



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

**TEMA**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIO  
DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A. PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**AUTOR**

**Génesis Jimena Rodríguez Chilán**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**Marzo – 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.”, elaborado por la Srta. Génesis Jimena Rodríguez Chilán egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

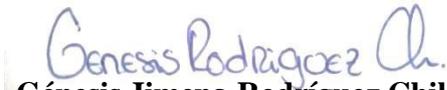
**Atentamente**

  
**Ing. Carola Alejandro Lindao; MSc.**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Génesis Jimena Rodríguez Chilán, con cédula de identidad número 0927264689 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

  
**Génesis Jimena Rodríguez Chilán**

C.C. No.: 0927264689

### **Agradecimiento**

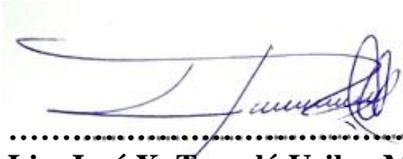
Quiero agradecer a Dios por haberme permitido continuar y culminar este logro de mi vida académica, por darme fortaleza y valentía para no rendirme, por ayudarme a pasar cada obstáculo que se interponía a cumplir esta meta.

A mis padres por apoyarme y no permitir que me dé por vencida, ha sido un proceso largo lleno de dedicación y perseverancia, gracias a ellos he podido continuar al brindarme aliento, ayuda y sabios consejos que me subieron el ánimo y motivación para no rendirme.

Agradecer a mi docente tutor por corregirme y guiarme correctamente para culminar con mi trabajo de investigación, por la dedicación y tiempo.

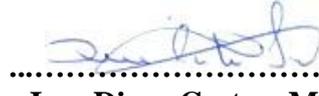
*Génesis Rodríguez Chilán*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



.....  
**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



.....  
**Ing. Divar Castro, MSc.**

**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.**

**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.**

**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
**Lic. Sandra Saltos Burgos**

**SECRETARIA**

## Índice de contenidos

Introducción .....	12
Capítulo I. Marco referencial .....	17
Revisión de la literatura.....	17
Desarrollo de teorías y conceptos .....	21
Gestión estratégica .....	21
Planeación .....	21
Objetivos .....	22
Estrategias .....	22
Políticas .....	23
Organización .....	23
Estructura .....	23
Perfiles .....	24
Funciones .....	24
Ejecución.....	25
Motivación .....	25
Toma de decisiones.....	25
Comunicación.....	26
Control .....	26
Supervisión.....	26
Seguimiento.....	27
Servicios.....	27
Atención al usuario .....	28
Satisfacción .....	28
Expectativa.....	29

Agilidad.....	29
Fundamentos legales .....	30
Capítulo II. Metodología.....	34
Diseño de la investigación.....	34
Tipo de la investigación.....	34
Investigación descriptiva.....	34
Enfoque cualitativo .....	34
Enfoque cuantitativo .....	34
Métodos de la investigación .....	35
Inductivo.....	35
Analítico .....	35
Población y muestra.....	36
Recolección y procesamiento de datos .....	38
Encuesta.....	38
Entrevista.....	38
Guía de entrevista.....	38
Cuestionario.....	38
Capítulo III. Resultados y discusión.....	39
Análisis de datos .....	39
Cualitativo – Entrevista .....	39
Cuantitativo – Encuesta a clientes.....	43
Cualitativo - Encuesta a accionistas.....	57
Discusión.....	71
Conclusiones .....	74
Recomendaciones.....	75
Referencias.....	76

APÉNDICE.....79

## Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	36
Tabla 2 Muestra .....	37
Tabla 3 Edad .....	43
Tabla 4 Género.....	44
Tabla 5 Gestión estratégica.....	45
Tabla 6 Atención al usuario.....	46
Tabla 7 Servicio. ....	47
Tabla 8 Atención al usuario.....	48
Tabla 9 Agilidad.....	49
Tabla 10 Comunicación.....	50
Tabla 11 Satisfacción. ....	51
Tabla 12 Estrategias. ....	52
Tabla 13 Control. ....	53
Tabla 14 Supervisión.....	54
Tabla 15 Políticas.....	55
Tabla 16 Seguimiento.....	56
Tabla 17 Edad - Encuesta a accionistas.....	57
Tabla 18 Género - Encuesta a accionistas. ....	58
Tabla 19 Gestión estratégica - Encuesta a accionistas. ....	59
Tabla 20 Gestión estratégica - segunda interrogante. ....	60
Tabla 21 Gestión estratégica - tercera interrogante. ....	61
Tabla 22 Objetivos. ....	62
Tabla 23 Estrategias. ....	63
Tabla 24 Organización. ....	64
Tabla 25 Estructura organizacional.....	65
Tabla 26 Perfiles. ....	66
Tabla 27 Funciones. ....	67
Tabla 28 Toma de decisiones.....	68
Tabla 29 Control. ....	69
Tabla 30 Supervisión.....	70
Tabla 31 Matriz de consistencia. ....	79

## Índice de figuras

Figura 1 Edad.....	43
Figura 2 Género .....	44
Figura 3 Gestión estratégica. ....	45
Figura 4 Atención al usuario.....	46
Figura 5 Servicio.....	47
Figura 6 Atención al usuario.....	48
Figura 7 Agilidad. ....	49
Figura 8 Comunicación. ....	50
Figura 9 Satisfacción.....	51
Figura 10 Estrategias.....	52
Figura 11 Control. ....	53
Figura 12 Supervisión. ....	54
Figura 13 Políticas.....	55
Figura 14 Seguimiento. ....	56
Figura 15 Edad - Encuesta a accionistas. ....	57
Figura 16 Género - Encuesta a accionistas. ....	58
Figura 17 Gestión estratégica – accionistas.....	59
Figura 18 Gestión estratégica - segunda interrogante.....	60
Figura 19 Gestión estratégica - tercer interrogante.....	61
Figura 20 Objetivos.....	62
Figura 21 Estrategias.....	63
Figura 22 Organización. ....	64
Figura 23 Estructura organizacional. ....	65
Figura 24 Perfiles. ....	66
Figura 25 Funciones.....	67
Figura 26 Toma de decisiones. ....	68
Figura 27 Control. ....	69
Figura 28 Supervisión. ....	70



**Gestión estratégica en la compañía de servicio de transporte LIBERPESA S.A.,  
provincia de Santa Elena, año 2022.**

**AUTOR:** Rodríguez Chilán Génesis Jimena

**TUTOR:** Ing. Carola Alejandro, MSc

**Resumen**

El trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar los componentes de gestión estratégica pertinentes en base a un análisis situacional para el fortalecimiento del servicio en la compañía LIBERPESA S.A., de la provincia de Santa Elena, especificando que la compañía debe llevar a cabo cada uno de los procesos que contenga la gestión estratégica necesarios para el desarrollo de un servicio de calidad que esté a la altura de los requerimientos de los ciudadanos santaelenenses. En lo que respecta al marco metodológico, fue una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo, en los métodos se utilizó inductivo y analítico, se aplicaron técnicas de investigación como la encuesta y entrevista, las herramientas utilizadas fueron la guía de entrevista y cuestionario, la población y muestra estuvo conformada por la cantidad de pasajeros anuales, se aplicó la fórmula de muestreo dando un total de 213 clientes a encuestar, también se usó un cuestionario a los 45 accionistas de la compañía y entrevista al gerente, entre los resultados se evidenció que la gestión estratégica es una de las herramientas que más importancia tiene para la compañía Liberpesa S.A., por lo tanto, es indispensable desarrollar cada factor para obtener crecimiento organizacional e incluso lograr que la demanda suba constantemente a comparación de la competencia.

**Palabras claves:** Gestión estratégica, planeación, organización, control, seguimiento.



**Strategic management in the transportation service company LIBERPESA S.A.,  
province of Santa Elena, year 2022.**

**AUTHOR:** Rodríguez Chilán Génesis Jimena

**TUTOR:** Ing. Carola Alejandro, MSc

**Abstract**

The main objective of the research work is to determine the pertinent strategic management components based on a situational analysis for the strengthening of the service in the company LIBERPESA S.A. of the province of Santa Elena., specifying that the company must carry out each of the processes that contain the strategic management necessary for the development of a quality service that meets the requirements of the citizens of Santa Elena. Regarding the methodological framework, it was a descriptive investigation with a qualitative and quantitative approach, inductive and analytical methods were used, research techniques such as surveys and interviews were applied, the tools used were the interview guide and questionnaire, The population and sample consisted of the number of annual passengers where the sampling formula was applied giving a total of 213 clients to be surveyed, a questionnaire was also applied to the 45 shareholders of the company and an interview with the manager, among the results were evidenced that strategic management is one of the most important tools for the company Liberpesa S.A., therefore, it is essential to develop each factor to obtain organizational growth and even achieve a constant increase in demand compared to the competition.

**Keywords:** Strategic management, planning, organization, control, monitoring.

## **Introducción**

A nivel internacional las empresas desarrollan un modelo de gestión estratégica que les permite operar de manera práctica y efectiva en un entorno globalizado. Este modelo es fundamental para identificar y aprovechar las oportunidades en el mercado, al mismo tiempo que gestiona los riesgos asociados con la expansión. Las empresas internacionales son capaces de adaptarse a diferentes culturas, regulaciones y normas en cada mercado en el que operan. Teniendo en cuenta que varían según el tipo de empresa y su estrategia de expansión.

En la actualidad, las empresas u organizaciones de todos los países buscan la forma de mantener vivo su negocio y ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes. También trabajan en el posicionamiento para mantenerse en la memoria de los usuarios, esto le ayuda a analizar y desarrollar estrategias que les permitan superarse a sí mismo como empresa, buscando siempre la mejora continua. Esto implica lo fundamental que es estar en constante evolución, adaptación a los cambios del mercado y conocer las perspectivas de los clientes.

En Ecuador, las empresas que se dedican a la prestación de servicios de transporte de pasajeros deben contar con una estructura organizada, un proceso operativo eficaz y procedimientos efectivos que se cumplan adecuadamente. La gestión estratégica debe ser una prioridad para estas empresas, se debe trabajar arduamente para satisfacer las necesidades del cliente y garantizar un servicio eficiente y efectivo para lograr el éxito de la misma.

En la provincia de Santa Elena existen varias instituciones de transporte público dedicadas al servicio de trasladar a los viajeros de Santa Elena a los distintos destinos que cada línea ofrece, entre las que captan las rutas que les compete a cada entidad y entre ellas se encuentran la Cooperativa Libertad Peninsular y Cooperativa Interprovincial Costa Azul, sus competidores directos con quienes formaron la Alianza de Transporte Peninsular para trabajar en forma más ordenada y coordinada ocupando cada una las frecuencias otorgadas por las autoridades competentes

La compañía de transporte Liberpesa S.A., tiene como prioridad la satisfacción y seguridad de sus clientes, lo que la lleva a enfocarse en una gestión estratégica que permita el crecimiento y fortalecimiento de la empresa.

Otro de los importantes aciertos es la expansión hacia actividades inherentes al transporte como la incorporación de servicios de vulcanizadora, taller de reparación y mantenimiento, enderezada y pintura, lavadora, entre otros, que van incorporando poco a poco para dar mayor comodidad y seguridad a los accionistas que confían en la gestión realizada por los directivos que impulsan el crecimiento y desarrollo de la organización, pretendiendo continuar con la implementación de nuevas estrategias que corroboren las actividades administrativas y operativas de la empresa, para lo cual se promueve fomentar la gestión estratégica que la institución requiere con el fin de seguir el proceso de expansión.

Con respecto al **planteamiento del problema**, existen compañías internacionales que no están al tanto de las necesidades y cambios sociales o culturales que se presentan en la sociedad, esto provoca no estar adaptados y ofrecer servicios que no satisfacen al cliente. Si las empresas no se adaptan a estos cambios y no evolucionan sus procesos o servicios pueden perder preferencia y credibilidad ante los usuarios. Es importante que las empresas se enfoquen en la comodidad del consumidor y la innovación continua de sus servicios para poder mantenerse en la mente de los clientes y ser competitivas en el mercado.

En la provincia de Santa Elena, las empresas de transportes enfrentan una fuerte competencia debido a la constante innovación y mejora de los servicios de transporte. Sin embargo, la renovación de las unidades y la mejora de los servicios resulta costosa y a veces las empresas no tienen suficientes recursos para acceder a estas. En consecuencia, los clientes pueden verse afectados, puesto que ellos buscan comodidad y preferirían a otras compañías que brinden servicios modernos y cómodos. La competencia en el mercado de transporte dentro de la provincia de Santa Elena es muy alta, esto conlleva a que la institución debe encontrar soluciones para mantenerse a la vanguardia de los servicios de transporte eficientes y actuales.

En la compañía LIBERPESA S.A. el no contar con una gestión estratégica adecuada es uno de los problemas más importantes que enfrenta la institución, puesto que impide que se desarrollen procesos eficientes y se cumplan con los objetivos a corto y largo plazo. Además, la lentitud en la renovación del parque automotor y la escasez de estrategias de publicidad y promoción, dificultan el crecimiento organizacional y el posicionamiento de la compañía en el mercado, lo que pone en

riesgo la satisfacción de los clientes y afectan negativamente su competitividad y calidad de sus servicios.

En base a la identificación del planteamiento del problema, se procedió a desarrollar la **formulación del problema**: ¿Cómo la gestión estratégica puede fortalecer a la compañía de transporte LIBERPESA S.A., de la provincia de Santa Elena, año 2022?

Una vez al formular el problema, se crea la sistematización del problema:

- ¿Cómo se encuentra posicionada actualmente la compañía LIBERPESA S.A. en el mercado de transporte de la provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son los elementos o factores clave que deben considerarse para implementar una gestión estratégica eficaz en la compañía LIBERPESA S.A.?
- ¿Cuáles estrategias permitirán el servicio de la compañía de transporte LIBERPESA S.A. para la satisfacción de los usuarios?

Posteriormente a la identificación del planteamiento y sistematización del problema, se plantea el **objetivo general** denominado como: Identificar los elementos de gestión de calidad a través de un análisis situacional para fortalecer los servicios ofrecidos por la compañía LIBERPESA S.A. de la provincia de Santa Elena.

Se desarrollan los **objetivos específicos** para dar soporte y apoyo al objetivo general:

- Analizar la situación actual de la compañía LIBERPESA S.A., como base para el desarrollo de la propuesta de investigación.
- Reconocer los elementos claves de la gestión estratégica en el servicio que ofrece la compañía LIBERPESA S.A. a través de la aplicación de una encuesta planteada.
- Analizar las estrategias claves para mejorar el servicio ofrecido por la compañía LIBERPESA S.A.

La **justificación teórica** plantea la importancia de que toda institución cuente con una gestión estratégica definida que permita alcanzar los objetivos a corto y largo plazo, que aseguren la estabilidad frente a la competencia. Por otro lado, que se sustente con teorías, opiniones y fundamentos de expertos en la materia quienes señalan que los lineamientos y políticas estratégicos utilizados en los servicios ofrecidos por las compañías son esenciales para su éxito en el mercado competitivo y permiten ofrecer servicios de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes.

La importancia de contar con una gestión estratégica efectiva en la prestación de servicios de calidad y en la satisfacción de las necesidades de una sociedad rígida. La compañía LIBERPESA S.A. debe implementar estrategias adecuadas que guíen el compromiso de los gerentes, por ejemplo: alcanzar las metas establecidas, desarrollar habilidades, innovar en los servicios ofrecidos y establecer visión, misión y objetivos estratégicos claros. Además, es importante controlar las actividades planificadas, ejecutar correctamente el presupuesto para beneficiar a los usuarios y socios de la compañía.

La **justificación práctica** se destaca que la compañía LIBERPESA S.A. se encuentra en una posición favorable al ser una de las pocas opciones de transporte en la zona, lo que implica una responsabilidad mayor en ofrecer o brindar un servicio de alta calidad que cumpla con las perspectivas, expectativas y necesidades de los usuarios. Es importante que la institución se enfoque en garantizar el confort, seguridad, confianza y comodidad de los pasajeros durante el transcurso del viaje lo que provocará una ventaja competitiva y la fidelización de los clientes.

La compañía debe ofrecer servicios adicionales a los usuarios que vas más allá de que solo sea el transporte de pasajeros, con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente. Estos servicios adicionales pueden incluir elementos de merchandising y promoción en la oficina de boletería, así como también la atención los empleados de la unidad de transporte durante todo el proceso de viaje. Para mantener y mejorar estos servicios la compañía debe enfocarse en la mejora continua y la evaluación constante de la satisfacción del cliente y asegurarse de que su personal este motivado para brindar un servicio excepcional.

La gestión estrategia es fundamental para alcanzar el éxito de cualquier empresa y debe estar presente en todas las áreas y actividades de la misma. Es importante que los directivos y el personal de trabajo estén alineados y tengan una comprensión de las tareas y objetivos a ejecutar, puesto que el éxito de la compañía depende en gran medida del desempeño de sus trabajadores y lograr resultados positivos en cada actividad que se realice.

Se plantea la idea a defender de que la implementación de una adecuada gestión estratégica fortalecerá el servicio ofrecido por la compañía LIBERPESA S.A. en la provincia de Santa Elena.

El **capítulo I**, se enfoca en el desarrollo del marco referencial, el cual incluye una revisión bibliográfica de trabajos previos realizados por autores relacionados con temas similares al presente trabajo de investigación. Así mismo se desarrollan los conceptos y significados relacionados con la variable, dimensiones e indicadores relevantes en este estudio, basados en autores de libros o artículos científicos confiables, a fin de contar y este aporte con información fundamentada.

El **capítulo II**, destaca los aspectos metodológicos del estudio, incluyendo los tipos de investigación que se utilizarán, los alcances y enfoques de la investigación, los diferentes métodos que se emplearán para la recolección y validación de los datos, así como la población y muestra correspondiente al estudio, la cual será seleccionada mediante una fórmula de muestreo probabilístico con la finalidad de aplicarles a un número menor pero representativo de usuarios, también se especifican los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en la investigación.

Por último, el **capítulo III**, se enfoca en la presentación y análisis de los resultados obtenidos a partir de la metodología descrita en el capítulo anterior. Se expondrán los datos recopilados y se analizarán mediante herramientas estadísticas para luego presentar los resultados de manera clara y concisa a través de tablas, gráficos y análisis interpretativos. Todo eso con la finalidad de responder a los objetivos planteados en el presente trabajo y poder validar la idea a defender.

## **Capítulo I. Marco referencial**

### **Revisión de la literatura**

Para continuar con la elaboración del presente estudio, resulta crucial consultar fuentes bibliográficas tales como libros, revistas y artículos científicos con la finalidad de obtener información conceptual relevante de autores en el área de interés.

Como menciona Lucero (2020), en su investigación titulada: “Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios del Sector Automotriz en el Norte de Quito” publicado en el año 2020, el autor se propuso analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las pequeñas y medianas empresas de servicios automotrices en el norte de Quito y proponer un modelo genérico de gestión de calidad.

Para lograr esto utilizó métodos teóricos, empíricos y destacó la importancia del sector automotriz para la economía de Ecuador. A pesar de esto, la investigación reveló que el sector carece de estudios, modelos de gestión que contribuyan al crecimiento de manera positiva. Aunque las empresas tienen políticas de calidad basadas en la búsqueda de la satisfacción y fidelización del cliente, el autor concluyó que no tienen un modelo de gestión de calidad estandarizado. La propuesta de un sistema de calidad permitiría mejorar las políticas de calidad, los procesos de servicio, crear ventajas competitivas y ayudar a que el proceso de toma de decisiones sea más efectivo.

Se resalta que, con el modelo propuesto, se buscó dar soluciones a los negocios, con la finalidad de enfocarse en la parte operacional del negocio, y así, mejorar los servicios que ofrecen.

Concluyendo que, no poseen un modelo de gestión de calidad y tampoco se rigen por un modelo que sea estandarizado, sin embargo, las empresas tienen políticas de calidad para prestación de sus servicios, los cuales están basados en la búsqueda de la satisfacción y fidelización del cliente, además, la propuesta del sistema de gestión de calidad permitirá mejorar las políticas de calidad, así como sus procesos de servicio, crear ventajas competitivas y ayudar a que el proceso de toma de decisiones sea más factible.

En concordancia con González (2019) en su estudio titulado “Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones, que tuvo como objetivo examinar la importancia de la gerencia estratégica como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones y responder a las demandas del entorno competitivo”. Los autores emplearon una metodología cualitativa basada en la revisión de documentos, puesto que esto permitió obtener información precisa de diversos autores.

En el estudio se señala que el mercado actualmente es global y ya no se limita a un solo país, por lo que contar con un plan de negocios que incluya herramientas estratégicas es fundamental para llegar a un público global. Es decir, tener la capacidad de acceder a la demanda de otros países y así, lograr incrementar la parte económica de la organización, teniendo la posibilidad de competir en el mercado comercial como una de las empresas que más potencial muestra tanto en los procesos internos como en la parte externa.

Uno de los aspectos más relevantes de la investigación es la gerencia estratégica, que los autores consideran esencial para administrar y ordenar los cambios, definir los objetivos de la organización y desarrollar estrategias, siendo la toma de decisiones y el liderazgo fundamental para la organización, cada uno de los factores trabajados en conjunto lograrán que una organización sea catalogada como una de las mejores, puesto que la ventaja competitiva es uno de los beneficios que resultan de una buena gerencia estratégica.

Además, la razón por la cual los autores utilizaron una metodología cualitativa con enfoque documental, fue debido a que, contribuyó para un mayor alcance en el desarrollo de la investigación, además, revisaron documentos hechos por distintos autores, con la finalidad de poder acceder a información más precisa.

También se identificó factores relevantes del entorno externo a las organizaciones, como lo económico, tecnológico, cultural político, social y demográfico. La investigación concluyó que la literatura especializada es diversa, pero que todos los procesos estratégicos contribuyen a mejorar las capacidades de una organización lo que les permite ser más efectivas y exitosa en su gestión.

Tal y como menciona Zambrano (2020) en su tesis titulada “Gestión estratégica y desarrollo socioeconómico en la provincia de Santa Elena: Caso Empresa Pública del GAD Provincial de Santa Elena” con fecha de publicación del año 2020, que tiene como objetivo analizar la gestión estratégica basada en herramientas técnicas aplicables a los proyectos de fomento producto del GAD Provincial de Santa Elena, se relaciona con la mejora de las condiciones socioeconómicas locales en una empresa pública.

En su investigación el autor destaca la insuficiencia de desarrollo local en la provincia y la necesidad de mejorar las condiciones a través de alianzas y oportunidades de incremento económico, también enfatiza que la gestión pública debe ser eficaz y eficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y promover servicios de calidad en donde cada una de las personas tengan acceso a una vida digna. Además, recalca que, la gestión pública tiene como propósito desarrollar una administración eficaz y eficiente donde la principal prioridad sea satisfacer las necesidades de los ciudadanos promoviendo el desarrollo de los servicios caracterizados por una mejor calidad.

La metodología que utilizaron los autores en la investigación incluye el desarrollo de un diseño experimental de corte no transversal, investigación cuantitativa y cualitativa, descriptiva, correlacional, investigación exploratoria y de campo, la cantidad de personas con las que trabajaron fueron de un registro existente de la población del censo correspondiente al año 2010, posteriormente, la muestra estuvo caracterizada por ser no probabilística por conveniencia que dio un total de 217 personas.

La conclusión de la investigación es que la gestión estratégica en la empresa pública debe estar en la disposición de utilizar herramientas técnicas establecidas en los proyectos de fomento, debido a que, está relacionada con la mejora de las diversas condiciones socioeconómicas siendo un factor muy necesario a utilizar en las fases de la gestión estratégica en la empresa pública para mejorar significativamente su operatividad, teniendo el propósito de cumplir con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Por otro lado el autor Bacilio (2021) en el artículo científico titulado “ Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador” con año de publicación correspondiente al 2021, que tuvo como principal objetivo en su trabajo, describir la relación entre la gestión estratégica del talento humano, la responsabilidad social y ética, de las empresas del sector público, a través de las variables identificadas en el tema de estudio. El autor argumenta que una correcta gestión del talento humano puede empoderar a los trabajadores en cuanto a ética y responsabilidad social, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

En la investigación el autor menciona que la gestión estratégica es una herramienta clave para la permanencia en el mercado y el futuro del negocio. Así mismo el talento humano se relaciona con el desempeño de las personas y funciona mejor cuando está motivado. Definen el talento humano como la capacidad de resolver problemas y encontrar soluciones utilizando destrezas, conocimientos y habilidades. Se destaca que la gestión estratégica del talento humano es la herramienta más utilizada en las instituciones públicas.

Desde la perspectiva de las variables del tema de estudio reflejadas en la idea a defender, el autor tuvo el propósito de generar responsabilidad en las acciones de la empresa, tanto en la parte administrativa/directiva y de los trabajadores, en donde la principal área que desarrollo cada una de sus competencias sea el de talento humano, de tal manera, llevar al resultado de priorizar las necesidades y gustos de los ciudadanos.

Se concluye que la gestión estratégica del talento humano es la herramienta más utilizada en las instituciones públicas puesto que vincula la planificación y la operatividad con la visión, misión y metas de responsabilidad empresarial. La administración estratégica es eficiente porque ayuda a los trabajadores de las entidades públicas a comprender cualquier percance que pueda afectar los procesos internos y el bienestar general, se mencionó la importancia de efectuar cada uno de los factores que represente la gestión estratégica, debido a que, desarrolla aspectos en beneficio de la organización.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Gestión estratégica**

Para Tamayo et al (2020) se basan directamente en la planificación, organización y control que rodea toda la empresa, con un enfoque especial en los recursos humanos y financieros, con el propósito de combinar los dos para lograr un crecimiento organizacional unificado.

La gestión estratégica es una herramienta importante para el éxito de cualquier organización ya que permite enfocarse en cada uno de los procesos de trabajo y aprovechar al máximo los recursos humanos disponibles. Además, contribuye a un mejor direccionamiento tanto para el personal como para la organización en general, lo que permite a los ejecutivos demostrar liderazgo y ayudar a cada uno de sus trabajadores a alcanzar sus objetivos. Para lograr una ventaja competitiva en el sector de transporte, es importante analizar los puntos críticos y establecer prioridades en el desarrollo de la provincia especialmente en una región turística.

De acuerdo con Díaz (2019) se trata de una herramienta que establece los fundamentos claves para llevar a cabo una gestión estratégica empresarial adecuada, cumplir con las tareas y realizar los ajustes que favorezcan a la organización.

Se puede argumentar que la herramienta en cuestión es de gran importancia para las organizaciones, puesto que les permite gestionar sus recursos y procesos internos de manera más efectiva.

También se enfoca en establecer objetivos y metas específicas, así como trazar una visión y misión clara para la organización, además ayuda a identificar las ventajas competitivas y establecer estrategias adecuadas para que una organización pueda mantenerse en el mercado.

### ***Planeación***

Tal como lo define Pemberthy (2021) la gestión empresarial involucra a la toma de decisiones, el establecimiento de objetivos y procedimientos, la evaluación de estrategias y la identificación anticipada de posibles problemas para prevenir pérdidas en la organización.

Se plantea que la planeación es fundamental para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos y metas. La planeación proporciona una estructura clara para que el personal pueda llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y en el plazo adecuado. Además, la planeación ayuda a la empresa a desarrollar estrategias coherentes con sus objetivos y evitar posibles pérdidas al identificar y prevenir problemas futuros.

### ***Objetivos***

Según Perdomo & Ortiz (2020) establecen que las metas a nivel estratégico deben ser identificadas y enfocarse en los proyectos prioritarios para la institución, los cuales deben ser precisos, lógicos, evaluables y alcanzables.

Se menciona que los objetivos empresariales son esenciales para el éxito de una organización puesto que sirven como guía para la toma de decisiones y la planeación estratégica. Además, es importante que estos objetivos sean claros, medibles, coherentes y alcanzables, puesto que de esta manera se pueden evaluar los resultados y tomar medidas en caso de ser necesario. Al lograr los objetivos establecidos, las empresas pueden mejorar su posición competitiva en el mercado y lograr un crecimiento sostenible.

### ***Estrategias***

Como menciona Rodero (2019), se establecen metas a largo plazo junto con un plan que actúe como apoyo para lograrlas, permitiendo así obtener una posición estable en el mercado y desarrollar ventajas competitivas mediante el uso de recursos.

Puede referirse a diferentes elementos en una organización, pero si se toma en cuenta el contexto del enunciado anterior, parece estar hablando sobre las estrategias. Así se podría entender que las estrategias son elementos esenciales e importantes para el crecimiento y desarrollo sostenible de una organización puesto que a través de ellas se pueden mejorar los procesos internos y obtener ventajas competitivas en el entorno externo.

### ***Políticas***

En concordancia con Ormaza (2020) las normativas internas y externas relacionadas con el bienestar del personal de trabajo y la sociedad son consideradas como la forma en que una empresa puede cumplir sus responsabilidades éticas.

Existen varios factores que influyen en las políticas de toda organización, entre los principales, están las reglas básicas y normativas que debe cumplir tanto el personal de trabajo como la organización en general, debido a que, representan la manera de seguir un sistema estructurado de leyes que llevarán a brindar pulcra y respetable imagen. Además, dentro de las políticas que una empresa establezca se deben incluir éticas que demanda un país, con el propósito de evidenciar a los ciudadanos que existe responsabilidad por parte de la organización e incluso respeto por aquellas personas trabajadoras que poseen algún tipo de discapacidad.

### ***Organización***

Según Pavia (2021) es el conjunto de actividades que permiten dirigir y coordinar los recursos de una institución, asignando tareas a cada área de trabajo y describiendo las actividades necesarias para priorizar aquellos aspectos que contribuyen al logro de los objetivos y metas establecidos.

La organización es un elemento fundamental dentro de la administración de una empresa puesto que esta permite establecer una estructura clara y ordenada en los procesos y recursos internos, lo que a su vez contribuye a alcanzar los objetivos y metas trazados. Además, una buena organización puede mejorar la productividad y eficiencia de la institución al reducir costos y optimizar el uso de los recursos disponibles.

### ***Estructura***

Según la perspectiva de Polanco (2020) la característica principal de la organización es la segmentación de las actividades laborales por área y su posterior agrupación y coordinación a través de organigramas, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas.

Se puede argumentar que la estructura organizacional es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa puesto que define la distribución de cargos, tareas, estableciendo así una jerarquía de autoridad y responsabilidades en cada área de trabajo. Esta estructura permite una mayor eficiencia en la coordinación y comunicación entre los empleados, lo que conlleva a una mayor eficacia en el logro de los objetivos empresariales.

### ***Perfiles***

El autor Orlandini (2021) menciona que los procesos organizacionales son fundamentales para el éxito de cualquier institución con el fin de que los empleados y el personal de dirección puedan entenderlos para llevar a cabo las actividades necesarias para cumplir con los objetivos establecidos. Además de describir detalladamente cada proceso y actividad para que puedan llevar a cabo de manera eficiente y efectiva.

Se puede agregar que la descripción de puestos también sirve para establecer una guía clara para el desempeño y evaluación del trabajo del personal, permitiendo una mejor comunicación entre los miembros del equipo y una mayor eficiencia en la organización de tareas y responsabilidades. También puede ser útil para la identificación de posibles necesidades de capacitación o de mejora en el cometido de ciertas áreas de trabajo.

### ***Funciones***

Como menciona Bravo (2019) la descripción de acciones organizacionales es parte importante de la planeación empresarial, esta tarea recae en los gerentes de diferentes niveles de la organización y su objetivo es llevar a cabo actividades y tomar decisiones para lograr las metas de la institución.

Las funciones son un elemento esencial de la organización puesto que describen las actividades y tareas específicas que se deben llevar a cabo para alcanzar los objetivos de la institución. Al identificar las funciones necesarias se pueden establecer procesos efectivos y eficientes asignando las responsabilidades adecuadas a cada miembro del equipo. Las funciones pueden ser comerciales, técnicas, financieras y administrativas, cada una de ellas es fundamental para el éxito de la empresa.

### ***Ejecución***

Respecto a Ramírez (2018) se trata de un procedimiento destinado a monitorear y evaluar la habilidad de las organizaciones para llevar a cabo actividades específicas, puesto que la realización meticulosa de cada una de las tareas planificadas conduce al crecimiento continuo de la empresa.

Se puede analizar que la ejecución de las acciones dentro de una empresa es una responsabilidad compartida por todos los integrantes de la misma, desde los altos directivos hasta los trabajadores, puesto que cada uno tiene asignadas funciones específicas que deben desarrollar con eficiencia para lograr el éxito de la organización.

### ***Motivación***

Para Mendoza et al (2019) sugieren que, al realizar actividades prácticas relacionadas con las acciones cotidianas en un entorno laboral o personal, produce un efecto de fortalecimiento en la persona y mejorar la habilidad para realizar tareas específicas y lograr mejores resultados.

La motivación en una empresa puede ser impulsada de diversas maneras, ya sea a través de incentivos económicos, reconocimientos formales como diplomas o viajes. La importancia de la motivación radica en que los trabajadores son fundamentales para el funcionamiento de la organización, siendo el motor que permite llevar a cabo procesos internos y externos de manera eficiente. Mantener un alto nivel de motivación en el personal de trabajo puede producir beneficios económicos para la institución.

### ***Toma de decisiones***

Para Vanoni et al (2018) la toma de decisiones se refiere a la selección de una opción de varias posibles, con el objetivo de solucionar un conflicto específico o mejorar el desempeño de una organización o de una persona en su vida personal.

Se puede resaltar que la toma de decisiones es un proceso clave para el éxito de una empresa, puesto que permite elegir la mejor opción entre varias alternativas para resolver un problema. Este proceso implica un análisis cuidadoso de las diferentes opciones disponibles, considerando factores como los recursos, las posibles consecuencias y los resultados esperados. Antes de tomar una decisión es necesario

seguir un procedimiento que incluya la identificación del problema, la búsqueda de soluciones, la evaluación de las opciones y la selección de la mejor alternativa.

### ***Comunicación***

Tomando en cuenta la perspectiva de Pazmay (2017) se refiere a la interacción entre los miembros de un equipo de trabajo, mediante la cual se comparte información tanto laboral como personal a través de herramientas de comunicación que faciliten alcanzar metas en conjunto.

La comunicación es un aspecto clave dentro de una empresa puesto que permite que el personal de trabajo se mantenga informado sobre las tareas que deben realizar y como deben hacerlas, así como también fomenta un buen clima laboral y relaciones interpersonales positivas. La comunicación interna también ayuda a que los empleados se sientan valorados y escuchados, lo que puede mejorar su motivación y rendimiento en el trabajo.

### ***Control***

En cuanto a Mejía (2022) se refiere al control como la planificación de actividades laborales para registrar su ejecución y en caso de fallas, encontrar soluciones viables. Este proceso es supervisado por los jefes de cada área correspondiente.

Con respecto al control es una función clave dentro de la administración que permite monitorear el desempeño de las actividades, procesos de una organización y verificar que se estén cumpliendo los objetivos establecidos en el plan de trabajo, a través del control se pueden detectar posibles desviaciones o falencias en el proceso, lo que permite tomar medidas inmediatas y correctivas oportunamente para evitar que afecten el rendimiento de la institución general.

### ***Supervisión***

Tal y como Vega & Nieves (2016) mencionan el proceso de supervisión y monitoreo que permite identificar cualquier anomalía que no haya sido detectada durante la ejecución del control, lo que permite realizar los ajustes y correcciones necesarias para incorporar estas en un estado rectificado.

El supervisor tiene un papel fundamental en la gestión del personal de trabajo y en el desarrollo de la organización. Su tarea principal es dirigir y motivar al equipo para que cumpla con los objetivos establecidos, además la supervisión permite identificar problemas y resolverlos de manera efectiva, con la finalidad de mejorar la productividad de la institución. Por otro lado, la supervisión también incluye la evaluación del desempeño del personal y el desarrollo de planes de acción para corregir errores o mejorar el rendimiento.

### *Seguimiento*

Según García (2019) se refiere a la optimización de una actividad en específica, con la finalidad de lograr un resultado de calidad superior en el servicio proporcionado por una persona o institución.

Se recalca que el seguimiento es un proceso indispensable en el ámbito empresarial, puesto que permite controlar el desarrollo de las actividades y a su vez tener un mayor control en todas las áreas de la organización. Destaca también que debe realizarse de manera constante para que los directivos puedan identificar el estado actual de la institución en cuanto a su financiamiento y rendimiento, lo que permite la toma de decisiones adecuadas para lograr los objetivos.

En base a Flores et. al (2018) un buen servicio parte de lo interno de la organización, creando un buen ambiente laboral y de cooperación entre el personal de trabajo para que posteriormente lo transmitan a los clientes.

### *Servicios*

Los servicios que preste cualquier institución deben ser de alta calidad para poder mantener la lealtad de sus clientes y competir efectivamente en el mercado. La competencia está presente y siempre se mantiene al tanto de lo que realicen otras empresas, cometer un error por parte de los colaboradores puede resultar en la pérdida de un usuario. La calidad de los servicios prestados es un rol determinante para la satisfacción de los consumidores por lo tanto es importante que la compañía se esfuerce en mantener altos estándares de calidad en su servicio para aumentar clientes y fidelizar a los existentes.

### ***Atención al usuario***

Según el criterio de Ladrón (2020) sostiene que existen habilidades fundamentales que se deben demostrar al interactuar con el usuario, como puede ser la actitud, empatía y buena comunicación, éstas pueden contribuir a una imagen organizacional adecuada y establecen una conexión más cercana con los consumidores.

La atención al usuario es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier institución, puesto que los clientes esperan recibir un servicio de calidad que cumpla con sus perspectivas. Por lo que es importante que la compañía se asegure de brindar una excelente atención en todas las etapas del proceso de servicio, desde la publicidad hasta los servicios adicionales para generar una alta impresión en los consumidores y plasmar una buena imagen.

### ***Satisfacción***

Como menciona Mejía (2018) al hablar de satisfacción se relaciona directamente en la reputación positiva de una organización, la cantidad de clientes y el aumento de las ventas que a su vez contribuye a la sostenibilidad a corto y largo plazo.

En concordancia se puede decir que la satisfacción de un cliente es crucial para cualquier institución que ofrece o brinda un servicio. Esforzarse constantemente en la satisfacción de los clientes la organización puede obtener resultados positivos y aumentar su posición en el mercado.

También se refiere a que el usuario este satisfecho con el servicio que ha recibido, esto puede ser beneficioso para la empresa porque aumenta la credibilidad y puede generar ingresos adicionales que podrían ser invertidos en la mejora de los servicios ofrecidos, cabe recalcar que, para que un negocio pueda tener alta demanda, es necesario ganar la credibilidad, preferencia y fidelidad por parte del cliente, aquello se logrará por medio de un servicio de altura caracterizado por aspectos que un cliente desea experimentar.

### ***Expectativa***

Tal y como menciona Hernández (2022) existe una relación entre el servicio, la percepción y los consumidores de una organización en específico, puesto que es lo que el usuario espera recibir directamente relacionado con estos aspectos.

El texto anteriormente mencionado relata que la expectativa del servicio es lo que un usuario espera experimentar y sentir al adquirir un servicio o producto de una institución. Para cumplir con dichas expectativas la empresa debe gestionar cuidadosamente cada proceso.

Además, es importante mantener a los clientes informados sobre las novedades del producto o servicio para generar interés y confianza en la organización como también mejorar la imagen y reputación de la misma.

### ***Agilidad***

Según como menciona Gómez (2020) en el entorno laboral los miembros de un equipo se distinguen por poseer las estrategias de competencia requeridas para llevar a cabo las tareas de manera eficiente y efectiva, utilizando herramientas para garantizar el desempeño.

Se puede argumentar que la agilidad es una habilidad y destreza esencial que toda persona debe poseer y desarrollar, puesto que los usuarios esperan un servicio rápido y eficiente. Si una empresa cuenta con trabajadores no preparados para sus puestos, pueden mostrar lentitud y desconocimiento en los procesos, lo que provocaría una insatisfacción del cliente.

Se puede decir que la agilidad se ha vuelto un requisito fundamental actualmente para el personal que labora en cualquier institución, claro, al momento de ingresar como nuevo trabajador, se da un tiempo de práctica y capacitaciones para que desarrolle su potencial poco a poco, a partir de aquel proceso, la persona deberá estar a disposición de las indicaciones que deba cumplir y más que todo estén caracterizadas por demostrar agilidad.

## **Fundamentos legales**

### **Constitución de La República del Ecuador.**

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

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

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

La normativa que rige en el país, respecto a la Movilidad y Transporte, está definida desde la constitución de la república, así como también en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.

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

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

Art. 14.- El presidente de la República, de conformidad con sus atribuciones definirá el Ministerio que se encargue de la rectoría del sector del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y, del mismo modo, establecerá sus funciones, atribuciones y competencias.

Art. 15.- El ministerio del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.

Art. 16.-La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Viales una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

Art.30.1.- Los agentes civiles de tránsito, serán servidores públicos especializados para realizar el control del tránsito a nivel nacional, y en las vías de la red estatal troncales nacionales, formados y capacitados por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

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.

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 estarán enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen.

Art. 30.4.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte dentro de su jurisdicción.

## **Libro segundo**

### **Del transporte terrestre automotor**

#### **Título I**

##### **De la naturaleza y objeto**

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art. 47.- El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Art. 48.- En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas diferenciadas en la transportación pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes, personas con

discapacidad, adultas y adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley determinará el procedimiento para la aplicación de tarifas.

Art. 49.- El transporte terrestre de mercancías peligrosas tales como productos o sustancias químicas, desechos u objetos que por sus características peligrosas: corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, biológicas, infecciosas y radiactivas, que pueden generar riesgos que afectan a la salud de las personas expuestas, o causen daños a la propiedad y al ambiente, se regirá a lo establecido en las leyes pertinentes y a lo dispuesto en el Reglamento de esta ley y en los reglamentos específicos y los instrumentos internacionales vigentes.

Art. 50.- El Estado propenderá a la utilización de los sistemas inter y multimodales, como herramientas necesarias que permitan reducir costos operativos, mejora en los tiempos de transporte y eficiencia en los servicios.

## Capítulo II

### Del Régimen Administrativo

#### Sección I de las operadoras de transporte terrestre

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

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de la investigación**

La investigación en su concepción general permitió identificar y auscultar información importante acerca de los hechos y fenómenos que se estudian, en el caso particular del transporte peninsular a nivel interprovincial, dio paso a identificar la situación actual de cada una de las compañías existentes, con la finalidad de poder trabajar en la búsqueda de una ventaja competitiva que englobe todo lo que tenga que ver con mejorar los servicios que se ofrece en los negocios dedicados al transporte y en especial de la compañía LIBERPESA, por lo que el diseño tiene un alcance descriptivo y un enfoque mixto.

### ***Tipo de la investigación***

#### **Investigación descriptiva**

El tipo de estudio permitió tener un análisis acerca del estado actual de la compañía junto con los procedimientos de gestión y de servicio que está llevando a cabo, con la finalidad de establecer mejores procesos o estrategias que permitan que la compañía Liberpesa S.A. con el pasar del tiempo logre que la gestión estratégica trabaje en conjunto con el desarrollo de un servicio de calidad por parte de la compañía.

#### **Enfoque cualitativo**

Por su parte, en lo que respecta a la investigación cualitativa, hace referencia a la parte de análisis de las cualidades que conforman el tema de estudio, es decir, identificar característica o llegar a conocer diversas opiniones o pensamientos que tiene un grupo de persona sobre un tema específico acerca del servicio que ofrece la compañía Liberpesa S.A.

#### **Enfoque cuantitativo**

Este enfoque permitió acceder a información mediante la recolección de datos estadísticos para posteriormente realizar el análisis de cada uno de ellos acerca de la situación de la compañía desde la perspectiva de los mismos clientes que frecuentan el lugar y así dar paso a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y posibles amenazas de la gestión estratégica y calidad de servicio que mantiene la compañía Liberpesa S.A.

## **Métodos de la investigación**

La metodología de investigación se orienta en los métodos aplicados en el estudio, para el presente caso se utilizó el inductivo porque va de lo particular a lo general y el analítico porque facilita la descomposición de cada una de las partes para su interpretación.

### ***Inductivo***

Este método de investigación tiene sus especificidades que contribuyeron a identificar las características y elementos particulares necesarios en la gestión estratégica para llegar a establecer conclusiones generales en torno a los servicios que ofrece la empresa y que permitirá mejorarlos evidentemente.

Considerando aspectos relevantes acerca del funcionamiento de la compañía, identificando cada aspecto que contribuya a corroborar la idea a defender planteada en el trabajo, es decir, se evidencian las situaciones más relevantes mediante la observación, descripción y explicación con la finalidad de dar con una idea sensata referente al estado actual de la compañía en el sector del mercado en el que se desenvuelve.

### ***Analítico***

En base a lo que manifiestan los autores Rodríguez & Pérez (2017) el método analítico es un procedimiento que permite llegar a una solución para cualquier inconveniente que se presente dentro de una organización, por medio de la descomposición de diversos elementos que van de lo general hasta lo específico.

A través de este método se pudo obtener información y datos para realizar el estudio y análisis correspondiente.

Es un método de investigación que analiza todas las partes de un tema de investigación, desde los diferentes problemas que puede presentar hasta las soluciones a las que se puede llegar mediante este método, es de gran ayuda ya que permitió analizar los puntos más relevantes a tratar dentro del tema de investigación respecto a la gestión estratégica dentro de la compañía Liberpesa S.A.

## Población y muestra

La población estuvo conformada de un número considerable de usuarios que viajan constantemente a través de la línea de transporte LIBERPESA S.A., datos anuales proporcionados directamente por la compañía, cuya media mensual esta entre los 52.000 a 53.000 pasajeros aproximadamente, y que en total se detalla a continuación en el siguiente recuadro:

### Población

*Tabla 1 Población*

MES	PROVINCIA DE SANTA ELENA
1	57136
2	57894
3	66835
4	63734
5	49346
6	46018
7	47332
8	49979
9	50493
10	44387
11	47929
12	49961
<b>TOTAL</b>	<b>631044</b>

*Nota.* Peninsulares que utilizan el servicio.

A continuación, se detallarán los datos para calcular la **muestra**:

n=Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (631.044)

q= Probabilidad del fracaso (30%)

z= Nivel de confianza (95%)

p= Probabilidad del éxito (70%)

e=Margen de error (5%)

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.70) (0.30) (631.044)}{(0.05)^2 (631.044 - 1) + (1.96)^2 (0.70) (0.30)}$$

$$n = 213.5117606$$

$$n = 213$$

En conclusión, el número de encuestados fue de 213 usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la compañía LIBERPESA S.A.

### Muestra entrevista

*Tabla 2 Muestra*

Composición	Instrumento	Cantidad
Presidente	Entrevista	1
Gerente	Entrevista	1
Accionistas	Encuesta	45
Clientes	Encuesta	213
<b>Total</b>		<b>260</b>

*Nota.* Cantidad de personas a entrevistar y encuestar.

Se realizó la entrevista a los 2 máximos directivos de la entidad el presidente y el gerente general de la compañía LIBERPESA S.A., con la finalidad de obtener información relevante acerca de las dos variables de estudio. Además, se incluyó una encuesta a los accionistas de la compañía debido a que ellos forman parte de los principales autores que hacen posible que la compañía rija sus actividades con normalidad.

## **Recolección y procesamiento de datos**

El procesamiento de los datos se efectuó mediante la aplicación de herramientas de recolección de la información y a través de la plataforma Google forms y el utilitario Excel, cuyos resultados serán analizados e interpretados de manera fidedigna.

### ***Encuesta.***

Estuvo diseñada para los clientes frecuentes que tiene la compañía Liberpesa S.A., además, también de incluir un número de usuarios que constantemente eligen la línea de transporte para realizar su recorrido de viaje, esto con la finalidad de poder conocer más a fondo acerca de cómo maneja el servicio, dentro de los resultados de la muestra se obtiene un total de 213 personas a encuestar más los 45 accionistas.

### ***Entrevista.***

La entrevista estuvo dirigida al gerente y presidente de la compañía Liberpesa S.A. con la finalidad de recolectar información acerca de cómo avanzar el proceso de gestión estratégica en cuanto al servicio que se ofrece a los usuarios, la intención fue conocer la perspectiva de los encargados de la compañía para acceder a información relevante.

### ***Guía de entrevista.***

La entrevista estuvo compuesta por preguntas que resaltan más que todo la variable de estudio como lo es la gestión estratégica y así poder obtener información que permita continuar con el trabajo, estará enfocada en preguntas directamente a los encargados de la compañía Liberpesa S.A.

### ***Cuestionario.***

Se realizó un cuestionario con el fin de obtener información acertada y verdadera, que permitirá constatar si el servicio que ofrece la compañía Liberpesa S.A. cumple con las expectativas de los usuarios que frecuentan la línea de transporte. El cuestionario estará caracterizado por contener preguntas abiertas para mayor facilidad de respuesta a los clientes.

## Capítulo III. Resultados y discusión

### Análisis de datos

#### *Cualitativo – Entrevista*

La técnica aplicada para la recolección de los datos proporcionados por los informantes calificados fue la entrevista, que a través de las preguntas plasmadas en una guía de entrevista se interrogó a los máximos representantes de la compañía LIBERPESA quienes son: el presidente ejecutivo, el gerente general y el jefe de ruta, que muy amablemente respondieron lo que a continuación se describe en lo que fue la entrevista:

#### **1.- ¿Cómo implementa la gestión estratégica en la compañía LIBERPESA?**

Los informantes calificados expresan que la mejor forma de implementar la gestión en la compañía es mediante la ejecución de funciones por parte del personal de trabajo, de los ejecutivos y colaboradores de acuerdo a sus puestos de trabajo, ya que desde los más altos dirigentes hasta los trabajadores operativos están empoderados de las actividades que deben cumplir en sus espacios de trabajo, pero que como gestión estratégica se propone canalizar las acciones pertinentes para aplicarla e implementarla oportunamente en el contexto de la entidad.

#### **2.- ¿Qué tipo de políticas se implementan dentro de la compañía LIBERPESA S.A.?**

Las respuestas se concentran en que las políticas más relevantes que se aplican en la empresa están direccionadas hacia los deberes y derechos de los accionistas, el horario de trabajo para los colaboradores y el desempeño que deben demostrar en sus áreas competentes, responsabilidades y sanciones de los conductores de las unidades de transporte que brindan el servicio directo a los usuarios que tienen preferencia de utilizar el parque automotor de la compañía de transportes interprovincial de pasajeros Liberpesa en sus frecuencias Santa Elena - Guayaquil; Montañita - Guayaquil y viceversa.

**3.- ¿Cuáles son los elementos que influyen directamente en la atención al cliente o usuario, desde su perspectiva?**

Los entrevistados expresaron por unanimidad que es la empatía la causa principal para brindar una atención al cliente de calidad, porque cuando un individuo se pone en el lugar de la otra persona sabe cómo piensa, siente lo que quiere el usuario, además la calidez, la amabilidad, el respeto, el confort y el buen trato, son componentes esenciales de la excelencia en la atención al cliente, que es nuestra premisa mayor cumplirla para mejorar continuamente el aspecto más delicado de nuestro servicio.

**4.- ¿Cómo es la comunicación del personal de trabajo, en relación con los clientes?**

Manifiestan que dependiendo del área en la que se desarrolla desde el personal administrativo es muy gentil y afable cuando un usuario se acerca por la oficina; el personal de boletería es muy respetuoso y guarda la cordura como corresponde, sin embargo en época de temporada vacacional y feriados, que es cuando más se aglomera la gente en la fila es muy difícil mantener el orden, para el efecto se contrata personal eventual de apoyo; mientras el personal operativo, conductores y ayudantes deben ser muy respetuosos prolijos porque las sanciones y suspensiones son fuertes y rigurosas.

**5.- ¿Cómo se desarrolla la Planificación en la compañía LIBERPESA S.A.?**

La planificación parte desde la Junta General de Accionistas que regula y aprueba el plan de trabajo de la directiva que asume su período de administración cada cuatro años, y que coincidentemente los actuales directivos tienen ya en funciones desde hace tres periodos consecutivos y que están electos para el nuevo periodo 2023-2026, su gestión se proyecta en planificar cada vez metas y objetivos más ambiciosos, en especial con la renovación de algunas unidades del parque automotor que lo están logrando consecutivamente, abrir nuevas frecuencias e incorporar nuevos servicios complementarios al transporte a corto, mediano y largo plazo.

**6.- ¿Cada que tiempo se enfocan en mejorar o innovar el servicio que es brindado a los clientes?**

Los directivos exponen que trabajar en la mejora continua del servicio es una característica fundamental de todos los accionistas y por eso su administración es de puertas abiertas para escuchar las sugerencias de todos los involucrados

propietarios, personal administrativo y colaboradores de las distintas áreas funcionales de la empresa, además impulsan la innovación de los servicios en el campo tecnológico, en las nuevas unidades de dos pisos, en los talleres de mantenimiento y reparación, y próximamente en las tarjetas vip de viajero frecuente para mayor comodidad de los usuarios de la entidad.

**7.- ¿Está acorde a sus necesidades la estructura organizacional de la empresa?**

Los informantes calificados manifiestan que considerando que es una sociedad anónima y que se rige por la Superintendencia de Compañías su estructura organizacional debe estar acorde a las normativas vigentes que contempla La Ley de Compañías y por tanto cumple con las necesidades y expectativas que la empresa lo requiere.

**8.- ¿Están acordes al cargo que ocupan las funciones y competencias de sus colaboradores?**

Los directivos expresan que para contratar un colaborador en cualquier área de trabajo en especial administrativa y operativa (conductores) que son los que tienen la responsabilidad de llevar a su cargo la vida de 44 o más pasajeros, son muy selectivos y rigurosos en la elección de los candidatos, porque además de ser competentes y demostrar en el proceso que disponen de conocimientos, capacidades y habilidades en su área, deben tener la predisposición de cumplir las funciones que se les va a encomendar una vez que han sido contratados por la organización para el efecto se aplica la inducción y se les compromete a la capacitación semestral o anual que contemplan los programas pertinentes para el efecto.

**9.- ¿De qué manera se ejecutan las actividades de su empresa?**

La dirección y ejecución de las actividades en la compañía están lideradas por los tres principales ejecutivos de la empresa el gerente, el presidente y el jefe de ruta, quienes, en cada ampo administrativo, de gestión y de ejecución respectivamente realizan una labor efectiva que les ha permitido mantenerse al frente de la empresa incluido el actual periodo para el que han sido electos por cuatro períodos consecutivos, lo que garantiza que el cumplimiento de las actividades programadas se

ejecuta con la mayor responsabilidad y determinación que el trabajo en equipo les ha permitido para lograr todos los objetivos trazados en su planificación.

#### **10.- ¿Cómo se desarrolla el control en la empresa?**

Los informantes calificados exponen que el control es previo y recurrente según el área de acción en el que se desarrollan las actividades del personal operativo en la boletería, conductores y ayudantes que laboran de acuerdo a su turno desde las 04h00 de la mañana hasta las 22h00, todos los días ininterrumpidamente, quienes deben disponer de la logística pertinente, las unidades en perfecto estado, cumplir con los horarios puntualmente, entre otras cosas, y la supervisión del Jefe de Ruta en la parte operativa y el Gerente en la administrativa, además de verificar el seguimiento a los procesos, las rutas, el mantenimiento de las unidades, el descanso de los conductores cada 12 días de labores y más, hacen que el control se ejecute en forma efectiva.

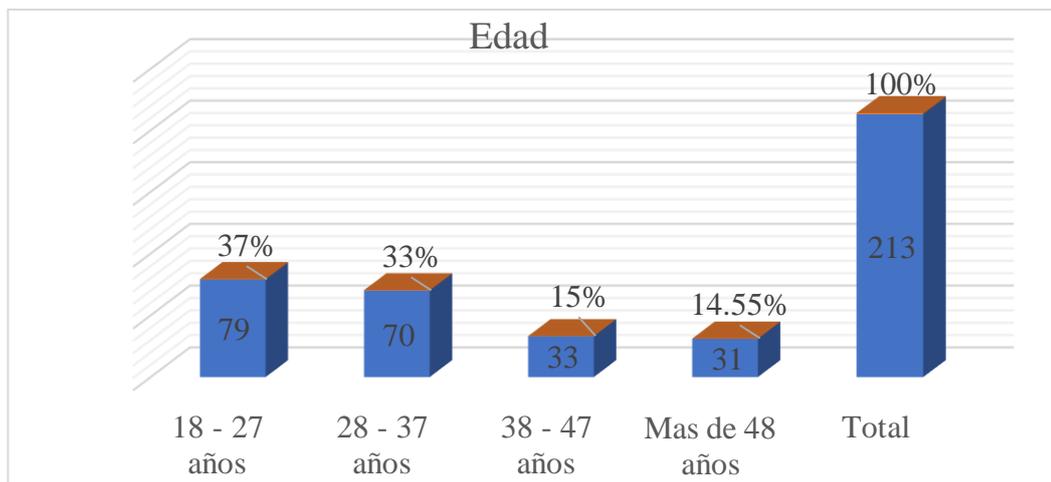
**Cuantitativo – Encuesta a clientes.**

Edad.

**Tabla 3 Edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-27 años	79	37%
28-37 años	70	33%
38-47 años	33	15%
Más de 48 años	31	14,5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota. Total, de encuestados y sus edades. Elaborado por la autora.*

**Figura 1 Edad**

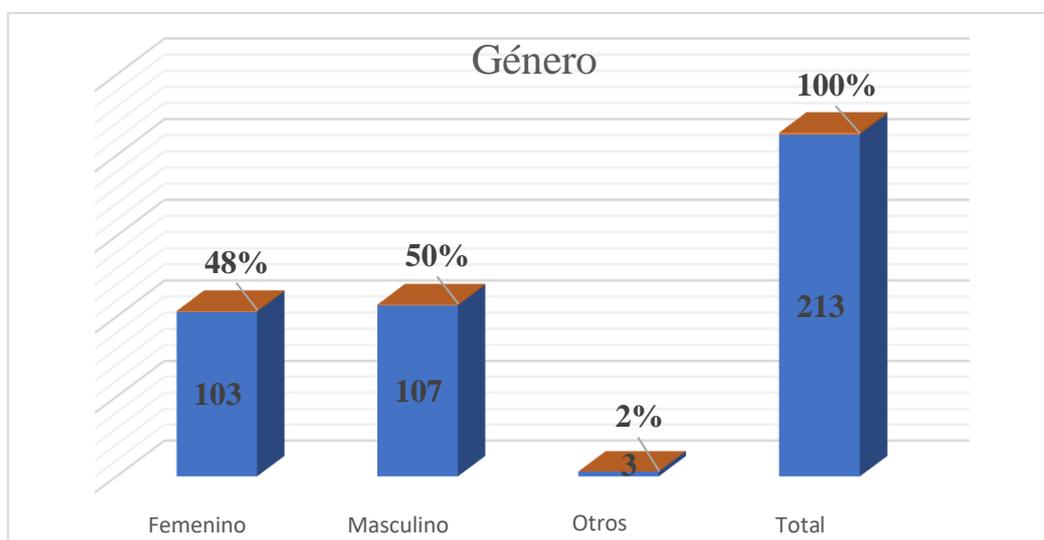
*Nota. Total, de encuestados y sus edades. Elaborado por la autora.*

Como se puede evidenciar en los resultados, la edad de los clientes encuestados ha variado, es decir, hay una cantidad considerable para cada opción de respuestas teniendo un porcentaje alto para cada alternativa, sin embargo, existe una leve mayoría entre las personas que tienen entre los 18 a 27 años de edad representando la cifra más alta dentro de toda la encuesta.

**Género****Tabla 4 Género**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	103	48%
Masculino	107	50%
Otros	3	26%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Género de los clientes que frecuentan la compañía Liberpesa S.A Elaborado por la autora.*

**Figura 2 Género**

*Nota. Género de los clientes que frecuentan la compañía Liberpesa S.A Elaborado por la autora.*

Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que, tanto hombres como mujeres tuvieron un porcentaje algo similar, existió una cantidad muy parecida entre ambos géneros, sin embargo, se pudo evidenciar que entre los clientes se hicieron presente tres personas que eligieron la opción de “otro” siendo totalmente respetable su elección.

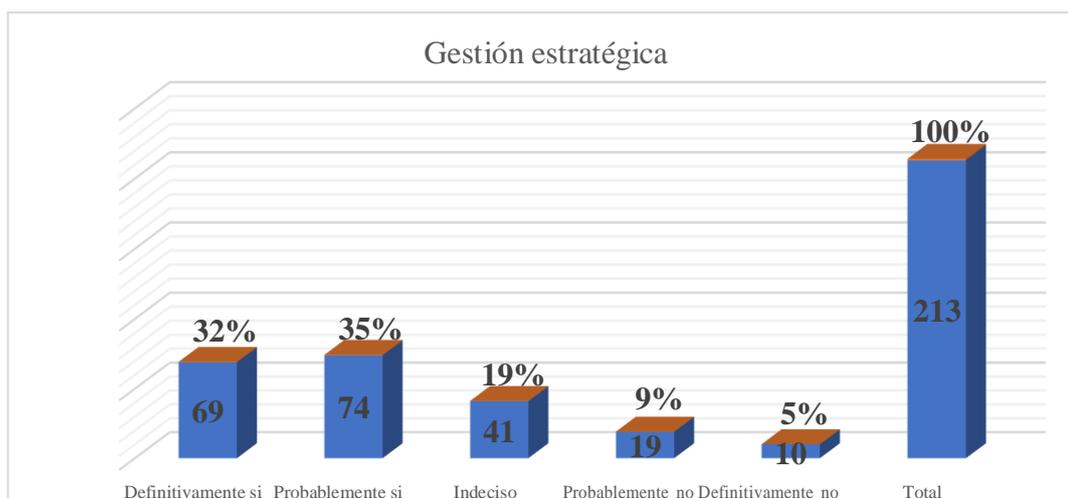
1.- ¿Tiene algún conocimiento acerca de gestión estratégica?

**Tabla 5 Gestión estratégica.**

Gestión estratégica	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	69	32%
Probablemente si	74	35%
Indeciso	41	19%
Probablemente no	19	9%
Definitivamente no	10	5%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Conocimiento sobre gestión estratégica. Elaborado por la autora.*

**Figura 3 Gestión estratégica.**



*Nota. Conocimiento sobre gestión estratégica. Elaborado por la autora.*

En base a las respuestas obtenidas, se evidencia que la más de la mitad de encuestados conoce el término de gestión estratégica, los usuarios que acuden al servicio de la compañía suelen ser estudiantes o profesionales por lo tanto están familiarizados con el concepto, sin embargo, existió una cantidad considerable que no estaba tan seguro de lo que significa, finalmente, hay un total de 14% que no tuvo claro a lo que se refería la pregunta en base a gestión estratégica por lo que se deduce que se dedican a otras actividades externas de la administración.

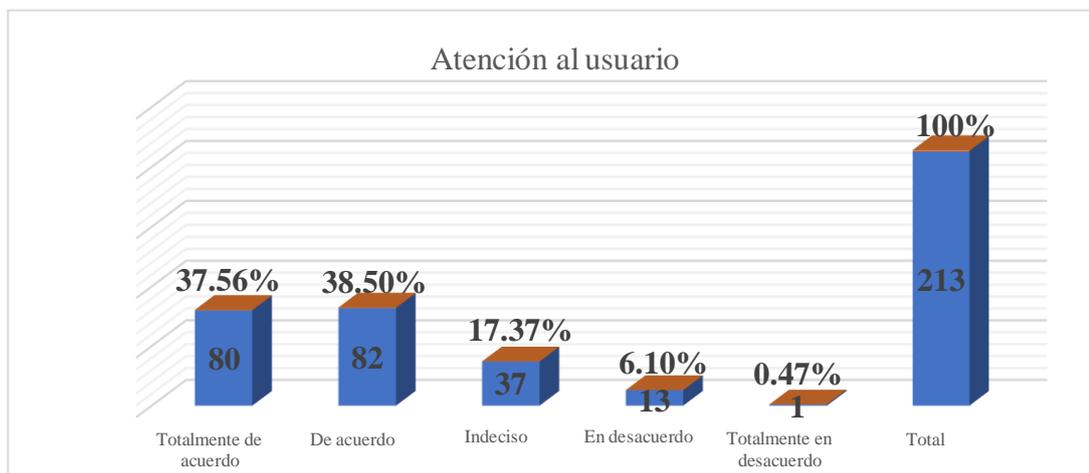
2.- ¿Está usted satisfecho con la atención que brinda la compañía LIBERPESA S.A.?

**Tabla 6 Atención al usuario.**

<b>Atención al usuario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	80	37,56%
De acuerdo	82	38,50%
Indeciso	37	17,37%
En desacuerdo	13	6,10%
Totalmente en desacuerdo	1	0,47%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Atención al usuario en la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

**Figura 4 Atención al usuario.**



*Nota. Atención al usuario en la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

Según se muestra en los resultados, la mayoría de los clientes está satisfecho con la atención al cliente que ofrece la compañía Liberpesa S.A., aquella afirmación se comprueba observando en las cantidades que hay alrededor de 162 personas que expresaron su opinión positiva, sin embargo, no se puede ocultar que hay un número de clientes que no estuvo de acuerdo con la pregunta, dando a entender que pudieron haber tenido algún inconveniente al momento de ser atendidos por el personal de trabajo.

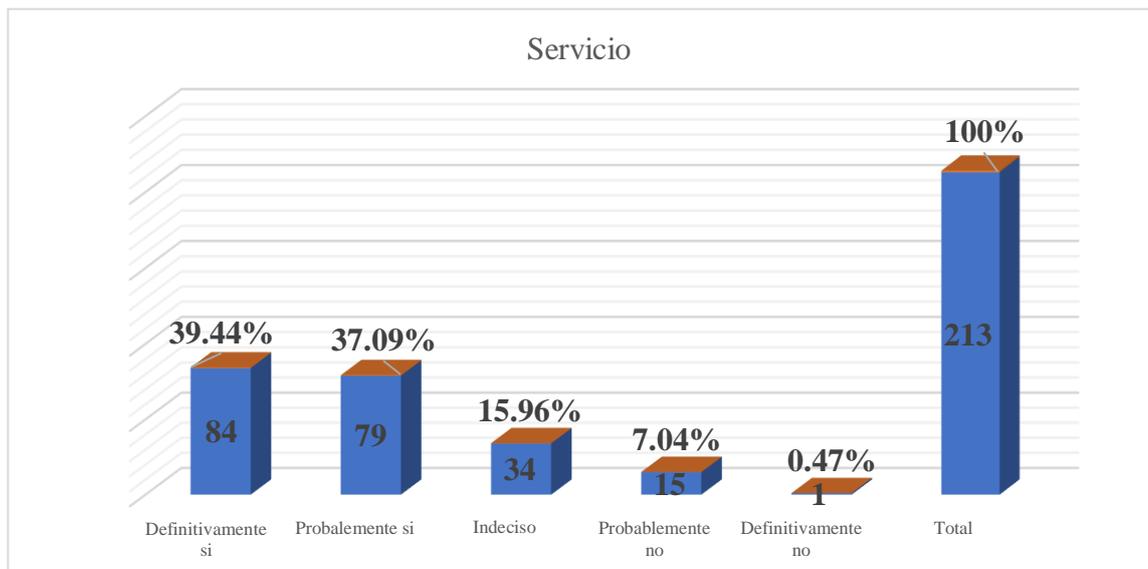
3.- ¿El servicio brindado por la compañía Liberpesa S.A. cumple con sus expectativas?

**Tabla 7 Servicio.**

<b>Servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	84	39,44%
Probablemente si	79	37%
Indecisos	34	15,96%
Probablemente no	15	7%
Definitivamente no	1	0,47%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Servicio que brinda la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

**Figura 5 Servicio.**



*Nota. Servicio que brinda la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

Dentro de las encuestas, los clientes mostraron positividad ante la incógnita planteada acerca si el servicio que se ofrece ha cumplido con sus expectativas, dando como resultado que efectivamente la compañía Liberpesa S.A. atiende correctamente las necesidades de sus usuarios, de todos modos, se debe recalcar que, 16 personas no estuvieron de acuerdo, dando a entender que al servicio le ha faltado aspectos para satisfacer y generar una alta expectativa del cliente.

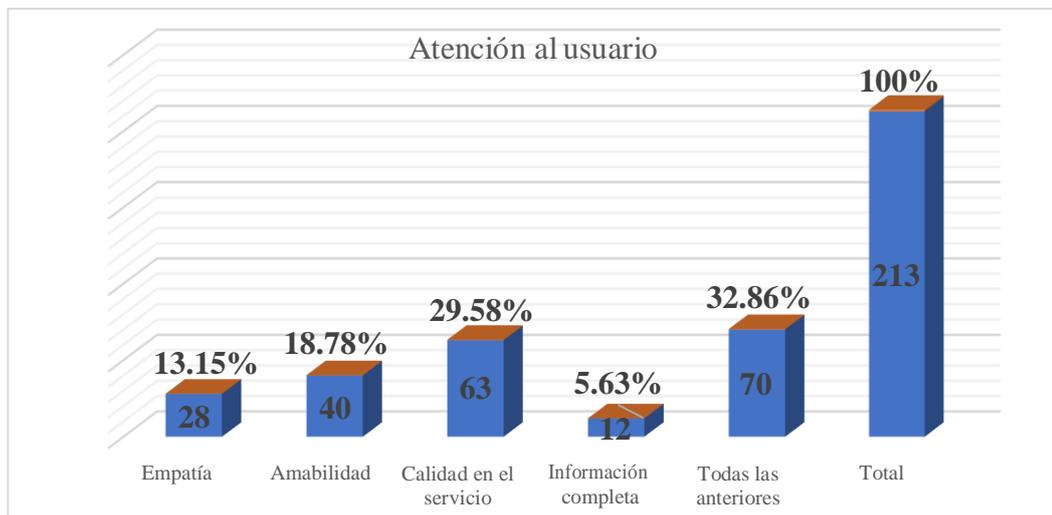
4.- ¿Qué elementos deben estar presentes en la atención al usuario?

**Tabla 8 Atención al usuario.**

<b>Atención al usuario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Empatía	28	13,15%
Amabilidad	40	18,78%
Calidad en el servicio	63	29,58%
Información directa	12	5,63%
Todas las anteriores	70	32,86%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Elementos presentes en la atención al usuario. Elaborado por la autora.*

**Figura 6 Atención al usuario.**



*Nota. Elementos presentes en la atención al usuario. Elaborado por la autora.*

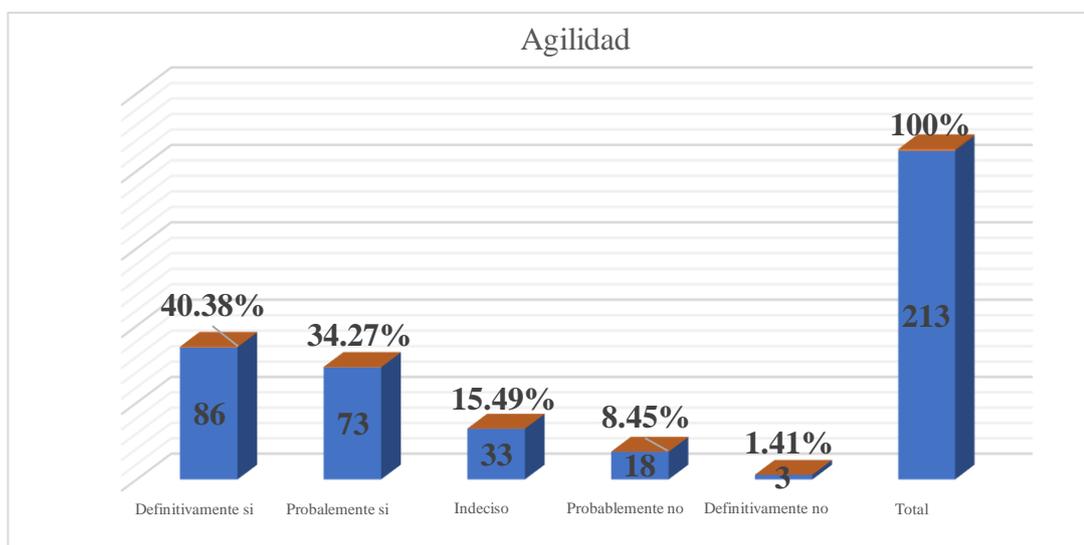
Como se muestra en la imagen, los usuarios frecuentes de la compañía Liberpesa S.A. manifestaron que para ellos los elementos más importantes deben ser la calidad en el servicio, deduciendo que ellos antes que todo prefieren obtener un servicio que esté a su comodidad durante su recorrido (dado el caso que realicen un viaje), otros clientes prefieren que antes de todo esté presente la empatía y amabilidad por parte de los colaboradores, pero, una parte considerable eligió la opción que engloba todo, dando como conclusión que para ellos es indispensable presenciar cada aspecto.

## 5.- ¿Evidencia agilidad al momento de la atención al usuario?

**Tabla 9 Agilidad.**

<b>Agilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	86	40,38%
Probablemente si	73	34,27%
Indeciso	33	15,49%
Probablemente no	18	8,45%
Definitivamente no	3	1%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Agilidad al momento de atención al usuario. Elaborado por la autora.*

**Figura 7 Agilidad.**

*Nota. Agilidad al momento de atención al usuario. Elaborado por la autora.*

En los resultados se observa que la mayoría de personas afirman que el personal de trabajo es ágil al momento de atención, es decir, no tienen inconvenientes al momento de cobrar por el servicio, son rápidos al momento de procesar datos de facturas (cuando el cliente paga con tarjetas bancarias), y brindar información clara, sin embargo, 21 personas no estuvieron de acuerdo, las razones podrían ser que se hayan topado con personal laboral recién contratado, y, al adaptarse al proceso de trabajo suelen presentar inconvenientes con el tiempo.

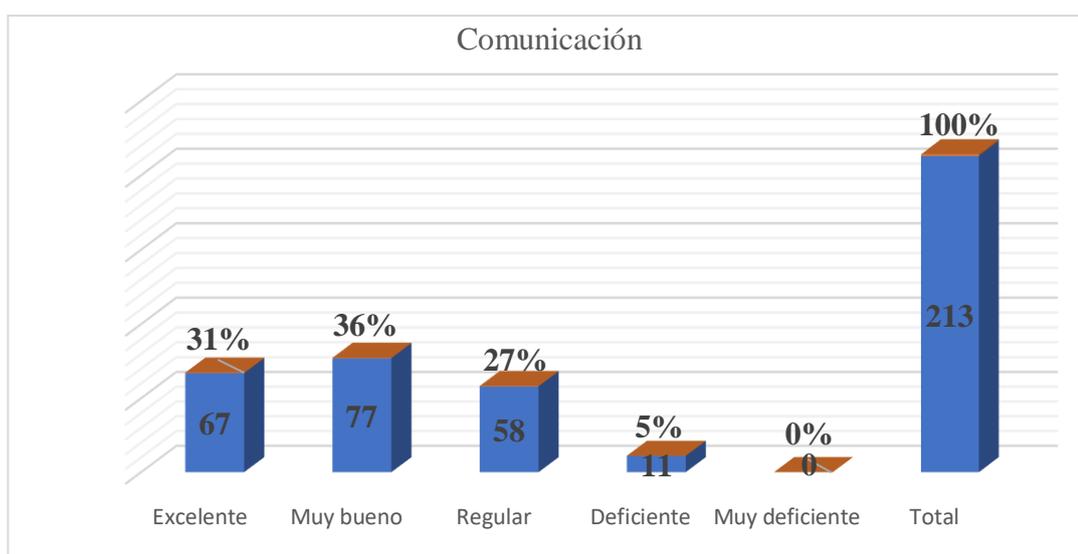
6.- ¿Cómo califica la comunicación del personal de trabajo con el cliente?

**Tabla 10 Comunicación.**

<b>Comunicación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	67	31%
Muy bueno	77	36%
Regular	58	27%
Deficiente	11	5%
Muy deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Comunicación del personal de trabajo. Elaborado por la autora.*

**Figura 8 Comunicación.**



*Nota. Comunicación del personal de trabajo. Elaborado por la autora.*

Los usuarios que acuden frecuentemente a las instalaciones de la compañía Liberpesa S.A., manifestaron que la comunicación del personal de trabajo está a un buen nivel debido a que, se evidencia que sus respuestas redundan en excelente y muy bueno, dando a entender que en ese aspecto están conformes, sin embargo, hay una escala de 58 personas que no han experimentado una buena comunicación lo que conlleva a que exista opiniones negativas en base a la incógnita planteada.

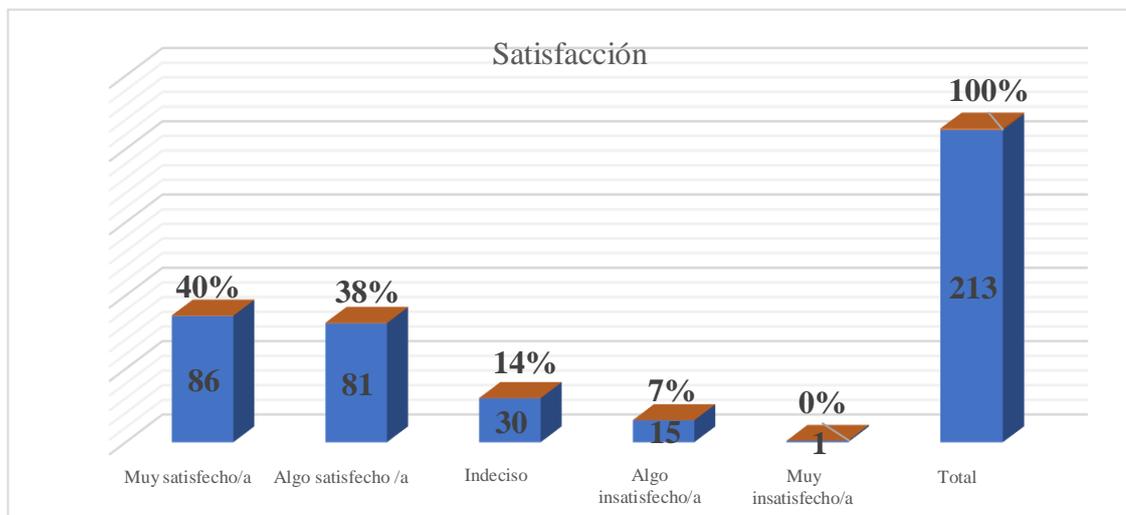
7.- A nivel general, ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios de la compañía Liberpesa S.A?

**Tabla 11 Satisfacción.**

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho/a	86	40%
Algo satisfecho/a	81	38%
Indeciso	30	14%
Algo insatisfecho/a	15	7%
Muy insatisfecho/a	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Se muestra la satisfacción de los clientes sobre los servicios. Elaborado por la autora.*

**Figura 9 Satisfacción.**



*Nota. Se muestra la satisfacción de los clientes sobre los servicios. Elaborado por la autora.*

Con los resultados obtenidos, los usuarios si están satisfechos con el servicio que ofrece la compañía Liberpesa S.A., las razones pueden ser que existe todo tipo de servicio de mantenimiento e incluso las personas que utilizan para transporte a otras provincias, la compañía se encarga de brindar comodidad a sus clientes por tal motivo se hace presente positividad en la encuesta, cabe recalcar que, hay una persona que no está a gusto con el servicio, se deduce que en base a su perspectiva, ha faltado factores para satisfacer sus necesidades.

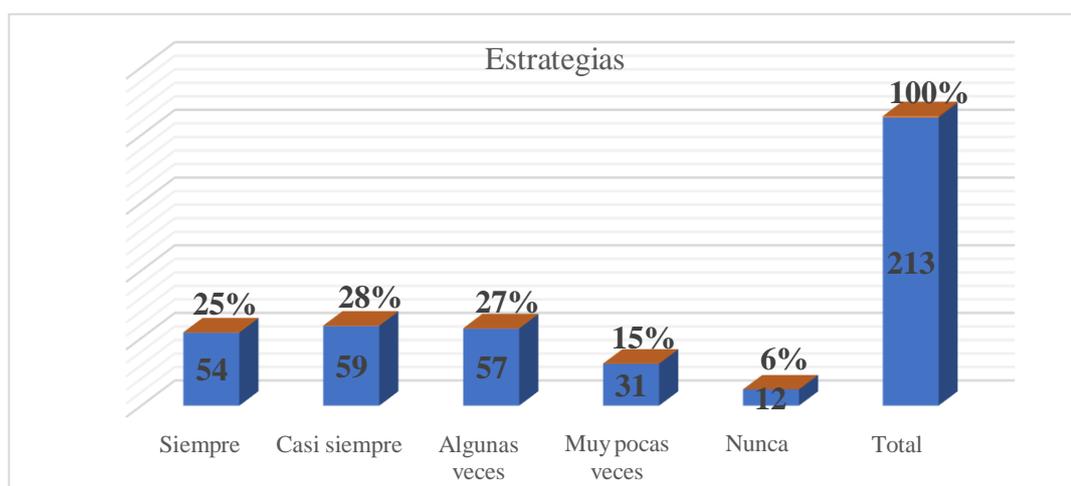
8.- ¿Ha evidenciado estrategias por parte de la compañía que influya en su decisión de compra con respecto a los servicios de la competencia?

**Tabla 12 Estrategias.**

<b>Estrategias</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	54	25%
Casi siempre	59	28%
Algunas veces	57	27%
Muy pocas veces	31	15%
Nunca	12	6%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Estrategia de influencias en el cliente. Elaborado por la autora.*

**Figura 10 Estrategias.**



*Nota. Estrategia de influencias en el cliente. Elaborado por la autora.*

En la gráfica se observa que, hay similitud entre las tres primeras opciones de respuesta, se analiza que, los usuarios han sido influenciados al momento de adquirir el servicio con respecto a la competencia, como, por ejemplo, descuentos en el servicio, promociones, calidad, etc., además, el 27% eligió la opción de que solamente algunas veces han presenciado estrategias que verdaderamente despierten la opción de compra, y solamente 12 personas manifestaron que nunca hay estrategias.

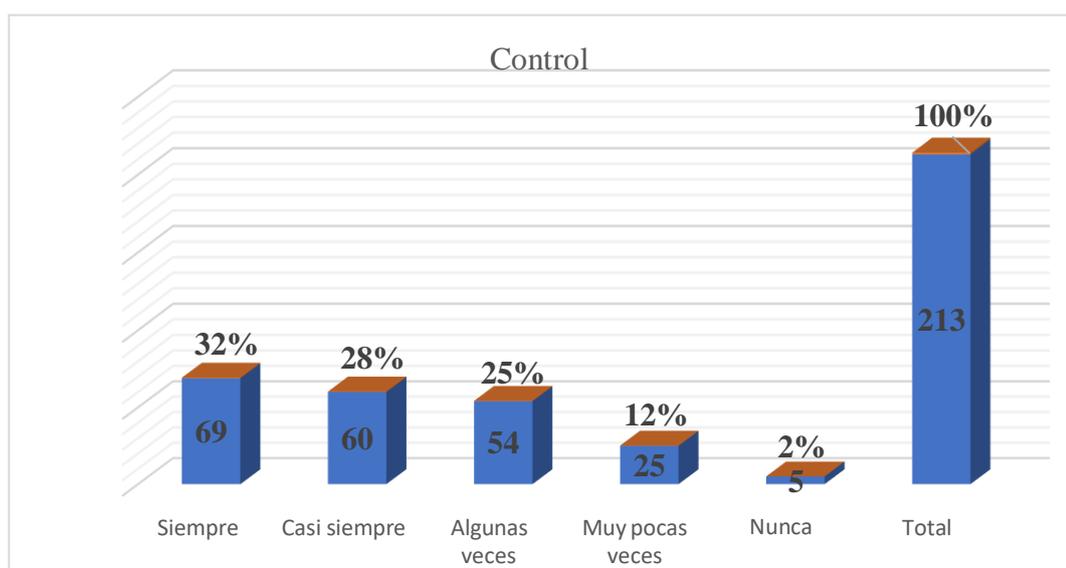
9.- ¿Existe control en los servicios que ofrece la compañía Liberpesa S.A.?

**Tabla 13 Control.**

<b>Control</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	69	32%
Casi siempre	60	28%
Algunas veces	54	25%
Muy pocas veces	25	12%
Nunca	5	2%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Control en los servicios que ofrece la compañía. Elaborado por la autora.*

**Figura 11 Control.**



*Nota. Control en los servicios que ofrece la compañía. Elaborado por la autora.*

Como se muestra en los resultados, el personal de trabajo mantiene control al momento de ejercer cada procedimiento de los servicios de la compañía, es decir, el cliente ha evidenciado que se rigen bajo un protocolo en donde lo principal es el orden y control, por tal manera, una cantidad considerable contestó de manera positiva, sin embargo, hay usuarios que manifestaron lo contrario, debido a que, talvez fueron partícipe de alguna ocasión donde el personal de trabajo no se desarrolló de una manera eficaz.

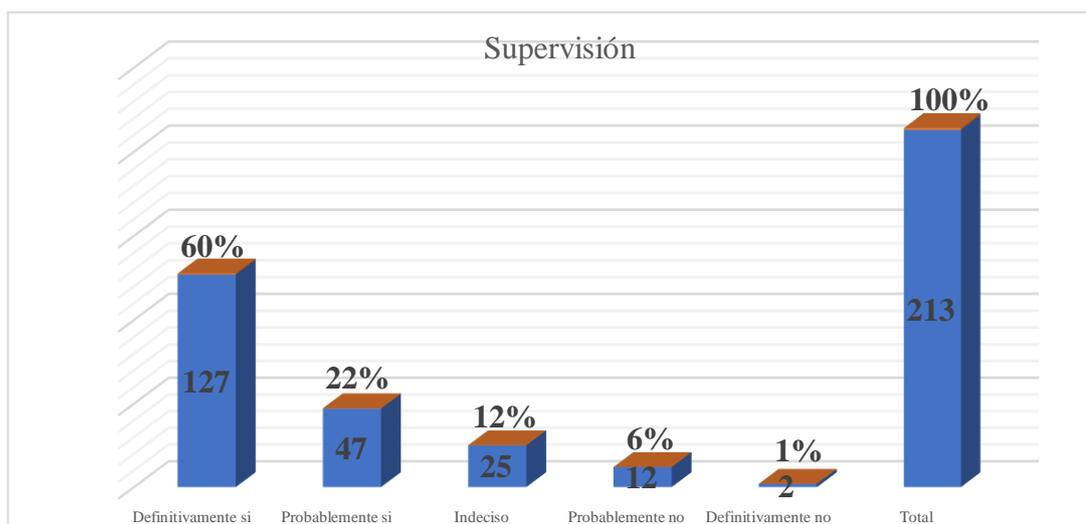
10.- ¿Cree usted que es necesario que se supervise el servicio interno antes de brindarlo a los usuarios?

**Tabla 14 Supervisión.**

<b>Supervisión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	127	60%
Probablemente si	47	22%
Indeciso	25	12%
Probablemente no	12	6%
Definitivamente no	2	1%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Supervisión del servicio interno. Elaborado por la autora.*

**Figura 12 Supervisión.**



*Nota. Supervisión del servicio interno. Elaborado por la autora.*

Según se observa en los resultados, la mayoría de usuarios encuestados consideran que efectivamente se debe supervisar el servicio interno, debido a que puede presentar falencias que, al momento de ser detectadas por el cliente, ocasionarían malestar, lo que sería una consecuencia para la compañía, cabe mencionar que, 14 persona piensan que no es necesario, ya que se inclinaron por la opción de respuesta “probablemente no”.

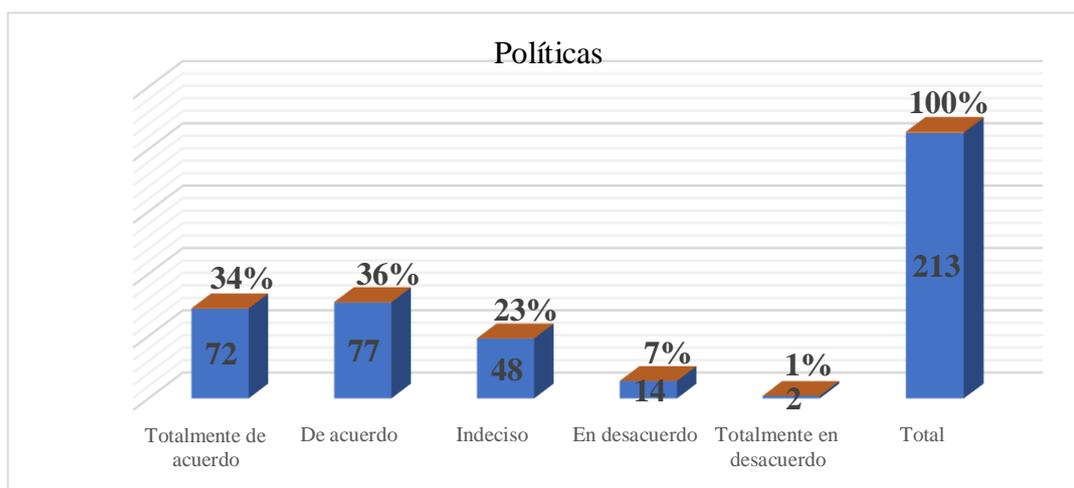
11.- ¿Está a gusto con las políticas establecidas en los servicios de la compañía?

**Tabla 15 Políticas.**

<b>Políticas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	72	34%
De acuerdo	77	36%
Indeciso	48	23%
En desacuerdo	14	7%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Políticas establecidas en la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

**Figura 13 Políticas.**



*Nota. Políticas establecidas en la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

Con lo que se observa en las encuestas, la mayoría de usuarios están de acuerdo con las políticas establecidas ya que algunas se deben cumplir por obligación de normas provenientes de superiores, es decir, los usuarios que utilizan el servicio de transporte para viajar deben respetar que no se puede ingerir comidas y bebidas que causen comodidad a otras personas, viajar con animales e incluso no hacer demasiado ruido durante el transcurso, sin embargo, el 8% recalcó que no está de acuerdo considerando que la opinión de ellos sería que se cambien las políticas.

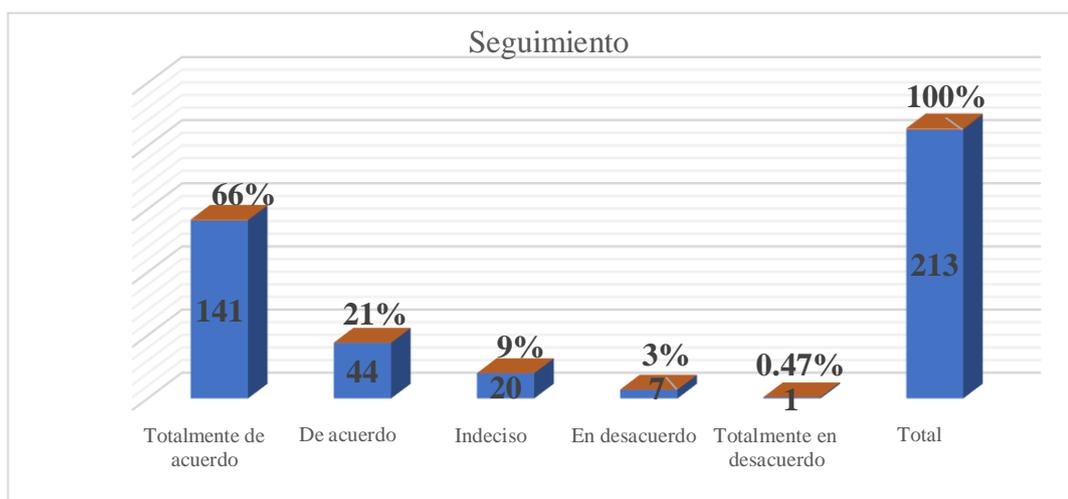
12.- ¿Considera usted que los administradores de la compañía deben realizar un seguimiento del servicio que es brindado?

**Tabla 16 Seguimiento.**

<b>Seguimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	141	66%
De acuerdo	44	21%
Indeciso	20	9%
En desacuerdo	7	3%
Totalmente en desacuerdo	1	0,47%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

*Nota. Seguimiento a los servicios brindados. Elaborado por la autora.*

**Figura 14 Seguimiento.**



*Nota. Seguimiento a los servicios brindados. Elaborado por la autora.*

En la gráfica se observa que, la mayoría de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo en que se deben realizar seguimiento a cada servicio, debido a que, el cliente es uno de los activos más importante de todo el negocio por lo tanto no se debe incomodar su tranquilidad con un mal servicio o que no esté del todo completo, por otro lado, existió un total de 20 persona que se mantuvieron en una posición indecisa y ocho usuarios que consideraron innecesario aquel procedimiento.

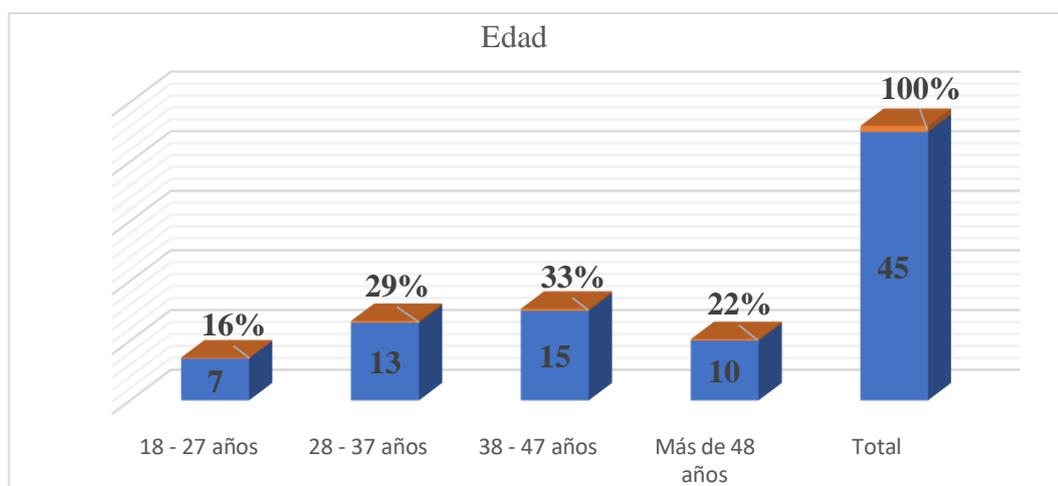
**Cualitativo - Encuesta a accionistas.**

Edad

**Tabla 17 Edad - Encuesta a accionistas.**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-27 años	7	16%
28-37 años	13	29%
38-47 años	15	33%
Más de 48 años	10	22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Edad de los accionistas encuestados. Elaborado por la autora.*

**Figura 15 Edad - Encuesta a accionistas.**

*Nota. Edad de los accionistas encuestados. Elaborado por la autora.*

Según los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de los accionistas tiene una edad entre 28 a 47 años lo que se deduce que, son los que han estado a cargo de la compañía durante un largo tiempo e incluso las principales acciones deben ser las personas que tienen más de 48 años, por otro lado, hay una leve cantidad de siete personas que apenas cursan la edad de 18 a 27 años, pero, puede ser que por la experiencia e inteligencia han sido considerados para el cargo de accionistas.

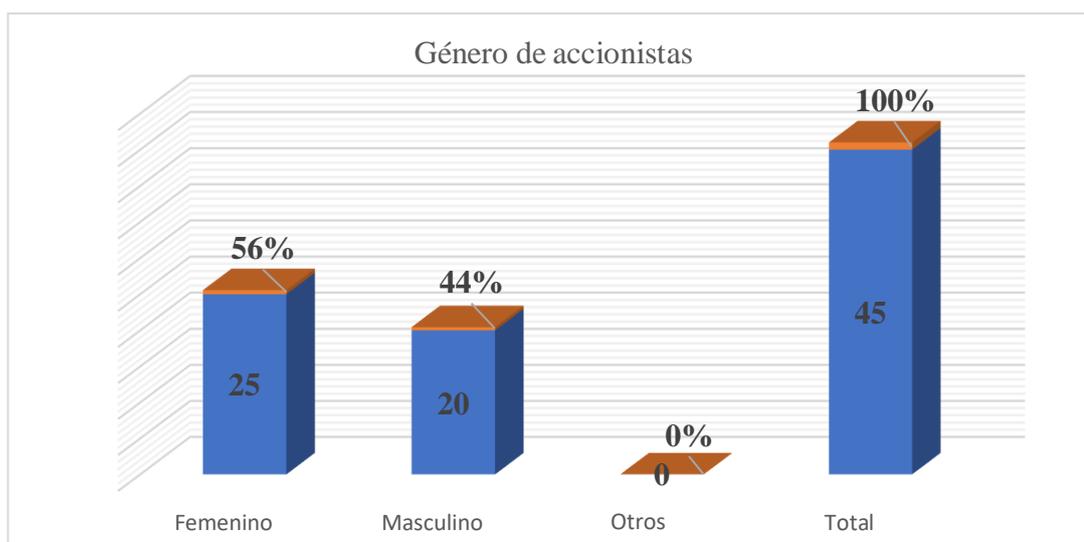
Género.

**Tabla 18 Género - Encuesta a accionistas.**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	25	56%
Masculino	20	44%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Género de los accionistas encuestados. Elaborado por la autora.*

**Figura 16 Género - Encuesta a accionistas.**



*Nota. Género de los accionistas encuestados. Elaborado por la autora.*

En base a los resultados obtenidos, se evidencia que son más mujeres accionistas que forman parte del personal de trabajo que está a cargo de la compañía Liberpesa S.A., de todos modos, la diferencia solo está por una cantidad de cinco trabajadoras debido a que, son 20 accionistas del género masculino.

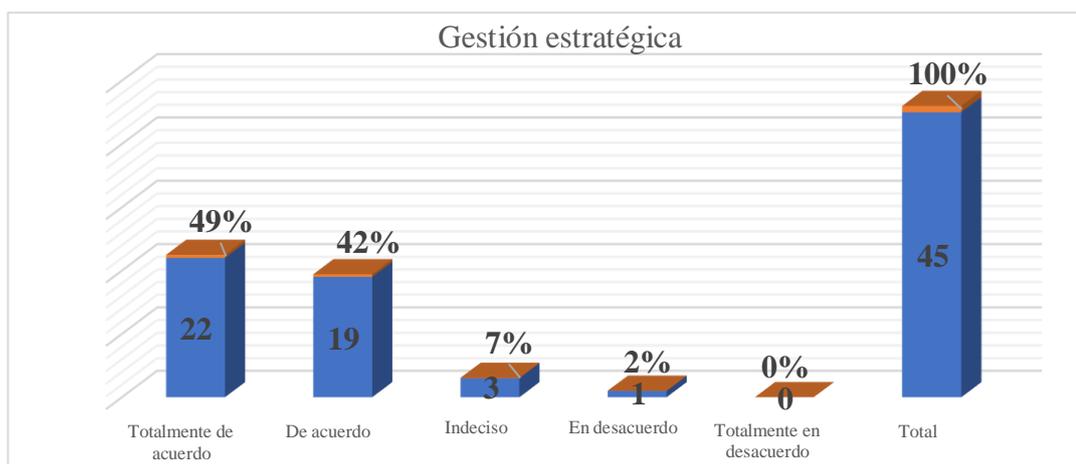
1.- ¿Considera que la gestión estratégica es indispensable dentro de la empresa?

**Tabla 19 Gestión estratégica - Encuesta a accionistas.**

<b>Gestión estratégica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	22	49%
De acuerdo	19	42%
Indeciso	3	7%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

**Figura 17 Gestión estratégica – accionistas.**



*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

Los accionistas como parte importante de la compañía Liberpesa S.A. conocen a la perfección el término de gestión estratégica, debido a que son los encargados de desarrollar cada proceso interno que esté vinculado a la gestión, por lo tanto, se observa en los resultados que las opciones de respuesta positiva son las que más porcentaje han tenido, sin embargo, tres personas mantuvieron una posición indecisa y una sola persona no estuvo de acuerdo, se deduce que desde su perspectiva hay otros mecanismos para mantener a un negocio estable y organizado.

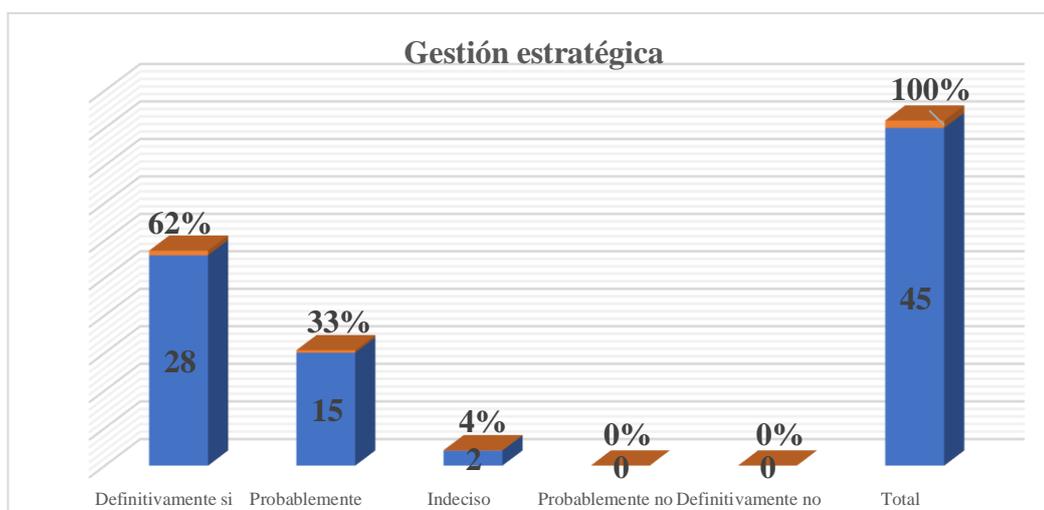
2.- ¿Piensa que la empresa desarrolla una gestión estratégica?

**Tabla 20 Gestión estratégica - segunda interrogante.**

Gestión estratégica	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	28	62%
Probablemente si	15	33%
Indeciso	2	4%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

**Figura 18 Gestión estratégica - segunda interrogante.**



*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

Desde la perspectiva de los accionistas encuestados, la compañía Liberpesa S.A. sí desarrolla la gestión estratégica, se valida la pregunta en base a los porcentajes positivos que se muestran en la gráfica, por otro lado, dos de los accionistas manifestaron que para ellos es algo indeciso de expresar, finalmente, ninguno expresó negatividad, concluyendo que, todos colaboran al momento de ejecutar cada aspecto que tiene relación con la gestión estratégica.

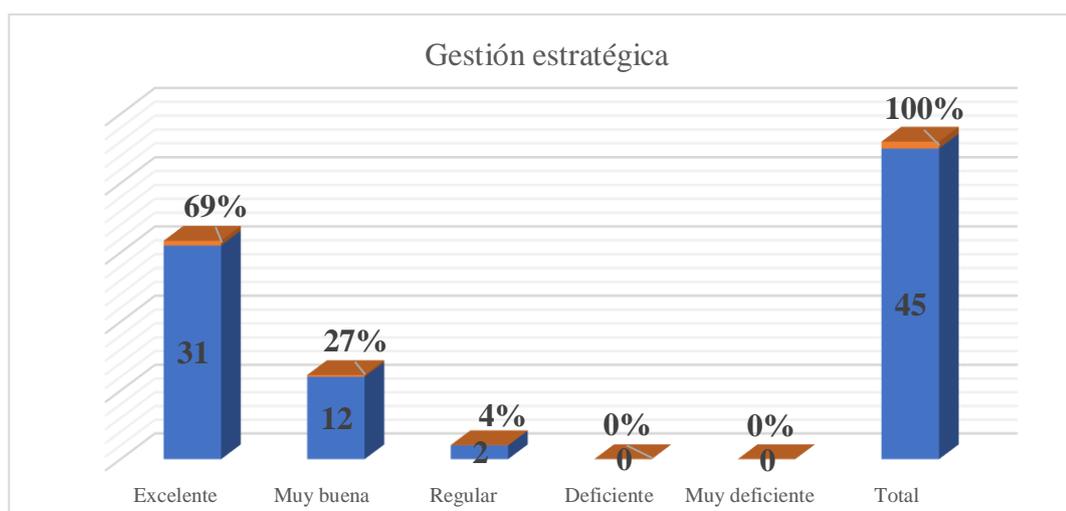
3.- ¿Cómo considera usted la gestión estratégica de la empresa?

**Tabla 21 Gestión estratégica - tercera interrogante.**

Gestión estratégica	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	31	69%
Muy bueno	12	27%
Regular	2	4%
Deficiente	0	0%
Muy deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

**Figura 19 Gestión estratégica - tercer interrogante.**



*Nota. Gestión estratégica desde la perspectiva de los accionistas. Elaborado por la autora.*

Según se observa en los resultados, la mayoría de los accionistas encuestados consideran que la gestión estratégica de la compañía Liberpesa S.A. está en un excelente y muy buen nivel, una de las razones podría ser que, en base a todas las estrategias aplicadas en los procesos de gestión, los accionistas han ido evidenciando resultados factibles que les ha permitido colocar la compañía como una de las mejores, sin embargo, dos personas mantuvieron su postura de que es regular.

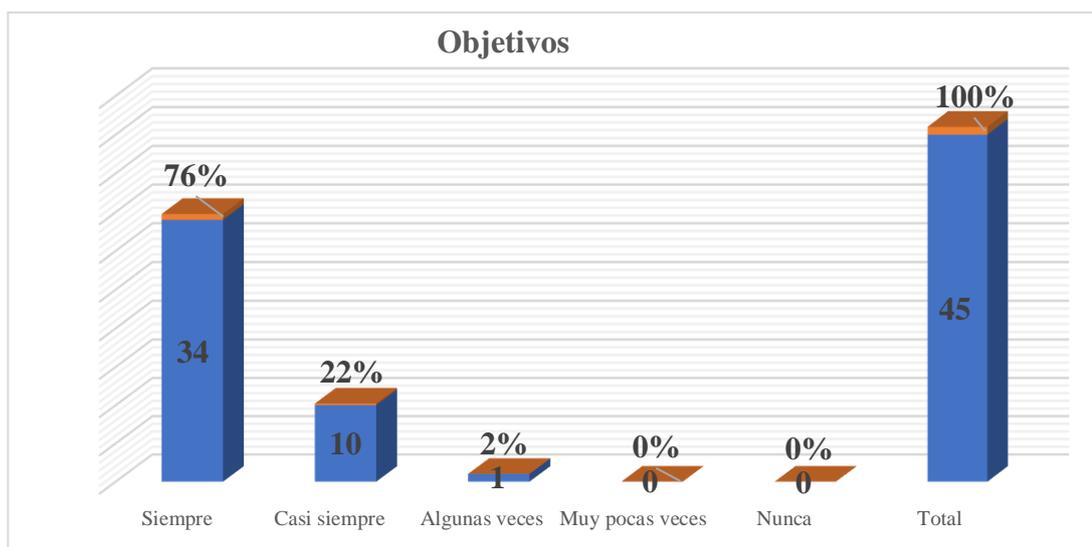
4.- ¿Cumple la empresa con los objetivos establecidos en la planeación?

**Tabla 22 Objetivos.**

<b>Objetivos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	34	76%
Casi siempre	10	22%
Algunas veces	1	2%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Objetivos establecidos dentro de la planeación. Elaborado por la autora.*

**Figura 20 Objetivos.**



*Nota. Objetivos establecidos dentro de la planeación. Elaborado por la autora.*

Los accionistas son los encargados de verificar que el funcionamiento interno de la compañía vaya acorde a los objetivos planteados en lo que respecta a planeación, por tal razón, en base a sus conocimientos, han contestado que “siempre” se ejecutan los objetivos y se evidencia aquella en los resultados donde más de la mitad estuvo de acuerdo con la opción de respuesta, por otro lado, fueron pocos los que manifestaron que casi siempre o solo algunas veces se lleva a cabo dicho proceso.

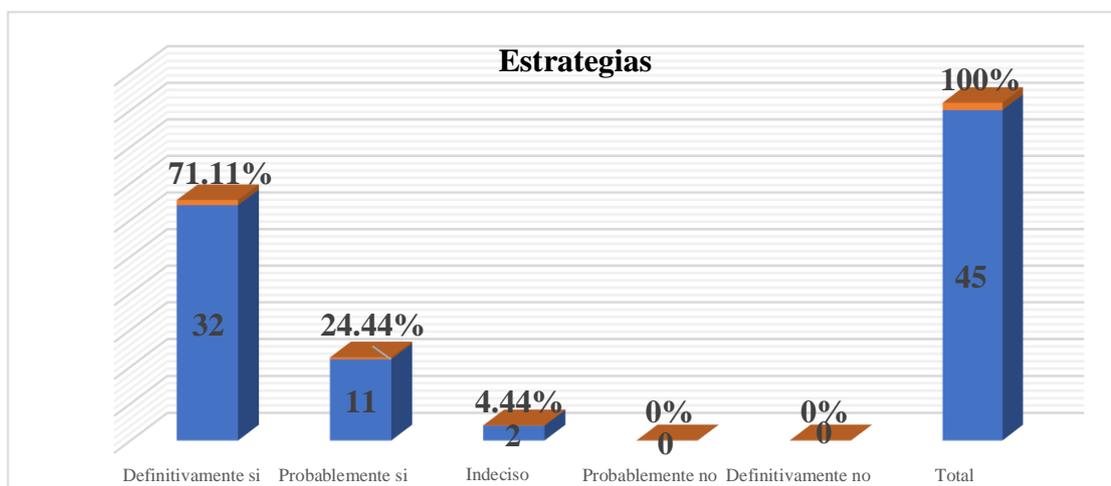
5.- ¿Crean ventajas competitivas las estrategias que aplica la compañía Liberpesa S.A.?

*Tabla 23 Estrategias.*

<b>Estrategias</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	32	71,11%
Probablemente si	11	24,44%
Indeciso	2	4,44%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Estrategias aplicadas por la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

*Figura 21 Estrategias.*



*Nota. Estrategias aplicadas por la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

Con los resultados obtenidos de la encuesta, se analiza que, efectivamente si han surgido ventajas competitivas en base a las estrategias desarrolladas por la compañía, aquellas estrategias pueden ser, bajos precios, descuentos, preferencia (tercera edad), calidad en el servicio, etc., Otros accionistas consideran que probablemente si hay ventajas resultado de establecer estrategias y solamente dos personas se mostraron neutras ante la incógnita planteada.

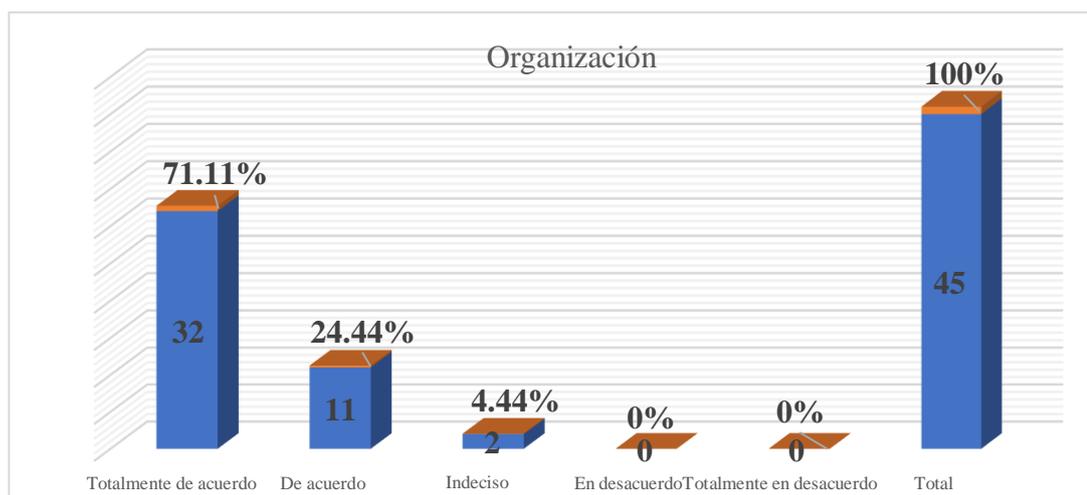
6.- ¿Está acorde a las necesidades del negocio la organización de la compañía Liberpesa S.A.?

**Tabla 24 Organización.**

<b>Organización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	32	71,11%
De acuerdo	11	24,44%
Indeciso	2	4,44%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Organización de la compañía en base a los negocios. Elaborado por la autora.*

**Figura 22 Organización.**



*Nota. Organización de la compañía en base a los negocios. Elaborado por la autora.*

Como se observa en la gráfica, efectivamente la organización cumple con las necesidades de la compañía Liberpesa S.A., mediante los accionistas se ha podido comprobar la incógnita planteada al mirar las dos opciones de aspecto positivo, dando como conclusión que uno de los factores que más desarrollo tiene es la organización, por otro lado, tan solo dos personas expresaron que están indeciso en si los procesos se rigen bajo las necesidades.

7.- ¿Describe las funciones de los colaboradores la estructura organizacional?

**Tabla 25 Estructura organizacional.**

<b>Estructura organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	28	62%
Probablemente si	13	29%
Indeciso	4	10%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Funciones descritas en la estructura organizacional. Elaborado por la autora.*

**Figura 23 Estructura organizacional.**



*Nota. Funciones descritas en la estructura organizacional. Elaborado por la autora.*

Los accionistas manifestaron que definitivamente en la estructura organizacional se describen las funciones del personal de trabajo, ellos como personas a cargo toman la responsabilidad de controlar que se vaya desarrollando cada proceso que conforme las funciones internas, 13 personas encuestadas recalcaron que probablemente si, las razones podrían ser que su deber sea uno externo a las funciones, finalmente, solo el 10% eligió la opción de indeciso.

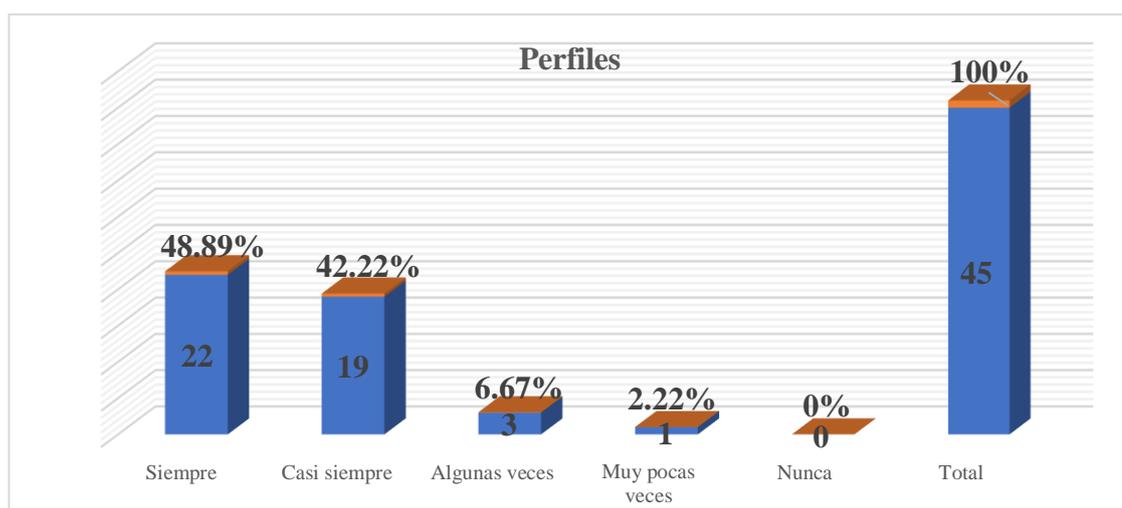
8.- ¿Cumple con los requerimientos de la empresa los perfiles descritos en la estructura organizacional?

**Tabla 26 Perfiles.**

<b>Perfiles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	22	48,89%
Casi siempre	19	42,22%
Algunas veces	3	6,67%
Muy pocas veces	1	2,22%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Perfiles descritos en la estructura organizacional. Elaborado por la autora.*

**Figura 24 Perfiles.**



*Nota. Perfiles descritos en la estructura organizacional. Elaborado por la autora.*

Con respecto a los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de accionistas tuvo una respuesta positiva al elegir las opciones de “siempre” y “casi siempre” e incluso se incluyen las demás opciones y la importancia redundante en que nadie eligió “nunca”, lo que da a entender que cada perfil tiene su descripción dentro de la estructura organizacional, resultando ser un beneficioso ya que los accionistas se preocupan por mantener un orden en lo que corresponde a la parte interna de la compañía.

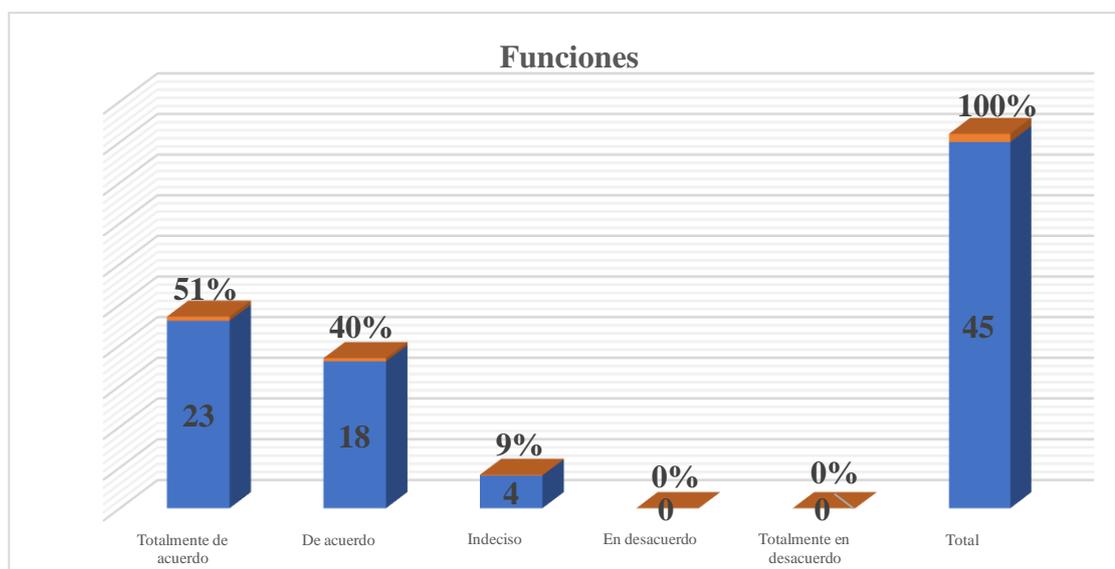
9.- ¿Cumple con la planificación el personal de la empresa?

**Tabla 27 Funciones.**

<b>Funciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	23	51%
De acuerdo	18	40%
Indeciso	4	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Funciones del personal de trabajo en la planificación. Elaborado por la autora.*

**Figura 25 Funciones.**



*Nota. Funciones del personal de trabajo en la planificación. Elaborado por la autora.*

Dentro de la planificación se detallan cada una de las funciones que debe ejecutar el personal de trabajo de la compañía Liberpesa S.A., entonces, a través de los resultados obtenidos, se ha podido confirmar que, si se cumplen las funciones internas, la mayor parte de los accionistas estuvo de acuerdo con la incógnita planteada dando un total de 41 personas a favor, solamente cuatro accionistas se mantuvieron en una posición de indeciso.

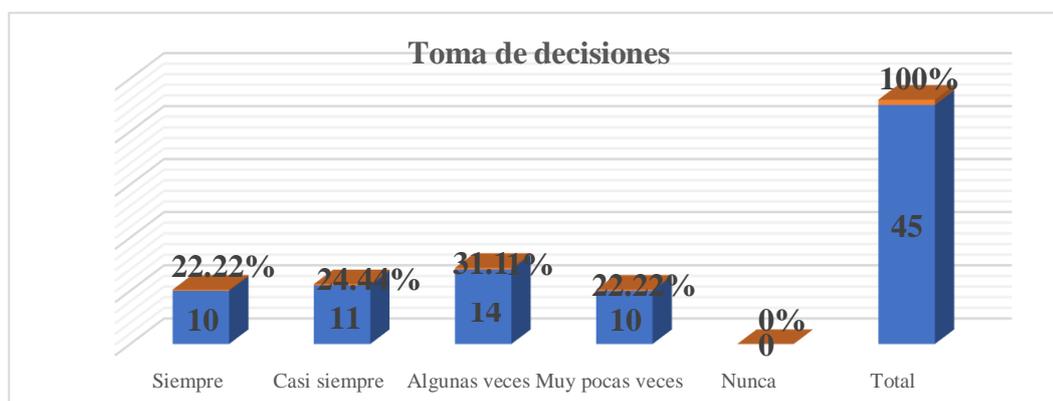
10.- ¿Participa en la toma de decisiones con los directivos el personal de trabajo?

**Tabla 28 Toma de decisiones.**

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	10	22,22%
Casi siempre	11	24,44%
Algunas veces	14	31,11%
Muy pocas veces	10	22,22%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Participación en la toma de decisiones por parte del personal. Elaborado por la autora.*

**Figura 26 Toma de decisiones.**



*Nota. Participación en la toma de decisiones por parte del personal. Elaborado por la autora.*

En cuanto a la toma de decisiones dentro de la compañía Liberpesa S.A., las respuestas estuvieron un poco dividida entre todas las opciones, hay accionistas que mencionaron que siempre, casi siempre, algunas veces y muy pocas veces, se deduce que la mayor responsabilidad cae sobre las acciones, sin embargo, ha de existir un grupo pequeño de trabajadores a los que se les comunica sobre una que otra decisión debido a que su opinión (por experiencia) tiene algún valor para ellos, o en caso que sea algún tema que influye en todo el personal, a los accionistas no les queda otra opción que consultar con todos.

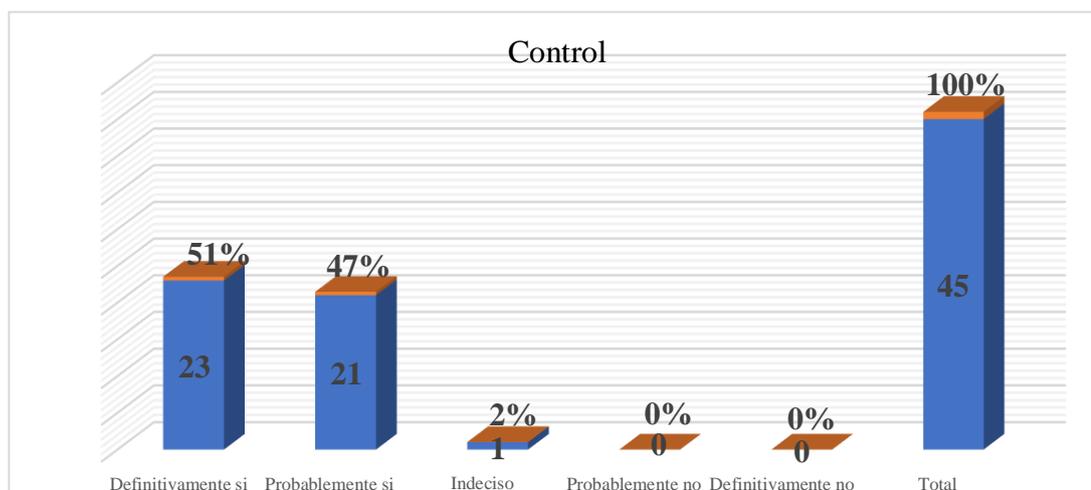
11.- ¿Considera usted que el control dentro de la compañía Liberpesa S.A. está correctamente definido?

*Tabla 29 Control.*

<b>Control</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	23	51%
Probablemente si	21	47%
Indeciso	1	2%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Control dentro de la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

*Figura 27 Control.*



*Nota. Control dentro de la compañía Liberpesa S.A. Elaborado por la autora.*

Con los resultados obtenidos, se evidencia que dentro de la compañía Liberpesa S.A. está correctamente definido todo lo que respecta a control, se deduce en actividades como, inventarios, cajas, almacenamiento e incluso servicios externos que se ofrecen al cliente como es la atención, se afirma aquello mediante la respuesta positiva de casi la mitad de encuestados junto con los que contestaron a “probablemente sí”.

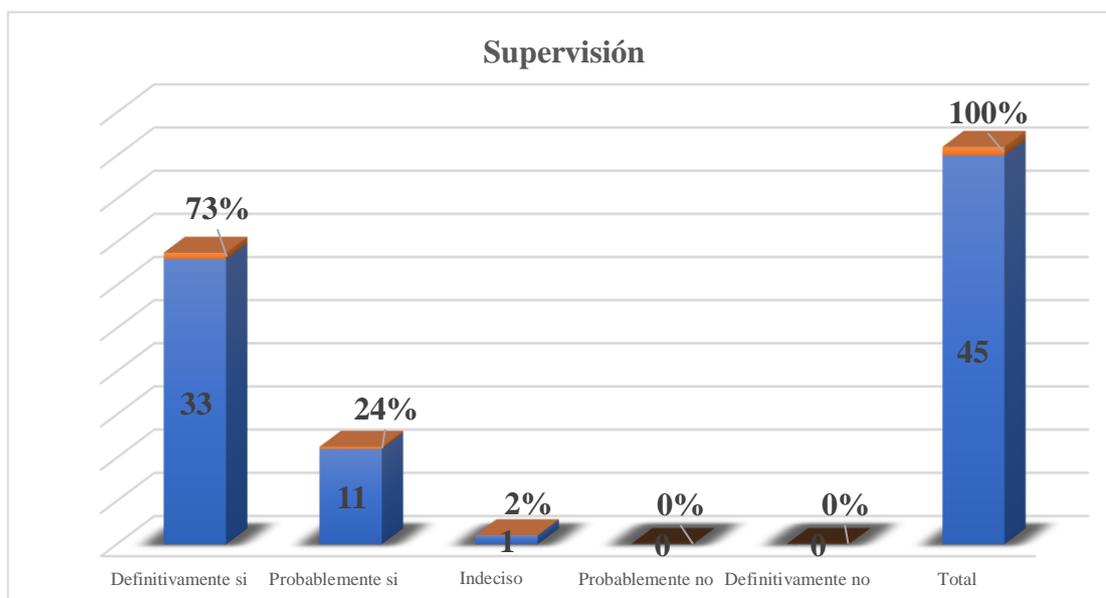
12.- ¿Se supervisa las actividades del personal?

**Tabla 30 Supervisión.**

<b>Supervisión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	33	73%
Casi siempre	11	24%
Algunas veces	1	2%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota. Supervisión en actividades del personal. Elaborado por la autora.*

**Figura 28 Supervisión.**



*Nota. Supervisión en actividades del personal. Elaborado por la autora.*

Todo negocio tiene la obligación de supervisar constantemente las actividades interna ejecutadas por parte del personal de trabajo, no es la excepción para la compañía Liberpesa S.A., a través de las encuestas se pudo evidenciar que los accionistas supervisan cada actividad, la afirmación se valida al observar que más de la mitad de encuestados se inclinaron por la opción de “Definitivamente sí”.

## **Discusión**

En base a los criterios que se obtuvieron en las recopilación de datos de otro autor, se mencionó el artículo científico que trató acerca de la gestión estratégica en la toma de decisiones, mencionaron que la gerencia o gestión estratégica es una de las herramientas que más toma importancia dentro de la organización debido a que, toma relevancia en la parte de toma de decisiones que influye en cada una de las áreas laborales, uno de los puntos que discutieron fue que, actualmente la demanda ya no proviene solamente de un contexto nacional, sino, se extiende a uno regional (en caso de negocios que han crecido competitivamente y organizacionalmente) por lo tanto, es necesario establecer estrategias que permitan llegar a un aforo de clientes que sobresalgan de la parte nacional. Por otro lado, se mencionó que, la gestión es una herramienta que ayuda a ordenar y administrar la parte interna con la finalidad de llegar a alcanzar los objetivos definidos inicialmente por la organización. Finalmente, se mencionó que, entre las dimensiones más indispensables están: toma de decisiones y liderazgo.

Mediante los datos cualitativos de la entrevista, existe una leve relación con los fundamentos del artículo científico y el argumento de las personas a cargo de la compañía Liberpesa S.A., es decir, se mencionó que, la planificación es importante debido a que, la gestión se encarga de planificar cada proceso que conlleve directamente a cumplir con los objetivos previstos y metas que estén orientados a lograr acciones a corto, medio y largo plazo, por ende, es uno de los principales requerimientos a ofrecer un servicio de calidad que vaya a la altura de los requerimientos de los usuarios, con el propósito de lograr aumentar la demanda, siempre y cuando la junta de accionistas trabaje de manera eficaz en cumplir con lo necesario.

Por otro lado, uno de los casos de estudio que se mencionó fue el trabajo de gestión estratégica y el vínculo que tiene con la responsabilidad social, los datos más relevantes que se observaron, fueron que, para lograr un buen posicionamiento de la empresa en base a la perspectiva del usuario, lo principal que se mencionó en hacer es trabajar en la parte de talento humano, es decir, en el personal de trabajo que conforman las áreas laborales, ya que, si un trabajador sabe a la perfección lo que debe hacer y cómo debe actuar, tomará en cuenta la responsabilidad con la que se debe tratar

cada proceso interno vinculado con el usuario. Uno de los aspectos que más se mencionó fue, brindar motivación al personal de trabajo, de tal manera que no será un problema desenvolverse en sus actividades diarias e incluso no existirán inconvenientes durante el proceso de control o seguimiento que rigurosamente desarrolla la directiva, es decir, la parte de talento humano está vinculada a la planeación, operatividad, misión, visión y desarrollo de estrategias.

Se conocieron diversos resultados en la encuesta que se llevó a cabo, evidenciando la comparación de lo antes explicado, el personal de trabajo toma importancia en lo que respecta al negocio, debido a que, los principales factores de la gestión estratégica son la planificación, organización, toma de decisiones, control, seguimiento, es decir, los trabajadores son uno de los principales protagonistas en la parte de gestión, se conocieron resultados directamente vinculados al control como por ejemplo que todas las actividades constantemente son revisadas por los accionistas, de la misma manera, supervisar los procesos internos que son ejecutados por los mismos trabajadores, e incluso, que las estrategias les ha permitido desenvolverse entre la competencia e influenciar en la decisión de compra o adquisición de servicio del usuario.

En base a los resultados obtenidos de la parte cualitativa y cuantitativa sobre la gestión estratégica en la compañía Liberpesa S.A., hay factores esenciales que se deben ejecutar constantemente e incluso desarrollar frecuentemente mejoras en los procesos internos que están vinculados directamente con la parte externa, es decir, los usuarios, por ejemplo, las estrategias, al ser una compañía encargada de ofrecer servicio de transporte a los ciudadanos santaelenenses, es esencial innovar o desarrollar una serie de atracciones que influyan en la decisión de compra o adquisición de servicio, la manera de no perder la credibilidad, fidelidad y preferencia de usuario es ofrecer lo que ellos desean recibir, es decir, la compañía debería implementar estrategias relacionadas a la comodidad económica del cliente, ya sea bajos precios, promociones, descuentos y las comodidades que uno busca al momento al viajar: un asiento cómodo, igualdad para ambos asientos en lo que respeta a conectores para cargador, aire acondicionado, etc.

Por otro lado, se debe trabajar en la parte interna, es decir, en el personal de trabajo y su empatía con el cliente, el trabajador no puede darse el lujo de estar con mal ánimo y que se vea influenciado en su trato con el usuario, por ejemplo, en la

interrogante que menciona cuáles son los elementos que deben estar presentes a la hora de atender al usuario, empatía y amabilidad fueron los que más resaltaron, se deduce que el cliente siempre dará la buena o mala reseña a la compañía en base al comportamiento que brinde la persona que atiende. Otro de los aspectos más importantes ha sido el servicio de calidad, es un factor que no puede descuidarse ya que de ahí nace la experiencia del cliente, y si supera la expectativa, será un beneficio y ventaja competitiva, por tal razón, los accionistas deben supervisar y desarrollar estrategias que dé como resultado una mejora continua de los distintos servicios que son brindados a los usuarios.

## Conclusiones

➤ Se conoció la situación actual de la compañía Liberpesa S.A., tanto interna como externa, dando como conclusión que, tiene una buena reseña por parte de los usuarios que dan uso de los diversos servicios que ofrece la compañía ya que la mayoría contestó positivamente a preguntas como satisfacción, atención y servicio, de la misma manera, en la parte interna, los accionistas se han ido encargando de mejorar frecuentemente los procesos, lo han hecho mediante seguimiento y control a cada una de las áreas laborales, dando como resultado no presentar inconvenientes serios que ocasionen una baja demanda.

➤ En base a la encuesta realizada, se pudo caracterizar los elementos más importantes de la gestión estratégica vinculada al servicio a través de la encuesta, obteniendo como principales resultados la calidad en los servicios, agilidad, comunicación y estrategias, es decir, los usuarios encuestados manifestaron que, para ellos es esencial evidenciar aquellos elementos al momento de adquirir el servicio.

➤ Se identificaron las estrategias fundamentales que conlleven al mejoramiento del servicio de la compañía Liberpesa S.A., dando como estrategias de venta, diferenciación, marketing, publicidad, competitivas y funcionales como principales estrategias que influyen en el crecimiento constante, los accionistas expresaron que para ellos es esencial trabajar en aquellos aspectos para que el negocio perdure.

## Recomendaciones

- Se recomienda a la compañía Liberpesa S.A. desarrollar constantemente los aspectos relacionados a la satisfacción y atención al cliente, debido a que, actualmente la competencia directa busca mecanismos que ocasionan que la demanda se incline por adquirir aquellos servicios, es decir, tener una buena reseña no implica que la compañía no trabaje en mejorar continuamente.
  
- Es indispensable que la compañía Liberpesa S.A. siga desarrollando elementos que causen una buena impresión al usuario, por ejemplo, la agilidad y comunicación es lo primordial que una persona como cliente desea obtener, es por eso que las personas a cargo (accionistas) deben buscar la manera de lograr que el personal de trabajo asuma responsabilidad ante el cliente y brinde una atención de calidad.
  
- Es recomendable que los accionistas o personas que están a cargo del funcionamiento interno de la compañía Liberpesa S.A. no pierdan de vista herramientas importantes que conllevan al mejoramiento de la misma, por ende, supervisar, controlar y la parte de seguimiento, deben ser primordial al momento de poner en marcha herramientas de crecimiento organizacional.

## Referencias

- Bacilio, J., Cedeño, J., Solórzano, S., & Vaca, S. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, IX(2), 91-98. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/447/522>
- Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., & Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1328. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/>
- Díaz, P. (2019). *Estructuras de costos en las PYMIS: Una aproximación a la gestión estratégica empresarial*. Bárbula: D - Universidad de Carabobo.
- Flores, A. (2018). *Servicio en restaurante*. España: RA-MA Editorial.
- García, C., Treviño, A., & Banda, F. (2019). Caracterización del seguimiento de egresados universitarios. *Revista Estudios del Desarrollo Social*, 7(1), 16. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100023)
- Gómez, J., Landínez, S., Loaiza, C., Panchón, Á., Navarro, A., & Tamura, G. (2020). *Aprovisionamiento ágil: Clasificación de malware, optimización Giraph*. Cali: Editorial Universidad Icesi.
- González, J., Salazar, F., Ortíz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *TELOS*, 2(1), 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>
- Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva, fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Ladrón, M. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. UF0349. Logroño (La Rioja): Editorial Tutor formación.
- Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del sector automotriz en el norte de Quito : análisis y propuesta*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

- Mejías , B., Núñez, C., & Nazur, L. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control en organizaciones. *Ciencias Holguin*, 28(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010002>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña , R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Mendoza, L., Leyva, P., Santiesteban , E., & Velásquez, K. (2019). *Estimulación de la motivación: Una alternativa para lograr su desarrollo*. Las tunas: Editorial Académica Universitaria (Edacun).
- Orlandini, I. (2021). Relación entre el perfil directivo femenino, la orientación al mercado y el rendimiento de la organización. Validación de un instrumento de medición. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía.*, 11(22), 333-346. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573009/html/>
- Ormaza , J., Ochoa , J., Rmírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3), 18. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063519009>
- Ortíz, L., & Perdomo, L. (2020). (2020). Factores destacados en la gestión del talento humano para conseguir los objetivos estratégicos de la empresa S&S Administración PH S.A.S. *Administración PH S.A.S. Revista Colombiana de Ciencias Administrativas.*, 2(2), 59-77. doi:<http://cipres.sanmateo.edu.co/index.php/rcca>
- Pavía, I. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos. ADGG0408*. Málaga: IC Editorial.
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz , A. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2704-2716. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358953728007>
- Pemberthy, P. (2021). *La planeación y el contrato estatal*. Medellín: Ediciones UNAULA.
- Polanco, Y., Santos, P., & De la cruz, G. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. República Dominicana: Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

- Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23 - 29. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372018000100004&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372018000100004&script=sci_abstract&tlng=en)
- Rodero, J. A. (2019). *Estrategias empresarial práctica: Del diagnóstico a la implantación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Tamayo, M., González , D., Mata, M., Fornet , J., & Cabrera, E. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica de gestión empresarial*. Cuba: Universo Sur.
- Vanoni, G., Brito, M., Vasco, F., Brito, J., & Alfonso, J. (2018). *Empresas familiares: Diagnóstico estratégico para la toma de decisiones*. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Vega, C., & Nieves , A. (2016). Procedimiento para la gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. Obtenido de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>
- Zambrano, J. (2020). *Gestión estratégica y desarrollo socioeconómico en la provincia de Santa Elena: Caso empresa pública del GAD Provincial de Santa Elena, año 2020*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7018/1/UPSE-MAP-2022-0018.pdf>

## APÉNDICE

Tabla 31 Matriz de consistencia.

TEMA	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Gestión estratégica en la compañía de servicio de transporte LIBERPESA S.A., provincia de Santa Elena, año 2022.</b>	¿Cómo la gestión estratégica puede fortalecer a la compañía de transporte LIBERPESA S.A., de la Provincia de Santa Elena, año 2022?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Identificar los elementos de gestión de calidad a través de un análisis situacional para fortalecer los servicios ofrecidos por la compañía LIBERPESA S.A. de la provincia de Santa Elena.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>*Analizar la situación actual de la compañía LIBERPESA S.A., como base para el desarrollo de la propuesta de investigación.</p> <p>*Reconocer los elementos claves de la gestión estratégica en el servicio que ofrece la compañía LIBERPESA S.A. a través de la aplicación de una encuesta planteada.</p> <p>*Analizar las estrategias claves para mejorar el servicio ofrecido por la compañía LIBERPESA S.A.</p>	La implementación de una adecuada gestión estratégica fortalecerá el servicio ofrecido por la compañía LIBERPESA S.A. en la provincia de Santa Elena.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  Gestión estratégica	<p>*Planeación</p> <p>*Organización</p> <p>*Ejecución</p> <p>*Control</p> <p>*Atención al usuario</p>	<p>*Objetivos</p> <p>*Estrategias</p> <p>*Políticas</p> <p>*Estructura</p> <p>*Perfiles</p> <p>*Funciones</p> <p>*Motivación</p> <p>*Toma de decisiones</p> <p>*Comunicación</p> <p>*Supervisión</p> <p>*Seguimiento</p> <p>*Servicio</p> <p>*Satisfacción</p> <p>*Expectativa</p> <p>*Agilidad</p>	<p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cualitativa Cuantitativa</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Métodos de investigación:</b> Método analítico Método inductivo</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista (2) Encuesta (213)</p> <p><b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista Cuestionario</p>

A continuación, se evidencia la Matriz DAFO Cruzada, en donde se sugieren las estrategias a implementar dentro de la compañía LIBERPESA S.A. respecto a las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

**Tabla 32 Matriz DAFO cruzada - Definir estrategias**

<p style="text-align: center;"><b>Interno</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Externo</b></p>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	1.- Disponibilidad de servicio inmediato. 2.- Experiencia del personal de trabajo. 3.- Implementar factores tecnológicos en el servicio acorde a gustos actuales del usuario. 4.- Precio ajustable a la economía del peninsular.	1.- Pocos recursos económicos y materiales. 2.- Falta de personal de trabajo en las cabinas de atención. 3.- Falta de medidas de seguridad que generen confianza en el usuario. 4.- Falta de unidades de transporte por parte de la compañía.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
1.- Expansión del negocio. 2.- Fidelidad y preferencia por parte de los clientes. 3.- Servicio cumple con las expectativas de los usuarios. 4.- Buen posicionamiento.	<b>(F1, O4):</b> Crear estrategias de diferenciación. <b>(F4, O3):</b> Desarrollar estrategias de venta. <b>(F2, O2):</b> Aplicar estrategias de atención al cliente mediante una buena atención. <b>(F3, O1):</b> Identificar estrategias tecnológicas para crecimiento organizacional.	<b>(D1, O2):</b> Desarrollo de estrategias funcionales. <b>(D2, O1):</b> Aumento de plazas de trabajo para una mejor organización. <b>(D3, O4):</b> Implementar estrategias de seguridad para los usuarios. <b>(D4, O3):</b> Identificar estrategias operativas para mejorar el servicio.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
1.- Alto índice de competencia. 2.- Bajos precios en el servicio por parte de la competencia. 3.- Innovación en servicios de la competencia. 4.- Bajo nivel económico de los peninsulares.	<b>(F1, A2):</b> Implementar estrategias de Marketing. <b>(F2, A1):</b> Desarrollo de estrategias competitivas que capte la atención del cliente. <b>(F3, A3):</b> Aplicar estrategias de innovación. <b>(F4, A4):</b> Identificar estrategias de negocio (bajo costo) que equilibre la situación económica del cliente y de la compañía.	<b>(D1, A1):</b> Aplicar estrategias de crecimiento empresarial. <b>(D2, A2):</b> Identificar estrategias corporativas que influya en la toma de decisiones y objetivos a largo plazo. <b>(D3, A4):</b> Establecer monitoreos de seguridad y seguimiento al índice económico existente. <b>(D4, A3):</b> Desarrollo de estrategias organizacionales que permitan solucionar problemáticas.



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



**Tema:** Gestión estratégica en la compañía de servicio de transporte LIBERPESA S.A., provincia de Santa Elena, año 2022.

**Objetivo:** Recopilar datos importantes acerca de gestión estratégica en la compañía LIBERPESA S.A. con la finalidad de continuar con el tema de investigación por medio desde la perspectiva de los clientes y colaboradores.

**Instrucciones:** Lea atentamente el cuestionario y conteste de acuerdo a sus conocimientos. La encuesta está conformada por 12 preguntas para los clientes y 12 para los colaboradores de la compañía LIBERPESA S.A.

- En caso de presentar alguna duda, consulte con el encuestador.
- Elija la respuesta que usted considere correcta.
- Marcar con una X.

### DATOS DEMOGRÁFICOS

**Edad:**

<b>18 – 27 años</b>	
<b>28 – 37 años</b>	
<b>38 - 47 años</b>	
<b>Más de 48 años</b>	

**Género:**

<b>Femenino</b>	
<b>Masculino</b>	
<b>Otro</b>	

## ENCUESTA Y ENTREVISTA PARA LA COMPAÑÍA LIBERPESA S.A.

### Encuesta para los accionistas

1.- ¿Considera que la gestión estratégica es indispensable dentro de la empresa?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2.- ¿Piensa que la empresa desarrolla una gestión estratégica?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

3.- ¿Cómo considera usted la gestión estratégica de la empresa?

Excelente	
Muy buena	
Regular	
Deficiente	
Muy deficiente	

4.- ¿Cumple la empresa con los objetivos establecidos en la planeación?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

5.- ¿Crean ventajas competitivas las estrategias que aplica la compañía Liberpesa S.A.?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

6.- ¿Está acorde a las necesidades del negocio la organización de la compañía Liberpesa S.A.?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	

En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7.- ¿Describe las funciones de los colaboradores la estructura organizacional?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

8.- ¿Cumple con los requerimientos de la empresa los perfiles descritos en la estructura organizacional?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

9.- ¿Cumple con la planificación el personal de la empresa?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10.- ¿Participa en la toma de decisiones con los directivos el personal de trabajo?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

11.- ¿Considera usted que el control dentro de la compañía Liberpesa S.A. está correctamente definido?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

12.- ¿Se supervisa las actividades del personal?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

## Encuesta para los clientes

1.- ¿Tiene algún conocimiento acerca de gestión estratégica?

Definitivamente Si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

2.- ¿Está usted satisfecho con la atención que brinda la compañía LIBERPESA S.A.?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3.- ¿El servicio brindado por la compañía Liberpesa S.A. cumple con sus expectativas?

Definitivamente Si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

4.- ¿Qué elementos deben estar presentes en la atención al usuario?

Empatía	
Amabilidad	
Calidad en el servicio	
Información completa	
Todas las anteriores	

5.- ¿Evidencia agilidad al momento de la atención al usuario?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

6.- ¿Cómo califica la comunicación del personal de trabajo con el cliente?

Excelente	
Muy bueno	
Regular	
Deficiente	
Muy deficiente	

7.- A nivel general, ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios de la compañía Liberpesa S.A?

Muy satisfecho/a	
Algo satisfecho/a	
Indeciso	
Algo insatisfecho/a	
Muy insatisfecho/a	

8.- ¿Ha evidenciado estrategias por parte de la compañía que influya en su decisión de compra con respecto a los servicios de la competencia?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

9.- ¿Existe control en los servicios que ofrece la compañía Liberpesa S.A.?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

10.- ¿Cree usted que es necesario que se supervise el servicio interno antes de brindarlo a los usuarios?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

11.- ¿Está a gusto con las políticas establecidas en los servicios de la compañía?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

12.- ¿Considera usted que los administradores de la compañía deben realizar un seguimiento del servicio que es brindado?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

## **ENTREVISTA**

- 1.- ¿Cómo implementa la Gestión Estratégica en la compañía LIBERPESA?**
- 2.- ¿Qué tipo de políticas se implementan dentro de la compañía LIBERPESA S.A.?**
- 3.- ¿Cuáles son los elementos que influyen directamente en la atención al cliente o usuario, desde su perspectiva?**
- 4.- ¿Cómo es la comunicación del personal de trabajo, en relación con los clientes?**
- 5.- ¿Cómo se desarrolla la Planificación en la compañía LIBERPESA S.A.?**
- 6.- ¿Cada que tiempo se enfocan en mejorar o innovar el servicio que es brindado a los clientes?**
- 7.- ¿Está acorde a sus necesidades la estructura organizacional de la empresa?**
- 8.- ¿Están acordes al cargo que ocupan las funciones y competencias de sus colaboradores?**
- 9.- ¿De qué manera se ejecutan las actividades de su empresa?**
- 10.- ¿Cómo se desarrolla el control en la empresa?**

## Certificado Antiplagio.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# COMPILATIO Genesis Rodriguez Chilan

4%  
Similitudes

2%  
Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas

< 1%  
Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** COMPILATIO Genesis Rodriguez Chilan.docx

**ID del documento:** e98bc65b59975d92a1bdac4555d7736b47f6b6e2

**Tamaño del documento original:** 238,9 ko

**Autor:** Genesis Rodriguez Chilan

**Depositante:** Genesis Rodriguez Chilan

**Fecha de depósito:** 6/3/2023

**Tipo de carga:** url\_submission

**fecha de fin de análisis:** 6/3/2023

**Número de palabras:** 13.852

**Número de caracteres:** 91.126

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes

#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>TIC Bernabé Víctor.docx   TIC Bernabé Víctor</b> #8c17e9 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	<b>2%</b>		Palabras idénticas : 2% (311 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> #a3b099 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (135 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>incyt.upse.edu.ec   Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la respo...</b> <a href="https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/447">https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/447</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)
2	 <b>repositorio.upse.edu.ec   Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: ...</b> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7018">https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7018</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (18 palabras)
3	 <b>repositorio.upse.edu.ec   Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: ...</b> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4371">https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4371</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)

## Certificado de Gramatólogo

### CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, Ing. Sonnia Alexis Pozo Del Pezo, Mgtr. **Certifico:** Que he revisado la redacción y ortografía del Trabajo de Integración Curricular denominado: **GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A. PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**, elaborado por la estudiante Rodríguez Chilán Génesis Jimena, previo a la obtención del título de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- Se maneja con conocimiento y precisión en la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto, es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Magíster, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** de su Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,



Ing. Sonnia Pozo Del Pezo, Mgtr.  
**Registro SENESCYT 1023-2022-2499815**  
**Cuarto Nivel**



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

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

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”** planteado por el estudiante: **Rodriguez Chilan Genesis Jimena**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

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

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

La Libertad, 2 de febrero del 2023

**Lic. Eduardo Vinicio Pico Gutiérrez.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límite*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)





Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** "GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LA COMPAÑIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022".

**Autor del instrumento:** Rodriguez Chilan Genesis Jimena.

**Nombre del instrumento:** Encuesta y entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

**Lugar y fecha:** La Libertad, 2-02-2023

Lic. Eduardo Vinicio Pico Gutiérrez, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
www.upse.edu.ec





## **CARTA AVAL**

**Certifico,** La Compañía de Transporte Liberpesa S.A. que se encuentra domiciliada en el Cantón La Libertad, apoya el desarrollo de la tesis de trabajo de la titulación denominada “GESTION ESTRATEGICA EN LA **COMPANIA DE SERVICIO DE TRANSPORTE LIBERPESA S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**” el mismo que será llevado a cabo por la Señorita Rodríguez Chilan Génesis Jimena con cedula de identidad 092726468-9 estudiante de la carrera Administración de Empresas.

En mi calidad de Gerente de Compañía de Transporte Liberpesa S.A., manifiesto mi apoyo, para hacer uso de la información que se le proporciona para los fines pertinentes a la elaboración y publicación de la tesis.

Lo que permite autorizar a los interesados, dar uso del presente documento según se estime conveniente.

La Libertad, 28 de febrero de 2023.



MARIO ARTURO ARIAS  
ALDAS

Tlgo. Mario Arias Aldas  
**GERENTE GENERAL**



LA LIBERTAD, BARRIO GRAL ENRIQUEZ GALLO AV 12 Y CALLES 42 Y 43 DIAGONAL GASOLINERA CLP  
TELF.: 2933396 - 2944284 CEL. SANTA ELENA: 0981047512 CEL. GUAYAQUIL: 0997502849 R.U.C. 0991471545001