre los indicadores de eficiencia se pueden mencionar los siguientes:



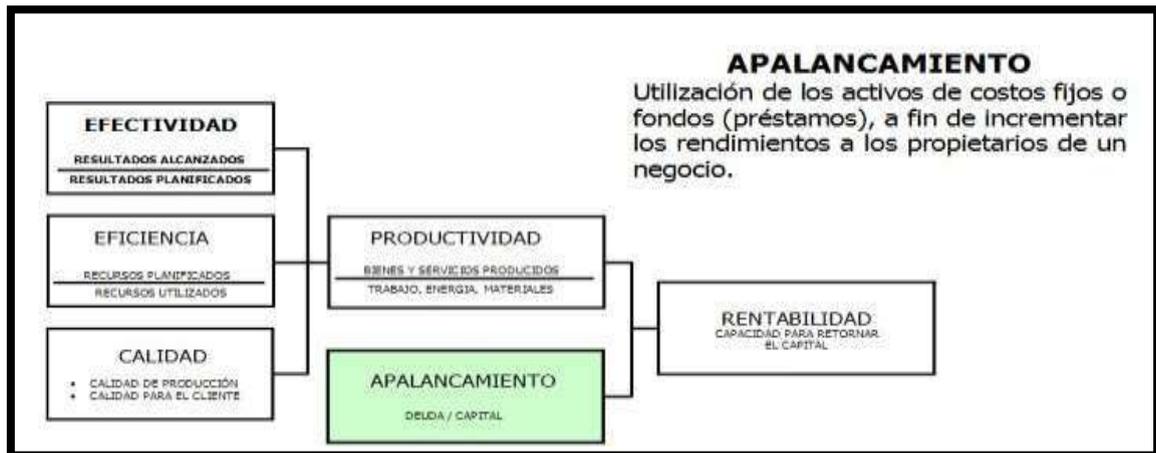
Fuente: (Osain Cruz, 2007)

**Indicadores de productividad**



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

## Indicadores de apalancamiento



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

## Indicadores de rentabilidad

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Hoy en día introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma. Entre los indicadores de eficiencia se pueden mencionar los siguientes:



Fuente: (Osain Cruz, 2007)

## Indicadores de riesgo

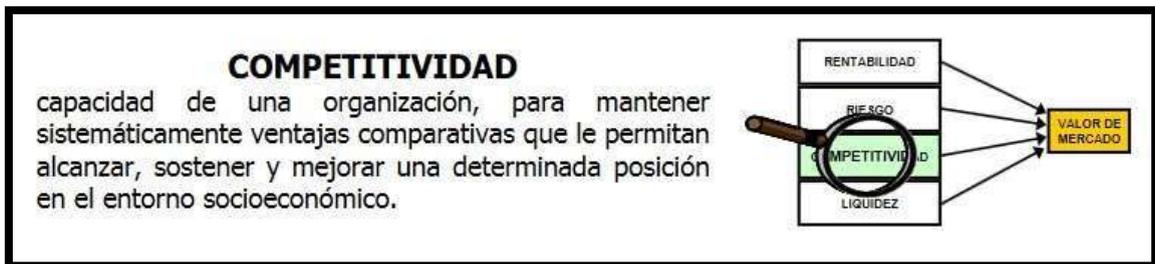
Normalmente el riesgo de una empresa se mide fundamentalmente por la variabilidad de sus acciones en el mercado. Cuando esto sucede (usualmente la empresa se cotiza en la bolsa de valores) es relativamente fácil calcular el riesgo, a través de la determinación de la varianza y la covarianza, con los datos estadísticos del valor de las acciones en el mercado y se pueden establecer indicadores en este sentido.



Fuente: (Osáin Cruz, 2007)

### Indicadores de competitividad

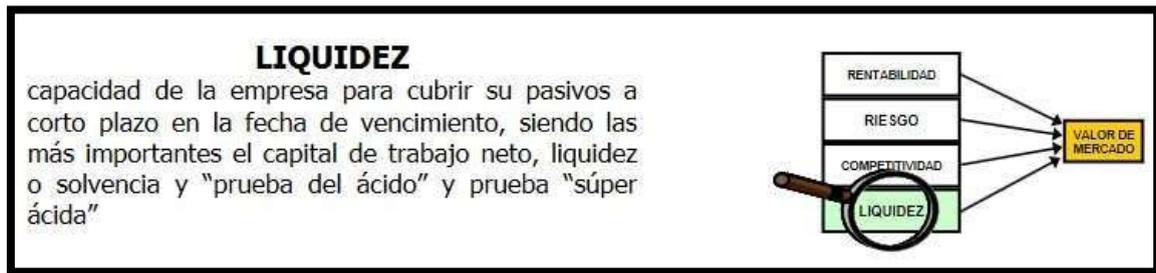
Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. Actualmente la mayoría de los estudios señalan que la empresa para ser competitiva, necesita establecer, desarrollar y perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella confluyen, cimentados en un eficaz sistema de información interna y externa que le permita anticipar y profundizar en los cambios que se vienen dando en su medio ambiente. La productividad de una organización se logra concentrando sus esfuerzos por elevar sus niveles de eficiencia y eficacia.



Fuente: (Osáin Cruz, 2007)

### Indicadores de liquidez

Liquidez es Posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno que nos permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos. En cuanto sea más fácil convertir los recursos del activo que posea la empresa en dinero, gozará de mayor capacidad de pago para hacer frente a sus deudas y compromisos.



**Fuente:** (Osáin Cruz, 2007)

La razón del uso de gestión de indicadores es en base al conocimiento empresarial, parte desde dos puntos; primero genera cambios, y el segundo, genera resultados factibles; optimiza recursos, disminuye costos, desarrolla destrezas el personal, con la finalidad de alcanzar el desarrollo organizacional. Los indicadores de gestión son elementos esenciales dentro de la administración y sobre todo en las organizaciones agrícolas que usan índices de medición como parte importante en la solución a cuellos de botellas que se presentan en los procesos, en la calidad de sus productos, así como en el desempeño laboral de los trabajadores. Un indicador como gestor en las empresas agrícolas tiene como fin encontrar la mejora continua, la correcta satisfacción del cliente y una adecuada toma de decisiones. (Serna Gómez, Giraldo García, & Marulanda Echeverry, 2015, págs. 17-39)

### 1.2.3.2. Indicador de Eficacia

Nos menciona es aquel que mide los resultados logrados; es decir dar seguridad y veracidad al objetivo cumplido, estos indicadores se enfocan en definir si se cumplió con los requerimientos del cliente y si el trabajador cumplió o si se desempeñó a cabalidad sus actividades encomendadas dentro de su puesto de trabajo. (Arnoletto, 2014, pág. 1)

### 1.2.3.3 Indicador de Eficiencia

Son aquellos que miden los resultados alcanzados en relación con los recursos utilizados para la ejecución de alguna actividad o proceso, se relaciona con lo llamado productividad; es decir que estos indicadores de eficiencia buscan cumplir con los objetivos planteados con los mínimos recursos. (García Lopez, 2014, pág. 5)

#### **1.2.3.4 Indicador de Calidad**

Este indicador permite medir el nivel de atención de los clientes internos y externos. El cumplimiento de los procesos planificados, la atención oportuna bajo las normas y políticas que rigen en las organizaciones; también mide la calidad de los productos y servicios que aseguren la completa satisfacción de los clientes. *(Tapia Vargas, Rodríguez González, Gómez Mendoza, & Rivera Gómez, 2015, págs. 56-68)*

#### **1.2.3.5 Motivación – Liderazgo**

Es aquello que involucra ciertas variables, entre ellas, la influencia interpersonal, la afectividad entre líder y seguidores, entorno cultural, situaciones, y los propósitos dentro de un proceso en la organización. Como actor a la conducta humana; liderazgo es la capacidad que tiene el individuo en dirigir, guiar hacia un propósito o meta, a través de la creatividad, compensaciones, ascensos, logrando en el personal de la organización la motivación laboral. *(Sánchez-Reyes & Barraza-Barraza, 2015, págs. 161-170)*

#### **1.2.3.6 Ventaja Competitiva**

La ventaja competitiva, es cuando una empresa tiene características que la diferencia de otras, puede una de estas ser el tipo de estrategias que ejecutan; la más usual, es la calidad de sus productos y servicios, la imagen corporativa y la atención al cliente. No dejando al margen el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), siendo fundamental en las organizaciones especialmente en las empresas exportadoras de banano, con las ventajas competitivas se adquiere fidelización de clientes y proveedores. *(Ceceña Hernández, 2013, págs. 40-53)*

#### **1.2.3.7 Ambiente de Trabajo**

El ambiente de trabajo corresponde a las circunstancias que implica las actitudes tanto del trabajador como de los líderes o jefes, entre compañeros, en términos de liderazgo y apoyo. Se definen las actividades; el ambiente de

trabajo correcto permite que los colaboradores cumplan con su trabajo y apoyen el crecimiento socioeconómico; los trabajadores son el elemento fundamental dentro de la organización para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo organizacional. (*Madero Gómez, 2011, págs. 49-55*)

#### **1.2.4. Gestión Administrativa**

“Afirma que la gestión administrativa se encarga de que el proceso de documentación administrativa se realice de manera oportuna, segura y bajo la minimización de los costos”. (*Caldas, 2017, pág. 2*)

“La gestión administrativa es “el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (*Barrionuevo, 2015, pág. 121*)

La gestión administrativa con el conjunto de tareas, actividades establecidas y coordinadas que ayudan a la dirección del mismo, a través de eficiencia y eficacia tanto en recursos materiales y talento humano, lo que ayuda a una buena optimización y obtención de resultados, ya que es muy importante para las empresas o instituciones públicas, puesto que el único fin de alcanzar los objetivos institucionales en un tiempo determinado y obtener los mejores resultados.

##### **1.2.4.1 Planeación**

La planificación del proceso administrativo es la parte del proceso donde se establecen los objetivos o las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo. También se establecen las estrategias más idóneas para alcanzar esos objetivos y se construye un plan donde se clarifique las actividades a realizar, los recursos materiales que se necesitan y el perfil o las competencias de las personas más idóneas para realizar cada actividad. Esta es una función que debe cumplir el alto mando administrativo de la organización, puesto que está totalmente relacionada con la misión y visión de la empresa. (*EMPRENDE PYME.NET., 2018, pág. 1*)

Permite determinar la sensibilidad de la organización ante variaciones de los principales motores de los ingresos y gastos, además ayuda a visualizar estos

cambios bajo diferentes escenarios y tomar decisiones para impulsar el crecimiento, cubrir los gastos y pagar la deuda. *(Thornton, 2015, pág. 9)*

La planeación se lo define como una acción o proceso mediante el cual se elaboran estrategias que permitan alcanzar objetivos y metas claras que se deben alcanzar a corto, mediano y largo plazo. De igual manera establecemos que planear es saber dónde se quiere ir y como llegar a través de las estrategias establecidas para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

#### **1.2.4.2. Organización**

Constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación. Después de la planeación el siguiente paso es distribuir y asignar las diferentes actividades a los grupos de trabajo que forman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que debe ejecutar. *(EMPRENDE, 2018, pág. 1)*

La organización, palabra que deriva del griego “órganon”, consta de un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr. Esta organización sólo puede funcionar y ser real si, entre las personas que la componen, existe la comunicación y la intención de actuar coordinadamente hacia las metas u objetivos a cumplir. Se plantean normas, las cuales la organización adopta y ayudan a lograr la misión. *(Raffino, 2020, pág. 1)*

La organización como el conjunto de reglas con la que cuenta la institución o empresa pública, su principal funcionamiento es la coordinación de todas las actividades que se realizan para alcanzar las metas y objetivos con el apoyo de las destrezas y habilidades del ser humano y de otras características parecidas en las futuras toma de decisiones.

### **1.2.4.3. Dirección**

Define a la dirección administrativa es una de las etapas fundamentales del proceso administrativo, donde se aplica el conocimiento adquirido y la toma de decisiones adecuada. Se trata de un procedimiento de gran responsabilidad, que mayormente los gerentes y otras autoridades de liderazgo llevan a cabo dentro de la empresa. Esta función administrativa viene justo después de la planificación y la organización y tiene que ver directamente con la ejecución de lo planificado y organizado. Su objetivo principal es garantizar que las metas trazadas, se puedan cumplir, lo que significa que se tengan que enfrentar a diversos imprevistos, corregir lo que sea necesario y tomar las decisiones estratégicas correspondientes para el buen funcionamiento de la empresa. *(Pacheco, 2020, pág. 1)*

En administración de empresas, se conoce como dirección (o directamente como dirección administrativa), a una de las etapas más importantes del proceso administrativo, en la que se aplica el conocimiento adquirido para llevar a cabo una toma de decisiones pertinentes. Dicho en términos más simples, la dirección administrativa equivale al capitaneo de un barco. *(Raffino, 2020, pág. 1)*

La dirección es una de las etapas más importantes de la gestión administrativa, puesto que se consideran en determinar que estrategias se van a utilizar para luego tomar las mejores decisiones que son importantes para el funcionamiento de acuerdo a un análisis de las actividades planificadas en función de las metas trazadas en la institución.

### **1.2.4.4. Control**

Se trata de un mecanismo de retroalimentación del sistema organizativo que depende para operar de los tres pasos previos, sobre todo de la planificación, etapa donde se fijan las expectativas y las metas. En teoría, una organización cuyos procesos y resultados se ciñen más a lo planeado será mucho más eficiente que otra que se salga del carril. Así, los procesos de control permiten no sólo medir el rendimiento organizacional, sino además establecer justamente los estándares de calidad idóneos para ello, y además evaluar y tomar las medidas correctivas pertinentes. *(Raffino, 2020, pág. 1)*

El control en el proceso administrativo es la etapa clave que permite a las organizaciones poder mejorar y rectificar, sobre aquellos posibles errores que se hayan podido generar en las distintas fases de trabajo. En este artículo, analizamos con más detalle los aspectos en los que se basa el control del proceso administrativo, y cómo es posible mejorarlo. (*Argudo, 2018, pág. 1*)

El control es una etapa el cual permite diagnosticar o mejorar los procesos administrativos dentro de una institución o empresa pública, logrando así que se cumplan con los objetivos y metas a través de un análisis que permitirá a la toma de decisiones.

### **Control previo, continuo y posterior**

**a) Control previo.-** Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;

**b) Control continuo.-** Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,

**c) Control posterior.-** La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución. (*Contraloría General del Estado, 2015, pág. 5*)

El control es un mecanismo el cual cuenta con etapas que son el control previo, continuo y posterior el cual permitirá contribuir a la mejora de los procesos con la que cuenta la institución y así evitar consecuencias en los procesos de auditoría con los organismos pertinentes.

### **1.3. Fundamentos**

#### **1.3.1. Fundamentación legal**

##### **1.3.1.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008.**

###### **Art. 225.-El sector público comprende:**

- 1.Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
- 2.Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- 3.Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- 4.Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**Art. 227.-**La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**Art. 272.-** La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios:

- 1.Tamaño y densidad de la población.
2. Necesidades básicas insatisfechas, jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados.
3. Logros en el mejoramiento de los niveles de vida, esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

**Art. 264.-** Se menciona que los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen la competencia exclusiva de: planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

**Art. 273.-** Las competencias que asuman los gobiernos autónomos descentralizados serán transferidas con los correspondientes recursos. No habrá transferencia de competencias sin la transferencia de recursos suficientes, salvo expresa aceptación de la entidad que asuma las competencias. Los costos directos e indirectos del ejercicio de las competencias descentralizadas en el ámbito territorial de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados se cuantificarán por un organismo técnico, que se integrará en partes iguales por delegados del Ejecutivo y de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados, de acuerdo con la ley orgánica correspondiente.

**Art. 280.-** El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

### **1.3.1.2. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN**

**Art. 130.-** Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte. -El ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma: A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

La rectoría general del sistema nacional de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial corresponderá al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código. Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen la responsabilidad de

planificar, regular y controlar el tránsito y transporte regional; y el cantonal, en tanto no lo asuman los municipios. En lo aplicable estas normas tendrán efecto para el transporte fluvial.

**Art. 277.-Creación de empresas públicas.** - Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.

### **1.3.1.3. CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS**

**Art. 41.- Planes de Desarrollo.** - Los planes de desarrollo son las directrices principales de los gobiernos autónomos descentralizados respecto de las decisiones estratégicas de desarrollo en el territorio. Estos tendrán una visión de largo plazo, y serán implementados a través del ejercicio de sus competencias asignadas por la Constitución de la República y las Leyes, así como de aquellas que se les transfieran como resultado del proceso de descentralización.

### **1.3.1.4. LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS**

**Art. 4.-DEFINICIONES.** -Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo -operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

### **1.3.1.5. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

**Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

**Art. 30.2.-** El control del tránsito y la seguridad vial será ejercido por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, constituidas dentro de su propia institucionalidad, unidades que dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de éstos. Las Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales, estarán conformadas por personal civil especializado, seleccionado y contratado por el Gobierno Autónomo Descentralizado y formado por la Agencia de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

**Art. 30.3.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

**Art. 30.5.-** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias: a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y

municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal; b) Hacer cumplir el plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector y supervisar su cumplimiento, en coordinación con la Agencia Nacional y los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales; c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector; d) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón; e) Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, de conformidad con las políticas del ministerio sectorial; f) Construir terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería, alimentos y trazado de vías rápidas, de transporte masivo o colectivo; g) Declarar de utilidad pública, con fines de expropiación, los bienes indispensables destinados a la construcción de la infraestructura del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en el ámbito cantonal; h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector; i)(Derogado por el Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 407-2S, 31-XII-2014).j) Autorizar, concesionar o implementar los centros de revisión y control técnico vehicular, a fin de controlar el estado mecánico, los elementos de seguridad, la emisión de gases y el ruido con origen en medios de transporte terrestre; k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales; l) Promover, ejecutar y mantener campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial dentro del cantón; m) Regular y suscribir los contratos de operación de servicios de transporte terrestre, que operen dentro de sus circunscripciones territoriales; n) Suscribir acuerdos y convenios de cooperación técnica y ayuda económica con organismos nacionales o internacionales, que no supongan erogación no contemplada en la pro forma presupuestaria aprobada; o) Regular los títulos habilitantes a regir luego de una fusión y/o escisión, según el caso, de las empresas operadoras de transporte terrestre y prestador de servicios de transporte en el ámbito intracantonal; p) Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte terrestre a las operadoras de transporte debidamente constituidas a nivel intracantonal; q) Implementar auditorías de seguridad vial sobre obras y actuaciones viales fiscalizando el cumplimiento de los estudios, en el momento que considere oportuno dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la normativa dictada por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; r) Autorizar, en el ámbito de sus atribuciones, pruebas y competencias deportivas que se realicen utilizando, en todo el recorrido o parte del mismo, las vías públicas de su jurisdicción en coordinación con el organismo deportivo correspondiente y la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, s) Las demás que determine las leyes, ordenanzas y sus reglamentos

### **1.3.1.6. LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

Art. 5.-Información Pública. -Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

**Art. 7.-Difusión de la Información Pública.** -Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución.

#### **1.3.2. Fundamentos sociológicos**

En la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P, el personal que labora tiene diferentes profesiones lo que le hace capaz de trabajar en cualquier organización es importante convivir con las demás personas, es por esta razón que la convivencia social es construida, no se da naturalmente, es deber de toda la vida de una persona y de la sociedad para vivir en armonía. Para ello es necesario relacionar las diferentes áreas para compartir momentos de reuniones, recreación, y capacitaciones, para conocer las actitudes y aptitudes en sus actividades que trae consigo mismo enseñanzas y aprendizajes para aprender a convivir con los demás, es importante que todos los que trabajan en la organización tengan el propósito de lograr cumplir con los objetivos de a través de las habilidades y destrezas que cuentan ellos, así poder ser eficientes y eficaz en el cumplimiento de los objetivos organizacional.

#### **1.3.3. Fundamentos psicológicos**

En la actualidad en las empresas la parte psicológica juega una parte importante en los siguientes factores como la inteligencia emocional, percepción, conducta y la motivación de los colaboradores que hacen que una organización mantenga un buen clima organizacional, esto ayudará tener una mejora continua en cuanto a los procesos que conlleva la organización y que de esta manera exista pertinencia y pertenencia en su

actividades. Por ello es de vital importancia considerar estos aspectos en la psicología debido a que estas variables inciden directamente en el comportamiento y en las acciones de las personas que trabajan en la organización, caso contrario trae como consecuencia la solución de problemas, el crecimiento y la moral de los colaboradores. Estos factores antes mencionados miden el comportamiento y el desarrollo personal en su puesto de trabajo.

#### **1.3.4. Fundamentos pedagógicos**

La implementación de un plan estratégico en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P, su objetivo fundamental es tener una visión y misión clara hacia dónde quiere llegar la entidad a largo plazo, mediante las nuevas tecnologías a través de las necesidades que tiene la ciudadanía y poder cumplir con las expectativas mediante el cumplimiento de políticas de calidad, lineamientos y objetivos estratégicos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. Diseño y alcance de la investigación**

Este trabajo de investigación se basa principalmente al desarrollo de un diseño de planificación estratégica dirigida a la empresa LALITRAN- EP, teniendo en cuenta que no existe ningún tipo de estudio que guarde relación con respecto a un plan estratégico, para lo cual este nuevo tipo de información desarrollará nuevas bases para la investigación.

En las instituciones públicas y privadas, la planificación estratégica requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro y una determinación para planear constante y sistemáticamente una parte integral de la administración.

Al identificar claramente el papel futuro de cada elemento de una organización, el plan estratégico ofrece un método para coordinar las actividades en todas las áreas funcionales básicas. Persiguiendo mejores resultados, los directivos y el personal deben creer en el valor de la planificación estratégica y deben tratar de desempeñar sus actividades lo mejor

posible, estas estrategias lograrán en una empresa proporcionar la orientación necesaria hacia el éxito.

Se pretende en la siguiente investigación que la empresa LALITRAN-EP, se desenvuelva institucionalmente de manera eficaz, y eficiente en sus procesos, el hecho de carecer de un plan estratégico para dar solución a diferentes problemas que surgen en la institución pone en desventaja la falta de cumplimiento en los objetivos y planes que la organización emprenda, por cuanto, la incorporación de planes de capacitación ayudará al desarrollo institucional.

## **2.2. Tipos de investigación**

El presente trabajo realizado en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P tiene el contexto de tipo de investigación cualitativa ya que permitirá analizar los diversos criterios, comentarios de las personas entrevistadas, en este caso a las personas que trabajan en las áreas administrativas, las apreciaciones de los encuestados enfocados a los trabajadores y ciudadanía en general, además de la utilización de la normativa legal. La información recolectada permitirá establecer un diagnóstico del campo de estudio en cuanto al plan estratégico en la empresa antes mencionada de la Provincia de Santa Elena para de esta manera dar una conclusión y recomendación.

La investigación cuantitativa permitirá el análisis externo y objetivo del problema, además de obtener información a través de la utilización de cifras estadísticas del tema planteado para posteriormente analizar, interpretar, y descifrar los datos recolectados en el proceso de investigación. Para efecto de aquello obtener una visión más clara de la realidad.

### **2.2.1. Investigación Exploratoria**

El presente trabajo de investigación determinamos que es exploratoria, motivo por el cual se utilizaron como fundamento científico las investigaciones realizadas por otros criterios de autores donde permitió obtener información para profundizar en el tema. Este tipo de investigación se aplicó en base al análisis de datos sobre el tema a investigar, por lo consiguiente al obtener información contextual de la investigación lo que conlleva a establecer prioridades y así poder determinar la hipótesis mediante la formulación de preguntas que fueron base para la investigación descriptiva.

### **2.2.2. Investigación Descriptiva**

Mediante la utilización de la investigación descriptiva nos permitirá poder interpretar, analizar los resultados obtenidos con los instrumentos que utilizemos en la investigación, y plasmarlos para el entendimiento de todos los aspectos que se trate.

### **2.2.3. Tipo correlacional**

En el presente trabajo se realizó un estudio correlacional para la planificación estratégica en los indicadores de gestión administrativa en la Empresa LALITRAN E.P., puesto que el objetivo principal es evaluar el grado de correspondencia entre las variables planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa en un contexto definido.

## **2.3. Métodos de investigación**

El presente trabajo realizado en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P, dentro de los métodos de investigación que se aplicaron para el desarrollo de este estudio fueron el método inductivo y deductivo.

### **2.3.1. Método deductivo**

El método deductivo contribuirá al análisis de las variables Plan estratégico tanto a nivel mundial, latinoamericano y nacional, con el fin de verificar y establecer las causas y efectos del problema, con el propósito de obtener conclusiones reales, determinando cuáles son los factores influyentes en el estudio de investigación lo cual conllevó a examinar sucesos o hechos específicos, características y detalles sumamente importantes, tomando en consideración las dimensiones e indicadores del tema de investigación, para que a su vez ayuden a entender la relevancia de tomar en cuenta los factores o elementos del plan estratégico.

### **2.3.2. Método Inductivo**

El método inductivo consistió en abarcar sucesos generales a particulares, haciendo uso de teorías del plan estratégico. Además se utilizara los instrumentos de investigación como las encuestas que se aplicaron a la empresa, lo que permitirá determinar aquellos

factores de una buena gestión administrativa que debe darse Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P , así también en la observación de hechos en la empresa para conocer datos confiables para, a partir de ellos, concluir que hay teorías basadas en normativas enmarcadas con las leyes que toman importancia en la investigación y de esta manera estar amparados bajo la Constitución de la República del Ecuador.

### 2.3.3. Método analítico-sintético

Desarrollar el presente trabajo de investigación en la Empresa Municipal de Tránsito LALITRAN E.P, es la búsqueda del problema principal, aquello significa buscar la solución del mismos a través de una serie de sub-problemas para que la empresa o institución pública puede cumplir con el objetivo institucional.

E necesario utilizar el método sintético puesto que nos ayuda diagnosticar los puntos más importantes de la investigación, lo que conlleva a identificar las causas del problema principal, mediante el cual se eligen los puntos más relevantes para trabajar sobre ellos y crear acciones para contrarrestar estos.

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1. Población

Para efecto del presente estudio se considera la aplicar los instrumentos o técnicas a los 8 Empleados de la Empresa LALITRAN E.P del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena que se detallan a continuación:

<b>Tabla 1</b>	
<b>Funcionarios Lalitran EP</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de Funcionarios</b>
Gerente	1
Sub Gerente	1
Jefe Administrativo	1
Jefe de Talento Humano	1
Jefe Financiero	1
Asesoría Legal	1
Tecnico de transporte	1
Personal Administrativo	1

Fuente: Empresa Lalitran E.P

De la misma manera la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, es un entidad creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, en ejercicio de su facultad conferida por la Constitución y la Ley, para el adiestramiento o de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios, mediante ordenanza Municipal S/N, de fecha 5 de agosto del 2019.- a las 17h10, concede el área de matriculación vehicular a la empresa privada Garesca S.A., mediante el cual presta los servicios de matriculación vehicular, logrando así atender la demanda de usuarios internos y externos del Cantón La Libertad, para esto en el año 2020 atendió a los siguientes ciudadanos:

<b>Tabla 2</b>	
<b>Meses</b>	<b>Usuarios Atendidos</b>
Enero	3
Febrero	3867
Marzo	1685
Abril	0
Mayo	387
Junio	2550
Julio	2814
Agosto	2114
Septiembre	1081
Octubre	2456
Noviembre	2885
Diciembre	2015
<b>Total</b>	<b>21857</b>

Fuente: Empresa Lalitran E.P -2020

De acuerdo a los datos obtenidos por la Empresa Garesca S.A., supervisada por la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, se obtuvieron un total de 21857 usuarios atendidos en el año 2020 y se consideran parte de la población de estudio para el trabajo de investigación

## 2.4.2. Muestra

Para efecto del presente estudio se considera el total de la población para aplicar el instrumento de entrevista a los 8 Empleados de la Empresa LALITRAN E.P del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

De la misma manera se considera 334 de total de la población de los usuarios para aplicar el instrumento de entrevista para medir la calidad del servicio que presta la empresa Garesca S.A., concesionada para el área de matriculación vehicular, para lo consiguiente se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = P^*(1-P)^* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

$$n = 334$$

N= Población n=Muestra

a= Nivel de Confianza 1.96 =95%

P= Probabilidad que ocurra 0.50

d: margen de error= 0,07=7%

Q: probabilidad de no ocurra= 0.50

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo para lograr el objetivo propuesto se utilizan los siguientes instrumentos para la obtención de información en la Empresa LALITRAN E.P

### 2.5.1 Encuesta

Esta técnica es fundamental para obtener datos e información de la Empresa LALITRAN E.P, para tener un criterio más amplio y crítico de la investigación; por esta razón se elabora una selección de preguntas más convenientes, con el fin de conocer las diferentes opiniones de las personas involucradas en el estudio; con ella podremos obtener respuestas reales de los hechos por medio de los directivos, personal administrativo y trabajadores porque mediante ésta se va a considerar, en su gran mayoría, los criterios y opiniones que se tienen al respecto y muy relacionados con el tema.

## **2.5.2 Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado con el fin de obtener información más real de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación la Técnica de la Entrevista se dio cuando entrevistamos a los directivos, personal administrativo y trabajadores de la Empresa LALITRAN E.P con el fin de averiguar si es factible la implementación de esta propuesta, las preguntas que se realizaron son reales, claras y sencillas para que respondan con sinceridad y honestidad.

## **2.5.3 Guía de entrevista**

La entrevista orienta al investigador captar información específica y relevante, esto permitirá tener otro punto de vista de lo que se quiere saber bajo diversas dimensiones, destacando aquellos aspectos como saber la situación actual, comportamientos de los entrevistados, sentimientos que resultan imprescindibles tratar en la entrevista. Además, se debe estructurar una guía de preguntas de opción múltiple, teniendo presente la población de estudio, en la que se relacionen las principales características acerca de la planeación estratégica y la gestión administrativa.

## **2.5.4 Cuestionario de encuestas**

El cuestionario contiene preguntas de opción múltiple que han sido delimitadas para que el personal administrativo- operativo y a la ciudadanía en general de la provincia de Santa Elena Cantón La Libertad, tenga la posibilidad de contestar las preguntas a través de alternativas que son de fácil comprensión e interpretación para el objeto de estudio.

## **2.6. Procesamiento de la información**

### **2.6.1 Procedimiento**

El objetivo del análisis de datos es suministrar información significativa para la toma de decisiones; el análisis nos permite estudiar las variables individuales estableciendo una descripción estadística descriptiva de la muestra para proporcionar medidas resumidas y comportamiento de los encuestados y entrevistados.

Una vez levantado la información de campo, en lo que respecta a nuestras técnicas aplicadas como la entrevista y la encuesta se procedió a la tabulación en forma manual de cada una de las preguntas y alternativas planteadas en los instrumentos, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitió llegar a conclusiones en relación a la hipótesis planteada.

La presente investigación se desarrolló tomando el siguiente procedimiento:

1. Planteamiento del problema.
2. Revisión bibliográfica.
3. Definición de la población, selección de la muestra.
4. Consecución del sistema de variables.
5. Estudio de campo.
6. Proceso y análisis de datos.
7. Conclusiones y recomendaciones.
8. Formulación de la propuesta a presentar.
9. Preparación y redacción del informe final.
10. El estudio cuenta con conjunto de estrategias, técnicas y habilidades que permitieron emprender este tipo de investigación.

#### Procesamiento

Los resultados que se obtuvo con la aplicación de instrumentos, fueron tabulados y organizados para el procesamiento a través de una base de datos computarizada.

Posteriormente se obtuvo resultados como son: distribución de frecuencias, porcentajes, para lo cual se guiaron con los siguientes pasos:

1. Recolección de datos a través de encuestas, entrevistas.
2. Se determinó cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión
3. Se agrupo las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
4. Se analizó en términos descriptivos los datos que se obtengan.
5. Se pudo interpretar los resultados, para dar respuesta a los objetivos.

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizadas, en la investigación de las variables en estudio del presente Plan estratégico para la empresa LALITRAN- EP.

1. Se procedió a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems.
2. Se elaborará tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas simples de cada uno de los ítems considerando los diferentes elementos de la muestra y categorías.
3. Con los datos de las tablas estadísticas, se elaboran gráficos de barras apiladas en porcentajes, por ser la más conveniente de acuerdo a la información. Y la última fase comprende el análisis e interpretación de resultados.

## **2.7. Análisis de resultados**

### **2.7.1. Análisis de resultados de entrevistas**

De acuerdo a las entrevistas aplicadas, se obtuvieron los siguientes criterios generales.

#### **1.- ¿La empresa LALITRAN EP cuenta con misión?**

La Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, cuenta con una misión no acorde a la realidad de su funcionamiento, esta situación no permite un horizonte claro a todos los procesos que se llevan a cabo lo que ocasiona el no aprovechamiento de los recursos disponibles y ser de la misma manera no permite ser más eficientes y eficaces en el logro de las estrategias y metas propuestas.

#### **2.- ¿Es necesario que la empresa LALITRAN EP cuente con una visión?**

La Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, de la misma manera cuenta con una visión ya obsoleta, puesto que desde su creación no se ha actualizado su objetivo que espera lograr a futuro, esto no permite ser más eficientes y eficaces en el logro de las estrategias y metas propuestas.

### **3.- ¿Conoce el FODA de la empresa LALITRAN EP?**

El personal administrativo entrevistado de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP desconoce si existe un FODA en la institución puesto que tienen poco tiempo laborando en el mismo, solo un funcionario que tiene varios años trabajando en la entidad, aduce a ver escuchado en su momento que se estaba elaborando uno, pero no se culminó.

### **4.- ¿La empresa LALITRAN EP, realiza seguimiento a todos sus procesos administrativos?**

El coordinador administrativo y financiero entrevistados de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP expresan que no a todos los procesos administrativos y financieros se los realiza un seguimiento, puesto que no cuentan con personal suficiente para la realización el mismo, esto conlleva a que futuras auditorias tanto interna como externa observen el no aprovechamiento de los recursos disponibles lo que ocasionara no ser más eficientes y eficaces en el logro de las estrategias y metas propuestas.

### **5.- ¿La empresa LALITRAN EP cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus funciones?**

El área de asesoría legal, coordinador administrativo, jefe de talento humano, asistente administrativo, técnico de transporte entrevistados nos expresan que no existe un plan estratégico institucional, pero la Gerencia, Subgerencia y el coordinar financiero de la misma manera entrevistados de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP expresan que si cuentan con uno pero no ha sido ejecutado solo quedo en un borrador por lo cual no se dado seguimiento y terminación del mismo.

### **6.- ¿Considera usted que al contar con un plan estratégico contribuirá a los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

El personal de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP expresan que es muy necesario contar un plan estratégico institucional puesto que contribuirá a la gestión administrativa en todos los procesos que se ejecutaran a corto, mediano y largo plazo.

**7.- ¿Considera usted que es muy necesario contar con el plan operativo anual, el contribuirá a la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP expresan que es muy necesario contar un plan operativo anual puesto que contribuirá a la gestión administrativa en todos los procesos que se ejecutaran a corto, mediano plazo.

**8.- ¿Qué indicadores de gestión se debería implementar en la empresa LALITRAN EP?**

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP cuentan con diferentes criterios de los indicadores de gestión que se deben implementar en los procesos que se ejecutaran a corto, mediano y largo plazo.

Una vez consensuado con todos el personal directivo y administrativo se llegó a la conclusión que debe implementar indicadores de eficiencia y calidad en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP.

**9.- ¿Está de acuerdo que la motivación al personal, son componentes administrativos que contribuyen a la productividad de la empresa?**

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP considera que la motivación del personal ayuda al mejoramiento de la productividad en los procesos administrativos.

**10.- ¿Es necesario que mensualmente se realice una evaluación de los procesos administrativos, para la toma de decisiones futuras?**

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP considera que es muy necesario que se realice periódicamente una evaluación a todos los procesos administrativos para así evitar en futuras auditorias glosas

por no cumplir con las normas de control interno expedidas por la contraloría general del estado.

**11.-¿Considera usted que es necesario evaluar las acciones programadas, para la mejora de la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP considera que es muy necesario evaluar todas las acciones programadas que se hayan hecho a todos los procesos administrativos para así evitar en futuras auditorias glosas por no cumplir con las normas de control interno expedidas por la contraloría general del estado.

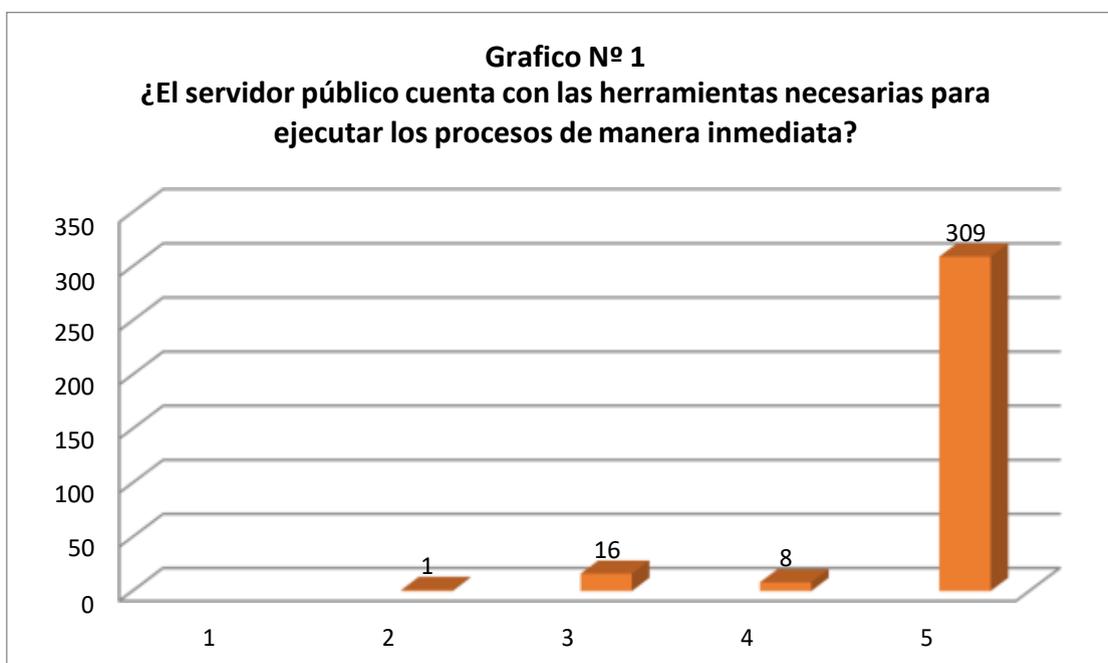
## 2.7.2. Análisis de resultados de encuestas

1.- ¿El servidor público cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar los procesos de manera inmediata?

TABLA N° 3		
¿El servidor público cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar los procesos de manera inmediata?		
CRITERIO	RESPUESTA	PORCENTAJE
1	0	0
2	1	0,29
3	16	4,79
4	8	2,39
5	309	92,51
TOTAL	334	100

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



### Análisis e Interpretación

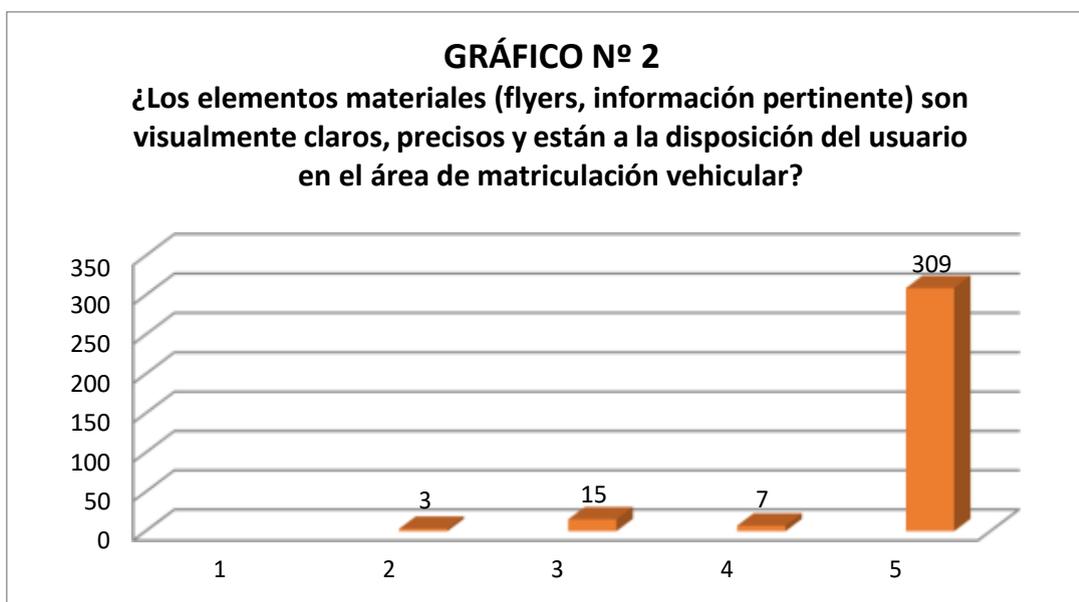
En la gráfica muestra que el 92,51% que equivale a 309 usuarios afirma que el servidor público de la empresa garesca S.A. encargada de la revisión vehicular cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar los procesos de manera inmediata y el 8,49% aduce que no cuenta con los implementos necesarios para satisfacer la demanda de usuarios en la atención.

2.- ¿Los elementos materiales (flyers, información pertinente) son visualmente claros, precisos y están a la disposición del usuario en el área de matriculación vehicular?

TABLA Nº 4		
¿Los elementos materiales (flyers, información pertinente) son visualmente claros, precisos y están a la disposición del usuario en el área de matriculación vehicular?		
CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0
2	3	0,90
3	15	4,49
4	7	2,10
5	309	92,51
TOTAL	334	100

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



#### Análisis e Interpretación

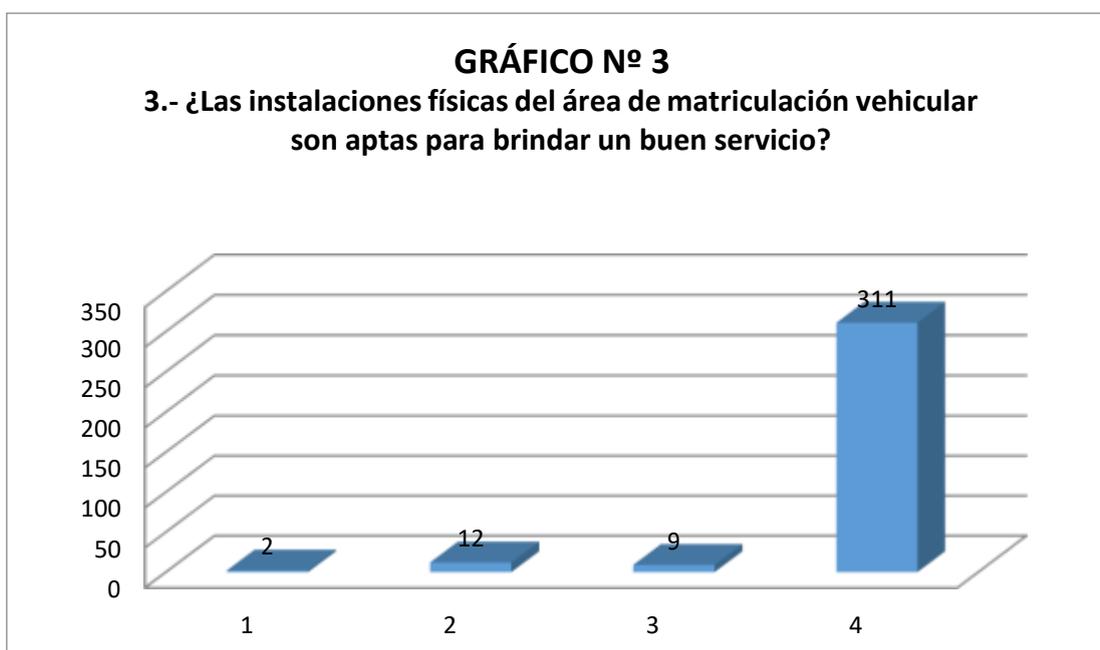
En la gráfica muestra que el 92,51% que equivale a 309 usuarios aduce que los elementos y materiales como flyers, información son claros y precisos para la atención de los usuarios en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A. y el 8,49% afirma que no son adecuados para satisfacer la demanda de servicios que presta la misma.

**3.- ¿Las instalaciones físicas del área de matriculación vehicular son aptas para brindar un buen servicio?**

<b>TABLA N° 5</b>		
<b>¿Las instalaciones físicas del área de matriculación vehicular son aptas para brindar un buen servicio?</b>		
<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,60</b>
<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3,59</b>
<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2,69</b>
<b>5</b>	<b>311</b>	<b>93,11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



**Análisis e Interpretación**

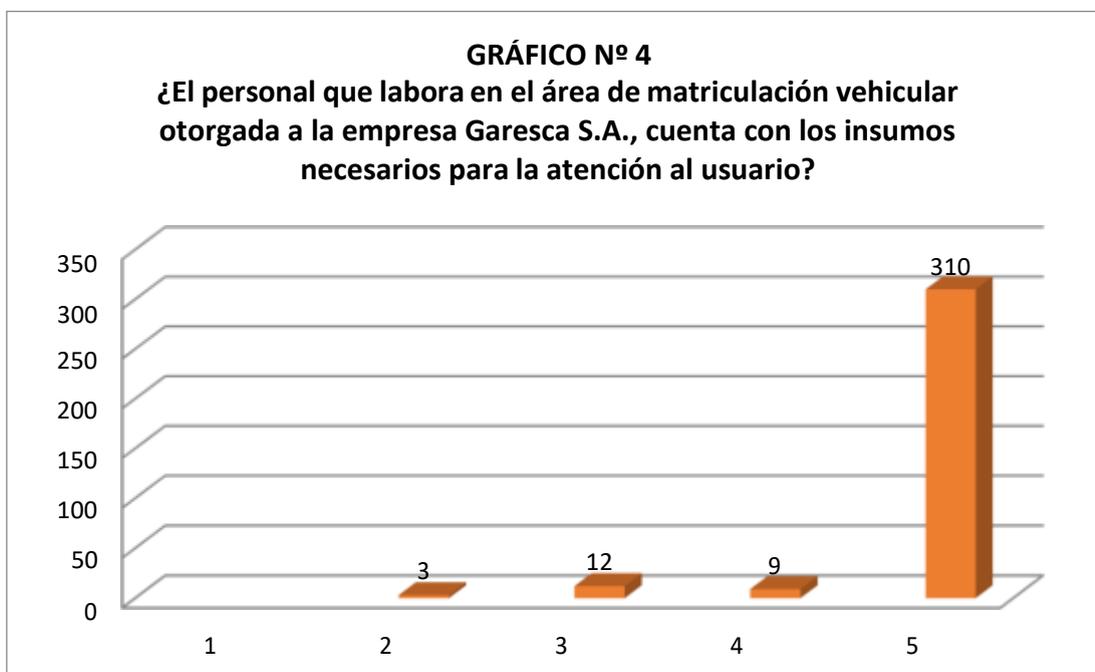
En la gráfica muestra que el 93,11% que equivale a 311 usuarios afirma que las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A. y el 6,89% aduce que no son aptas para satisfacer la demanda de servicios que brinda.

4.- ¿El personal que labora en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A., cuenta con los insumos necesarios para la atención al usuario?

<b>TABLA N° 6</b> <b>¿El personal que labora en el área de matriculación vehicular otorgada a la empresa Garesca S.A., cuenta con los insumos necesarios para la atención al usuario?</b>		
CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0
2	2	0,60
3	12	3,60
4	9	2,70
5	310	93,09
TOTAL	333	100

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



#### Análisis e Interpretación

En la gráfica muestra que el 93,09% que equivale a 310 usuarios afirma que el personal que labora en el área de matriculación cuenta con todos los insumos necesarios para la atención de los usuarios en la empresa Garesca S.A. y el 6,91% aduce que no cuentan con los insumos necesarios para satisfacer la demanda de servicios que brinda.

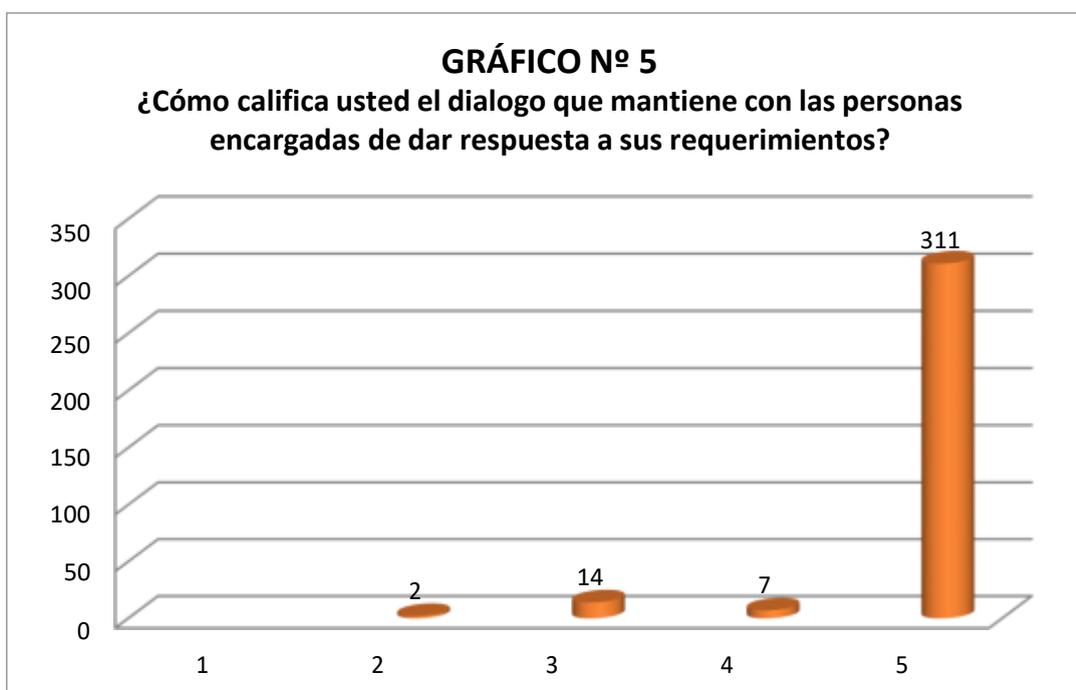
**5.- ¿Cómo califica usted el dialogo que mantiene con las personas encargadas de dar respuesta a sus requerimientos?**

TABLA N° 7		
¿Cómo califica usted el dialogo que mantiene con las personas encargadas de dar respuesta a sus requerimientos?		
CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0
2	2	0,60
3	14	4,19
4	7	2,10
5	311	93,11
TOTAL	334	100

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor

Fecha: 14-09-2021



**Análisis e Interpretación**

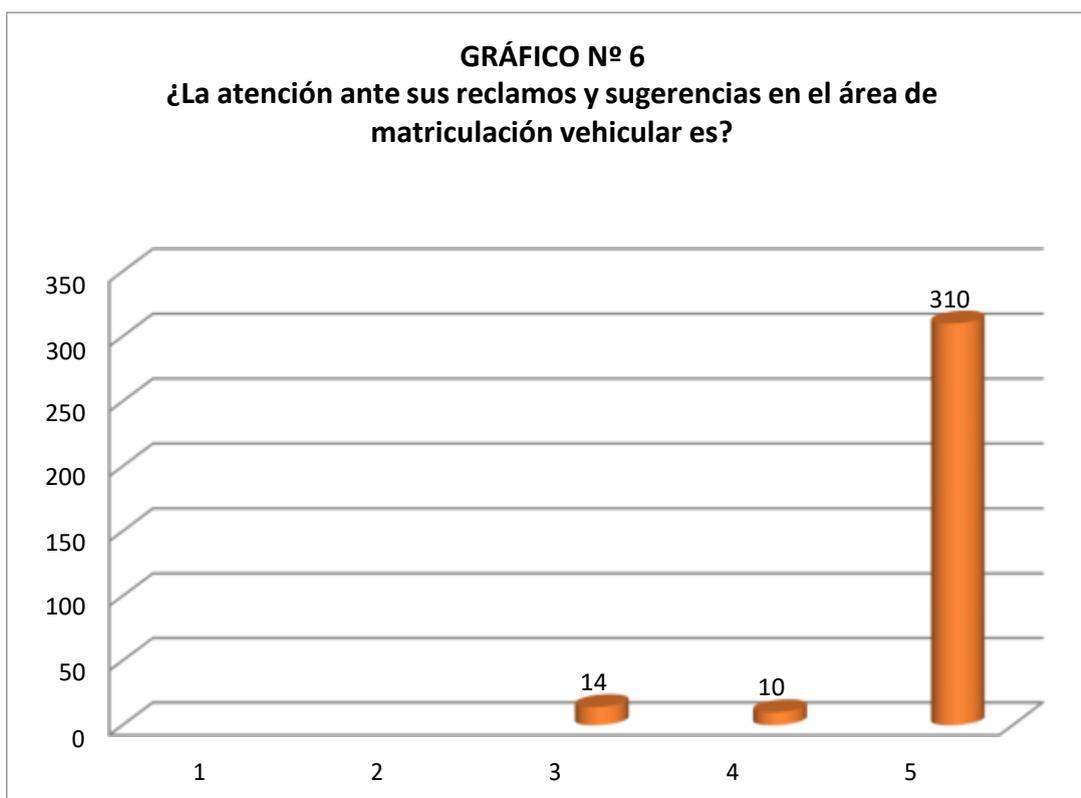
En la gráfica muestra que el 93,11% que equivale a 311 usuarios afirma que el dialogo que se mantiene con las personas encargadas de dar respuesta en el área de matriculación es muy satisfactoria en la empresa Garesca S.A. y el 6,89% aduce que no posee un dialogo adecuado en los servicios que brinda la institución hacia los ciudadanos.

**6.- ¿La atención ante sus reclamos y sugerencias en el área de matriculación vehicular es?**

TABLA N° 8 ¿La atención ante sus reclamos y sugerencias en el área de matriculación vehicular es?		
CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0
2	0	0,00
3	14	4,19
4	10	2,99
5	310	92,81
TOTAL	334	100

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



**Análisis e Interpretación**

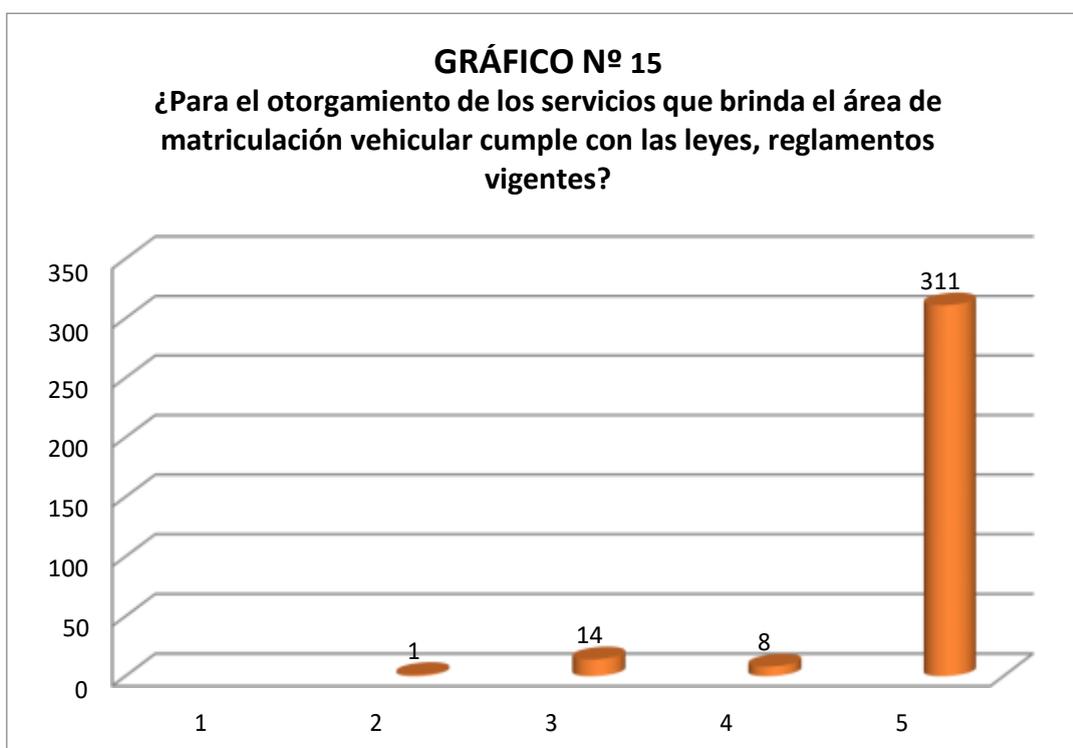
En la gráfica muestra que el 92,81% que equivale a 310 usuarios afirma que la atención a sus reclamos y sugerencias en el área de matriculación son atendidas de manera oportuna y es muy satisfactoria en la empresa Garesca S.A. y el 7,19% aduce que sus reclamos no son atendidos de manera rápida y tarda hasta meses en dar solución.

**7.- ¿Para el otorgamiento de los servicios que brinda el área de matriculación vehicular cumple con las leyes, reglamentos vigentes?**

<b>TABLA Nº 7</b>		
<b>¿Para el otorgamiento de los servicios que brinda el área de matriculación vehicular cumple con las leyes, reglamentos vigentes?</b>		
<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0,30</b>
<b>3</b>	<b>14</b>	<b>4,19</b>
<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2,40</b>
<b>5</b>	<b>311</b>	<b>93,11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100</b>

Fuente: Lalitran –EP

Elaborado: José Cochea Borbor



**Análisis e Interpretación**

En la gráfica muestra que el 93,11% que equivale a 311 usuarios afirma que los servicios que brinda el área de matriculación cumple con las leyes, reglamentos vigentes en la empresa Garesca S.A. y el 6,89% aduce que no cumple con ninguna base legal para el funcionamiento del mismo.

## 2.8 Comprobación de hipótesis

El presente trabajo de investigación se planteó hipótesis el cual se realizará su comprobación mediante la prueba del Chi Cuadrado, en el Software estadístico SPSS.

### 2.8.1 Hipótesis General

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se planteó hipótesis nula y alternativa en donde:

Ho: No existe relación entre las variables planeación estratégica e indicadores de gestión administrativa, es decir la ejecución de un plan estratégico no contribuye al cumplimiento de la gestión administrativa de la empresa mediante Lalitran E.P.

Ha: Existe relación entre las variables planeación estratégica y indicadores de gestión administrativa, es decir la ejecución de un plan estratégico contribuye con el cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran E.P.

Una vez procesados los datos, en el Software estadístico SPSS, se obtuvo que:

Tabla 10

Tabla de contingencia hipótesis general

plan estrategico			indicadores de gestion administrativa		Total
			si	no	
Totalmente de acuerdo	Recuento		2	0	2
		Recuento esperado	1,5	,5	2,0
	Medianamente de acuerdo	Recuento	4	1	5
		Recuento esperado	3,8	1,3	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	,8	,3	1,0
Total	Recuento	6	2	8	
	Recuento esperado	6,0	2,0	8,0	

Fuente: Encuestas realizadas en la Empresa Lalitran -EP

Elaborado por: José Cochea Borbor

En la tabla 11, se encuentra la prueba de Chi-cuadrado de la pregunta **¿La empresa LALITRAN EP cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus funciones? y ¿Considera usted que al contar con un plan estratégico contribuirá a los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**, de las cuales se obtuvo que: con 2 grados de libertad, el valor significancia 0,155 obtenido de las variables estudiadas, indica que las variables tienen relación. Es decir, la elaboración

de un plan estratégico institucional contribuirá a los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP, se acepta hipótesis particular

Tabla 11

Prueba de Chi-cuadrado Hipótesis Planificación estratégica-indicadores de gestión administrativa

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,733 <sup>a</sup>	2	,155
Razón de verosimilitud	3,993	2	,136
Asociación lineal por lineal	2,536	1	,111
N de casos válidos	8		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Fuente: Encuestas realizadas en la Empresa Lalitran -EP

Elaborado por: José Cochea Borbor

### Capítulo III: Resultados y discusión

#### 3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

##### 3.1.1 Entrevista

El personal directivo y administrativo de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, nos manifestaron que tienen un limitado conocimiento si existiere un plan estratégico institucional puesto que tiene poco tiempo laborando en la institución, lo que conlleva al desconocimiento del mismo

Es preciso determinar que la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, debe contar con un plan estratégico de desarrollo institucional para cumplir con la razón de ser, puesto que al contar con el instrumento su gestión administrativa y sus procesos

serán eficientes y eficaces logrando así, satisfacer las necesidades de sus ciudadanos en el ámbito de tránsito.

### **3.1.2. Encuesta**

Los ciudadanos encuestados en el trabajo de investigación nos manifestaron tener una satisfacción al contar con un CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN en la que le delegan competencia exclusivas de tránsito a los Gobiernos Autónomos Descentralizados en la materia de matriculación vehicular, puesto que anteriormente la Agencia Nacional de Tránsito realizaba estas funciones y se formaban largas filas en la atención, con esto los municipios de cada cantón realizan el proceso y la ciudadanía tiene tres alternativas de poder realizar el proceso para contar con los títulos habilitantes y cumplir con la normativa legal de tránsito y así evitar sanciones por los entes de control en las vías.

Es preciso destacar que la ciudadanía encuestada en las instalaciones externas y internas del área de matriculación vehicular en la vía punta carnero concesionada a la empresa Garesca S.A., ve con buen agrado que los gobiernos autónomos descentralizados municipal tengan las competencias del ámbito de matriculación vehicular, puesto que fomenta nuevas fuentes de trabajo a los profesionales de esta provincia y a los profesionales graduados en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

### **3.2. Discusión**

Es preciso dejar constancia que la implementación de un plan estratégico institucional en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, ayudara a los indicadores de gestión administrativa, lo que conllevara a una gestión eficiente y eficaz en todos los procesos que brinda a la ciudadanía.

El modelo de plan estratégico institucional en la gestión administrativa de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP será un instrumento orientado, a tener todos los procesos administrativos claros y cumplirlos en los tiempos establecidos.

Con relación a la comprobación de la hipótesis de la investigación, según el testeado por el método de chi cuadrado, se logró evidenciar estadísticamente la relación existente entre las variables planificación estratégica e indicadores de gestión administrativa, por lo que se determinada que la implementación de un plan estratégico institucional contribuirá a los indicadores de gestión administrativa en la empresa LALITRAN EP.



## **Modelo de plan estratégico de desarrollo institucional que contribuya a los indicadores de gestión administrativa a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP 2020-2024**

### **4.1. Contenido de la propuesta**

El trabajo de investigación realizado a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP nos demuestra que, al no contar con el instrumento plan estratégico su gestión administrativa y sus procesos no será eficiente y tampoco eficaz logrando así, esto conllevará a no satisfacer las necesidades de sus ciudadanos en el ámbito de tránsito.

La Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP, es un entidad creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, en ejercicio de su facultad conferida por la Constitución y la Ley, para el adiestramiento o de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios, mediante ordenanza Municipal S/N, de fecha 5 de agosto del 2019.- a las 17h10; LALITRAN EP como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

### **4.2. Justificación de la propuesta**

El modelo de plan estratégico de desarrollo institucional que contribuya a los indicadores de gestión administrativa a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP 2020-2024, es de suma importancia para la misma, puesto que es la encargada del control del tránsito a nivel cantonal, operativo en la vía pública, además de las competencias

obtuvieron con anterioridad, siendo el modelo un instrumento para la mejora de su desempeño como en el servicio.

Mediante Resolución No. 005-CNC-2017 del 30 de agosto del 2017, el Consejo Nacional de Competencias resuelve: "...1.-Revisar los modelos de gestión determinados en la Resolución No. 003-CNC-2015 del 26 de marzo del 2015 y publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 475 del 08 de abril del 2015; y Resolución No. 002-CNC-2016, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 718 del 23 de marzo del 2016..."considerando en el Modelo de Gestión A, a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales de: Quito, Guayaquil, Cuenca, Loja, Ambato, Manta, Riobamba, Esmeraldas, Babahoyo, Portoviejo, Santo Domingo, Machala y los GADSM que conforman la Mancomunidad de la Región Norte, estableciéndose que estos Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales, tendrán a su cargo la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en los términos establecidos en la Resolución No. 006-CNC-2012.

El presente documento permite planificar de manera articulada las actividades que agregan valor a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP, en los procesos de Seguridad Vial, Señalización, Transporte Terrestre y Títulos habilitantes, Matriculación, y Planificación y pretende constituirse en la herramienta fundamental para la toma de decisiones que permitan alcanzarlos objetivos y metas establecidos en el marco de la planificación institucional con visión al 2024. En ese sentido, el Plan Estratégico brinda la oportunidad de gestionar el proceso de cambio, mediante una agenda coherente, que nos impulsa a cumplir los desafíos previstos, en un marco de transparencia, eficiencia y sustentabilidad.

### **4.3. Objetivos**

#### **4.3.1 Objetivos general**

Diseñar un modelo de plan estratégico de desarrollo institucional que contribuya en los procesos de gestión administrativa mediante el cumplimiento de los indicadores de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP 2020-2024

### **4.3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer normativas, estructura organizacional, manuales de procesos de los procedimientos administrativos para la mejora continua de las actividades que se desarrollan en la institución.
- Aumentar la eficiencia en el área de matriculación vehicular, con las capacitaciones constantes a los colaboradores, para así generar fidelidad por parte de la ciudadanía por el servicio brindado.
- Determinar planes, proyectos y programas que permita la mejora de la gestión administrativas en el ámbito de sus competencias exclusivas.
- Definir estrategias que ayuden a la optimización de los recursos asignados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad en el ámbito de tránsito y seguridad vial, con el fin de salvaguardar la integridad de sus habitantes

## **4.4. BASE LEGAL Y NORMATIVA**

### **4.4.1 Objeto de creación de LALITRAN-EP**

De acuerdo a la ordenanza municipal S/N, de fecha 5 de agosto del 2019.- a las 17h10; La Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN,,EP", tiene por objeto organizar, administrar, regular y controlar las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en la circunscripción del cantón La Libertad, propendiendo al mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero.

Atribuciones: Para el cumplimiento de sus fines y la prestación eficiente, racional y rentable de los servicios públicos que presta, ejercerá las siguientes atribuciones;

- a. Planificar, regular y controlar las líneas de transporte público cantonal, paradas y terminales, así como los sitios de parqueadero de las unidades de transporte terrestre público de pasajeros y de carga;
- b. Planificar, regular, controlar y administrar estacionamientos y parqueaderos públicos en toda la ciudad, incluyendo servicios de estacionamiento rotativo tarifado o similares, de conformidad con las leyes, ordenanzas y reglamento vigente;

- c. Diseñar y ejecutar, de acuerdo a las políticas establecidas en el (PDYOT) Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, municipal, los planes, programas y proyectos de movilidad alternativa; excepto lo regulado por la Agencia Nacional de Tránsito;
- d. Conceder autorizaciones para el estacionamiento de vehículos en las vías públicas y en áreas administradas por "LALITRAN-EP";
- e. Formular, elaborar y ejecutar, en coordinación con los organismos públicos y privados pertinentes, los programas de seguridad vial
- f. Planificar, controlar, supervisar y fiscalizar el tránsito, rutas y frecuencias que se desarrollan dentro del terminal terrestre;
- g. Planificar, regular, controlar, administrar Y ejecutar la matriculación vehicular, de conformidad con la Ley y realizar la ejecución de la revisión técnica vehicular y el monitoreo de la calidad del aire dentro del cantón, de conformidad con las políticas y ordenanzas expedidas por el GAD La Libertad, en coordinación con la Dirección de Ambiente Municipal y en cumplimiento a las disposiciones técnicas emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito;
- h. Controlar, regular y fiscalizar el parque automotor en las diferentes modalidades del servicio de transporte terrestre público y privado en el cantón;
- i. Monitorear y mantener actualizado el catastro de vehículos que circulan en el cantón, de acuerdo con las Leyes y reglamentos vigentes;
- j. Otorgar, renovar, modificar, revocar y suspender los contratos, permisos de operación y las autorizaciones de las empresas, compañías o cooperativas de transporte terrestre de servicio público que operan dentro del cantón,
- k. Establecer en base a estudios técnicamente sustentados la vida útil de los vehículos de servicio público y privado y la prohibición de su circulación una vez que hayan cumplido con esta de acuerdo a su uso;
- l. Controlar y regular que las oficinas, bodegas, locales y espacios establecidos para usuarios, pasajeros, transportistas y trabajadores de transporte público cuenten con las comodidades necesarias en condiciones de higiene y salubridad, seguridad y orden;
- m. Promover la innovación, modernización y mejoramiento de los servicios operacionales, auxiliares, complementarios y administrativos del transporte;
- n. Desarrollar, en coordinación con el GAD Municipal, la infraestructura física de edificios, instalaciones y equipos necesarios para la prestación de servicios encargados a la Empresa;
- o. Ejecutar la señalización de las vías, de acuerdo a las normas internacionales aplicables y la planificación municipal;
- p. Planificar, regular y controlar el sistema semafórico;

- q. Elaborar instructivos y requisitos que deben cumplir los sujetos activos del servicio de transporte terrestre público para recibir las autorizaciones correspondientes, cuando falten reglamentos para ello;
- r. Ejecutar y coordinar políticas ambientales y programas de acción que propendan a la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social, en lo atinente a las actividades propias de la Empresa, en coordinación con las respectivas autoridades públicas y Dirección de Ambiente Municipal,
- s. Prestar todos los servicios antes descritos u otros complementarios, conexos o afines que pudieren ser considerados de interés público, directamente o a través de asociaciones con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, contratos de gestión compartida, alianzas estratégicas, convenios de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas y otras formas de asociación permitidas por la Ley;
- t. Con estricto apego a la Constitución de la República y a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, "LALITRAN-EP" en su calidad de entidad de derecho público podrá delegar a otros organismos públicos o privados especializados en las materias de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial parte de las competencias y/o constituir empresas subsidiarias, filiales, agencias, unidades de negocio para la prestación de servicios públicos y toda forma de asociación comercial permitida por la ley. Para este efecto, se necesitará la aprobación del Directorio;
- u. Prestar o recibir asesoría o consultoría dentro del país o en el exterior:
- v. Todas las demás facultades establecidas en la Constitución y las leyes.

El Modelo de plan estratégico de desarrollo institucional que contribuya a los indicadores de gestión administrativa a la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del Cantón La Libertad; Lalitran EP 2020-2024, nos basamos en el ciclo de Deming el cual explica que:

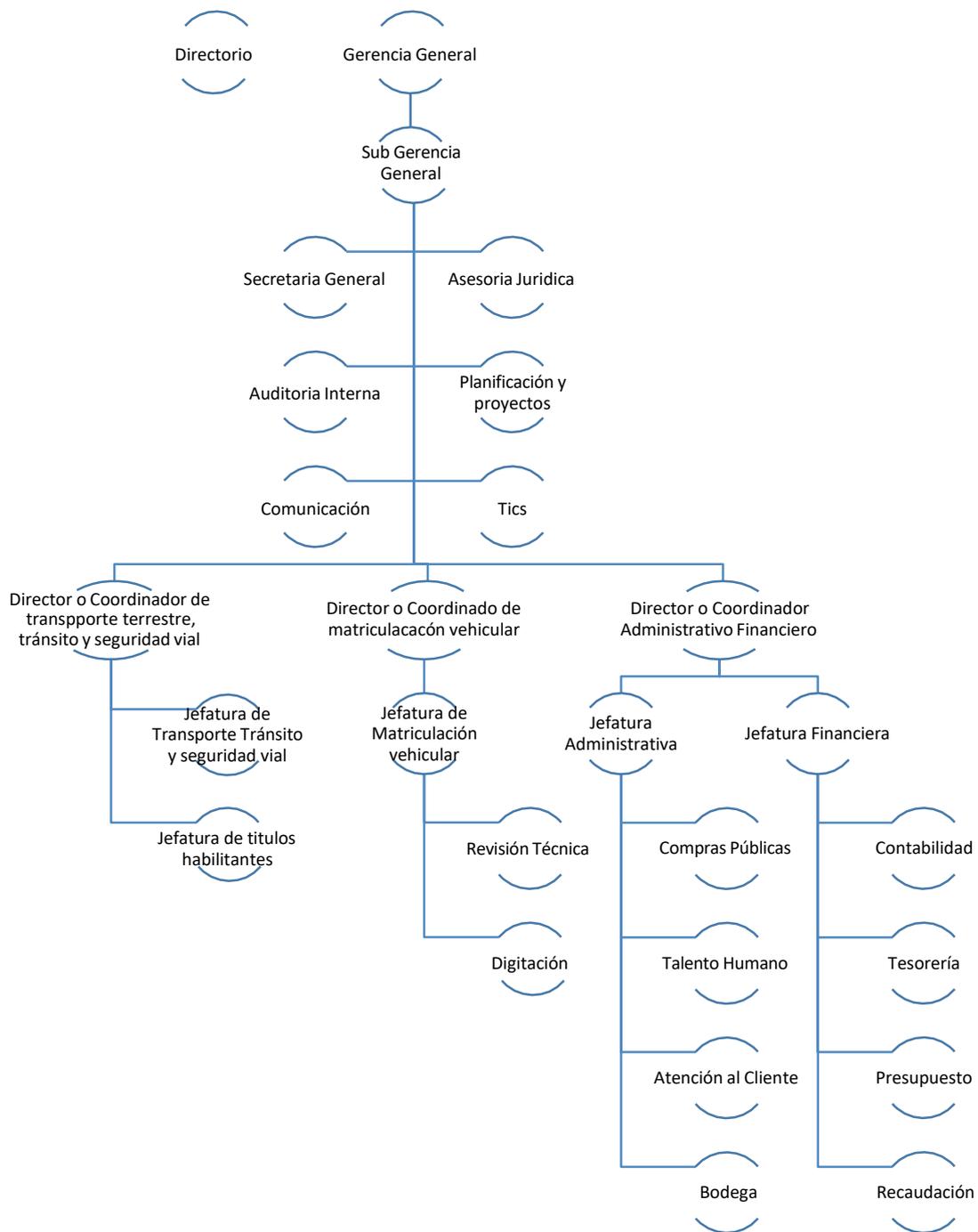


**Fuente:** (Deming, 1986)

**Elaborado:** José Cochea Borbor

#### **4.5. Estructura Orgánica Institucional**

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**



#### 4.5.1. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de LALITRAN EP se determina como un conjunto de procesos orientados con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr los objetivos Institucionales.

### **Proceso Gobernante**

- Directorio
- Gerencia General

### **Nivel Ejecutivo**

- Sub Gerente General
- Coordinador (a) o Director (a) Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- Coordinador (a) o Director (a) de Matriculación Vehicular y Títulos Habilitantes
- Coordinador (a) o Director (a) Administrativo Financiero

### **Nivel de Asesoría**

- Asesoría Jurídica
- Auditoria Interna
- Planificación y proyectos
- Tic's
- Secretaria General

### **Nivel de Apoyo**

- Área Administrativa
- Área Financiera

### **Nivel Operativo**

- Compras publicas
- Talento Humano
- Bodega
- Atención al cliente
- Contabilidad
- Tesorería
- Presupuesto
- Recaudación

### **Nivel Ejecutivo**

A este nivel le compete formular los programas y planes de acción para ejecutar las políticas y directrices impartidas por el Directorio y coordinar en forma general las actividades, supervisando y controlando el cumplimiento de las mismas.

### **Nivel de Asesoría**

A este nivel le compete prestar la asistencia y asesoría en los asuntos relativos a su competencia.

### **Nivel de Apoyo**

A este nivel se encargan de asegurar la generación de productos y servicios para la satisfacción de las necesidades internas y requerimientos de los demás procesos, proporcionando a la organización el apoyo necesario para la continuidad de la gestión.

### **Nivel Operativo**

A este nivel le compete la ejecución de programas, proyectos y actividades de la Empresa.

## **4.6 Definiciones de Contexto Estratégico**

### **4.6.1. Misión**

Ser una empresa pública capaz de brindar a la ciudadanía una movilidad técnica, eficiente y eficaz en la planificación, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial promoviendo, calidad, seguridad, accesibilidad y oportunidad de los ciudadanos, mejorando su calidad de vida en su desarrollo social y económico.

### **4.6.2. Visión**

Convertirnos en el 2024 en la empresa pública regional referente como modelo a seguir en el control de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y Distritos metropolitanos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, y la conservación del medio ambiente del cantón La Libertad.

### **4.6.3 Objeto**

LALITRAN-EP tiene por objeto “organizar, administrar, regular y controlar las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en la circunscripción del cantón La Libertad, propendiendo al mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero”.

### **4.6.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- Generar Programas de Educación Vial.
- Incrementar la Calidad del Sistema de Movilidad en el Cantón.
- Incrementar el Nivel de Transporte Público en el Cantón.
- Reducir los índices de Accidentabilidad en el Cantón.
- Sistematizar el proceso de Revisión Técnica Vehicular y Matriculación.
- Incrementar los Ingresos por Autogestión de la Empresa.
- Eficiente Ejecución Presupuestaria.

#### 4.6.5. Valores

Nuestros valores primordiales como LALITRAN-EP y que nos identificaran son:

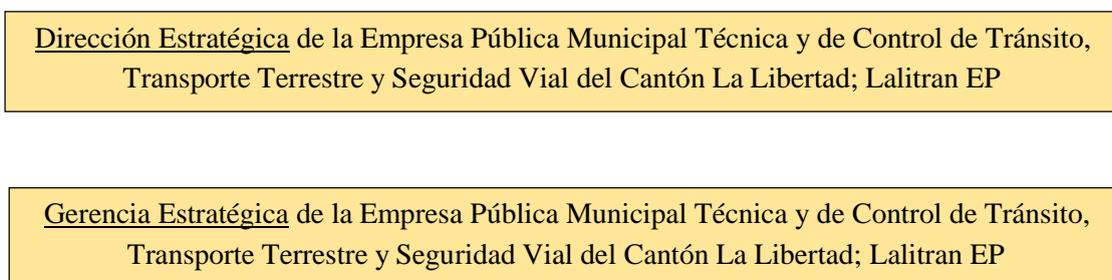
- Honestidad
- Respeto
- Justicia y equidad
- Protección al medio ambiente
- Efectividad, eficiencia y eficacia
- Trabajo en equipo

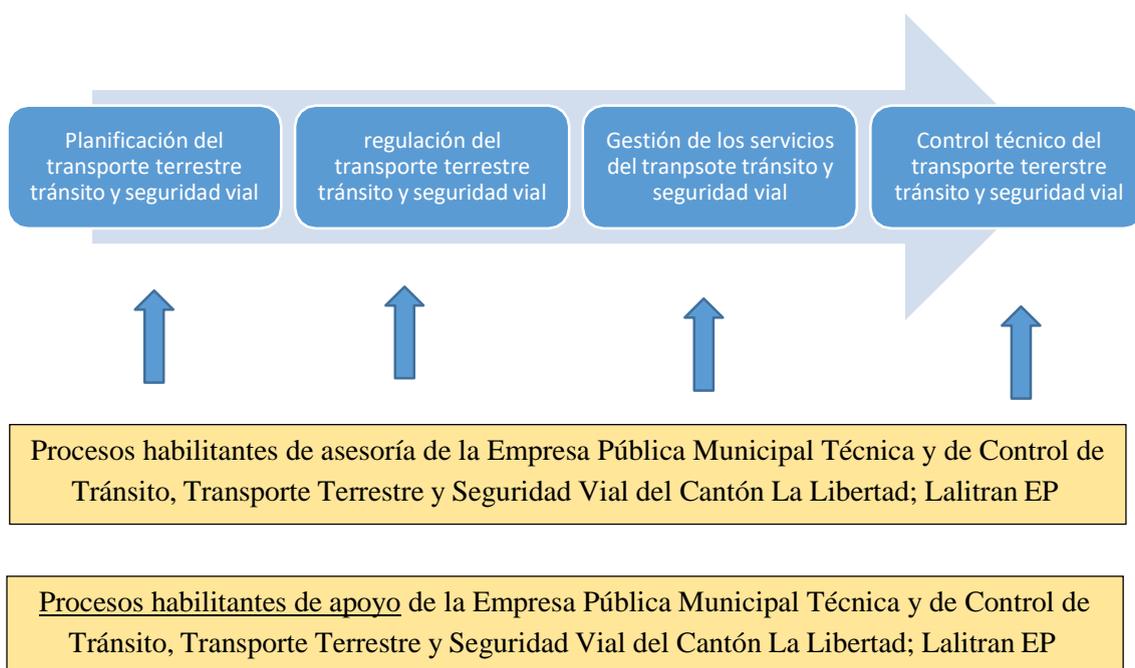
El presente Modelo de Gestión para La Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN,,EP tiene el carácter de enfocar su estructura a un modelo de movilidad colectivo más sostenible, eficiente, seguro, saludable y equitativo, generando un sistema que fomente el uso del transporte público colectivo y a reducir el uso del vehículo privado con el objetivo de mejorar la calidad de la ciudad, la seguridad vial y la eficiencia del conjunto del sistema de movilidad, todo esto con un manejo eficiente del control operativo del tránsito y seguridad vial por medio de la incorporación de agentes civiles de tránsito a la empresa.

#### 4.7. Planeación

Para poder tener un excelente modelo de gestión nos basamos en el ciclo de Deming el cual explica que:

Al ser un proceso de valor agregado de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP cuenta con sub procesos esto se presenta en la siguiente cadena de valor que se detalla a continuación:





De la misma manera se debe contar con un plan de trabajo para asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del cantón La Libertad, de acuerdo con el plan de desarrollo que se implementara para el fortalecimiento de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.

### Objetivo 1.- Modelo de gestión

Componentes	Factor	Objetivo	Meta	Acción o Cambio	Tipo de actividad	Esquema	Tiempo
Plan estratégico	Planear	Gestión de recursos	Obtener indicadores de mayor relevancia para la gestión	Acción	Servicio	Personal Directivo	Semestral
	Organizar	Políticas de capacitación	Aumentar El trabajo en equipo	Acción	Servicio	Personal Administrativo	Semestral
	Dirigir	Cambio de estilo de dirección	Mejorar el ambiente laboral	Cambio	Servicio	Personal Administrativo	Semestral

	Controlar	Nuevas formas de control y evaluación	Obtener más formas de controlar la organización	Cambio	Servicio	Personal Directivo	Semestral
--	-----------	---------------------------------------	---	--------	----------	--------------------	-----------

**Estrategias del plan estratégico a implementarse en la fase de Planeación:**

- Socialización a todo el personal directivo y administrativo de las actividades a realizarse
- Se realizará un seguimiento en la prestación de servicio, tanto en matriculación como revisión vehicular.
- Evaluar mediante los indicadores de gestión semestralmente, para solucionar problemas que se encontrar en el futuro.

**4.8. Organización**

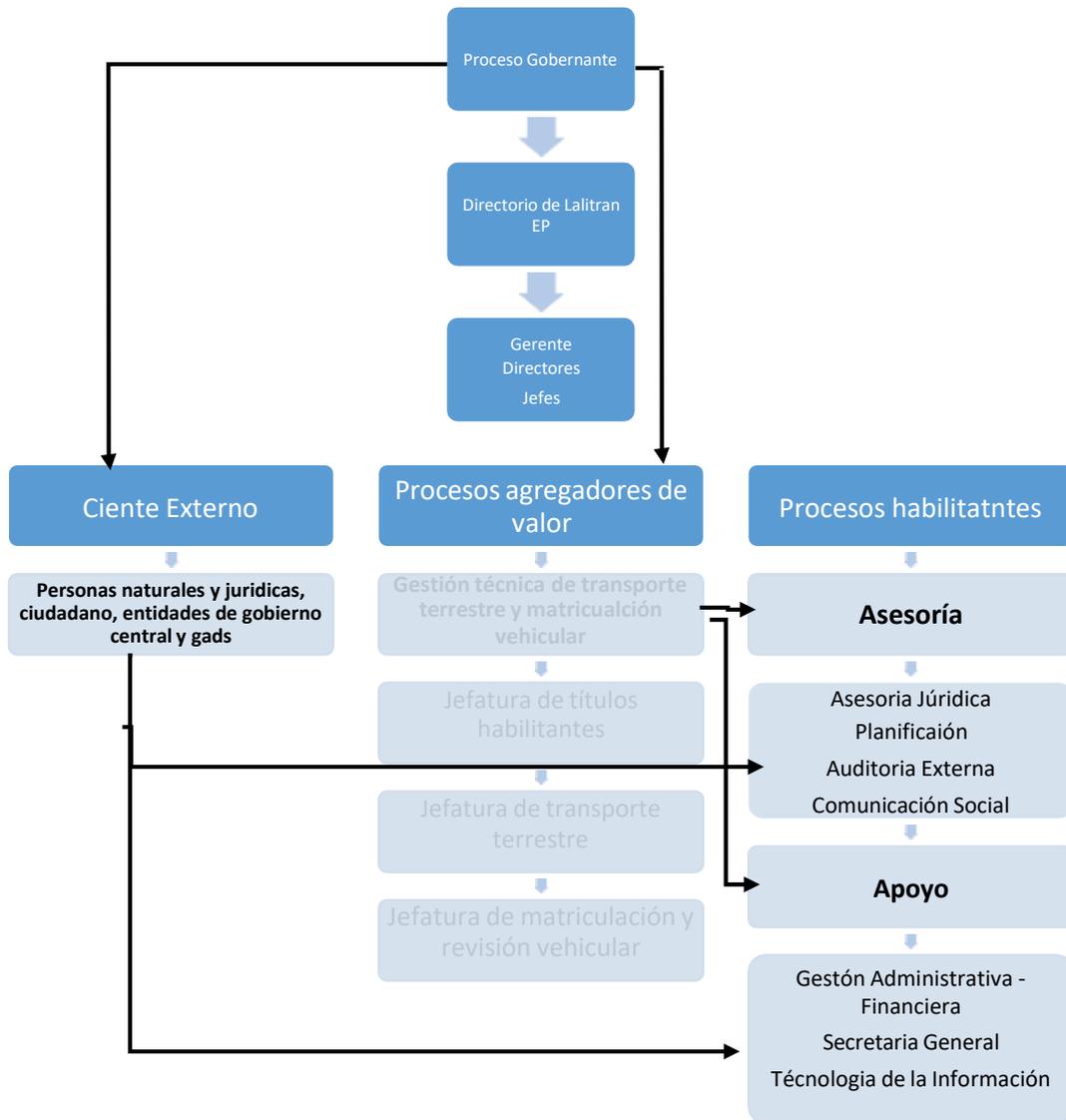
En esta fase se determina la estructura que se va a implementar en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.

#### 4.8.1. Planificación estratégica

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				
GESTION ADMINISTRATIVA				
COMPONENTES	Indicadores	INDICADORES		MEDIO DE VERIFICACIÓN
		METAS	ACTIVIDADES	
<b>Planear</b>	<b>Gestionar los recursos necesarios e importantes para lograr ofrecer un servicio de calidad</b>	Obtener indicadores de mayor relevancia para la gestión	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar si el plan estratégico partió de un diagnóstico institucional</li> <li>2. Realizar el diagnóstico institucional y crear o actualizar el plan, según sea el caso.</li> <li>3. Socializar los planes integrales y protocolos</li> <li>4. Verificar que los planes integrales y protocolos contemplan estrategias que respondan a las necesidades de la empresa</li> </ol>	Planes y protocolos para fomentar una cultura de gestión administrativa
<b>Organizar</b>	<b>Políticas de capacitación, laboral, funcionamiento, personal que conlleven al cumplimiento de las actividades</b>	Aumentar el trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar los procedimientos administrativos e institucionales, y verificar que estén actualizados.</li> <li>2. Actualizar o elaborar los procedimientos administrativos institucionales, según el caso.</li> <li>3. Nombrar una comisión con representantes de las áreas administrativa para su actualización.</li> <li>4. Planificación de capacitaciones por áreas</li> <li>5. Crear la comunicación asertiva entre todos los trabajadores</li> <li>6. Seguimiento del cumplimiento del trabajo del personal</li> <li>7. Reconocimiento al merito laboral</li> </ol>	Actas Manuales de procedimientos Actas de convocatorias y asistencias Certificados de capacitación
<b>Dirigir</b>	<b>Dirección adecuada con la presencia de un</b>	Mejorar el ambiente laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar si la institución cuenta con el Código de Convivencia en medios físicos y/o digitales.</li> </ol>	Código de Convivencia

	<b>ambiente cálido y satisfactorio para todo el personal</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. En caso de que la institución no cuente con el Código de Convivencia, elaborarlo según la normativa.</li> <li>3. Promover el trabajo colaborativo su construcción como en su ejecución.</li> <li>4. Constatar que se practiquen los elementos del Código de Convivencia</li> <li>5. Escribir el código de convivencia con lenguaje no sexista.</li> <li>6. Promover abiertamente en el Código de convivencia, bajo la practica de valores y respeto a los derechos humanos</li> <li>8. Verificar que lo dispuesto en el código de convivencia desarrolle una vivencia de los valores inclusivos.</li> </ol>	<p>Empresarial</p> <p>Actas de reuniones</p> <p>Compromisos</p>
<b>Controlar</b>	<b>Nuevas formas de control y evaluación</b>	Obtener más formas de controlar la organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear manual de seguimiento de las actividades realizadas</li> <li>2. Determinar las debilidades dentro del trabajo de la empresa</li> <li>3. Proponer estrategias de solución a los diversos problemas presentados</li> <li>4. Socializar estrategias</li> <li>5. Ejecutar estrategias planteadas</li> <li>6. Verificar el nivel de alcance o cambio</li> </ol>	<p>Actas de seguimiento</p> <p>Escalas de verificación e cumplimiento y logro de los indicadores</p>

#### 4.8.2. Descripción de la estructura



Es preciso dejar a conocimiento las actividades que van a realizar cada área identificada en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.

#### **Dirección o Coordinador de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

Es aquella dirección o coordinación que tiene la facultad de planear, hacer, verificar y actuar dentro del Cantón La Libertad, las competencias de transporte, tránsito y la seguridad vial, ya que se encuentra en un nivel ejecutivo.

## **Asesoría Jurídica**

El área de asesoría jurídica se establece en un nivel administrativo de asesoría, puesto que debe estar al día en las leyes, reglamentos, resoluciones y ordenanzas municipales que se emiten tanto en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad y a su vez las emitidas por Agencia Nacional de Tránsito para luego de implementarlas en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.

## **Coordinación o Dirección de Matriculación Vehicular y Títulos Habilitantes**

La unidad se encuentra en un nivel administrativo de apoyo, en donde tendrá la facultad de planear, organizar, dirigir y controlar el transporte, en donde se encuentra los títulos habilitantes y los terminales terrestres.

- Títulos habilitantes. -Son encargados de emitir permisos de operación y contratos de operación, estos estarán dirigidos para el transporte público y el transporte comercial convencional y ejecutivo.

- Terminales Terrestres. - El personal asignado tendrá la facultad de velar por el servicio de calidad, y ejecutar las actividades designadas por la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP en sus respectivos terminales: interprovincial e intracantonal.

- Revisión Vehicular. -Realiza sus actividades mediante un personal especializado y designado, quienes se encargan de verificar las condiciones técnicas, mecánicas, de seguridad y ambientales de los vehículos que la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP tenga en sus competencias.

- Matriculación. - Para poder matricular se debe realizar la revisión vehicular, en donde mediante la entrega de la respectiva documentación y pago de impuestos y las tasas correspondientes, se procede a entregar el documento que habilita a un vehículo circular por las vías.

## **Unidad Administrativa Financiera**

Esta unidad se encuentra en un nivel administrativo de apoyo donde se planifica en temas económicos en el desarrollo de los planes o proyectos de corto, mediano y largo plazo proporcionando un adecuado desempeño del capital asignado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad hacia la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.

#### 4.9. Dirección

En esta etapa se obtuvo información a través de un levantamiento del mismo donde se obtuvo la situación actual de que, si participa en la toma de decisiones y si realiza delegaciones, además como se encuentra en el ambiente de trabajo, consecuentemente dio un resultado de bueno según la escala de Likert para la pregunta del ambiente laboral.

En este ámbito se propone trabajar con lo que se encuentra en el marco teórico para proponer un sistema que se apega a la realidad y se pueda aplicar.

Dicho sistema se divide en 4 aspectos que lo considera (Chiavenato, 2011) en su libro de Gestión del talento humano, se considera como el proceso decisorio, el sistema de comunicación, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas y sanciones.

El sistema participativo tiene 4 aspectos que se explicaron con anterioridad, las características del sistema mencionado se detallan a continuación:

Tabla17

<b>Estilo de dirección participativo</b>			
<b>Procesos de decisión</b>	<b>Sistema de comunicación</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Sistemas de recompensas y sanciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La toma de decisiones se reparte por toda la organización y está coordinada debidamente.</li> <li>- Modelo más abierto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación ascendente tiene toda la aceptación.</li> <li>- Una confianza total en los subordinados.</li> <li>- La información fluye de forma vertical de abajo hacia arriba y viceversa, también de forma horizontal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene toda la libertad para comunicarse con sus superiores sobre el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivados por temas económicos basados en un sistema de recompensas dados por la participación y el interés e establecer objetivos.</li> </ul>

#### 4.10. Control

El control de la administración nos ayuda a verificar si se cumplen eficazmente los objetivos que nos hemos planteado para la organización, este aspecto está relacionado con el plan de trabajo que se realizó con anterioridad en el aspecto de planificación, en base al plan de trabajo institucional de la Empresa Pública Municipal

Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP, además de en la situación actual dio resultado de que se puede o no tener indicadores de gestión.

Como primer instrumento para el control del plan mencionado con anterioridad se establece una hoja de chequeo en el cual permite verificar el cumplimiento de las actividades, donde se consta mediante el inspector que podría ser un miembro de la organización el cual deberá preguntar todos los ítems a considerar en la siguiente tabla:

Tabla 18

<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE</b>					
<b>CONTROL DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS</b>					
Semestre:					
Fecha:					
Evaluador:					
<b>1.- Administración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La organización cuenta con indicadores de gestión					
Ha participado en la toma de decisiones					
<b>2.- Talento Humano</b>					
La organización tiene incentivos para mejorar la prestación del servicio					
Considera que el ambiente laboral es muy bueno					
<b>3.- Prestación del servicio</b>					
Se ha mejorado la fiabilidad del servicio					
Se ha mejorado la empatía del servicio					
<b>4.- Transporte</b>					
Los terminales de transporte terrestre cuentan con planes o proyectos en ejecución					
<b>5.—Tránsito</b>					
El control operativo se está gestionado y controlando de forma adecuada					
<b>6.- Seguridad Vial</b>					
Se ha ejecutado planes o proyectos para la seguridad de peatones como conductores					
<b>Observación:</b>					

## Conclusiones

De acuerdo al trabajo realizado se concluye que:

- Se analizaron los diversos fundamentos epistemológicos y modelos de planificación estratégica con indicadores que ayuden a fortalecer el cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa dentro de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP.
- Se autoevaluó mediante la encuesta y entrevista el trabajo de gestión administrativa de la empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP. Identificando que existen diversas inconsistencias en el cumplimiento de indicadores dentro de las operaciones administrativas y financieras, además se identifica la carencia de procesos claros que conlleven a la acción u omisión de cada uno de los procesos.
- Se determinó el modelo de plan estratégico institucional que se va a impulsar la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP al cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa.
- Se diseñó un plan estratégico de desarrollo institucional con indicadores de gestión administrativa que conlleven a la eficiencia y eficacia de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP

## Recomendaciones

- Es recomendable que la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP, se encuentre en constante actualización en los modelos de planificación estratégica para lograr ser una empresa competitiva dentro del mercado, logrando ofrecer un servicio de acuerdo a la realidad de la sociedad basados en las leyes y reglamentos previstos por los organismos de control.
- Se recomienda realizar controles o seguimientos a todos los procesos financieros y administrativos de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP, mediante la auto evaluación permanente, logrando determinar a tiempo los procesos mal ejecutados y corregirlos para promover la eficiencia, eficacia, efectividad y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia
- Actualizar periódicamente el modelo de gestión de acuerdo a las necesidades y cambios de la sociedad para mejorar en la prestación de servicio, su administración y competencias que fueron otorgadas por el CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN.
- Es necesario realizar un seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa de la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad, "LALITRAN-EP logrando un trabajo bajo los lineamientos de la eficiencia y eficacia.

**ANEXO 1: DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**  
**INSTITUTO DE POSTGRADOS**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**OBJETIVO DE LA ENTREVISTA**

Estimado señor(a) la presente entrevista tiene como objetivo obtener información sobre la planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa en la Empresa LALITRAN-EP 2020-2024.

**1. Identificación institucional**

**Nombre de la Entidad:** .....

**Departamento Laboral:** .....

**Tiempo de Trabajo:** .....

**2. Instrucciones**

Responda con honestidad cada una de las preguntas que aparecen en la presente entrevista.

Marque con una X al momento de seleccionar su respuesta y posteriormente analice las mismas.

**3. Cuestionario:**

**1.- ¿La empresa LALITRAN EP cuenta con misión y visión?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**2.- ¿Conoce el FODA empresa LALITRAN EP?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**3.- ¿Conoce usted si la empresa LALITRAN EP, realiza seguimiento a todos sus procesos administrativos?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**4.- ¿La empresa LALITRAN EP cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de sus funciones?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**5.- ¿Considera usted que un plan estratégico contribuirá a los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**6.- ¿Qué indicadores de gestión se debería implementar en la empresa LALITRAN EP?**

Indicadores de efectividad ( )                      Indicadores de eficiencia ( )  
Indicadores de calidad ( )                      Indicadores de productividad ( )  
Indicadores de competitividad ( )

**7.- ¿Está de acuerdo que con un buen liderazgo y motivación al personal, los procesos administrativos serán más eficiente y eficaz?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**8.- ¿Es necesario que mensualmente se realice una evaluación de los procesos administrativos, para la toma de decisiones futuras?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**9.- ¿Considera usted que los programas y proyectos de la empresa LALITRAN EP, cumplen con el cronograma y presupuesto establecido?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo ( )

**10.- ¿Considera usted que es muy necesario evaluar las acciones programadas, objetivos para la mejora de la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo( )

**10.- ¿Considera usted que es muy necesario contar con el Plan operativo, plan de inversiones y plan de compras el contribuirá a la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?**

De acuerdo ( )    Indeciso ( )    En desacuerdo( )

**GRACIAS**

ANEXO 2

	GAD LA LIBERTAD		TOTAL
	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
01-06-2020	131	132	132
	131	132	132
01-07-2020	112	112	112
	112	112	112
01-09-2020	102	102	102
	102	102	102
01-10-2020	59	58	58
	59	58	58
01-12-2020	67	66	66
	67	66	66
02-03-2020	142	142	142
	142	142	142
02-06-2020	89	89	89
	89	89	89
02-07-2020	129	129	129
	129	129	129
02-09-2020	77	77	77
	77	77	77
02-10-2020	82	82	82
	82	82	82
02-12-2020	73	73	73
	73	73	73
03-03-2020	188	187	187
	188	187	187
03-06-2020	126	126	126
	126	126	126
03-07-2020	107	107	107
	107	107	107
03-08-2020	129	129	129
	129	129	129

	GAD LA LIBERTAD		TOTAL
	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
03-09-2020	74	74	74
	74	74	74
03-12-2020	56	56	56
	56	56	56
04-03-2020	153	152	152
	153	152	152
04-06-2020	107	107	107
	107	107	107
04-08-2020	92	92	92
	92	92	92
04-09-2020	82	82	82
	82	82	82
04-11-2020	126	123	123
	126	123	123

<b>04-12-2020</b>		<b>64</b>	<b>42</b>	<b>42</b>
		<b>64</b>	<b>42</b>	<b>42</b>
<b>05-02-2020</b>		<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
		<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
<b>05-03-2020</b>		<b>124</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
		<b>124</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
<b>05-06-2020</b>		<b>146</b>	<b>146</b>	<b>146</b>
		<b>146</b>	<b>146</b>	<b>146</b>
<b>05-08-2020</b>		<b>136</b>	<b>135</b>	<b>135</b>
		<b>136</b>	<b>135</b>	<b>135</b>
<b>05-10-2020</b>		<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
		<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>05-11-2020</b>		<b>107</b>	<b>107</b>	<b>107</b>
		<b>107</b>	<b>107</b>	<b>107</b>
<b>06-02-2020</b>		<b>124</b>	<b>122</b>	<b>122</b>
		<b>124</b>	<b>122</b>	<b>122</b>

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
06-03-2020		179	179	179
		179	179	179
06-07-2020		102	102	102
		102	102	102
06-08-2020		116	116	116
		116	116	116
06-10-2020		54	54	54
		54	54	54
06-11-2020		105	105	105
		105	105	105
07-02-2020		179	175	175
		179	175	175
07-03-2020		33	33	33
		33	33	33
07-07-2020		100	100	100
		100	100	100
07-08-2020		94	94	94
		94	94	94
07-09-2020		86	86	86
		86	86	86
07-10-2020		46	46	46
		46	46	46
07-11-2020		4	4	4
		4	4	4
07-12-2020		112	112	112
		112	112	112
08-06-2020		122	122	122
		122	122	122
08-07-2020		87	87	87
		87	87	87

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
08-09-2020		81	81	81
		81	81	81
08-10-2020		42	42	42
		42	42	42
08-12-2020		108	107	107
		108	107	107
09-03-2020		137	137	137
		137	137	137
09-06-2020		110	110	110
		110	110	110
09-07-2020		83	83	83
		83	83	83
09-09-2020		91	91	91
		91	91	91
09-10-2020		7	7	7
		7	7	7

09-11-2020		131	131	131
		131	131	131
09-12-2020		110	109	109
		110	109	109
10-02-2020		259	255	255
		259	255	255
10-03-2020		147	147	147
		147	147	147
10-06-2020		116	115	115
		116	115	115
10-07-2020		54	54	54
		54	54	54
10-08-2020		19	19	19
		19	19	19

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
10-09-2020		75	75	75
		75	75	75
10-11-2020		129	129	129
		129	129	129
10-12-2020		113	112	112
		113	112	112
11-02-2020		213	209	209
		213	209	209
11-03-2020		118	118	118
		118	118	118
11-06-2020		125	125	125
		125	125	125
11-08-2020		86	86	86
		86	86	86
11-09-2020		85	85	85
		85	85	85
11-11-2020		120	119	119
		120	119	119
11-12-2020		121	121	121
		121	121	121
12-02-2020		269	269	269
		269	269	269
12-03-2020		131	130	130
		131	130	130
12-06-2020		149	149	149
		149	149	149
12-08-2020		75	75	75
		75	75	75
12-10-2020		29	29	29
		29	29	29

	GAD LA LIBERTAD		TOTAL
	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
12-11-2020	89	88	88
	89	88	88
13-02-2020	235	235	235
	235	235	235
13-03-2020	173	173	173
	173	173	173
13-08-2020	97	97	97
	97	97	97
13-10-2020	50	49	49
	50	49	49
13-11-2020	80	80	80
	80	80	80
14-02-2020	176	176	176
	176	176	176
14-03-2020	17	17	17
	17	17	17
14-08-2020	82	82	82
	82	82	82
14-09-2020	69	69	69
	69	69	69
14-10-2020	48	48	48
	48	48	48
14-12-2020	114	114	114
	114	114	114
15-02-2020	17	17	17
	17	17	17
15-06-2020	172	172	172
	172	172	172
15-07-2020	245	244	244
	245	244	244

	GAD LA LIBERTAD		TOTAL
	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
15-09-2020	59	59	59
	59	59	59
15-10-2020	132	132	132
	132	132	132
15-12-2020	148	147	147
	148	147	147
16-03-2020	116	116	116
	116	116	116
16-06-2020	134	134	134
	134	134	134
16-07-2020	116	116	116
	116	116	116
16-09-2020	69	69	69
	69	69	69
16-10-2020	131	131	131
	131	131	131

16-11-2020		155	154	154
		155	154	154
16-12-2020		188	188	188
		188	188	188
17-02-2020		181	181	181
		181	181	181
17-03-2020		30	30	30
		30	30	30
17-06-2020		146	146	146
		146	146	146
17-07-2020		113	113	113
		113	113	113
17-08-2020		73	73	73
		73	73	73

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
17-09-2020		78	77	77
		78	77	77
17-11-2020		96	96	96
		96	96	96
17-12-2020		168	168	168
		168	168	168
18-02-2020		267	266	266
		267	266	266
18-06-2020		142	142	142
		142	142	142
18-08-2020		71	71	71
		71	71	71
18-09-2020		62	62	62
		62	62	62
18-10-2020		2	2	2
		2	2	2
18-11-2020		101	101	101
		101	101	101
18-12-2020		249	248	248
		249	248	248
19-02-2020		222	223	223
		222	223	223
19-06-2020		137	137	137
		137	137	137
19-08-2020		85	85	85
		85	85	85
19-10-2020		187	187	187
		187	187	187
19-11-2020		108	108	108
		108	108	108

GAD LA LIBERTAD	
-----------------	--

	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	TOTAL
20-02-2020	267	265	265
	267	265	265
20-07-2020	93	93	93
	93	93	93
20-08-2020	79	79	79
	79	79	79
20-10-2020	137	136	136
	137	136	136
20-11-2020	127	126	126
	127	126	126
21-02-2020	285	285	285
	285	285	285
21-07-2020	155	154	154
	155	154	154
21-09-2020	84	84	84
	84	84	84
21-10-2020	120	120	120
	120	120	120
21-12-2020	157	157	157
	157	157	157
22-02-2020	21	21	21
	21	21	21
22-06-2020	133	132	132
	133	132	132
22-07-2020	106	104	104
	106	104	104
22-09-2020	78	78	78
	78	78	78
22-10-2020	138	138	138
	138	138	138

	GAD LA LIBERTAD		TOTAL
	CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
22-12-2020	31	30	30
	31	30	30
23-06-2020	134	134	134
	134	134	134
23-07-2020	115	115	115
	115	115	115
23-09-2020	69	69	69
	69	69	69
23-10-2020	124	124	124
	124	124	124
23-11-2020	136	135	135
	136	135	135
23-12-2020	31	31	31
	31	31	31
24-06-2020	138	140	140
	138	140	140
24-07-2020	91	91	91

		91	91	91
24-08-2020		145	145	145
		145	145	145
24-09-2020		4	4	4
		4	4	4
24-10-2020		2	2	2
		2	2	2
24-11-2020		146	146	146
		146	146	146
24-12-2020		10	10	10
		10	10	10
25-06-2020		125	125	125
		125	125	125

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
25-08-2020		100	99	99
		100	99	99
25-11-2020		150	149	149
		150	149	149
26-02-2020		274	274	274
		274	274	274
26-05-2020		37	37	37
		37	37	37
26-06-2020		140	140	140
		140	140	140
26-08-2020		118	118	118
		118	118	118
26-10-2020		177	177	177
		177	177	177
26-11-2020		141	115	115
		141	115	115
27-02-2020		305	305	305
		305	305	305
27-05-2020		114	114	114
		114	114	114
27-07-2020		113	113	113
		113	113	113
27-08-2020		112	112	112
		112	112	112
27-10-2020		167	167	167
		167	167	167
27-11-2020		238	237	237
		238	237	237
28-02-2020		333	333	333
		333	333	333

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
28-05-2020		107	106	106
		107	106	106
28-07-2020		200	201	201
		200	201	201
28-08-2020		126	126	126
		126	126	126
28-09-2020		139	139	139
		139	139	139
28-10-2020		196	196	196
		196	196	196
28-12-2020		21	21	21
		21	21	21
29-01-2020		3	3	3
		3	3	3
29-02-2020		118	118	118
		118	118	118
29-05-2020		130	130	130
		130	130	130
29-06-2020		172	172	172
		172	172	172
29-07-2020		147	148	148
		147	148	148
29-09-2020		132	132	132
		132	132	132
29-10-2020		169	169	169
		169	169	169
29-12-2020		15	15	15
		15	15	15
30-06-2020		152	152	15
		152	152	152

		GAD LA LIBERTAD		TOTAL
		CHECKPOINT	KIOSKO DE MATRICULACION	
30-07-2020		174	174	174
		174	174	174
30-09-2020		133	133	133
		133	133	133
30-10-2020		161	161	161
		161	161	161
30-11-2020		236	236	236
		236	236	236
30-12-2020		12	11	11
		12	11	11
31-07-2020		168	168	168
		168	168	168
31-08-2020		136	136	136
		136	136	136
31-10-2020		1	1	1
		1	1	1
31-12-2020		6	6	6
		6	6	6
<b>TOTAL</b>		<b>21950</b>	<b>21857</b>	<b>21857</b>

## Presupuesto del trabajo de investigación

<b>PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
1	Computador	600	600
1	Impresora	175	175
4	Cartuchos	22,32	89,28
4	Tintas para recarga de cartuchos	2,5	10
1	Mesa de Computador	40	40
1	Encuestador	190	190
	Alimentación		55
	Movilización		50
	Internet		120
	Energía Eléctrica		30
15	Esferográficos	0,24	3,6
4	Marcadores permanentes	0,55	2,2
4	Marcadores resaltadores	0,6	2,4
8	Recarga de Celular	6	48
3	Resma de Hojas de Impresión	4	12
1	Grapadora	2,23	2,23
5	Anilladas de Documentación a entregar	1,5	7,5
3	Empastadas de Documentación a entregar	8	24
1	Perforadora	2,45	2,45
1	Caja de Clip	1,8	1,8
<b>VALOR TOTAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>			<b>1.465,46</b>

## 1. Bibliografía

- Alcalá, V. P. (2020). *Plan Operativo Anual*. Ayuntamiento de Tudela, 1.
- Aldrin Jefferson Calle García, C. A. (01 de 02 de 2018). *La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía*". Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, 1-7.
- Arbaiza, L. (24 de 10 de 2018). *Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/10/24/como-implementar-un-plan-estrategico-exitoso-en-la-empresa/>*
- Argudo, C. (26 de 01 de 2018). *Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>*
- Arriaga, F. Á. (2017). *Propuesta de estrategias de mejora basadas en análisis FODA en las pequeñas empresas de Arandas, Jalisco, México*. Jalisco.
- Asenjo, C. (2016). *Guía para el monitoreo y evaluación de resultados de núcleo de asistencia fiscal*. Madrid.
- Asenjo, Carlos. (2016). *En Guía para el monitoreo y evaluación de resultados de núcleo de asistencia fiscal (pág. 26)*. Madrid.
- Bacilio Bejueguen, J., Lorena, R. T., Luis, D. I., & Mario, A. T. (2017). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017*. Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, 1-10.
- Barrionuevo, D. (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación tecnológico público Manuel Nuñez Butron de Juliaca*. Juliaca.
- Bedoya Luisa, Z. J. (2015). *En P. d. Estrategica*.
- Caldas, E. R. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Cañedo, C. A. (2015). *El presupuesto público y el Sistema Nacional del Presupuesto - Parte I*. Actualidad Gubernamental, 1 - 2.
- Ceupe. (11 de 01 de 2019). *www.ceupe.com/blog*. *Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html>*
- CONGOPE. (2015). *Plan Estratégico Institucional del CONGOPE 2015-2017*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (18 de 12 de 2015). *LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Quito.
- Cristian Guerra, O. U. (2019). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA AL SECTOR PÚBLICO EN EL ECUADOR CASO PARROQUIA LICÁN TOMO 1*. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador (CIDE), 1.
- David. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson.
- David F, R. (2017). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Education.
- DAVID, F. R. (2017). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Education.

- David, L. (08 de 01 de 2019). emprendepyme.net. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/porque-es-importante-la-filosofia-de-una-empresa.html>
- EMPRENDE PYME.NET. (29 de 08 de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>.
- EMPRENDE, P. (08 de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>.
- Estado, C. G. (2015). *LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Quito.
- Fernández Rodríguez, L. (27 de 11 de 2020). *Liderazgo Organizacional*. UNED Tudela, 1.
- Gabriel, R. (31 de 05 de 2018). gestion.pensemos.com. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos>
- García, M. y. (2015).
- Gómez, J. I. (24 de 11 de 2016). dinero.com. Obtenido de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/como-implementar-la-estrategia-en-nuestras-organizaciones-Jorge-Gómez/239380>
- González, H. (27 de 12 de 2016). Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-de-procesos/>
- Goodstein, L. D. (2009).
- Hernandez, D. E. (2015). *Diagnóstico Situacional*. In *Estrategia Empresarial*.
- Jama Zambrano, V. R. (15 de 01 de 2018). *Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI*. 35 - 57.
- JULIAN, M. (18 de 06 de 2020). Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/guia-rapida-para-elaborar-un-plan-de-trabajo-exitoso/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. y. (2012). *Administración. Una perspectiva global*. España.
- Lopez Arlen, O. R. (2019). *El arte de Planificar*. En C. d. *parcipantes*, Planificación didáctica - educativa desde la Cooperación genuina (pág. 24). Nicaragua.
- López León, Y. (01 de 10 de 2019). Obtenido de <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Louffat, E. (04 de 03 de 2017). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>
- Maridueña A., P. J. (2015). Plan de marketing digital 2014 Para la empresa Corporación de servicios TBL S.A. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9939/1/UPS-T000974.pdf>
- Martínez, D. y. (2012). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implementación a través del Cuadro de Mando Integral*. España: Díaz de Santos S.A.

Ministerio de Finanzas. (2015). *Administración Financiera Gubernamental. Un enfoque comparativo entre la Nación y la provincia de Córdoba*. Obtenido de Ministerio de Finanzas. (2015). *Administración Financiera Gubernamental. Un enfoque comparativo entre la*.

Montes de Oca Aviña Jorge Alberto. (30 de 08 de 2018). Entrenamiento de Negocios, Herramientas de negocios. Obtenido de grupoemprende.mx: <https://www.grupoemprende.mx/diferencias-entre-plan-proyecto-actividad-o-tarea/>

Montes de Oca Aviña, J. A. (30 de 08 de 2018). Entrenamiento de Negocios, Herramientas de negocios. Obtenido de [www.grupoemprende.mx](https://www.grupoemprende.mx/diferencias-entre-plan-proyecto-actividad-o-tarea/): <https://www.grupoemprende.mx/diferencias-entre-plan-proyecto-actividad-o-tarea/>

Navarro, J. (10 de 2016). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/plan-operativo.php>

Pacheco, J. (17 de 05 de 2020). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/>

PALACIOS, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá: Ecoe ediciones.

PALACIOS, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Pardo. (1987). *Decisiones Estratégicas*. España: Díaz de Santos, S.A.

Quinodoz-Pinat, C. (12 de 08 de 2018). Analisis FODA para instituciones no lucrativas. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/93235572/Analisis-FODA-parainstituciones-no-lucrativas>

Quintana. (2009).

Raffino, M. E. (10 de 06 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>

Raffino, M. E. (12 de 08 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>

Raffino, M. E. (22 de 07 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/direccion-administrativa/>

Raffino, M. E. (26 de 08 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/motivacion/>

Raffino, M. E. (14 de 11 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/liderazgo-2/>

Raffino, M. E. (07 de 07 de 2020). Obtenido de <https://concepto.de/control-en-administracion/>

Riquelme, M. (29 de 11 de 2017). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/>

Roja, F. I. (2016). *Planificación de proyectos y programas - Manual de orientación*. pág. 46.

Ruíz, V. (27 de 08 de 2018). EMPRENDE PYME.NET. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/politica-de-compras.html>

Ruíz, Verónica. (27 de 08 de 2018). EMPRENDE PYME.NET. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/politica-de-compras.html>

Sapiro, C. I. (2011).

Seco, M. (26 de 09 de 2017). EMPRENDE PYME.NET. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-inversion.html>

- Sierra, B. y. (2013). *Introducción a la administración de las organizaciones*.
- Startup guide Ionos. (03 de 04 de 2019). Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/plan-de-inversion/>
- THOMPSON, A. (2016). *Administración estratégica*. México: McGraw-Hill.
- THOMPSON, A. (2016). *Administración estratégica*. México: McGraw-Hill.
- Thornton, G. (2015).
- Torres, C. (2015). *Plan de Marketing para el posicionamiento de canastas agrícolas la huerta de la asociación de agricultores, parroquia Atahualpa*. Santa Elena.
- UANL. (2019). *Planeación Estratégica Aplicada*. En U. A. León. México.
- UANL. (2019). *Planeación Estratégica Aplicada*. En U. A. León. México.
- UANL. (2019). *Planeación Estratégica Aplicada*. En U. A. León (Ed.). México.
- Uriar, J. M. (09 de 03 de 2020). Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/motivacion/>
- Uriarte, J. M. (14 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/evaluacion/>
- Varo. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad de los Servicios Sanitarios*. España.
- Vicuña, S. D. (2012).
- Yáñez, D. (2018). *Las 6 Etapas de la Planeación Estratégica*.

### Esquema de la matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la planificación estratégica contribuye en los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran E.P. provincia de Santa Elena 2020-2024?	Diseñar una planificación estratégica que contribuya con los indicadores de gestión administrativa a la empresa Lalitran EP, provincia de Santa Elena 2020-2024	El plan estratégico contribuirá a la mejora de los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024.	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Políticas</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Fines</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Criterios</li> <li>- Adaptación</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Acción</li> <li>- Actividades</li> </ul>	El método deductivo contribuirá al análisis de las variables Plan estratégico tanto a nivel mundial, latinoamericano y nacional, con el fin de verificar y establecer las causas y efectos del problema, con el propósito de obtener conclusiones reales, determinando cuáles son los factores influyentes en el estudio de investigación lo cual conllevó a examinar sucesos o hechos específicos, características y detalles sumamente importantes, tomando en consideración las dimensiones e indicadores del tema de investigación, para que a su vez ayuden a entender la relevancia de tomar en cuenta los factores o elementos del plan estratégico.
			Indicadores de gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación</li> <li>Organización</li> <li>Dirección</li> <li>Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Procesos</li> <li>- Responsabilidades</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Evaluar</li> <li>- Comparar</li> </ul>	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS
¿De qué manera la planificación estratégica contribuye en los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran EP. Provincia de Santa Elena 2020-2024?	Diseñar una planificación estratégica que contribuya con los indicadores de gestión administrativa a la empresa Lalitran EP, provincia de Santa Elena 2020-2024	El plan estratégico contribuirá a la mejora de los indicadores de gestión administrativa de la empresa Lalitran- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024..	<b>Independiente:</b>  <b>Planificación estratégica</b>	- Misión  - Políticas  - Estrategias  - Programas	Objetivos - Fines  -Toma de decisiones - Criterios  - Adaptación - Eficiencia  - Acción - Actividades	<b>¿Conoce el FODA empresa LALITRAN EP?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿La empresa LALITRAN EP cuenta con misión y visión?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Considera usted que los programas y proyectos de la empresa LALITRAN EP, cumplen con el cronograma y presupuesto establecido?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )
			<b>Variable dependiente:</b>  <b>Indicadores de Gestión administrativa</b>	Planeación  Organización  Dirección  Control	Misión - Estrategias  - Procesos - Responsabilidades  - Ejecución - Liderazgo  - Evaluar - Comparar	<b>¿Conoce usted si la empresa LALITRAN EP, realiza seguimiento a su plan anual de actividades?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Considera usted que un plan estratégico contribuirá a la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Considera usted que es muy necesario evaluar las acciones programadas, objetivos el contribuirá a la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Considera usted que es muy necesario contar con el Plan operativo, plan de inversiones y plan de compras el contribuirá a la gestión administrativa de la empresa LALITRAN EP?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Considera usted que se debe contar una estructura organizacional en la empresa LALITRAN EP?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )  <b>¿Está de acuerdo que con un buen liderazgo y motivación al personal, los procesos administrativos serán más eficiente y eficaz?</b> De acuerdo ( ) Indeciso ( ) En desacuerdo( )

Lcdo. Dennyys Mauricio Panchana Yagual, Mgtr.  
Celular: 0939211033  
Correo: [dennyys.panchana@educacion.gob.ec](mailto:dennyys.panchana@educacion.gob.ec)

## CERTIFICACIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA

Yo, **DENNYSS MAURICIO PANCHANA YAGUAL**, en mi calidad de **LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO EDUCACIONAL**, por medio de la presente tengo a bien indicar que he leído y corregido el Trabajo de Titulación, previa a la obtención del grado académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, denominado **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020 – 2024”**, del estudiante: **LCDO. JOSE LUIS COCHEA BORBOR**

Certifico que está redactado con el correcto manejo del lenguaje, claridad en las expresiones, coherencia en los conceptos e interpretaciones, adecuado empleo en la sinonimia. Además de haber sido escrito de acuerdo a las normas de ortografía y sintaxis vigentes.

Es cuanto puedo decir en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente como estime conveniente.

Santa Elena, 10 de abril del 2022



Lcdo. Dennyys Panchana Yagual, Mgtr.  
CI. 0919400176

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MAGISTER EN ADMINISTRACION Y LIDERAZGO EDUCACIONAL  
N° DE REGISTRO DE SENEYCYT 1031-2018-1947613

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020 -2024”**, elaborado por el maestrante **JOSÉ LUIS COCHEA BORBOR**, egresado de la Maestría en Administración Pública, 1ª Cohorte, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de evaluación, el proyecto ejecutado se encuentra con 9% de similitud, o sea, es una valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.



.....

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, Msc.

Tutor

## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	TESIS SEMANA DEL 18 AL 23 octubre OBSERVADA.docx (D116357191)
<b>Submitted</b>	2021-10-25 22:56:00
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	manuelcepi23@hotmail.com
<b>Similarity</b>	9%
<b>Analysis address</b>	jcedeno.upse@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf">https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf</a> Fetched: 2021-10-26 00:00:00	 <b>4</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://gestion.pensemos.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos">https://gestion.pensemos.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos</a> Fetched: 2021-10-26 00:00:00	 <b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html">https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html</a> Fetched: 2021-10-26 00:00:00	 <b>2</b>

---

**Oficio No. 356-LALITRAN-EP-2021**  
La Libertad, 17 de septiembre del 2021

Lcdo. José Luis Cochea  
Estudiante de la Maestría en Administración Pública UPSE

**Ref:** Proyecto de Tesis del Licenciado José Luis Cochea Borbor, estudiante de la Maestría en Administración Pública.  
Aceptación y carta aval.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a efectos de poner en su conocimiento que he autorizado el aval para que, realice su proyecto de tesis en la Empresa Pública Municipal Técnica y de Control de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón La Libertad; LALITRAN EP.

Asimismo, le manifiesto mi conformidad con el Proyecto de tesis elaborado por el estudiante y titulado "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2024".

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
**LALITRAN<sup>EP</sup>**  
Empresa Pública Municipal de  
Transporte Terrestre, Tránsito y  
Seguridad Vial de La Libertad  
**Ing. Roberto Lucas Saltos, Mgs.**  
GERENTE



La Libertad, 31 de agosto de 2021

**Master**

**Roberto Lucas Saltos**

**GERENTE GENERAL EMPRESA LALITRAN-EP**

Deseándole éxitos en sus funciones encomendadas para la excelencia vial de nuestra ciudad.

Mediante RESOLUCIÓN CIPG N°11 -IPG-UPSE-2020 03-08-20, de fecha agosto 26 del 2020 se me asigna como tutor de tesis a la Economista Margarita Panchana Panchana, con el tema del Trabajo de Investigación denominado "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020- 2024.", por la emergencia sanitaria no se pudo entregar, petición para la realización del trabajo a desarrollar en la presente institución.

Mediante Oficio N°214-D-IPG-2021, se me asigna como tutor de tesis al Ingeniero Jairo Cedeño Pinoargote, con el tema del Trabajo de Investigación denominado "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020- 2024".

Recurro a su gentil colaboración, puesto que se ha venido conversando, que se hará llegar un documento formal para **solicitar el aval por parte de la entidad de permitirme realizar el levantamiento de encuesta y entrevista.**

A la espera de mi petición me suscribo.



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE LUIS  
COCHEA**

Lcdo. Jose Luis Cochea Borbor  
C.I. 092726064-6  
Cel. 0989079350

