



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN

**“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL
CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciados en Administración de Empresas

Autores:

Malena Betsabeth Avilés Pérez

Keyla Nicole Montiel Montesdeoca

Tutor:

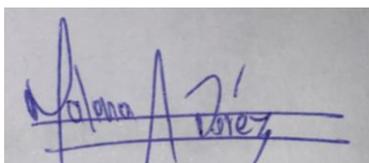
Ing. Fabián Xavier Martínez Ortiz, Mgtr.

LA MANÁ-ECUADOR
AGOSTO-2022

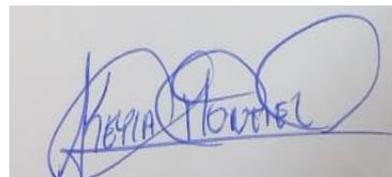
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Malena Betsabeth Avilés Pérez y Keyla Nicole Montiel Montesdeoca, declaramos ser autoras del proyecto de investigación: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021, constando como director del presente trabajo el Ing. Fabián Xavier Martínez Ortiz, Mgtr, por otro lado, por medio de la presente eximimos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Malena Betsabeth Avilés Pérez
C. I.: 120702728-3

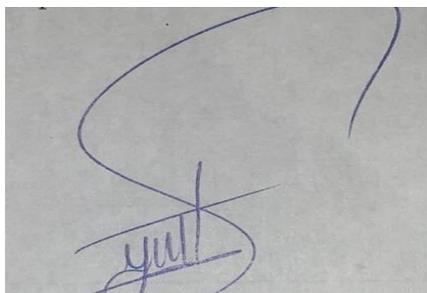


Keyla Nicole Montiel Montesdeoca
C. I.: 120689318-0

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021, de Malena Betsabeth Avilés Pérez y Keyla Nicole Montiel Montesdeoca de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico- técnicoscompetentes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná designe, para el correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto de 2022



Ing. Fabián Xavier Martínez Ortiz, Mg.

C.I: 160050885-5

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, del presente trabajo investigativo, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná; por cuanto, los postulantes: Malena Betsabeth Avilés Pérez y Keyla Nicole Montiel Montesdeoca con el título de proyecto de Investigación: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto de 2022

Para constancia firman:



Msc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano
C.I: 171231719-5
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mg. Sc Enry Gutember Medina López
C.I: 050113451-4
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Sc Gloria Evelina Pazminño Cano
C.I: 120556823-9
LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, a mis padres por toda la comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. También hago extenso este reconocimiento a todos los docentes de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional; y por último a todos quienes conforman la comunidad de La Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión " La Maná", por haberme abierto las puertas, permitiendo la accesibilidad a los diferentes conocimientos que me ayudarán profesionalmente.

*Malena **B**etsabeth*

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta muy importante en mi vida, a mis padres que siempre me apoyaron en todo, a cada uno de los Ingenieros que estuvieron desde el principio enseñándome y formándome cada año y a mi grupo incondicional de amigas las cuales hicieron que esta etapa sea muy bonita de recordar.

Keyla Nicole

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada la memoria de mi padre Carlos Avilés, quien me enseñó que el respeto y los valores son los que te definen como persona. A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda micarrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

*Malena **B**etsabeth*

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios quien me dio las fuerzas y la sabiduría para lograr esta meta, a mis padres y hermanos que siempre me apoyaron, a mi mejor amiga y amigo, a mi grupo de amigas de universidad y de la iglesia que siempre me daban ánimos cuando los necesitaba y por último a mi persona por no dejarme llevar por las cosas negativas y poder superarme y obtener este logro.

Keyla Nicole



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021.

Autores:

Avilés Pérez Malena Betsabeth

Montiel Montesdeoca Keyla Nicole

RESUMEN

La planificación estratégica constituye una herramienta importante de diagnóstico, análisis y toma de decisiones acerca del que hacer actual y en el camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones, por tanto, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021. La investigación se desarrolló bajo una modalidad descriptiva con la aplicación de entrevistas a los gerentes de las dos medianas empresas de servicios existentes en el cantón La Maná (Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”), además de una encuesta a los colaboradores de estas organizaciones. Entre sus principales resultados se encontró que existe un inadecuado organigrama institucional, así como la falta de capacitación periódica del talento humano para el normal desarrollo de sus actividades, por lo que la búsqueda de alternativas como la planificación estratégica representa una excelente alternativa para lograr un mejor desenvolvimiento de las funciones encomendadas en cada trabajador, y la permanencia del servicio de transporte en el mercado, mediante la satisfacción de los usuarios. El impacto económico que este proyecto tendrá dentro de las medianas empresas ayudará en el crecimiento financiero ya que por medio del presente proyecto se verán reflejados los diferentes puntos para hacer que las medianas empresas crezcan en ganancias teniendo una eficacia dentro de la economía del Cantón La Maná.

Palabras clave: Desarrollo, organización, planificación estratégica, servicios.

ABSTRACT

Strategic planning is an important tool for diagnosis, analysis, and making- decisions about what to do now and the way that organizations should take in the future, therefore, the objective of this research was to determine the relationship between strategic planning and organizational performance of medium-sized service businesses in La Maná canton, the year 2021. The research developed a descriptive modality with the application of interviews with the managers of the two medium-sized service businesses that exist in La Maná canton (Compañía de Taxis "Cerro el Mirador S.A" and Compañía de Transportes en Tricimotos "COMTRILAMANÁ S.A"), in addition to a survey to the collaborators of these organizations. Among its main results it was found that there is an inadequate institutional organization chart as the lack of regular training of human talent for the normal development of their activities, so searching for alternatives such as strategic planning represents an excellent alternative to achieving a better development of the functions entrusted to each worker. The economic impact in this project will have on the medium-sized business will help in the financial growth through this project the different points will be reflected to make the medium-sized companies grow in profits, having an efficiency within the economy of La Mana canton.

Keywords: Development, organization, strategic planning, services.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. BENEFICIARIOS	4
4.1. Beneficiarios directos	4
4.2. Beneficiarios indirectos	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5.1. Contextualización macro	4
5.2. Contextualización meso.....	5
5.3. Contextualización micro.....	5
5.4. Formulación del problema.....	6
5.5. Delimitación del problema	6
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo General.....	6
6.2. Objetivos Específicos	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS ...	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
8.1. Antecedentes de la investigación.....	8

8.2. Marco conceptual.....	10
8.2.1. Administración	10
8.2.2. Administración estratégica	10
8.2.3. Planeación estratégica.....	10
8.2.4. Origen y evolución de la planeación estratégica.....	11
8.2.5. Importancia de la planeación	11
8.2.6. Características de la planificación estratégica	12
8.2.7. Categorías fundamentales	13
8.2.8. Diagnóstico estratégico.....	13
8.2.8.1. Situación actual.....	14
8.2.8.2. Análisis FODA	14
8.2.8.3. Análisis interno	14
8.2.8.4. Análisis externo	15
8.2.9. Direccionamiento estratégico	15
8.2.9.1. Misión.....	15
8.2.9.2. Visión.....	16
8.2.9.3. Valores corporativos.....	16
8.2.9.4. Objetivos estratégicos.....	16
8.2.10. Estrategias.....	16
8.2.11. Planes de acción.....	17
8.2.12. Control estratégico.....	17
8.2.13. Desempeño organizacional.....	18
8.2.14. La empresa.....	18
8.2.14.1. Según el Sector de Actividad:	19
8.2.14.2. Según el Tamaño:	19
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	21
9.1. Preguntas científicas	21
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
10.1. Tipo de investigación.....	22
10.1.1. Bibliográfica	22
10.1.2. De Campo	22
10.1.3. Descriptiva.....	22
10.2. Métodos de investigación	22
10.2.1. Deductivo – Inductivo	22

10.2.2. Lógico histórico	22
10.2.3. Analítico sintético	23
10.3. Técnicas de la investigación utilizada	23
10.3.1. Encuesta.....	23
10.3.2. Entrevista	23
10.4. Instrumentos utilizados	23
10.4.1. Cuestionario.....	23
10.4.2. Proceso de validación del instrumento	23
10.7. Población y muestra.....	24
10.7.1. Población	24
10.8. Procesamiento y análisis de la información.....	24
11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
11.1. Encuesta realizada a los propietarios y colaboradores de las empresas de servicio.....	25
11.2. Entrevista dirigida al Gerente de las Cooperativas de Transporte.....	52
11.3. Diagnóstico de situación inicial.....	53
11.3.1. Organigrama institucional	53
11.3.2. Direccionamiento estratégico Compañía taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de tricimoto “COMTRILAMANÁ S.A”	54
11.3.2.1. Visión actual	54
11.3.2.2. Misión actual	54
11.3.2.3. Valores de la compañía.....	54
11.3.3. FODA	55
11.3.3.1. Análisis situacional	55
11.4. Análisis de los Resultados según los Objetivos.....	58
11.5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
11.4.1. Importancia.....	61
11.4.2. Objetivos estratégicos.....	61
11.4.2.1. Objetivo general.....	61
11.4.2.2. Objetivos específicos	61
11.4.3. Direccionamiento estratégico propuesto.....	62
11.4.3.1. Visión proyectada	62
11.4.3.2. Misión proyectada	62
11.4.3.3. Políticas institucionales	62
11.4.3.4. Organigrama institucional propuesto.....	63

12. IMPACTOS	65
12.1. Impacto técnico.....	65
12.2. Impacto Social	65
12.3. Impacto Económico	65
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
14.1. Conclusiones.....	67
14.2. Recomendaciones	68
15. BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Págs.
Tabla 1. Beneficiarios directos	4
Tabla 2. Beneficiarios indirectos	4
Tabla 3. Clasificación de las empresas	20
Tabla 4. Número de empresas de servicio del cantón La Maná	24
Tabla 5. Situación actual de la empresa	25
Tabla 6. Plan estratégico de la empresa.....	26
Tabla 7. Plan estratégico entre los miembros de la empresa	27
Tabla 8. Socialización de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa ..	28
Tabla 9. Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades	29
Tabla 10. Comparte información de nuevas maneras de realizar tarea	30
Tabla 11. Oportunidades en la organización	31
Tabla 12. Evaluación del desarrollo de actividades	32
Tabla 13. Constancia en las tareas asignadas	33
Tabla 14. Trabajo en equipo	34
Tabla 15. Satisfacción de las necesidades con los beneficios económicos percibidos.....	35
Tabla 16. Errores en el desempeño de actividades	36
Tabla 17. Retroalimentación sobre sus funciones	37
Tabla 18. Atención en el trabajo.....	38
Tabla 19. Desarrollo de otras capacidades	39
Tabla 20. Calidad del trabajo.....	40
Tabla 21. Estrategias aplicadas en la empresa.....	41
Tabla 22. Estrategias de servicio al cliente.....	42
Tabla 23. Servicio al usuario	43
Tabla 24. Respeto y cordialidad con los clientes.....	44
Tabla 25. Reconocimiento por labor realizada	45
Tabla 26. Política de incentivos para reconocer el trabajo realizado	46
Tabla 27. Reconocimiento por el trabajo.....	47
Tabla 28. Políticas de mejora continúa.....	48
Tabla 29. Plan de capacitación de las actividades administrativas.....	49

Tabla 30. Análisis de productividad para optimizar el desempeño organizacional	50
Tabla 31. Seguimiento y control de las funciones otorgadas	51
Tabla 32. Matriz FODA.....	55
Tabla 33. Factores internos.....	56
Tabla 34. Factores externos	57
Tabla 35. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Págs.
Gráfico 1. Situación actual de la empresa	25
Gráfico 2. Plan estratégico de la empresa.....	26
Gráfico 3. Plan estratégico entre los miembros de la empresa	27
Gráfico 4. Socialización de FODA de la empresa.....	28
Gráfico 5. Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.....	29
Gráfico 6. Comparte información de nuevas maneras de realizar tarea.....	30
Gráfico 7. Oportunidades en la organización	31
Gráfico 8. Evaluación del desarrollo de actividades	32
Gráfico 9. Constancia en las tareas asignadas	33
Gráfico 10. Trabajo en equipo.....	34
Gráfico 11. Satisfacción de las necesidades con los beneficios económicos percibidos	35
Gráfico 12. Errores en el desempeño de actividades.....	36
Gráfico 13. Retroalimentación sobre sus funciones	37
Gráfico 14. Atención en el trabajo.....	38
Gráfico 15. Desarrollo de otras capacidades	39
Gráfico 16. Calidad del trabajo.....	40
Gráfico 17. Estrategias aplicadas en la empresa.....	41
Gráfico 18. Estrategias de servicio al cliente	42
Gráfico 19. Servicio al usuario	43
Gráfico 20. Respeto y cordialidad con los clientes	44
Gráfico 21. Reconocimiento por labor realizada.....	45
Gráfico 22. Política de incentivos para reconocer el trabajo realizado	46
Gráfico 23. Reconocimiento por el trabajo	47
Gráfico 24. Políticas de mejora continúa.....	48
Gráfico 25. Plan de capacitación de las actividades administrativas	49
Gráfico 26. Análisis de productividad para optimizar el desempeño organizacional	50
Gráfico 27. Seguimiento y control de las funciones otorgadas	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Contenido	Págs.
Anexo 1. Datos informativos del Docente Tutor	72
Anexo 2. Datos informativos del estudiante	73
Anexo 3. Datos informativos del estudiante	74
Anexo 4. Modelo de entrevista.....	75
Anexo 5. Modelo de encuesta	76
Anexo 6. Certificado otorgado por la empresa COMTRILAMANA S.A para el desarrollo de la investigación.....	79
Anexo 7. Fotografías	80
Anexo 8. Validación de instrumentos	81
Anexo 9. Aval de traducción.....	85
Anexo 10. Análisis Urkund	86

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Planificación estratégica y su relación en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del Cantón La Maná, año 2021”.

Fecha de inicio:	Abril 2022
Fecha de finalización:	Agosto 2022
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi
Facultad que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia: Administración de	Carrera de Licenciatura en Empresas.
Proyecto de investigación vinculado:	La investigación del proyecto está vinculada y aporta al macro proyecto de la Carrera de Ingeniería Comercial, Diseño de una propuesta estratégica para mejorar el desempeño organizacional en las medianas empresas de servicio del cantón La Maná.
Equipo de Trabajo:	Ing. Fabián Xabier Martínez Ortiz, Mg. Malena Betsabeth Avilés Pérez Keyla Nicole Montiel Montesdeoca
Área de conocimiento	“Educación comercial y administración”
Línea de investigación:	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.
Sub líneas de investigación de la Carrera:	Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad la planificación estratégica es de gran importancia en el ámbito empresarial, sobre todo en las medianas empresas, debido a que garantiza el crecimiento a través de acciones que permiten diagnosticar la situación actual de la organización, y comprende el conocimiento de los diferentes factores de carácter interno y externo, reflejados en el análisis FODA, que influyen en el desempeño y funcionamiento de las organizaciones. Además, brinda la posibilidad de prever situaciones futuras y tomar decisiones acertadas, que son necesarias para el desarrollo, desempeño y crecimiento, por lo tanto, es fundamental en los modelos de planificación estratégica apropiados a las necesidades de las empresas (Marín, 2012).

En ese sentido, las medianas empresas de servicios se han convertido en una de las fuentes generadoras de empleo más importantes en el Ecuador (GAD La Maná., 2015), a pesar de ello deben mantener una adecuada planificación estratégica que les permitan un mejor desempeño en el mercado, independientemente del producto o servicio que se ofrezca, por lo que la innovación es de carácter prioritario en las medianas empresas de servicios de transporte del cantón La Maná.

Para cumplir con los objetivos planteados, en el desarrollo del presente proyecto de investigación se pretende diagnosticar la situación actual de las empresas de servicio de transporte, y para ello, se efectuarán estrategias para lograr tener mejor alcance en el desempeño de las empresas y así obtener mejor rendimiento en las principales variables que son la planificación estratégica y desempeño organizacional; permitiendo que a través de la implementación de estas estrategias se logre tener otro enfoque en las empresas de servicios.

A través de la utilización de la investigación bibliográfica, se recopilará información de fuentes como libros, revistas y páginas web; a través de la investigación de campo se efectuará las encuestas a los colaboradores y propietarios con la finalidad de determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño de los primeros mencionados. En la investigación se empleará el método teórico: histórico lógico, deductivo, analítico sintético y el método empírico: valoración por expertos, además se usará la investigación descriptiva y correccional.

La investigación tendrá un gran aporte al sector de servicios del cantón la Maná porque consta de datos específicos sobre el desempeño dentro de la organización, la propuesta ayudará al

crecimiento de las medianas empresas además los habitantes del cantón La Maná se verán beneficiados en vista que la investigación refleja información que favorece a los estudiantes, profesionales y ciudadanía general.

3. JUSTIFICACIÓN

Toda organización o empresa debe contar una adecuada planificación estratégica que direcciona hacia una misión, visión, objetivos, estrategias, y procedimientos correctos que aporten al direccionamiento e identificación de aquellos problemas que surgen y proporcionarles la solución alternativa a la situación interna que en este caso afecta a las empresas de servicio, y así tener una proyección sobre las labores y aplicar estrategias, para el mejoramiento del servicio.

Con base a lo expuesto la presente investigación pretende realizar un análisis sobre la falta de planificación y su incidencia en el desempeño organizacional en las medianas empresas de servicio del cantón La Maná. Además, la importancia de la investigación radica en que los resultados que se obtendrán serán la línea base para el buen funcionamiento de sus actividades y el desarrollo de la gestión administrativa de la organización.

Por otra parte, el estudio tendrá un impacto a nivel económico con el fin de mejorar las condiciones de rentabilidad de la empresa, así como la reducción de costos administrativos generados por una inadecuada planificación estratégica que les permita diferenciarse de la competencia; y generar nuevas fuentes de empleo.

Finalmente, la investigación constituirá una fuente de consulta e información para los estudiantes, empresarios e implicados en el ámbito empresarial; ampliando de esta manera la visión y concientización sobre el empleo de técnicas adecuadas para obtener un buen desempeño organizacional, las mismas que promuevan estrategias competitivas en las microempresas.

4. BENEFICIARIOS

El proyecto de investigación presente que tiene como título: Planificación estratégica y su relación en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021”, contempla los siguientes grupos beneficiarios detallados a continuación:

4.1. Beneficiarios directos

Tabla 1. Beneficiarios directos

Beneficiarios directos	Cantidad
Medianas empresas de servicios existentes en el cantón la Maná (Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁS.A”)	2
Colaboradores de las empresas del mismo sector.	119

4.2. Beneficiarios indirectos

Tabla 2. Beneficiarios indirectos

Beneficiarios indirectos	Cantidad
SRI(Servicio de Rentas Internas)	1
Cuerpo de Bomberos, Cámara de Comercio	1
GAD(Gobierno Autónomo Descentralizado)	1
Población del cantón La Maná.	42.216

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Contextualización macro

En la actualidad a nivel mundial, muchas empresas consideran que el principal factor de éxito se debe a la calidad de sus productos y servicios. No obstante, dichos estándares están asociados a los modelos de gestión estratégicos que mantienen en sus organizaciones, los mismos que permitan la formulación de objetivos y estrategias, que posteriormente sean implementadas y evaluadas para verificar si su desempeño ha sido efectivo o no (Marín, 2012). Por lo tanto, si no se cuenta con una adecuada planificación estratégica, desencadena un sinnúmero de problemas como son la desorganización y conflictos laborales, falta de comunicación, quejas de los clientes y disminución de ventas, lo que afecta directamente a la calidad del servicio (Espinosa, 2017).

5.2. Contextualización meso

El avance territorial en el aspecto económico de las medianas empresas en el Ecuador, se vio afectado por un sinnúmero de factores, y entre las causas que desencadenan se encuentra la falta de conocimiento sobre importancia de un desempeño organizacional de calidad, el bajo índice de capacitaciones, bajo nivel académico de los propietarios y el impacto que genera en las ventajas competitivas de un negocio (Paucar, 2011). A su vez las causas anteriores ocasionan efectos negativos a la hora de la toma de decisiones entre los propietarios, es así que, no se aprovecha en su totalidad el rendimiento organizacional de cada colaborador, por lo que estos inconvenientes tienen gran incidencia en la administración y esta a su vez, requiere de planificación por medio de la cual, se establecen estrategias necesarias y acordes con las necesidades de cada sector económico para avanzar hacia el crecimiento y sostenibilidad empresarial de manera que se pueda contar con los recursos necesarios que den cuenta de la estabilidad organizacional y, por ende, territorial de un determinado contexto socio geográfico (Bravo & Herrera, 2017).

Ante la problemática detectada, las microempresas comerciales en el país poseen un bajo índice de capacitación en el aspecto organizacional, y desde punto de vista las organizaciones deben recurrir a soluciones para establecer ventajas competitivas que le permitan mantenerse en el mercado.

5.3. Contextualización micro

El cantón La Maná, en especial su Cabecera Cantonal, se caracteriza por ser un territorio con presencia de una gran cantidad de negocios encaminados a cubrir las necesidades de la población. De acuerdo a los registros de Patentes Comerciales del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal La Maná cuenta con la presencia del 77% locales dedicados al comercio, 16% dedicados a prestar servicios, y el 6% de establecimientos artesanales y/o manufacturas (GAD La Maná., 2015).

En ese contexto, las medianas empresas de servicio reconocidas en el cantón La Maná pertenecen al área de transporte, en donde el mayor factor problemático registrado es la desorganización institucional, la cual ha afectado el desenvolvimiento de sus actividades internas como externas. Este hecho ha ocasionado disminución de ingresos y al mismo tiempo en una mala imagen de calidad percibida por los clientes. En cuanto a los factores internos, la falta de motivación y trabajo en equipo por parte de la administración, han ocasionado un

bajo desarrollo organizacional, por lo que estas empresas requieren de estrategias eficientes para competir en el mercado y así tener una posibilidad de mantenerse y aumentar su actividad (Argoti, 2013).

5.4. Formulación del problema

¿De qué manera la planificación estratégica se constituye en una alternativa para el fortalecimiento del desempeño organizacional en medianas empresas de servicios del cantón La Maná?

5.5. Delimitación del problema

5.5.1. Contenido: Planificación estratégica

5.5.2. Clasificación: Desempeño organizacional

5.5.3. Espacio: Empresas de servicio de transporte

5.5.4. Población: Propietarios y empleados de las empresas de servicio en el cantón La Maná.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.

6.2. Objetivos Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico de la situación actual en medianas empresas Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, determinando el estado de la planificación en la organización en el año 2021.
- ❖ Establecer el nivel de desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios “Cerro el Mirador S.A” y “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, año 2021.
- ❖ Diseñar un plan estratégico que contribuya al desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios “Cerro el Mirador S.A” “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, año 2021.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 1. *Actividades y sistemas de tareas*

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Realizar un diagnóstico de la situación actual en medianas empresas del cantón La Maná, determinando el estado de la planificación en la organización en el año 2021.	Diseño de instrumento. Aplicación de instrumentos. Procesamiento y análisis de datos.	de Conocer las características más importantes del desempeño y organizacional de las medianas empresas de servicios.	Entrevista realizada a los propietarios y colaboradores de las empresas deservicio.
Establecer el nivel de desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.	Diseño de instrumento. Aplicación de instrumentos. Procesamiento y análisis de datos.	de Conocer el nivel actual de desempeño de las medianas empresas.	Encuesta realizada a los propietarios de las empresas deservicio.
Diseñar un plan estratégico que contribuya al desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.	Diseño de plan estratégico.	de Relaciones más significativas entre desempeño organizacional y las ventajas competitivas.	Diseño del plan estratégico

Fuente: Elaboración propia.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

El proyecto se fundamenta en diferentes investigaciones ya realizadas, las cuales se describen a continuación:

Proyecto 1. Modelo Matricial de Planificación Estratégica y la Calidad del Servicio de Transporte Público que brinda la Compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito.

Según Paucar (2011) en su proyecto de investigación titulado “Modelo Matricial de Planificación Estratégica y la Calidad del Servicio de Transporte Público que brinda la Compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito”, menciona que la implementación de la estrategia es un rol importante desempeñado por los gerentes y es un determinante clave del éxito de la organización. Por tanto, el planteamiento y desarrollo de la propuesta está dirigida a la compañía de transporte público TRANSPLANETA S.A de la ciudad de Quito, con la finalidad de mejorar el servicio que presta y principalmente satisfacer las necesidades de los usuarios. El estudio se realizó a través de una investigación de campo y descriptiva. La población objeto de estudio correspondió a 400 usuarios, correspondientes a la población de la zona sur de la ciudad de Quito, con 280.211 habitantes, debido a que es donde opera la compañía. Como resultado se pudo evidenciar que la falta de una cultura orientada al servicio, impide que los integrantes o quienes operan las unidades de transporte presten un servicio eficiente, sin considerar que la eficiencia en el servicio se ha convertido en objetivo estratégico de muchas empresas, y no tener solo como objetivo principal el aspecto económico.

Proyecto 2. Propuesta de un plan estratégico para la compañía de transporte carga pesada Transcalisa S.A. ciudad de Portoviejo período 2017-2021

De acuerdo a Bravo y Herrera (2017), en su investigación con el objeto de proponer un plan estratégico para la compañía de carga pesada TRANSCALISA S.A. orientado a mejorar la competitividad en la organización; se implementó métodos, técnicas que permitió conocer los factores externos e internos de la empresa, que sirvieron en la toma de decisiones. Para ello, se realizó un diagnóstico para identificar situación actual de la empresa, donde se evaluaron: capacidad de talento humano, planificación, aspecto

técnico del transporte, clientes, y proveedores, aplicando herramientas que sirvieron de apoyo en los aspectos administrativos mediante análisis EFI y FODA, estrategias que ayudaron de manera positiva en el posicionamiento, crecimiento de la empresa. La investigación fue llevada a cabo por etapas, en la etapa II se formuló una propuesta con la finalidad de afinar los objetivos operacionales y administrativos, aplicando estrategias que contribuyan al servicio. Etapa III se estableció un plan de acción detallando las tareas que se deberán ejecutar en un plazo específico, mientras que la etapa IV se enfocó en el control estratégico cuyo propósito de esta herramienta se logró permanecer en el mercado, proteja la inversión y mejore la calidad del servicio. Finalmente, la propuesta consistió en buscar estrategias para obtener resultados esperados en la gestión de procesos y mejora continua que permitirá planificar, identificar acciones que ayuden a la calidad del servicio.

8.2. Marco conceptual

8.2.1. Administración

La administración es coordinar las actividades de trabajo de tal manera que se realice de forma eficiente y eficaz con los demás individuos y a través de ellos. La administración solicita la terminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de una empresa. Cuando se menciona ser eficiente se refiere a obtener los mayores resultados con la mínima inversión, lo cual se define como “hacer bien las cosas”; y cuando se habla de eficacia se refiere a completar las actividades de la empresa para alcanzar las metas y se define como “hacer las cosas correctas (David, 2013)

8.2.2. Administración estratégica

Se refiere al proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia, y después, con el transcurso del tiempo, iniciar cualesquier ajustes correctivos en la visión, los objetivos la estrategia, o su ejecución que parezcan adecuados (Naulaguaria, 2013).

Además, es el arte y la ciencia de formular, implementar, y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos a través de múltiples estrategias en sus diferentes áreas (Thompson, Strickland, & Gamble, 2010).

8.2.3. Planeación estratégica

La planeación estratégica se define estrategia como la creación de una posición única y valiosa integrada por un conjunto distinto de actividades orientadas a sostener dicha posición. Algunas características de la estrategia es que establece una dirección, concentrando los esfuerzos de la misma hacia un objetivo organizacional común, generando un sentido de apropiación; dado que el equipo organizacional percibe a través de la estrategia un método consistente para entender a su organización (Becerra & Blanco, 2021).

Fabián & Salomé (2018) afirman que la planeación estratégica es la suma continua de planes estratégicos, sino como un proceso que arranca con la aplicación de un método para obtener el plan estratégico y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permita a la empresa mantener su posición competitiva dentro de un entorno en permanente y veloz cambio

8.2.4. Origen y evolución de la planeación estratégica

Según Castillo (2010), el ser humano desde su aparición en la tierra ha tenido muchas necesidades, como parte de su desarrollo evolutivo, el hombre ha buscado solución a cada circunstancia que se le plantea y ha tratado de prever el futuro a partir de las necesidades presentes en cada caso. En sus tareas como recolector y luego como cazador, tuvo que aplicar elementos de la planificación, mediante el uso de la razón y la imaginación para conseguir sus alimentos y aprovecharlos, de manera cada vez más acertada, sin tener que estar recurriendo a pruebas de ensayo y error que ponía en peligro a sus vidas ante las adversidades naturales del ambiente (Casco, 2013).

Sin embargo, la planeación estratégica no es un fin en sí misma, es el medio para concertar esfuerzos bajo un marco referencial consensado, que motive y movilice a todos los integrantes de la organización. La planificación desde su aparición ha tenido diferentes fases: Década de los años 60: Planeación para un período de estabilidad y crecimiento; Década de los años 70: Planeación para empresas en situación de ataque; Principios de los años 80: Planeación para recortes y racionalización; Década de los años 90: Planeación para: Crecimiento rentable, Mercados mundiales (Bravo & Herrera, 2017).

En la actualidad la planificación estratégica es el proceso mediante el cual una organización define su visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esto con el fin de evaluar la situación presente de la empresa y su nivel competitivo, además supone la participación activa de los actores organizacionales, obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito, su constante revisión y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y preventivo (Navarrete, 2020).

8.2.5. Importancia de la planeación

La planeación es importante porque a través de la planeación se identifican áreas problemáticas, y entonces se toman medidas correctivas antes de que estos se hagan críticos. Además, precisa los resultados que quieren alcanzarse, se superan los simples deseos y se establecen planes concretos de acción (Mejía, 2014).

El planear permite aumentar los ingresos, la rentabilidad y ganar una mayor participación en el mercado; con la planeación se provee a la empresa con instrumentos y mecanismos

claros y precisos que aumentan su desarrollo y contribuyan a alcanzar mayores niveles de coordinación (Zambrano, 2015).

8.2.6. Características de la planificación estratégica

De acuerdo a García. (2013), las principales características de la planificación estratégica son las siguientes:

- ❖ Debe ser sencilla y entendible, porque su aplicación es labor de todos.
- ❖ Debe ser viable y práctica, es decir que todas las acciones propuestas sean realistas y puedan ser realizadas.
- ❖ Debe poseer una intencionalidad y puntualizar sobre los objetivos a cumplir.
- ❖ Debe promover la uniformidad en el comportamiento del personal.
- ❖ Es un proceso continuo que se efectúa todos los días, a toda hora.
- ❖ Debe ser flexible y adecuarse a las condiciones del entorno de la empresa.
- ❖ Debe mantener equilibrio y consistencia en la asignación de las labores.
- ❖ Debe ser racional y garantizar el adecuado uso de los recursos.

La planificación estratégica es inherente a los niveles directivos y requiere de su compromiso y responsabilidad, se caracteriza principalmente por ser una herramienta para conseguir un fin, es decir que de nada sirve tener un plan elaborado con prolijidad y pertinencia sino es aplicado, es un producto perecedero porque responde a necesidades y cualidades de un entorno y tiempo en particular, por tanto determinado plan estratégico podría ser adecuado y útil para cierta empresa, y su aplicación en otra podría dejar resultados totalmente distintos, su grado de adecuación final a las necesidades de la empresa se relaciona directamente con la forma en que es aplicada (Mejía, 2014).

8.2.7. Categorías fundamentales



Figura 1. Categorías fundamentales

Fuente: (Payares, 2021).

8.2.8. Diagnóstico estratégico

El diagnóstico estratégico constituye una técnica que abarca toda la empresa y el entorno, aplicado a la micro, pequeña y mediana empresa logra que tengan una proyección de futuro en el negocio, desarrollando la capacidad competitiva, esta técnica puede abarcar toda la empresa o parte de ella. En el caso de las empresas consultoras del sector de los servicios de transporte los diagnósticos estratégicos, especialmente en el área operativa, tienden a centrarse en las fortalezas y debilidades de la empresa, influyendo en políticas y procedimientos como la oferta y demanda del servicio, adecuación de la misión y el propósito, la estructura organizacional, incluyendo políticas y procedimientos que conlleven a la comunicación y la toma de decisiones (Nuñez, 2014).

Durante esta fase se analizan las variables externas e internas de una empresa, a través diversas técnicas de recolección de información, es posible conocer el entorno en que se desenvuelve una organización (García et al., 2017).

Los diagnósticos estratégicos analizan las variables internas y externas que componen el medio de una organización y a partir de este diagnóstico se podrá recabar información que les permitirá conocer su entorno y enfocarse en sus debilidades y fortalezas y desarrollar métodos en relación a los puntos fuerte en los cuales se desenvuelve la organización, para alcanzar la capacidad de productiva a escala de toda empresa micro, pequeñas y medianas (Argoti, 2013).

8.2.8.1. Situación actual

El análisis situacional es la acción de reunir y estudiar información relativa uno o más aspectos de una organización, así como la investigación de los antecedentes que contribuye a formular mejor el problema de la investigación (Basurto, 2016).

8.2.8.2. Análisis FODA

Es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización. Con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias. Es una herramienta que permite un diagnóstico certero que capta la situación actual de la empresas y organizaciones y posibilita la toma de decisiones en línea con las metas y políticas establecidas (Marín, 2012).

8.2.8.3. Análisis interno

El propósito del análisis interno es conocer los principales factores que han influido en el desempeño pasado, evaluar e identificar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa en su funcionamiento y operación. Este análisis incluye aspectos de la organización, tales como el talento humano disponible, la tecnología a su alcance, estructuras formales, redes de comunicación, formal e informal, sus capacidades financieras, etc (Bolaños & Amanda, 2019).

Desde la perspectiva de Espinoza (2017) el análisis interno de una empresa es la oportunidad para profundizar en varios aspectos fundamentales para abordar la internacionalización empresarial. Para esto necesita conocer a detalle sus habilidades, a fin de conocer nuestras debilidades y fortalezas. El análisis interno, nos permite desarrollar ideas estratégicas de mejora. Existe una lista limitada de estos determinantes para el éxito en la internacionalización empresarial, y dependerá de otros factores que varían de una industria a otra, de una empresa a otra, e incluso de un mercado al que se dirija la empresa.

8.2.8.4. Análisis externo

El entorno externo es donde interactúan las fuerzas e instituciones ajenas a la organización que interactúan e influyen en su desempeño (Bravo & Herrera, 2017). Por tal motivo, incluso si no se puede controlar su comportamiento, es importante analizarlo tanto como sea posible. A partir de estas consideraciones se puede obtener una mejor idea de a que se enfrentan la empresa, por lo que su estrategia elegida será la más eficiente (Paucar, 2011).

A través del análisis externo es posible conocer todos los factores que rodea la empresa enfocando las oportunidades y amenazas y determinar los hechos y acontecimiento más importantes y contrarrestar el desempeño de la organización (Figueroa et al., 2017).

8.2.9. Direccionamiento estratégico

La primera etapa de la alineación estratégica es el análisis de investigación estratégica; la segunda etapa es la selección de formulación estratégica, y toma de decisiones; y la tercera etapa es la implementación de medidas estratégicas. La dirección estratégica busca utilizar adecuadamente los medios necesarios para que una organización logre sus objetivos; esto implica que, si el objetivo de la organización es el crecimiento, se establece un marco de acciones que permitan la dirección estratégica para lograr ese objetivo identificando, primero las capacidades internas y las oportunidades y amenazas externas (Fabián & Salomé, 2018).

8.2.9.1. Misión

Desde la perspectiva de Prieto & Rojas (2009) es un declarado mediante la cual la empresa comunica, sus objetivos y filosofía interna y externamente. Una misión distingue a una empresa de otras y de la sociedad. Una declaración de misión debe ser breve, clara y conciso, para evitar ambigüedades o inexactitud. Del mismo modo, la misión crea compromisos, valores, etcétera.

8.2.9.2. Visión

El término misión a veces se usa como sinónimo de la visión o la filosofía de una empresa. Sin embargo, se entiende por visión los objetivos a largo plazo que la empresa quiere alcanzar, mientras que por filosofía se entiende el conjunto de valores humanos (comunicación, espíritu de grupo, participación) que hacen que la empresa funcione (Soto & Inga, 2019).

8.2.9.3. Valores corporativos

El objetivo de las empresas es externalizar las obligaciones institucionales para lograr resultados, sustituir acciones no dirigidas y posibilitar la evaluación de resultados, en todos los procesos organizacionales. Corresponde también a la expresión de los logros que la empresa requiere alcanzar en un plazo determinado y deben guardar relación con la misión y con el análisis interno y externo (Zambrano, 2015).

8.2.9.4. Objetivos estratégicos

Toda organización precisa tener un norte, política o directriz que le permita conocer, a través análisis internos y externos, que metas son probables de alcanzar en el futuro, posteriormente surgirá una planeación estratégica. Definir alcance, lo que se quiere ser y establecer, y cuál es la razón de ser de la empresa son algunos de los aspectos claves que te van a permitir plantear las estrategias adecuadas para cumplir con las expectativas (Basurto, 2016).

8.2.10. Estrategias

Dentro del proceso de planificación estratégica una variable muy importante es la estrategia, de la cual se puede afirmar que el concepto de estrategia es antiguo, los estudios que se han realizado muestran que la estrategia empresarial tiene su origen en dos fuentes: el “arte de hacer la guerra”, es decir, los manuales de estrategia militar, y la “teoría de juegos”. Conjuntamente la estrategia es la dirección y el alcance a largo plazo de una organización que le permite obtener ventaja a través de su combinación de recursos en un entorno cambiante para la organización, para hacer satisfacer las necesidades del mercado y las expectativas de los clientes (Arboleda & Zabala, 2016).

Desde otro punto de vista, la estrategia empresarial es una ventaja competitiva. El único propósito de planificar es permitir que la empresa logre, una ventaja sostenible sobre sus competidores de la manera más eficiente posible. Por lo tanto, la estrategia corporativa implica tratar de cambiarlas fortalezas relativas de una empresa para ganar ventaja sobre su competencia tan eficiente como sea posible (Naulaguaria, 2013).

8.2.11. Planes de acción

El desarrollo de un plan de acción propone gráficamente una metodología de síntesis de lo que se debe hacer, es decir, las acciones que deben presupuestarse y ejecutarse en un periodo de tiempo específico. Esta síntesis de ideas debe ser desarrollada por los responsables de llevar a cabo las acciones de tal forma que se deriven en pequeños planes de acción desarrollados sobre las premisas descritas en este apartado. la interpretación de las acciones a realizar no será suficiente y obligará a llevar a la reflexión a los responsables de área de cómo esta medida debe ser implementada (Casco, 2013).

Para ser una estrategia eficaz, debe convertirse en acciones concretas. Además, es importante designar a un responsable que dé seguimiento y ejecute el plan de acción que se marcara en plazos definidos, Asignar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para evaluar los costos, y de manera específica, priorizar la atención y compromiso del plan en función de su urgencia e importancia (Prieto & Rojas, 2009).

8.2.12. Control estratégico

Los controles como uno de los mecanismos más efectivos para mantener la consistencia entre el comportamiento individual y las expectativas del directorio, Esto se argumenta porque el control incluye supervisión, reglas, burocracias, estandarización, división del trabajo, y herramientas generales para definir límites de comportamiento para la toma de decisiones (Bravo & Herrera, 2017).

El control estratégico o control organizacional es visto como el sistema de decisiones de liderazgo, que controla el desempeño y los resultados de toda la organización, el mecanismo que tienen en cuenta el entorno externo de la organización y la información de retroalimentación de la empresa (Basurto, 2016).

Sobre esto último, Castillo (2010), señala que la implementación de controles estratégicos se enfoca tanto en aspectos internos como externos; así como en el macro y microambiente como en el ámbito interno de la empresa, por tanto, estos elementos no deben ser considerados de manera aislada.

8.2.13. Desempeño organizacional

El desempeño es la manera en que los colaboradores desempeñan sus actividades diarias de trabajo, de acuerdo con criterios sistemáticos, los mismos que se miden en función de la capacidad de la administración para adaptarse, mantenerse y crecer en función de los objetivos de la empresa, con el fin de renovarse de manera constante o, mejor aún, convertirse en una organización de adaptación y crecimiento (Castillo, 2010).

El desempeño organizacional es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, la importancia de aquello radica en la constancia que el trabajador brinda para realizar sus funciones dentro de la organización, orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, esto sirve para mejorar la productividad del colaborador (Figuroa et al., 2017).

El desempeño organizacional como el resultado del comportamiento de los colaboradores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad organizacional a los colaboradores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar (García et al., 2017).

De eso depende un mejor desempeño organizacional, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad organizacional brinda a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad (Mejía, 2014).

8.2.14. La empresa

En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado (Thompson, 2006)

8.2.14.1. Según el Sector de Actividad:

Se clasifican en:

- **Empresas del Sector Primario:** También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.
- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

8.2.14.2. Según el Tamaño:

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.
- **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas Empresas:** En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.

- **Microempresas:** Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Tabla 3. Clasificación de las empresas

Tamaño de empresa	Número de trabajadores
Micro	Entre 1-10
Pequeña	Entre 11 y 50
Mediana	Entre 51 y 200
Grande	Más de 201

Elaborado por. Keyla Montiel

Fuente: Empresa según su tamaño

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

9.1. Preguntas científicas

¿Cuál es el nivel de planificación estratégica en las medianas empresas de servicio del cantón La Maná, año 2021?

A través de las técnicas de la entrevista y la encuesta se logró conocer la situación actual de las empresas de servicio, y entre los principales resultados, se evidenció la falta de planificación estratégica debido al desconocimiento y falta de experiencia del talento humano.

¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios “Cerro el Mirador S.A” y “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, año 2021?

El desempeño organización es bajo, debido a que no existe una estructura acorde a las necesidades de la compañía, lo que evidentemente ocasiona una falta de control en todas las actividades diarias.

¿Cómo influye el diseño de un plan estratégico en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios “Cerro el Mirador S.A” y “COMTRILAMANÁS.A” del cantón La Maná, año 2021?

Influye de manera positiva, sobre todo si se requiere permanecer en el mercado, si se considera el alto grado de competencia, ya que esto permitirá un mejor desarrollo en toda la organización, y además se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Tipo de investigación

Los tipos de investigación que se usaron en la investigación son los siguientes:

10.1.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió fundamentar teóricamente la investigación del proyecto a través de la recolección de información sobre la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.

10.1.2. De Campo

La investigación fue de campo debido a que se acudió a la fuente para recabar información sobre las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021, por medio de la aplicación de encuestas (cuestionario) a los administrativos y trabajadores, y de esta manera se obtuvo información de primera mano.

10.1.3. Descriptiva

La investigación de tipo descriptiva se aplicó con el objetivo de analizar las variables de estudio y los factores que intervienen en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicio, por ello fue necesario elaborar encuestas, donde se tomó en cuenta varios factores para determinar, analizar e interpretar la situación actual de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Deductivo – Inductivo

Este método se utilizó en la identificación de factores que integran el planteamiento del problema para determinar las causas y efectos a realizar en la investigación, e identificarla relación entre la planificación estratégica con el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.

10.2.2. Lógico histórico

Permitió conocer los conceptos legales, filosóficos y teóricos acerca de la elaboración de una investigación en el mejoramiento del servicio al cliente y planificación estratégica.

10.2.3. Analítico sintético

Se elaboró un análisis e interpretación de los datos obtenidos y para ello se realizaron encuestas al área administrativa de las empresas de servicio.

10.3. Técnicas de la investigación utilizada

10.3.1. Encuesta

Con el propósito de recopilar información, se aplicó la técnica de encuesta a los trabajadores de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021.

10.3.2. Entrevista

Esta técnica de investigación fue aplicada a los propietarios o administrativos de las empresas de servicio de transporte Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”.

10.4. Instrumentos utilizados

10.4.1. Cuestionario

Para la realización de las encuestas dirigidas a los socios de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021, se elaboraron cuestionarios de preguntas con el propósito de recopilar información importante.

10.4.2. Proceso de validación del instrumento

La validación del cuestionario se llevó a cabo por medio de revisión de distintas fuentes bibliográficas, para entender los diferentes constructos. El cuestionario estuvo constituido por varias preguntas abiertas relacionadas a la planificación estratégica, y su impacto en el desempeño laboral de las medianas empresas de servicio de transporte, mismas que fueron planteadas con el fin de determinar las distintas categorías y sus variables que se hallan inmersas en la problemática tratada, además se procedió a la revisión de profesionales para la correcta estructuración del instrumento.

10.7. Población y muestra

10.7.1. Población

La población del estudio corresponde al número de empresas de servicio del cantón La Maná, por lo cual se establece una población finita de dos empresas de servicio. Por esta razón, no se consideró la aplicación de una técnica de muestro, debido al número reducido de medianas empresas de servicio.

Tabla 4. Número de empresas de servicio del cantón La Maná

N.	Detalle	Cantidad	Número de trabadores
1	Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A”	1	52
2	Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”	1	67
Total		2	119

Fuente: Elaboración Propia.

10.8. Procesamiento y análisis de la información

Una vez recopilados los datos con los instrumentos diseñados para el efecto, los resultados obtenidos serán ordenados bajo una matriz en Excel, para conocer datos importantes como porcentajes y análisis de frecuencias, para luego obtener las conclusiones, en relación con los objetivos planteados en la investigación.

11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN

11.1. Encuesta realizada a los propietarios y colaboradores de las empresas de servicio.

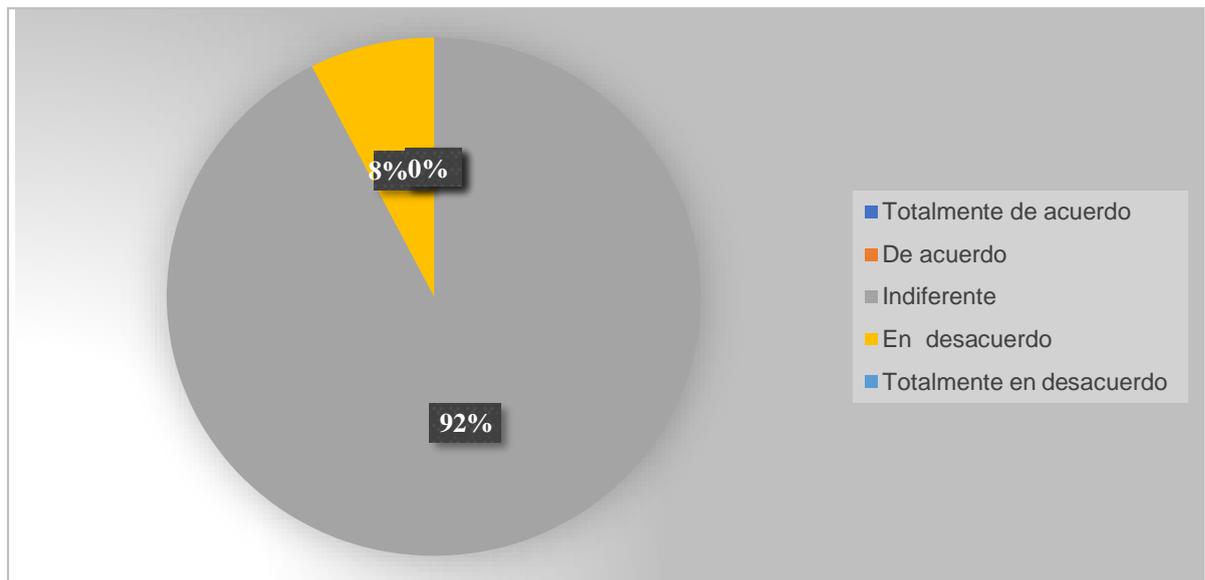
1. ¿Conoce usted la situación actual de la empresa?

Tabla 5. Situación actual de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	110	92
En desacuerdo	9	8
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 1. Situación actual de la empresa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

De la población encuestada, el 92% indicó que es indiferente conocer la situación actual de la empresa, mientras que el 8% está en desacuerdo en conocer la situación de la empresa en la cual labora.

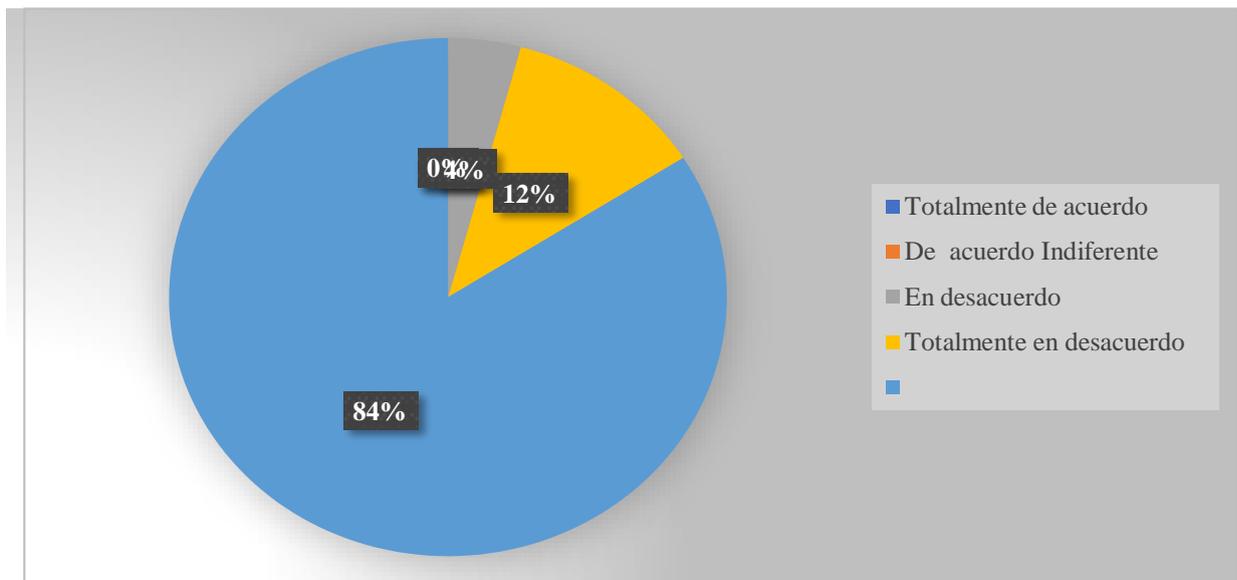
2. ¿Cree usted que la empresa cuenta con un plan estratégico para el logro de sus objetivos?

Tabla 6. Plan estratégico de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	5	4
En desacuerdo	14	12
Totalmente en desacuerdo	100	84
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 2. Plan estratégico de la empresa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 84% de los socios encuestados indicaron estar totalmente desacuerdo en que empresa cuenta con un plan estratégico para el logro de sus objetivos, el 25% estuvo desacuerdo, mientras que el 12% le es indiferente.

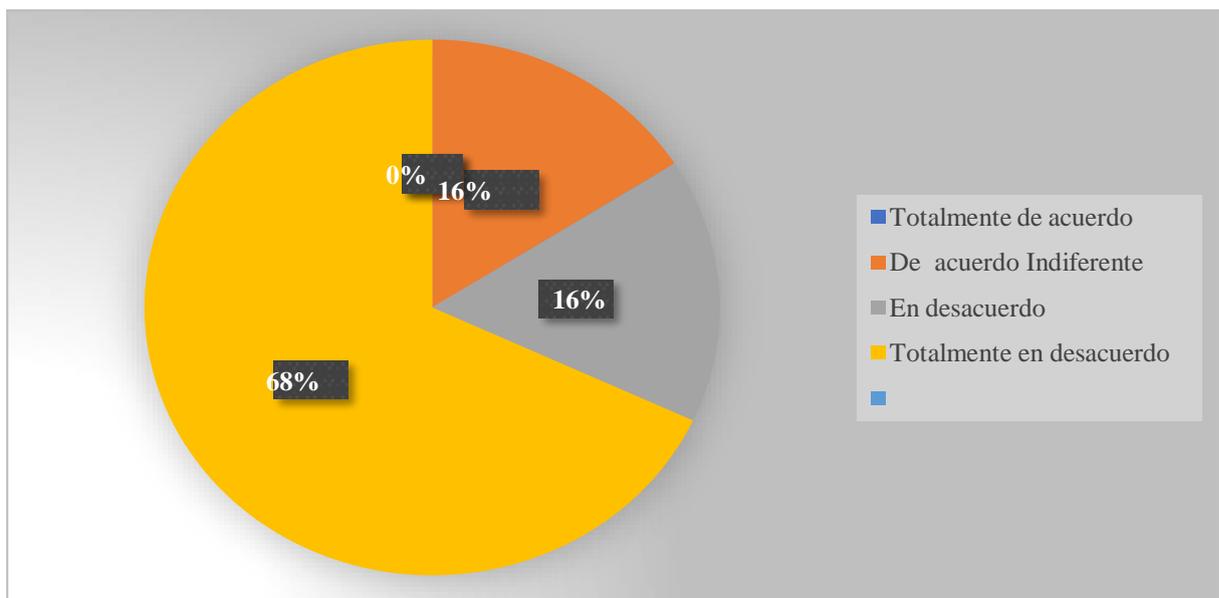
3. ¿La empresa da a conocer su plan estratégico entre los miembros de la misma para el logro de objetivos?

Tabla 7. Plan estratégico entre los miembros de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	19	16
Indiferente	19	16
En desacuerdo	81	68
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 3. Plan estratégico entre los miembros de la empresa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Con respecto al servicio al usuario, el 68% de los trabajadores indicó que está totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, mientras que el 16% estuvo de acuerdo.

4. ¿Desde su posición de colaborador, considera que los directivos socializan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa?

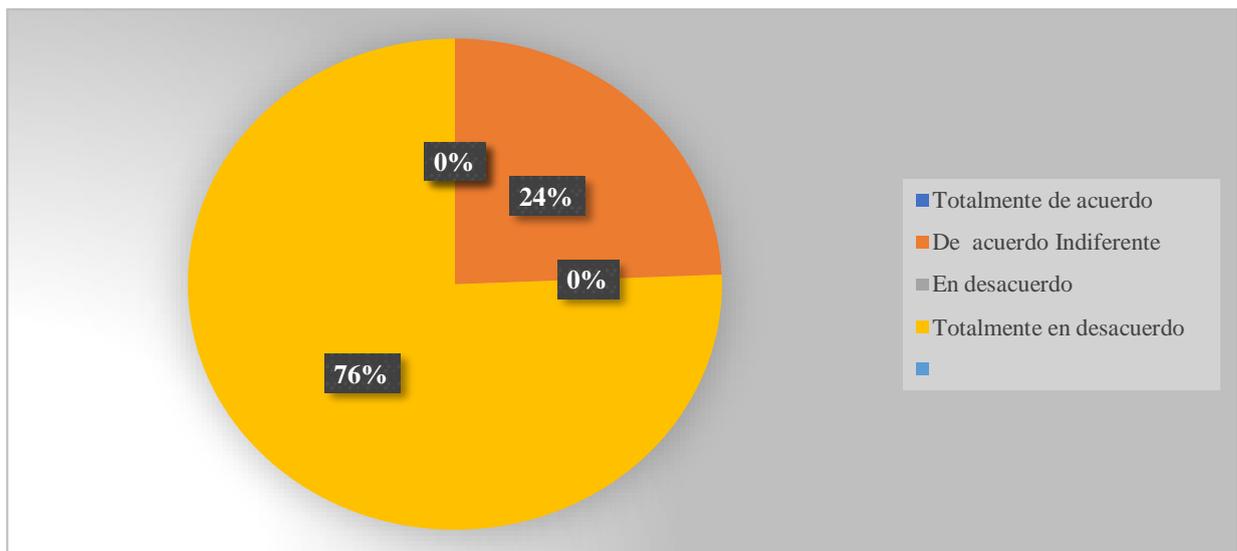
Tabla 8. Socialización de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	19	16
Indiferente	19	16
En desacuerdo	81	68
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 4. Socialización de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 76% indicó estar de acuerdo en que la empresa existe oportunidades profesionales, mientras que el 24% indicó estar en desacuerdo.

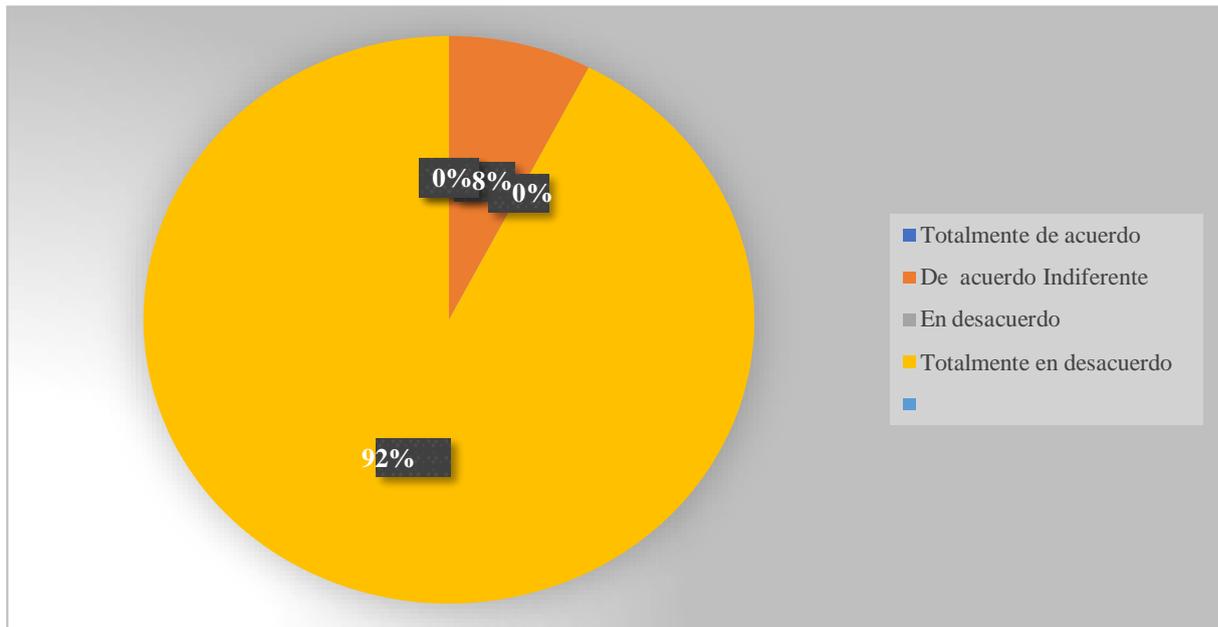
5. ¿Considera que se ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?

Tabla 9. Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	9	8
Indiferente	0	0
En desacuerdo	110	92
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 5. Plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 92% de los socios encuestados considera estar en desacuerdo con relación a si los directivos socializan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, mientras que el 8% indicó estar de acuerdo.

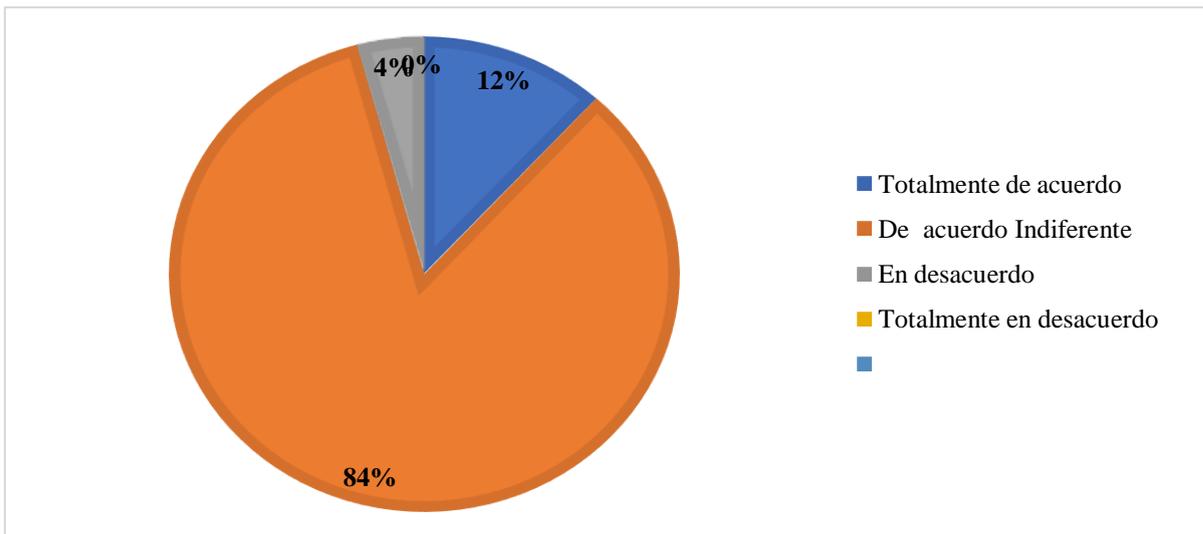
6. ¿Comparte información cuando encuentra nuevas maneras de realizar una tarea?

Tabla 10. Comparte información de nuevas maneras de realizar tarea

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	14	12
De acuerdo	100	84
Indiferente	5	4
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 6. Comparte información de nuevas maneras de realizar tarea



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 84% de los socios estuvo de acuerdo en que la empresa comparte información cuando encuentra nuevas maneras de realizar una tarea, el 12% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 4% es indiferente.

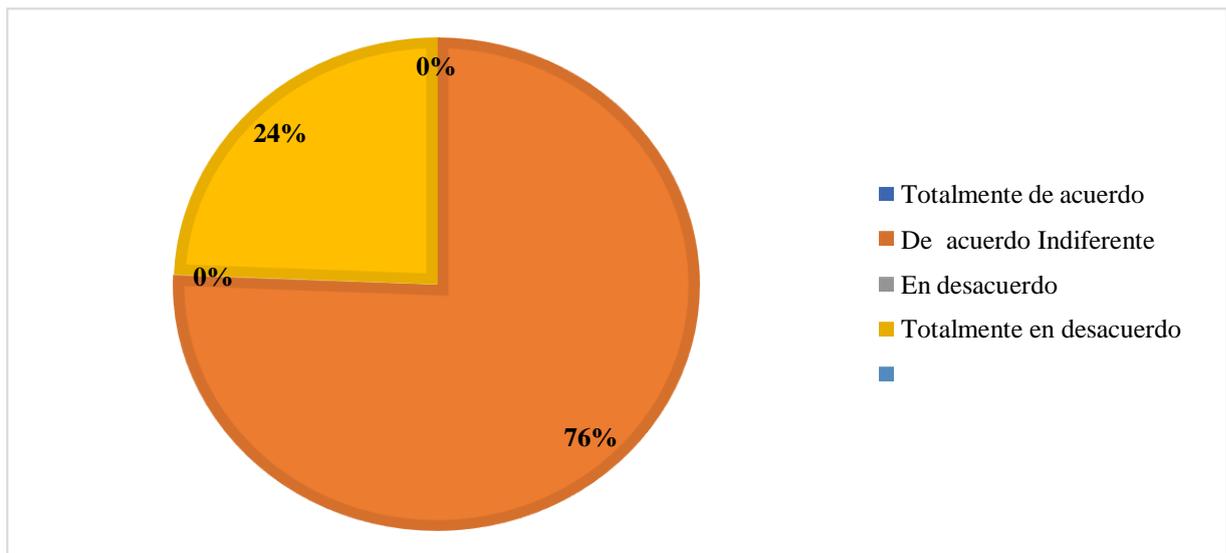
7. ¿Considera que existen oportunidades profesionales en la organización?

Tabla 11. Oportunidades en la organización

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	90	76
Indiferente	0	0
En desacuerdo	29	24
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 7. Oportunidades en la organización



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 76% indicó estar de acuerdo en que la empresa existe oportunidades profesionales, mientras que el 24% indicó estar en desacuerdo.

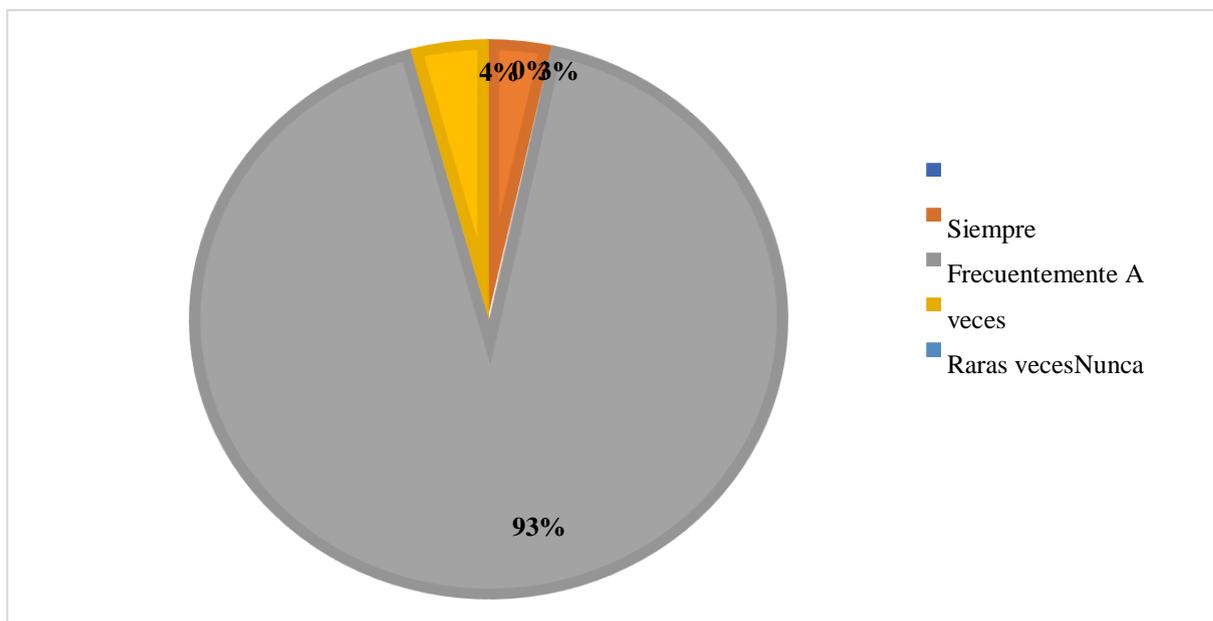
8. ¿Con que frecuencia evalúa el desarrollo de las actividades desempeñadas bajo su cargo en la organización?

Tabla 12. Evaluación del desarrollo de actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Frecuentemente	4	3
A veces	110	92
Raras veces	5	4
Nunca	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 8. Evaluación del desarrollo de actividades



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná.

Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 93% de los socios encuestados considera estar en desacuerdo con relación a si los directivos socializan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, mientras que el 8% indicó estar de acuerdo.

9. ¿Es constante en cualquier tarea que se le asigna en la empresa?

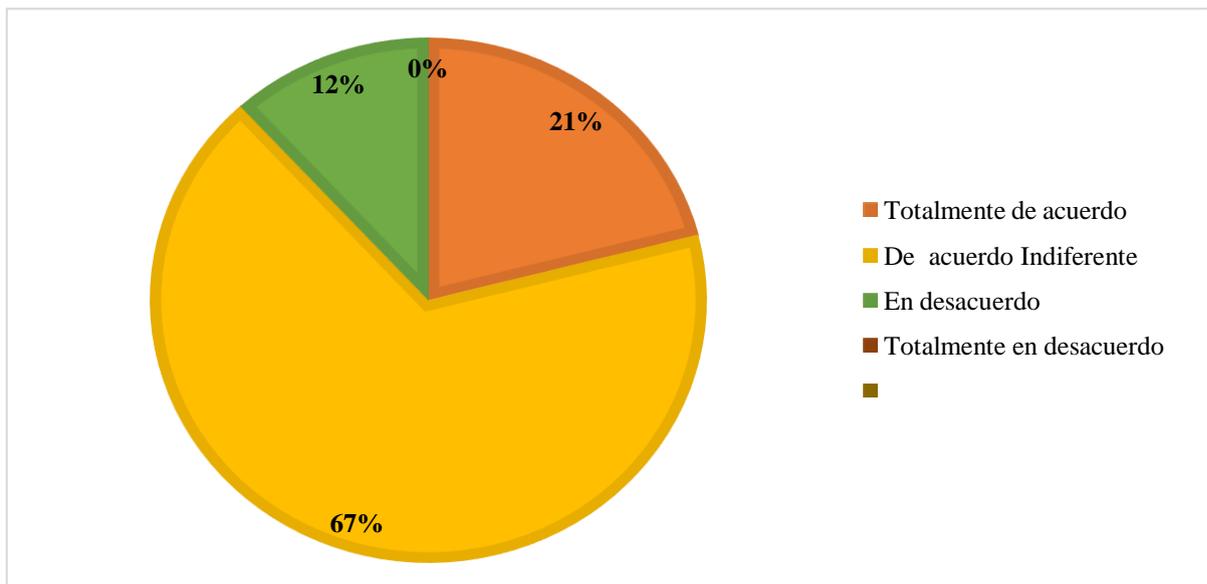
Tabla 13. Constancia en las tareas asignadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	25	21
De acuerdo	80	67
Indiferente	14	12
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná.

Elaboración: Autoras.

Gráfico 9. Constancia en las tareas asignadas



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná.

Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 67% de los socios está de acuerdo en la constancia que asume en cualquier tarea que se le asigna en la empresa, el 21% está totalmente de acuerdo, mientras que el 12% es indiferente.

10. ¿Considera que pueda trabajar en equipo?

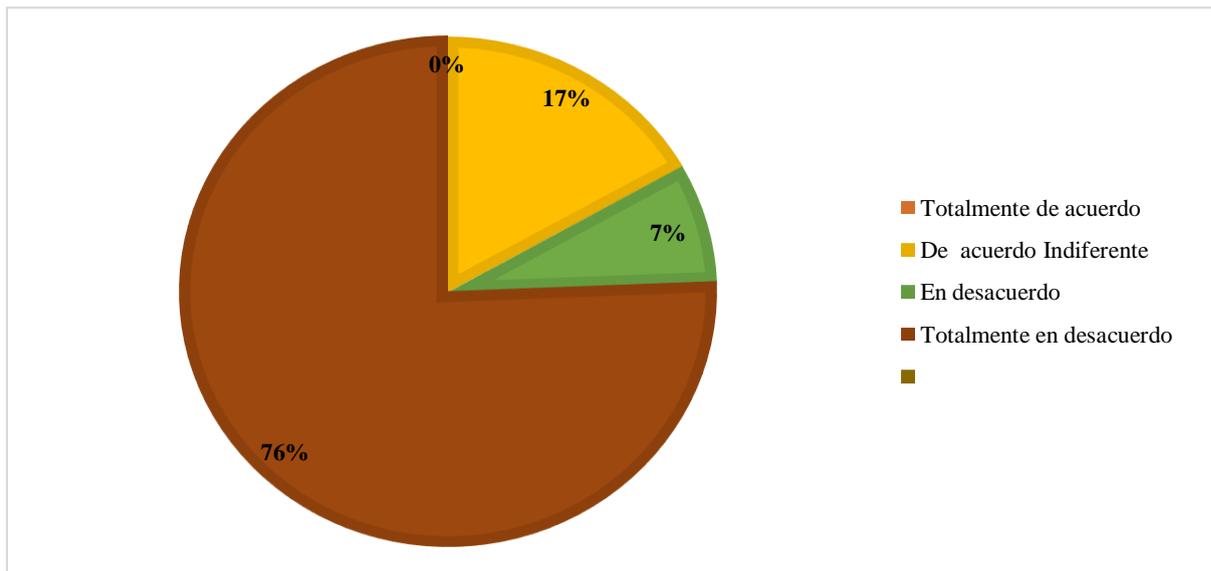
Tabla 14. Trabajo en equipo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	20	17
Indiferente	9	8
En desacuerdo	90	76
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná.

Elaboración: Autoras.

Gráfico 10. Trabajo en equipo



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Con respecto al trabajo en equipo, el 76% indicó estar en desacuerdo en que pueda trabajar en equipo, el 17% está de acuerdo, mientras que el 7% es indiferente.

11. ¿Los beneficios económicos que recibe, satisfacen sus necesidades básicas?

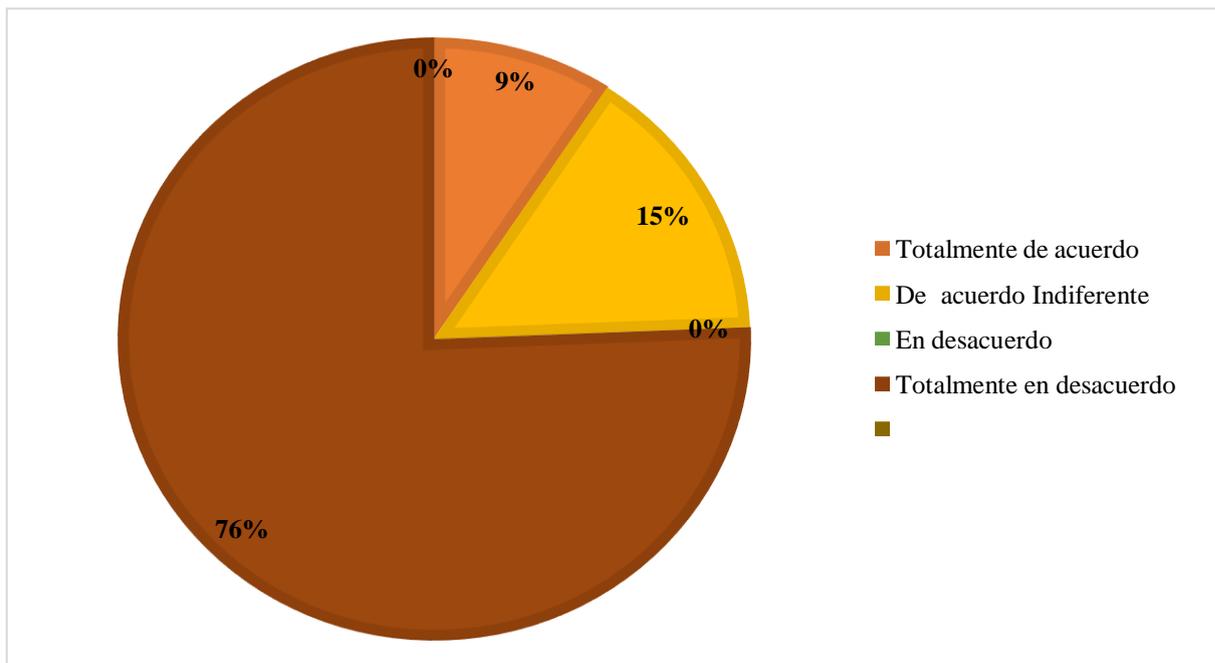
Tabla 15. Satisfacción de las necesidades con los beneficios económicos percibidos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	11	9
De acuerdo	18	15
Indiferente	0	0
En desacuerdo	90	76
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 11. Satisfacción de las necesidades con los beneficios económicos percibidos



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados, el 76% está en desacuerdo sobre los beneficios económicos que recibe, el 15% está de acuerdo, mientras que sólo el 9% está totalmente de acuerdo. Cabe mencionar que estas diferencias podrían darse por el manejo utilizado en ambas empresas evaluadas

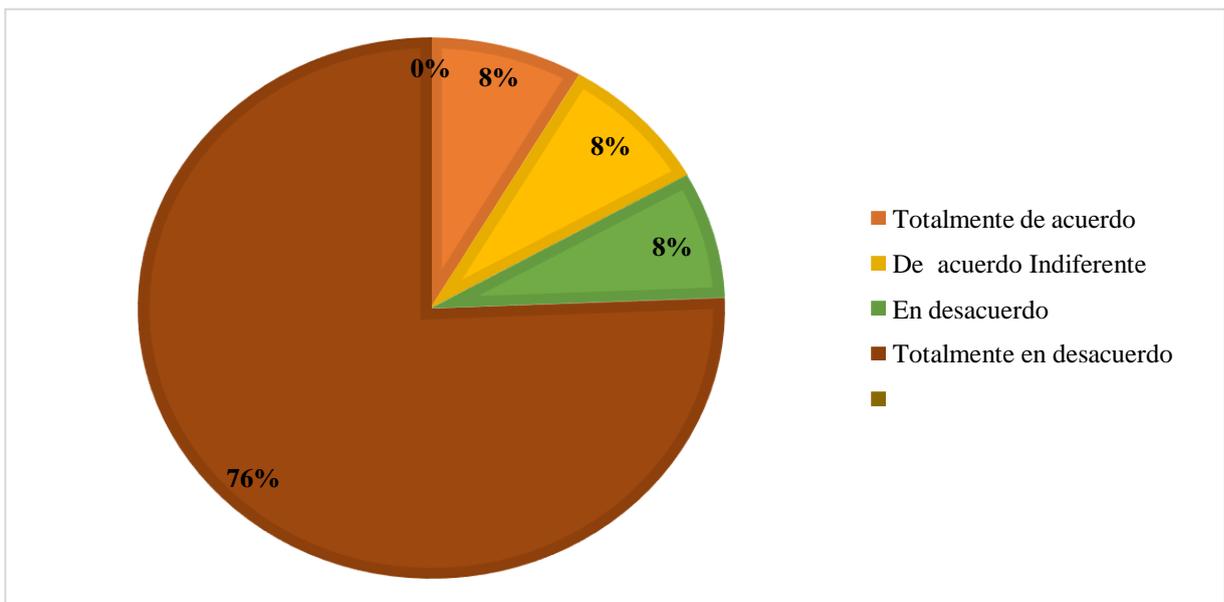
12. ¿Le es posible saber si ha cometido o no errores en su desempeño?

Tabla 16. Errores en el desempeño de actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	10	8
De acuerdo	10	8
Indiferente	9	8
En desacuerdo	90	76
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 12. Errores en el desempeño de actividades



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

En ese mismo aspecto, sobre la evaluación al talento humano, y la posibilidad de saber si ha cometido o no errores en su desempeño, el 76% estuvo en desacuerdo, el 8% consideró que es indiferente, el 8% estuvo de acuerdo, mientras que sólo el 6% indicó estar totalmente de acuerdo sobre el tema en mención.

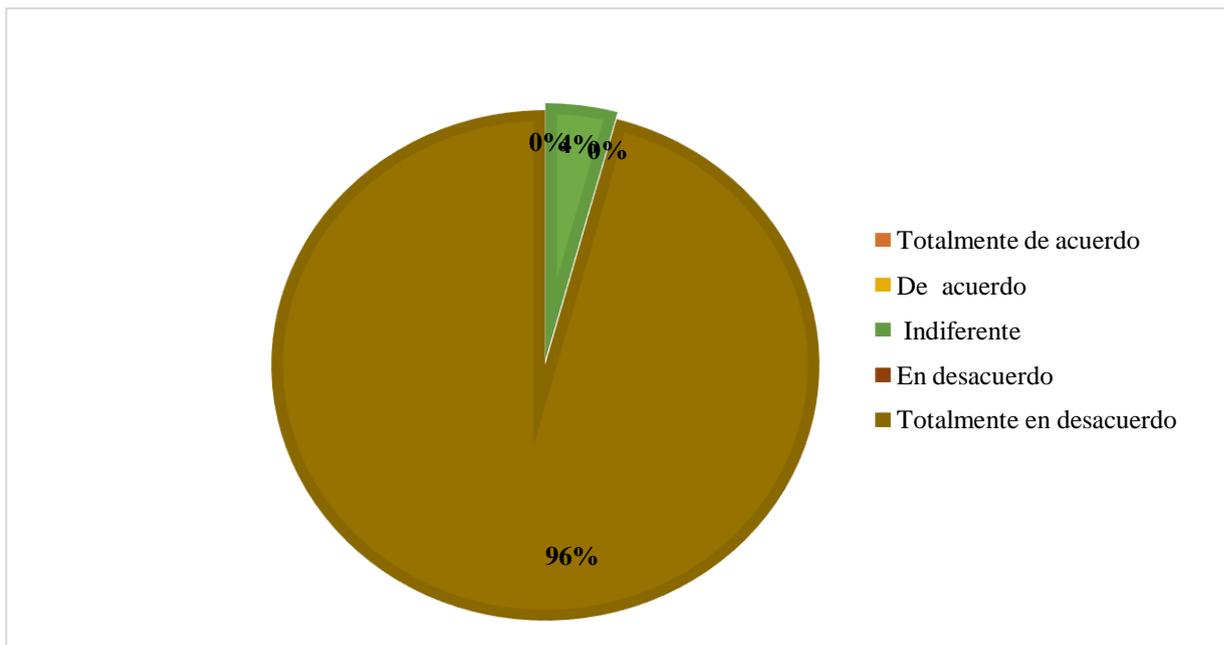
13. ¿Recibe algún tipo de retroalimentación sobre sus funciones?

Tabla 17. Retroalimentación sobre sus funciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	5	4
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	114	96
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 13. Retroalimentación sobre sus funciones



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 96% está totalmente en desacuerdo en que recibe algún tipo de retroalimentación sobre sus funciones, mientras que el 4% es indiferente.

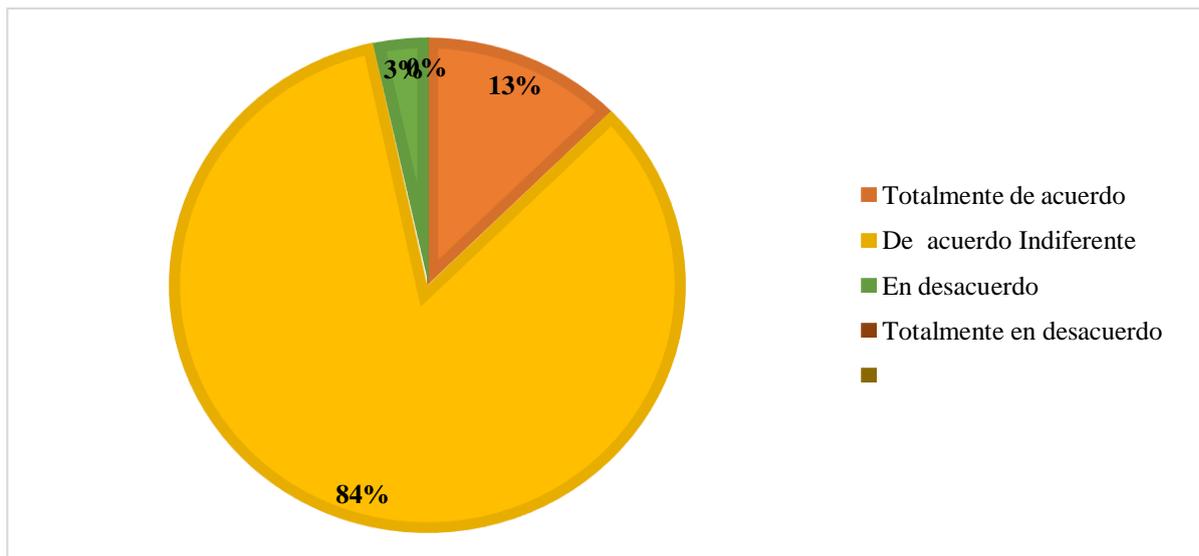
14. ¿Logra mantener atención en el trabajo?

Tabla 18. Atención en el trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	15	13
De acuerdo	100	84
Indiferente	4	3
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 14. Atención en el trabajo



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Con respecto a si los trabajadores logran mantener atención en el trabajo, el 84% está de acuerdo, el 13% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 3% es indiferente.

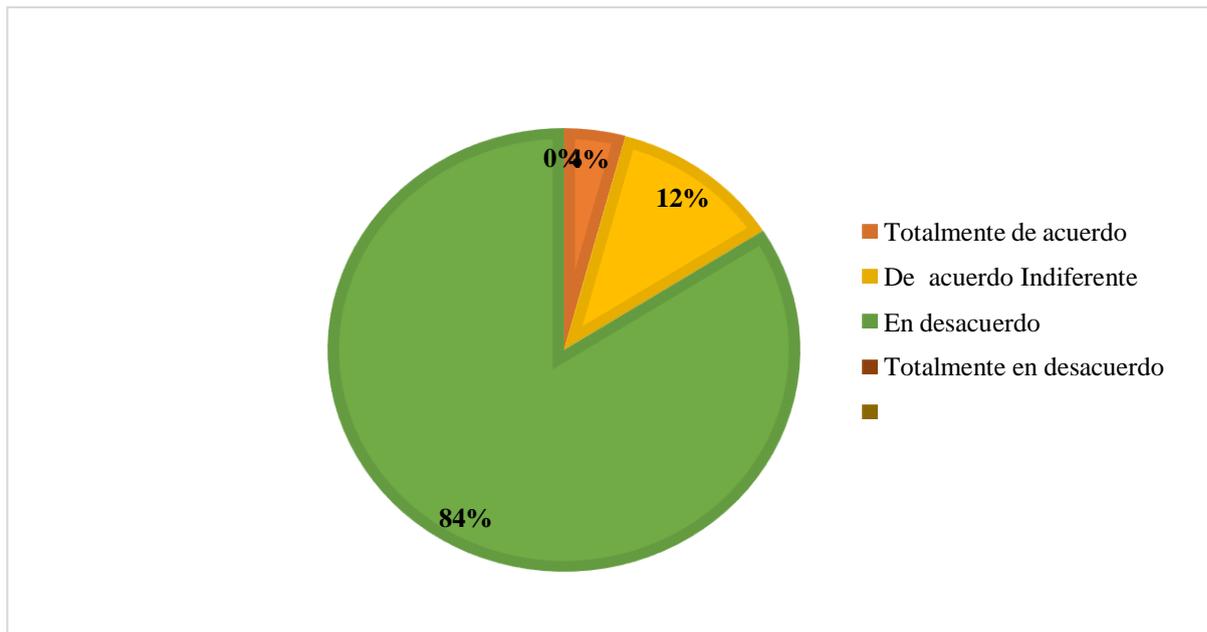
15. ¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?

Tabla 19. Desarrollo de otras capacidades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	5	4
De acuerdo	14	12
Indiferente	100	84
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 15. Desarrollo de otras capacidades



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Sobre el desarrollo de otras capacidades, el 84% fue indiferente, el 12% está de acuerdo, mientras que sólo el 4% está totalmente de acuerdo en que en la empresa en la que labora si es propicio el desarrollo de otras capacidades.

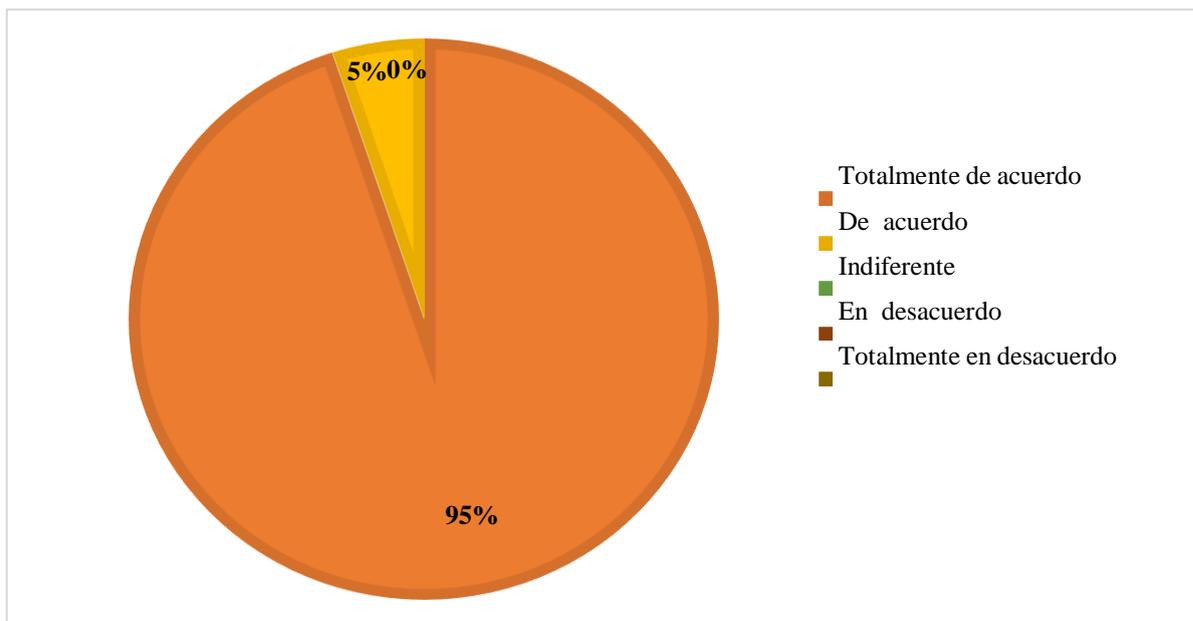
16. ¿Cree que la falta de capacitación afecta la calidad de su trabajo?

Tabla 20. Calidad del trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	113	95
De acuerdo	6	5
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 16. Calidad del trabajo



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 95% de los socios encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que falta de capacitación afecta la calidad de su trabajo, así mismo el 5% restante indicó que está de acuerdo.

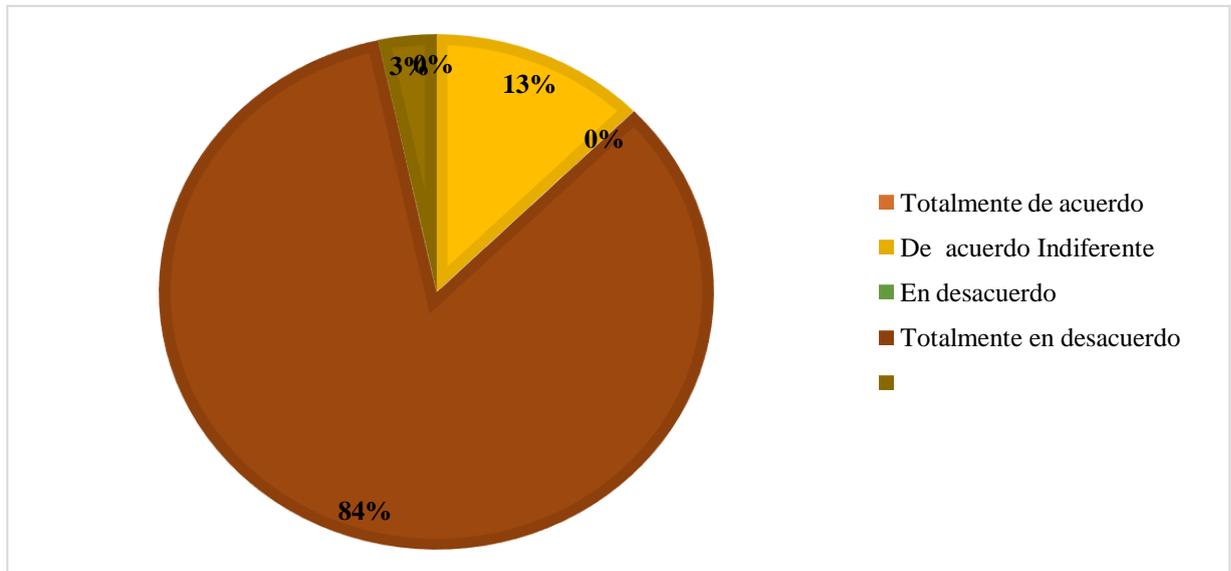
17. ¿La empresa aplica estrategias de calidad para incrementar su cartera de clientes?

Tabla 21. Estrategias aplicadas en la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	15	13
Indiferente	0	0
En desacuerdo	100	84
Totalmente en desacuerdo	4	3
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 17. Estrategias aplicadas en la empresa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados sobre la aplicación de estrategias de calidad para incrementar su cartera de clientes en la empresa, el 84% manifestó que está en desacuerdo, el 13% totalmente en desacuerdo, y sólo el 3% estuvo de acuerdo.

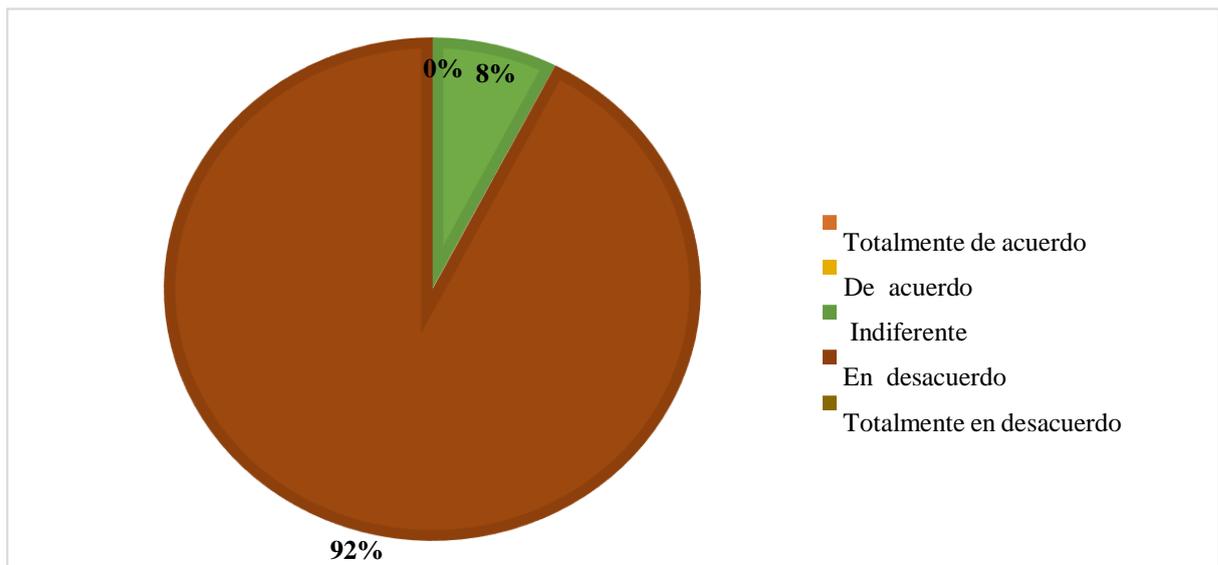
18. ¿La empresa innova constantemente sus estrategias de servicio al cliente?

Tabla 22. Estrategias de servicio al cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	9	8
En desacuerdo	110	92
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 18. Estrategias de servicio al cliente



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 92% de los socios estuvo en desacuerdo sobre el tema de innovación constante de estrategias de servicio al cliente en la empresa, mientras que el 8% indicó que le es indiferente.

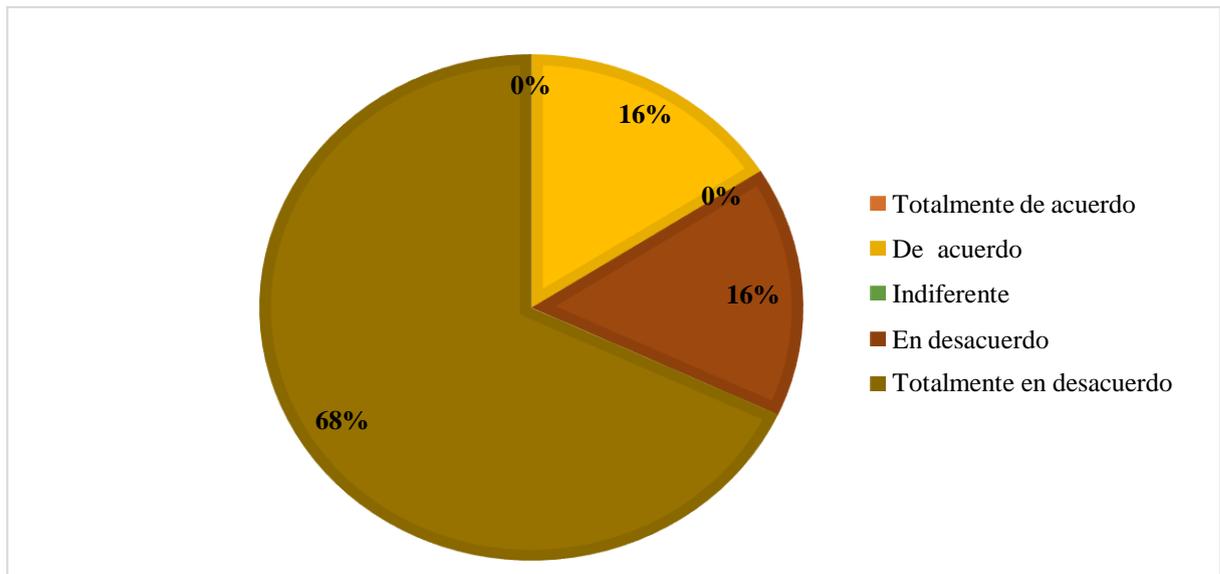
19. ¿Cómo colaborador, considera que la empresa brinda un adecuado servicio al usuario?

Tabla 23. Servicio al usuario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	19	16
Indiferente	0	0
En desacuerdo	19	16
Totalmente en desacuerdo	81	68
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 19. Servicio al usuario



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Con respecto al servicio al usuario, el 68% de los trabajadores indicó que está totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo, mientras que el 16% estuvo de acuerdo.

20. ¿La empresa mantiene relaciones de respeto y cordialidad con todos sus clientes?

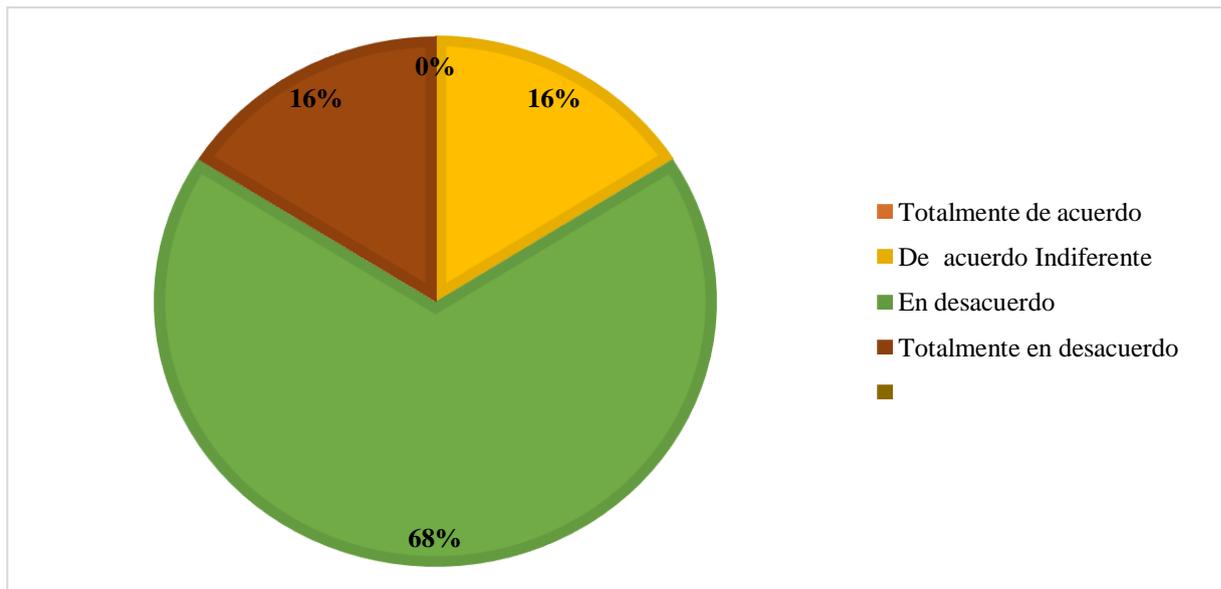
Tabla 24. Respeto y cordialidad con los clientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	19	16
Indiferente	81	68
En desacuerdo	19	16
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 20. Respeto y cordialidad con los clientes



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La

Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 50% de los socios consideró que son indiferente las relaciones de respeto y cordialidad con todos los clientes de la empresa, el 25% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 25% estuvo de acuerdo.

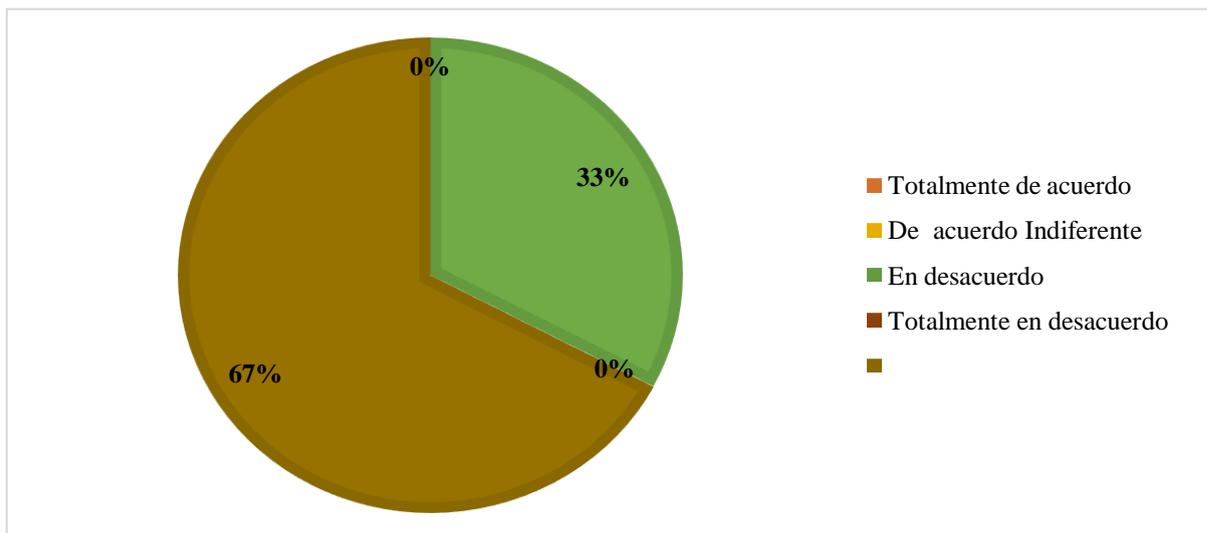
21. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por su labor realizada?

Tabla 25. Reconocimiento por labor realizada

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	39	33
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	80	67
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 21. Reconocimiento por labor realizada



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Sobre los reconocimientos obtenidos por la labor realizada, el 67% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 33% es indiferente.

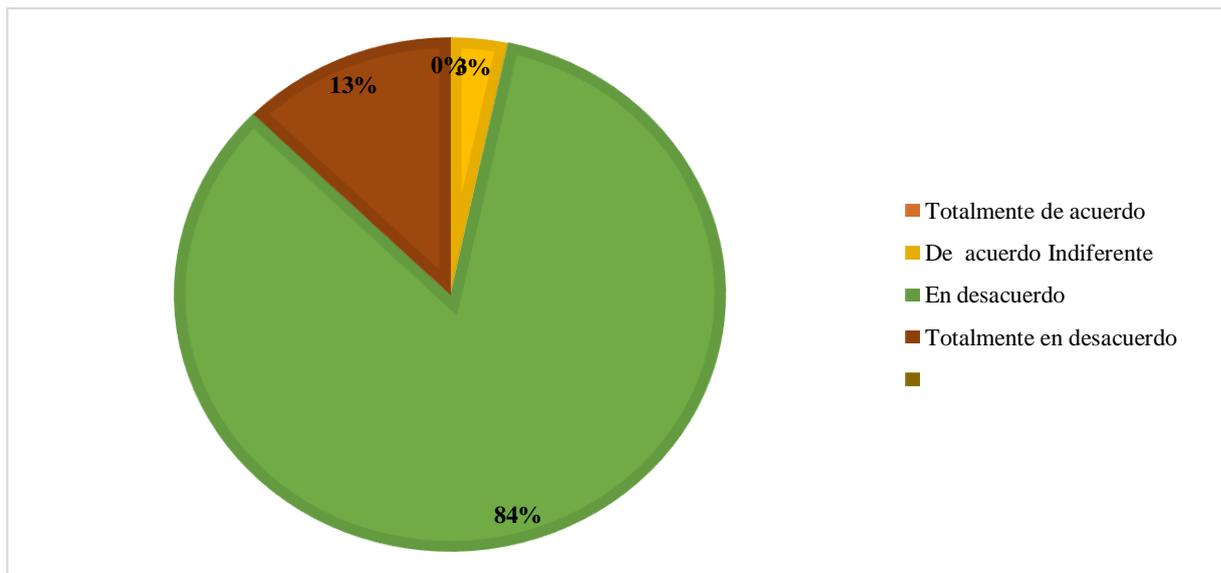
22. ¿La empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado?

Tabla 26. Política de incentivos para reconocer el trabajo realizado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	4	3
Indiferente	100	84
En desacuerdo	15	13
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 22. Política de incentivos para reconocer el trabajo realizado



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 84% de los socios indicó que le es indiferente si la empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado, el 13% estuvo en desacuerdo, mientras que el 3% estuvo de acuerdo.

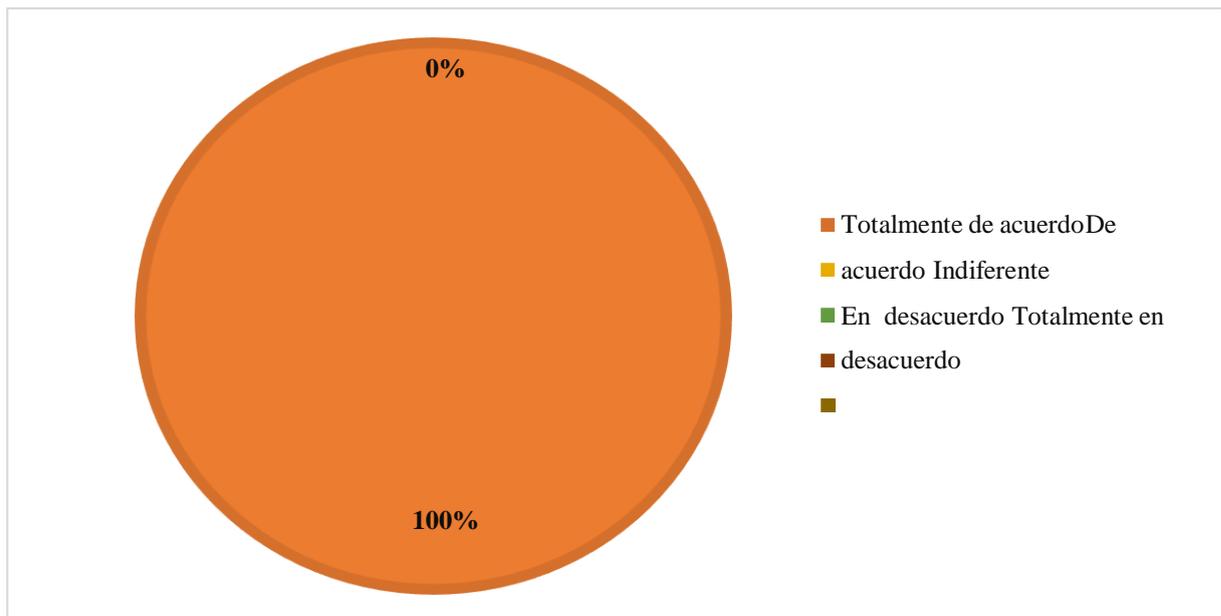
23. ¿Considera necesario que la empresa reconozca su labor de servicio?

Tabla 27. Reconocimiento por el trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	119	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 23. Reconocimiento por el trabajo



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

En este mismo sentido, el 100% de los trabajadores evaluados indicó que está totalmente de acuerdo en que se es necesario que la empresa reconozca su labor de servicio.

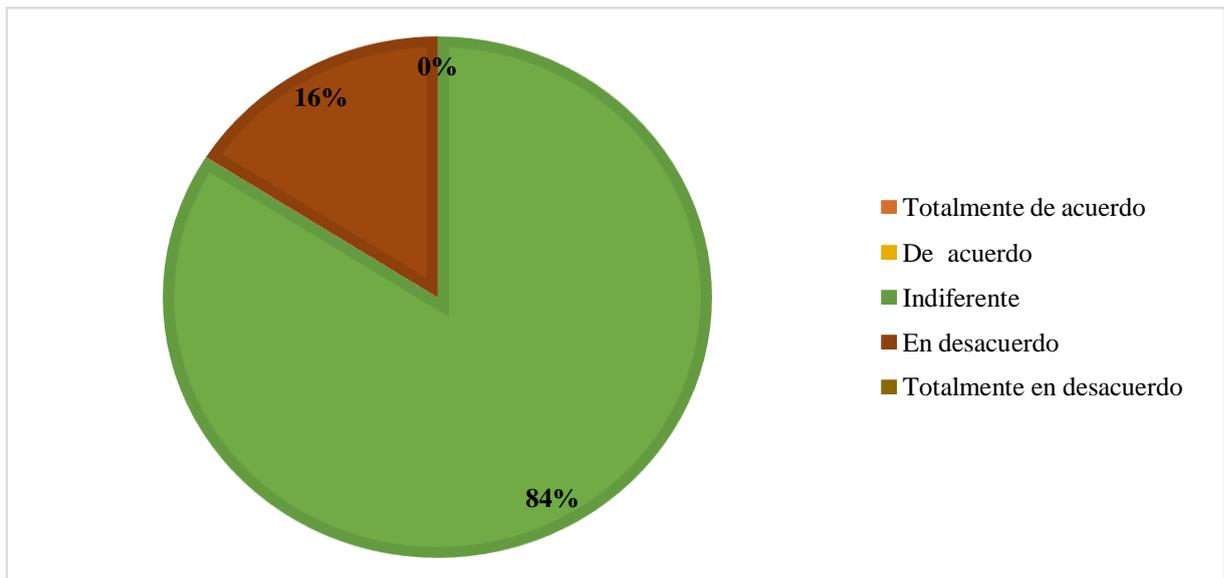
24. ¿Existen políticas de mejora continua en su puesto de trabajo?

Tabla 28. Políticas de mejora continúa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	100	84
En desacuerdo	19	16
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 24. Políticas de mejora continúa



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

El 84% de los socios encuestados le es indiferente si existen o no políticas de mejora continua en su puesto de trabajo, mientras que el 16% estuvo en desacuerdo.

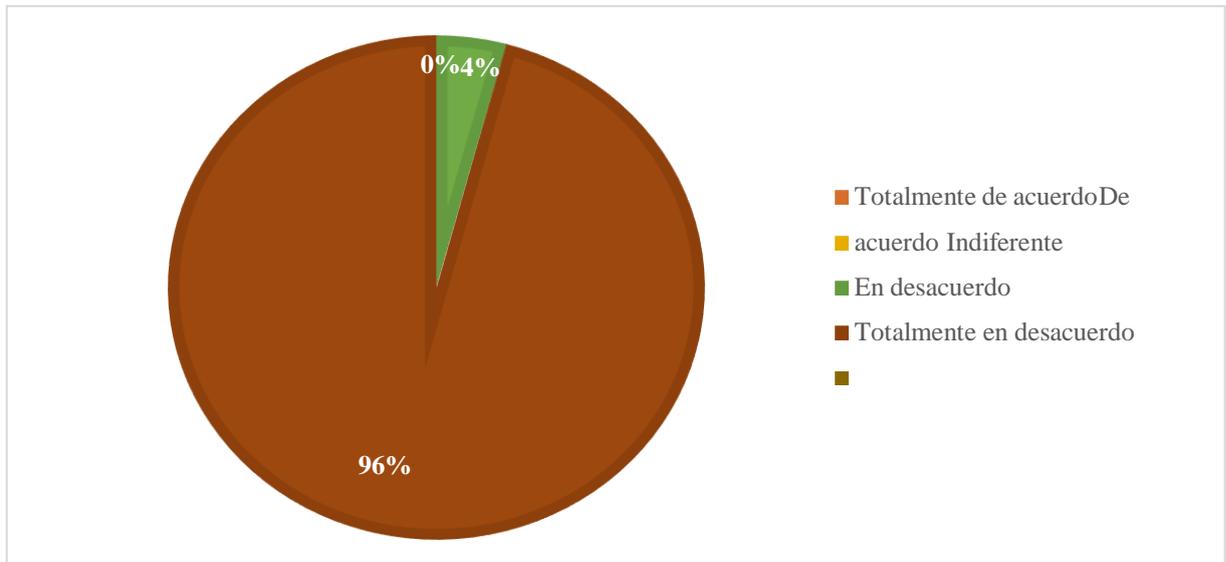
25. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación de las actividades administrativas para el desempeño organizacional?

Tabla 29. Plan de capacitación de las actividades administrativas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	5	4
En desacuerdo	114	96
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 25. Plan de capacitación de las actividades administrativas



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Con relación a que, si la empresa cuenta con un plan de capacitación de las actividades administrativas para el desempeño organizacional, el 96% está en desacuerdo, mientras que el 4% es indiferente respecto al tema.

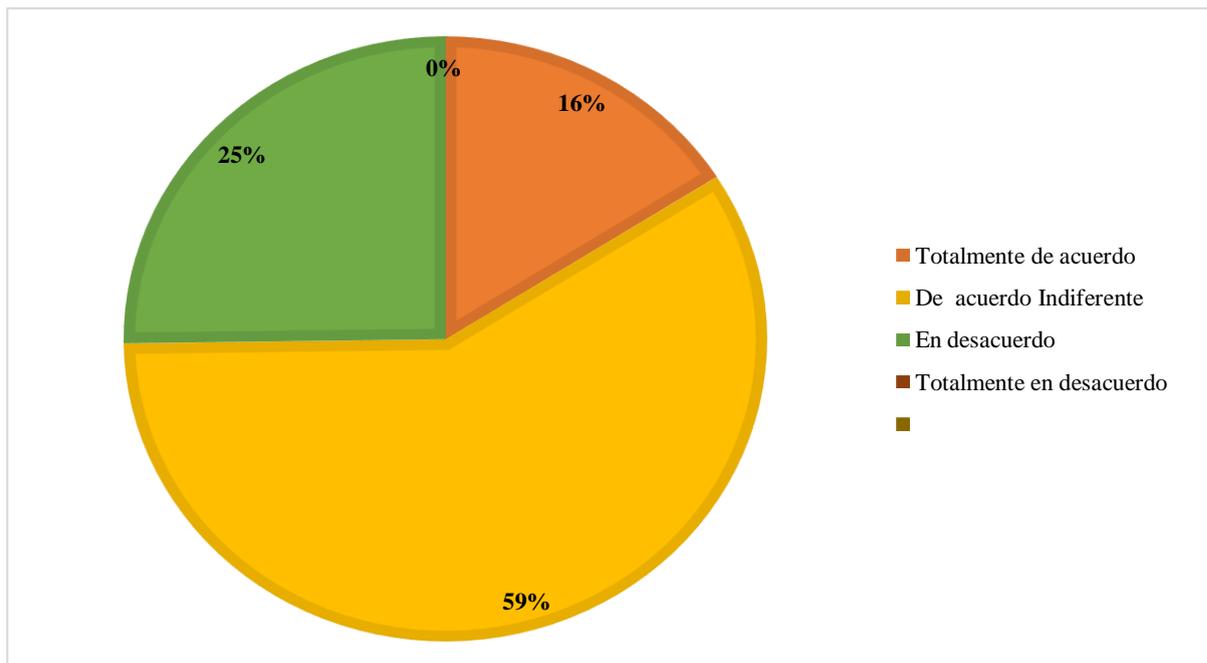
26. ¿Estaría dispuesto a que la empresa mida su productividad para optimizar el desempeño organizacional?

Tabla 30. Análisis de productividad para optimizar el desempeño organizacional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	16
De acuerdo	70	59
Indiferente	30	25
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 26. Análisis de productividad para optimizar el desempeño organizacional



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

En este contexto, el 59% indicó estar de acuerdo en que la empresa mida su productividad para optimizar el desempeño organizacional, el 25% es indiferente, mientras que sólo el 16% estuvo totalmente de acuerdo.

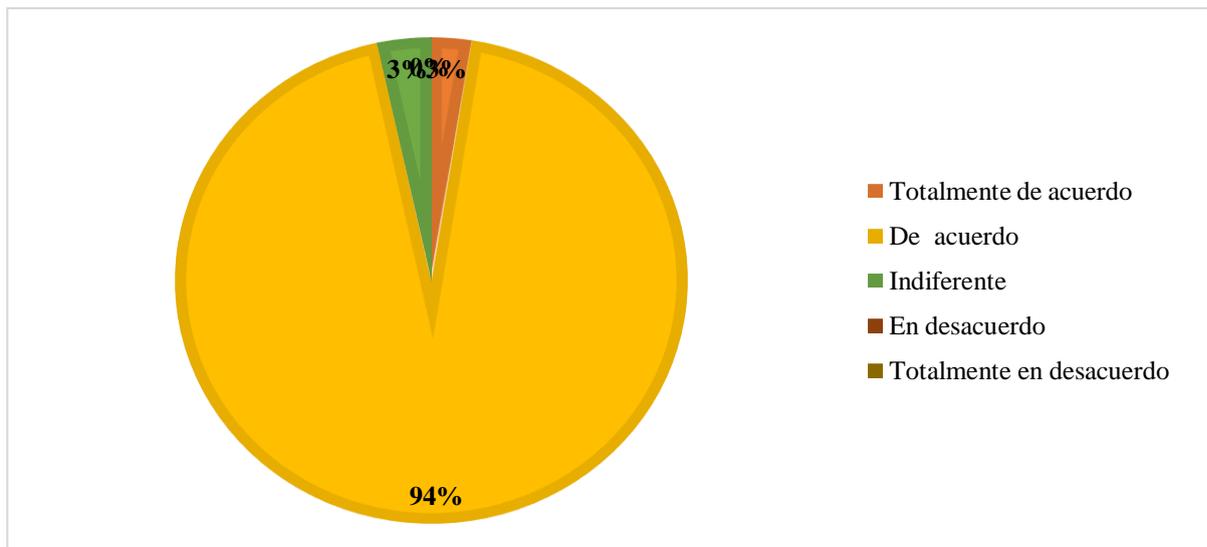
27. ¿Está usted de acuerdo que el seguimiento y control de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo constituye un método de mejora en el desarrollo organizacional?

Tabla 31. Seguimiento y control de las funciones otorgadas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	3	3
De acuerdo	113	95
Indiferente	3	3
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	119	100

Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Gráfico 27. Seguimiento y control de las funciones otorgadas



Fuente: Censo aplicado a las medianas empresas de transporte del cantón La Maná. Elaboración: Autoras.

Análisis e interpretación

Finalmente, el 94% de los socios consideró que está de acuerdo que el seguimiento y control de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo constituye un método de mejora en el desarrollo organizacional, el 3% es indiferente, y sólo el 3% estuvo totalmente de acuerdo.

11.2. Entrevista dirigida al Gerente de las Cooperativas de Transporte

1. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con un plan estratégico?

Los gerentes tanto de la compañía de taxis como los de transportes de tricimotos mencionaron que actualmente, la empresa cuenta con un plan estratégico, sin embargo, cree que deberían mejorar.

2. ¿Con qué frecuencia se reúnen los directivos de esta cooperativa?

Generalmente se reúnen dos veces al mes para tratar algunos puntos a mejorar como la insatisfacción del cliente en cuanto a la calidad de atención.

3. ¿Considera usted que el personal administrativo recibe capacitación adecuada para fortalecer el cargo que desempeña dentro de la cooperativa?

Los gerentes indicaron que se realizan capacitaciones sólo al personal que ingresa a la empresa, no son constantes.

4. ¿En el transcurso de la prestación de sus servicios han experimentado algún tipo de inconvenientes?

En la compañía de taxis como en los de transportes de tricimotos siempre existen inconvenientes, pero se los han sabido solucionar.

5. ¿La cooperativa tiene definida la misión, visión, filosofía, políticas y metas?

Ambas empresas si tienen definida misión, visión, filosofía, políticas y metas, y cumplirlas es el propósito de cada día.

6. ¿Cómo considera que ha sido el desempeño organizacional en los periodos anteriores?

De acuerdo a la entrevista, los gerentes indicaron que el desempeño se registra año a año, sin embargo, en los últimos años ha sido regular.

7. ¿Cree usted que la Compañía de Transporte está preparada para implementar nuevas estrategias que impulsen a un mejor desempeño organizacional?

Consideran que la empresa podría implementar nuevas estrategias para la satisfacción en la atención del cliente, sobre todo si pueden contribuir a mejorar sus deficiencias.

11.3. Diagnóstico de situación inicial

La Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, han venido laborando más de cinco años en la prestación de servicios públicos y privados en el cantón La Maná. Por tanto, el crecimiento dinámico y sostenido de estas compañías de transporte se debe a la alta participación de socios como parte fundamental del desarrollo, además de la aceptación por parte de los usuarios; sin embargo, se han registrado índices de desorganización institucional, la cual ha afectado el desenvolvimiento de sus actividades internas como externas, así como la atención a los usuarios.

11.3.1. Organigrama institucional

De acuerdo al organigrama se puede definir la estructura por la cual están dirigidas las compañías son las siguientes:

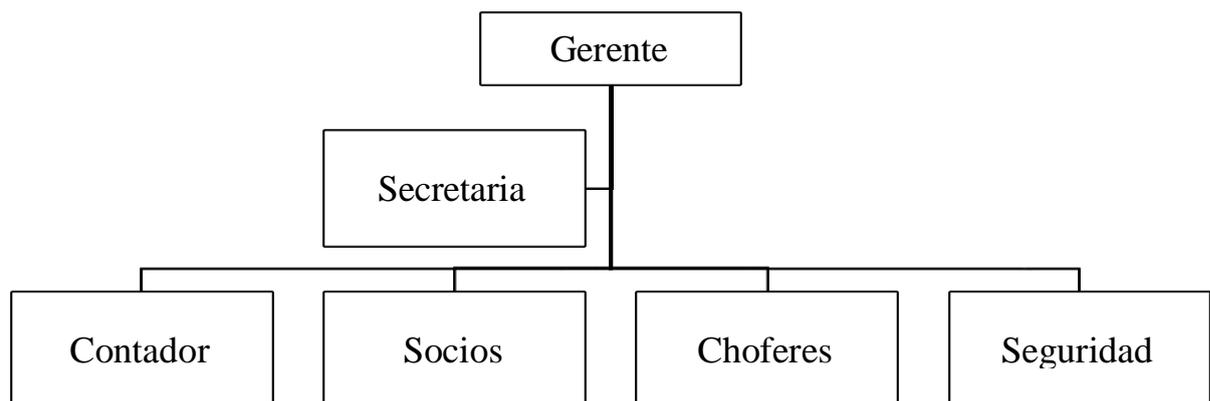


Figura 2. Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”.

Cabe mencionar que el organigrama institucional de ambas compañías varía en algunos términos o cargos, sin embargo, las funciones son las mismas.

11.3.2. Direccionamiento estratégico Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”.

11.3.2.1. Visión actual

Ser una empresa líder en el cantón La Maná, cuyo compromiso es brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

11.3.2.2. Misión actual

Brindar un servicio de transporte de calidad, sirviendo con eficiencia a la ciudadanía del cantón.

11.3.2.3. Valores de la compañía

La empresa declara que los siguientes enunciados son los principios y valores en los cuales fundamenta su gestión:

- ❖ Honestidad.- respetando las leyes de la sociedad.
- ❖ Compromiso.- Recurso humano comprometido con los objetivos empresariales.
- ❖ Servicio.- Acciones orientadas hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios, a fin de lograr el bien común.
- ❖ Eficiencia.- Trabajo de calidad, mediante un sistema de mejoramiento continuo.

11.3.3. FODA

11.3.3.1. Análisis situacional

Una vez que se aplicaron los instrumentos para la recolección de los datos, se procesaron mediante la exploración de la matriz FODA, debido a que es una herramienta de conexión con la situación actual de la asociación donde refleja información específica sobre los componentes claves que puedan favorecer o dificultar la acciones que se hagan para el crecimiento de la compañía.

Además, mediante la observación, se consideraron factores críticos e importantes sobre o así las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, las cuales fueron detectadas a través del análisis considerando los aspectos positivos, identificándose los siguientes:

Tabla 32. Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
❖ Cantidad de unidades considerable	❖ Falta de un plan estratégico
❖ Número de usuarios consolidado	❖ Falta de capacitación
❖ Unidades modernas	❖ Mal manejo de las operaciones
❖ Disponibilidad de un buen número de socios	❖ Inexperiencia del personal operativo
❖ Experiencia en el negocio	❖ Escaso conocimientos en atención al cliente
	❖ Estructura organizacional flexible.
Oportunidades	Amenazas
❖ Crecimiento del mercado local	❖ Insatisfacción del cliente
❖ Presupuesto para inversión e innovación	❖ Falta de una adecuada organización institucional
❖ Posibilidad de posicionamiento en el mercado	❖ Transporte informal
	❖ Desastres Naturales
❖ Desarrollo de capacitaciones para el desempeño organizacional	❖ Insuficientes conexiones externas
❖ Capacidad de trabajo en equipo	❖ Mayor competencia
❖ Fortalecimiento del talento humano y acceso a nuevas tecnologías.	

Elaboración: Autoras.

Con este análisis de ideas se evaluó cada factor interno y externo a través de la matriz de interacción. Estos valores ayudaron a definir en qué situación se encuentran las empresas de transporte, y a partir de allí se formularon estrategias de mejora.

Tabla 33. Factores internos

Factores internos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Número de transportes considerable	0.08	4	0.32
Disponibilidad de recursos para desarrollar programas de capacitación, motivación e incentivos	0.08	4	0.32
Número de usuarios consolidado	0.08	4	0.32
Transportes modernos	0.08	4	0.32
Disponibilidad de un buen número de socios	0.08	4	0.32
Experiencia en el negocio	0.08	4	0.32
Falta de un plan estratégico	0.04	2	0.08
Falta de capacitación	0.04	1	0.04
Mal manejo de las operaciones	0.04	1	0.04
Inexperiencia del personal operativo	0.04	1	0.04
Escaso conocimientos en atención al cliente	0.02	1	0.04
Estructura organizacional flexible.	0.02	2	0.02
Total	0.68	28	2.20

Elaboración: Autoras.

De acuerdo a los resultados en el análisis interno, el valor de 2.20 indica que las fortalezas tienden a predominar en mayor cantidad que debilidades internas, lo que revela que en las empresas medianas hay factores que podrían permitir el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 34. Factores externos

Factores externos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Crecimiento del mercado local	0.08	4	0.32
Presupuesto para inversión e innovación	0.08	4	0.32
Posibilidad de posicionamiento en el mercado	0.08	4	0.32
Desarrollo de capacitaciones para el desempeño organizacional	0.08	4	0.32
Capacidad de trabajo en equipo	0.08	4	0.32
Fortalecimiento del talento humano y acceso a nuevas tecnologías.	0.08	4	0.32
Insatisfacción del cliente	0.04	1	0.04
Falta de una adecuada organización institucional	0.02	1	0.04
Transporte informal	0.06	2	0.12
Regulaciones locales	0.05	1	0.05
Insuficientes conexiones externas	0.05	1	0.05
Mayor competencia	0.05	1	0.05
Total	0.75	31	2.27

Elaboración: Autoras.

Los resultados reflejaron que las empresas de transporte estudiadas tienen muchas oportunidades que le permitiría crecer si se aplican los correctivos a tiempo. Cabe mencionar que en el análisis externo un valor de 2.27 indica que las oportunidades predominan en las amenazas, por lo que es necesario tomar acciones que lleven a la formulación de estrategias claras y precisas para el beneficio de las mismas.

11.4. Análisis de los Resultados según los Objetivos

Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de la situación actual en medianas empresas Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, determinando el estado de la planificación en la organización en el año 2021.

Los resultados obtenidos a los socios de la Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, fueron los siguientes:

De la población encuestada, el 92% indicó que es indiferente conocer la situación actual de la empresa, mientras que el 8% está en desacuerdo en conocer la situación de la empresa en la cual labora.

El 84% de los socios encuestados indicaron estar totalmente desacuerdo en que empresa cuenta con un plan estratégico para el logro de sus objetivos, el 25% estuvo desacuerdo, mientras que el 12% le es indiferente.

Con respecto a si la empresa da a conocer su plan estratégico entre los miembros de la misma para el logro de objetivos, el 50% indicó estar en desacuerdo, el 25% le es indiferente, mientras que sólo el 25% restante manifestó estar de acuerdo en que la empresa da a conocer el plan estratégico, sobre todo al ingreso de los trabajadores.

El 92% de los socios encuestados considera estar en desacuerdo con relación a si los directivos socializan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, mientras que el 8% indicó estar de acuerdo.

De acuerdo a los resultados, el 75% estuvo desacuerdo en que, si la empresa ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, mientras que el 25% consideró estar de acuerdo.

El 84% de los socios estuvo de acuerdo en que la empresa comparte información cuando encuentra nuevas maneras de realizar una tarea, el 12% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 4% es indiferente.

Según los resultados, el 76% indicó estar de acuerdo en que la empresa existe oportunidades profesionales, mientras que el 24% indicó estar en desacuerdo.

El 92% de los encuestados a veces evalúa el desarrollo de las actividades desempeñadas bajo su cargo en la organización, el 4% indicó que raras veces, mientras que sólo el 3% evalúa frecuentemente su desempeño.

El 67% de los socios está de acuerdo en la constancia que asume en cualquier tarea que se le asigna en la empresa, el 21% está totalmente de acuerdo, mientras que el 12% es indiferente.

Con respecto al trabajo en equipo, el 76% indicó estar en desacuerdo en que pueda trabajar en equipo, el 31% está de acuerdo, mientras que el 17% es indiferente.

De acuerdo a los resultados, el 76% está en desacuerdo sobre los beneficios económicos que recibe, el 15% está de acuerdo, mientras que sólo el 9% está totalmente de acuerdo. Cabe mencionar que estas diferencias podrían darse por el manejo utilizado en cada una de las empresas evaluadas.

En ese mismo aspecto, sobre la evaluación al talento humano, y la posibilidad de saber si ha cometido o no errores en su desempeño, el 76% estuvo en desacuerdo, el 8% consideró que es indiferente, el 8% estuvo de acuerdo, mientras que sólo el 6% indicó estar totalmente de acuerdo sobre el tema en mención.

El 96% está totalmente en desacuerdo en que recibe algún tipo de retroalimentación sobre sus funciones, mientras que el 4% es indiferente.

Con respecto a si los trabajadores logran mantener atención en el trabajo, el 84% está de acuerdo, el 13% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 3% es indiferente.

Sobre el desarrollo de otras capacidades, el 84% fue indiferente, el 12% está de acuerdo, mientras que sólo el 4% está totalmente de acuerdo en que en la empresa en la que labora sí es propicio el desarrollo de otras capacidades.

El 85% de los socios encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que falta de capacitación afecta la calidad de su trabajo, así mismo el 4% restante indicó que está de acuerdo.

Según los resultados sobre la aplicación de estrategias de calidad para incrementar su cartera de clientes en la empresa, el 84% manifestó que está en desacuerdo, el 13% totalmente de desacuerdo, y sólo el 3% estuvo de acuerdo.

El 92% de los socios estuvo en desacuerdo sobre el tema de innovación constante de estrategias de servicio al cliente en la empresa, mientras que el 8% indicó que le es indiferente.

Con respecto al servicio al usuario, el 68% de los trabajadores indicó que está totalmente de desacuerdo, el 16% en desacuerdo, mientras que el 16% estuvo de acuerdo.

El 50% consideró que son indiferentes las relaciones de respeto y cordialidad con todos los clientes de la empresa, el 25% está en desacuerdo, mientras que el 25% estuvo de acuerdo.

Sobre los reconocimientos obtenidos por la labor realizada, el 67% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 33% es indiferente.

El 63% de los socios indicó que le es indiferente si la empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado, el 31% estuvo en desacuerdo, mientras que el 6% estuvo de acuerdo.

En este mismo sentido, el 100% de los trabajadores evaluados indicó que está totalmente de acuerdo en que es necesario que la empresa reconozca su labor de servicio.

El 84% de los socios encuestados le es indiferente si existen o no políticas de mejora continua en su puesto de trabajo, mientras que el 16% estuvo en desacuerdo.

Con relación a que, si la empresa cuenta con un plan de capacitación de las actividades administrativas para el desempeño organizacional, el 96% está en desacuerdo, mientras que el 4% es indiferente respecto al tema.

En este contexto, el 59% indicó estar de acuerdo en que la empresa mida su productividad para optimizar el desempeño organizacional, el 25% es indiferente, mientras que sólo el 16% estuvo totalmente de acuerdo.

Finalmente, el 94% de los socios consideró que está de acuerdo que el seguimiento y control de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo constituye un método de mejora en el desarrollo organizacional, el 3% es indiferente, y sólo el 3% estuvo totalmente de acuerdo.

Los resultados reflejaron que las empresas de transporte estudiadas tienen muchas oportunidades que le permitiría crecer si se aplican los correctivos a tiempo. Cabe mencionar que en el análisis externo un valor de 2.27 indica que las oportunidades predominan en las amenazas, por lo que es necesario tomar acciones que lleven a la formulación de estrategias claras y precisas para el beneficio de las mismas.

Los resultados reflejaron que las empresas de transporte estudiadas tienen muchas oportunidades que le permitiría crecer si se aplican los correctivos a tiempo. Cabe mencionar que en el análisis externo un valor de 2.27 indica que las oportunidades predominan en las amenazas.

11.5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Plan estratégico de la empresa de servicios “Cerro el Mirador S.A” “COMTRILAMANÁ S.A” del cantón La Maná, año 2021.

11.4.1. Importancia

La propuesta de realizar un plan estratégico para el desarrollo organizacional de las medianas empresas de transporte en el cantón La Maná, se basa en la importancia que brinda su análisis, ya que contribuye a que los directivos de la Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, visualicen a largo plazo la dirección que quieren darle a la empresa, y este a su vez es transmitido a todo el personal, para la obtención de sus objetivos.

11.4.2. Objetivos estratégicos

11.4.2.1. Objetivo general

Implementar el plan estratégico en la Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes de Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, cantón La Maná, para su desarrollo organizacional.

11.4.2.2. Objetivos específicos

- ❖ Garantizar un servicio de transporte con calidad y eficiencia, a través de la implementación de un adecuado organigrama institucional.
- ❖ Mejorar y potenciar las capacidades de todo el personal, para un correcto desempeño organizacional, mediante programas de capacitación, orientadas hacia la calidad total en todas sus actividades.
- ❖ Promover una cultura orientada al servicio, a través de una adecuada atención al usuario.
- ❖ Fomentar la responsabilidad social en la toma de decisiones en las medianas empresas de transporte, aportando con proyectos que contribuyan al desarrollo de la ciudadanía.

11.4.3. Direccionamiento estratégico propuesto

Las compañías que desea crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado necesitan establecer las estrategias adecuadas que permitan lograr sus objetivos. Para ello se muestran los direccionamientos estratégicos actuales y los creados mediante el análisis en la investigación, los cuales son:

11.4.3.1. Visión proyectada

Convertirnos en una compañía líder en el País, guiados hacia una correcta distribución y comercialización, cuyo compromiso es proporcionar productos de calidad respetando las leyes de soberanía alimentaria y a la naturaleza como principio filosófico.

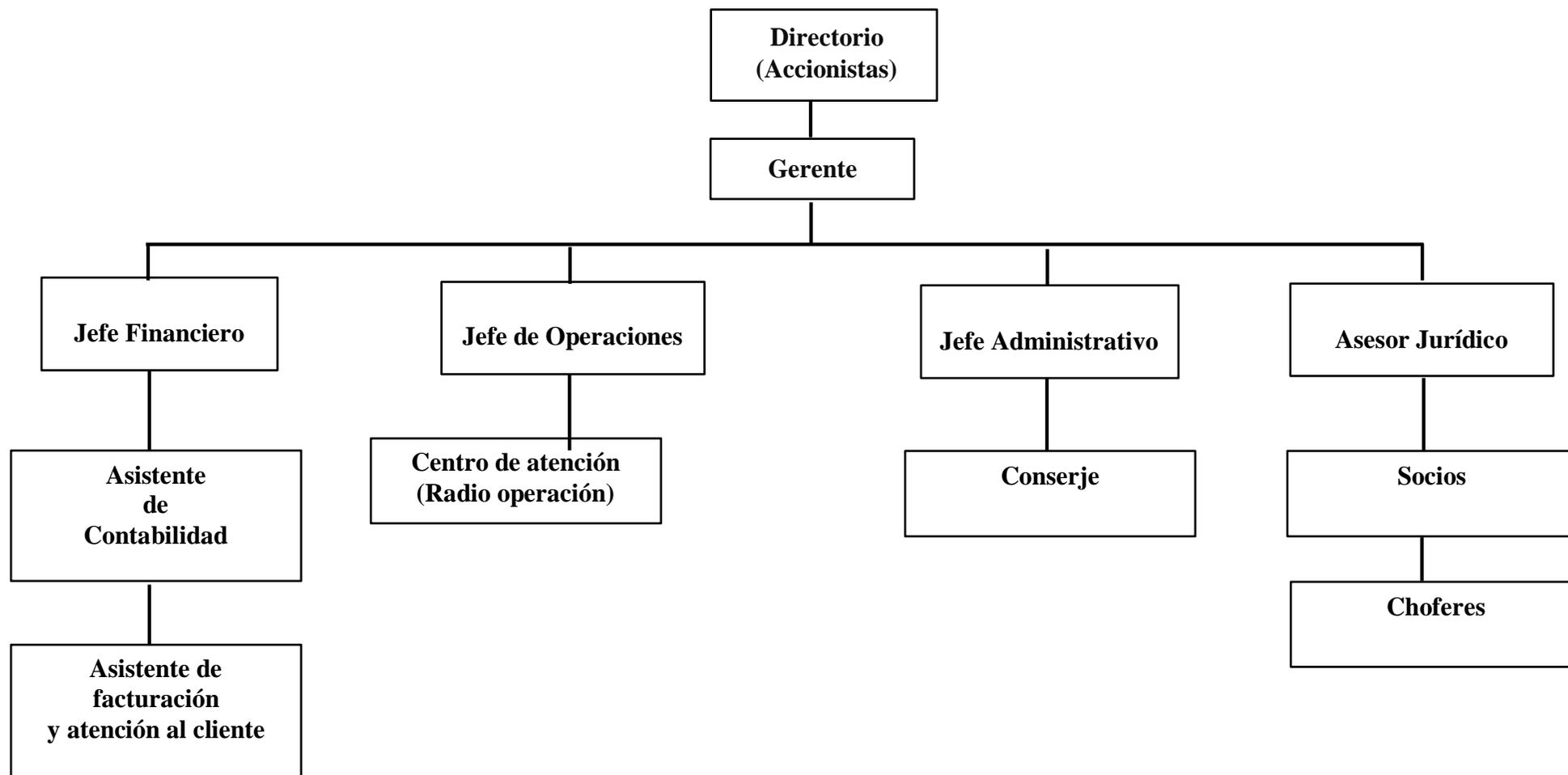
11.4.3.2. Misión proyectada

Facilitar el comercio directo e indirecto entre el productor o vía online, con productos y servicios de calidad, mediante un trabajo en conjunto y compromiso con la comunidad.

11.4.3.3. Políticas institucionales

- ❖ Cumplir con las leyes de tránsito y respetar las tarifas de pasajes establecidas.
- ❖ Establecer horarios de atención y rotación de las unidades, de acuerdo a las necesidades y exigencias del usuario.
- ❖ Vigilar que las unidades de la compañía cubran en su totalidad las rutas establecidas por el EMSAT.
- ❖ Mantenimiento periódico de las unidades y recursos tecnológicos de la compañía.
- ❖ Contar con diferentes talleres de capacitación, para conductores, ayudantes y demás miembros de la compañía.
- ❖ Fortalecer la comunicación entre trabajadores, socios y administrativos.
- ❖ Respeto de los valores inherentes a las personas y, en especial, la libertad, la igualdad, la tolerancia y el cumplimiento de las leyes vigentes.

11.4.3.4. Organigrama institucional propuesto



Una correcta estructura organizacional es aquella que orienta sus actividades de producción a los más altos niveles económicos, teniendo en cuenta los distintos departamentos que la empresa debe tener con el personal especializado en cada área tales como:

- ❖ Gerencia
- ❖ Departamento de recursos humanos
- ❖ Departamento de contabilidad
- ❖ Departamento de operaciones
- ❖ Departamento jurídico

Mediante el análisis realizado en esta investigación se determina la estructura organizacional que debe tener la empresa, para incrementar su actividad económica, a continuación, se describen las labores propuestas:

- ❖ Gerencia.- desde la gerencia se controlará la operatividad, eficiencia y trabajo en equipo de toda la organización.
- ❖ Departamento de recursos humanos.- este departamento será el encargado de controlar el ingreso y la capacitación continua de toda la organización.
- ❖ Departamento de contabilidad.- será el o los encargado de la situación financiera de las compañías de transporte, considerando las inversiones (egresos) y las ganancias (ingresos), para de esta manera determinar con exactitud con las utilidades que generará, considerando un manejo adecuado del capital.
- ❖ Departamento de operaciones.- será el encargado de regular el manejo de las operaciones desde la central telefónica y la atención al cliente por parte de cada una de las unidades de transporte.
- ❖ Departamento jurídico.- el departamento jurídico controlará el ingreso de los socios.

12. IMPACTOS

12.1. Impacto técnico

Con el desarrollo de la investigación se aporta con el conocimiento técnico con respecto a los factores que influyen en el desempeño organizacional, debido a que todos estos elementos ayudaron a plantear una adecuada planificación estratégica que permita mejorar el desarrollo institucional.

12.2. Impacto Social

La perspectiva para la elaboración de una planeación estratégica es favorable debido a que los gerentes y trabajadores brindaron total disposición para llevar a cabo la investigación, y desde el punto de vista social se analizan e identifican factores que influyen en el nivel y compromiso de las compañías acorde a las actividades y conocimientos básicos, cuyo fin es la búsqueda de mejora y la permanencia del servicio en el mercado, la cual permite ajustar la toma de decisiones por parte de quienes conforman y representan esta organización.

12.3. Impacto Económico

El impacto que generó el proyecto fue el conocimiento de una planeación estratégica que permita el logro de un mejor desarrollo organización, lo que conlleva a obtener un alto volumen de usuarios debido a la atención al cliente, la consolidación institucional, el trabajo en equipo, entre otras, permitiendo obtener utilidades al tomar acciones correctivas para mejorar el nivel de sus ingresos económicos y la sostenibilidad en el mercado.

13. PRESUPUESTO Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Los costos se muestran en la tabla 34:

Tabla 35. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto

Recursos	Cantidad	Valor unitario \$	Valor total \$
Equipos			
Laptop	1	400.00	400.00
Impresora	1	150.00	150.00
Servicio de internet	1	30.00	30.00
Viáticos			
Gastos de movilización	2	50.00	100.00
Alimentación	2	50.00	100.00
Materiales y suministros			
Libreta de apuntes	2	5.00	10.00
Esferos	2	0.50	1.00
Carpetas	2	1.00	2.00
Impresiones	2	15.00	30.00
Anillados	2	1.50	3.00
Total		703.00	826.00

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- ❖ Al efectuar el diagnóstico de la situación actual de las medianas empresas Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, determinaron que el estado de la planificación en la organización es bajo, por lo que existe incumplimiento,
- ❖ El nivel de desempeño organizacional observado en las medianas empresas de servicios es bajo y no cumple con las expectativas de las mismas ya que existe una visión y misión que no es acorde a la realidad, causado entre otros factores por la falta de capacitación continua y el inadecuado organigrama institucional.
- ❖ El diseño de un plan estratégico permitirá conseguir las debilidades internas y afrontar las amenazas, contribuyendo al desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios.

14.2.Recomendaciones

- ❖ Es necesario que la Compañía de Taxis “Cerro el Mirador S.A” y Compañía de Transportes en Tricimotos “COMTRILAMANÁ S.A”, efectúe el diagnóstico situacional de forma periódica para conseguir mejores resultados para el buen manejo y desenvolvimiento óptimo en todas sus áreas, fortaleciendo la parte organización.
- ❖ Es recomendable evaluar el nivel de desempeño organizacional de manera constante, con el fin de determinar factores que podrían reducir los índices de desarrollo económico y de talento humano.
- ❖ Las medianas empresas de servicios “Cerro el Mirador S.A” “COMTRILAMANÁ S.A” necesitan estipular un plan estratégico con el fin de guiar y direccionar todos sus recursos con el fin de cumplir sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. En el presente proyecto se diseñó todo el plan estratégico teniendo en cuenta las necesidades de la empresa frente al futuro de la misma.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, O; Zabala, H. (2016). *Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia*. (Primera ed.). Universidad Católica Luis Amigó. Recuperado el Junio de 2020, de Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/utcotopaxi/titulos/1>
- Argoti, J. (2013). *Planificación estratégica para la empresa de transporte y turismo Baños” y determinación estratégica en marketing para mejorar la rentabilidad*. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Basurto, X. (2016). Un acercamiento a planificación estratégica y las organizaciones sanitarias. *Revista Científica*, 3. doi:2477-8818
- Becerra, L; Blanco, V. (2021). *Planificación estratégica y desempeño organizacional en una Empresa Educativa. San Juan de Lurigancho*. . Lima, Perú. .
- Bolaños, P; Amanda, C. (2019). *Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. Apuntes Contables*, 24.
- Bravo, G; Herrera, M. (2017). *Propuesta de un plan estratégico para la compañía de transporte carga pesada Transcalsa S.A. ciudad de Portoviejo período 2017- 2021*.
- Casco, C. (2013). *Planificación estratégica para la Empresa de Transporte y Turismo “Baños” y determinación estratégica en Marketing para mejorar la rentabilidad disertación de grado”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. . Quito – Ecuador.
- Castillo, P. (2010). *El enfoque de la gestión estratégica*. . México. : Editorial Mac GrawHill.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica, novena edición*. Pearson, .
- Espinosa, G. (2017). Capacidades organizacionales generadoras de valor: análisis del sector industrial. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.
- Fabián, Y; Salomé, N. (2018). *Planificación Estratégica y la Gestión de la Calidad de la Empresa de Transportes “TAURUS CIA S.A.” 2018*. . Perú.

- Figuroa, G; Paladines, J; Paladines, J; Caicedo, C. R. (2017). *Modelos de plan estratégicos de sistema para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. (U. E. Manabí, Ed.) 3 Ciencias. doi:978-84-946684-5-6
- GAD La Maná. (2015). *Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial del cantón La Maná*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0560000890001_Pdyot%20La%20Man%C3%A1%202015_22-03-2016_16-42-48.pdf
- Gallardo, F. (2016). *Metodología de la investigación*. Madrid: Booktrailer.
- García, J. (2003). *Pensamiento estratégico y planificación estratégica: desafío futuro hacia la responsabilidad social organizacional. Libro rasgos éticos de la gerencia: posturas sociales para la construcción del saber*. Venezuela. EdicionesAstrodata.
- García, J; Duran, S; Prieto, R; García, E; Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. 16. *Revista Espacios*, 38 (52).
- Marín, D. (2012). *Estructura Organizacional y sus Parámetros de Diseño: Análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*.
- Mejía, J. (2014). *Plan Estratégico para la Empresa de Transportes Selevale*, Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador.
- Naulaguaria, T. (2013). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajero en buses "Río Paute"*.
- Navarrete, O. (2020). *Uso de la planificación estratégica en la potenciación de la productividad de las pymes en el Ecuador*.
- Núñez, A. (2014). *Plan estratégico para la Empresa de Servicio de Transporte Urbano Serviagosto S.A en la Ciudad de Quito, basado en la metodología de Balanced Scorecard y enfocado al Sistema de Gestión de Caja Común*. Sangolquí –Ecuador.
- Paucar, L. (2011). *Modelo Matricial de Planificación Estratégica y la Calidad del Servicio de Transporte Público que brinda la Compañía TRANSPLANETA S.A. de la ciudad de Quito*.

- Payares, D. (2021). *Importancia de la planeación estratégica y financiera en las pequeñas y medianas empresas - PYMES para su sostenibilidad en el mercado.*
- Prieto, C; Rojas, R. (2009). *Propuesta para el diseño de la estructura organizacional y análisis y descripción de cargos para la empresa Royal Andina S.A.*
- Soto, C; Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. 3C Empresa.. 93-117. DOI:10.17993/3cemp.2019.080440.95-117. *Investigación y pensamiento crítico*, 8(4).
- Thompson, A; Strickland, J; Gamble, J. (2010). *Administración estratégica. Teoría y casos. México.* . Editorial Mc Graw Hill.
- Zambrano, L. (2015). *Planificación estratégica.* Dreams Magnet. doi:1940600448

ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del Docente Tutor

DATOS PERSONALES

Nombres: Fabián Xavier
 Apellidos: Martínez Ortiz
 Nacionalidad: Ecuatoriano.
 Fecha de nacimiento: 30 de noviembre del 1984
 Cédula de identidad: 160050885-5
 Teléfono/ celular: 0984305355
 Dirección domiciliaria: La Maná
 Cantón: La Maná
 Correo electrónico: fanian.martinez@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS

Primer Nivel: Escuela Quito Luz América.
 Segundo Nivel: Colegio San Vicente Ferrer.
 Tercer Nivel: Ingeniero en Comercio Exterior, Integración y Aduanas.
 Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad de Ciencias Económicas.
 Cuarto Nivel: Magister en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Particular de Loja.
 Maestrante en Estadística Aplicada. Politécnica del Carchi
 Doctor en Análisis Económico y Estrategias Empresarial. Vigo- España.

Anexo 2. Datos informativos del estudiante**DATOS PERSONALES**

Nombres: Keyla Nicole
 Apellidos: Montiel Montesdeoca
 Nacionalidad: Ecuatoriana.
 Fecha de nacimiento: 30 de Mayo del 2000
 Cédula de identidad: 1206893180
 Teléfono/ celular: 0991065783
 Dirección domiciliaria: Calle. General Enrique y Av. Vaca Bonilla
 Cantón: Valencia
 Correo electrónico: montielkeyla1@gmail.com

**TÍTULOS OBTENIDOS**

Bachiller en Contabilidad

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Seminario de Administración de Empresas Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento” – La Mana, organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresa, realizado el 16, 17 y 18 de julio, con una duración de 40 horas.

Seminario de Administración de Empresas Segundas Jornadas Administrativas por la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, con una duración de 40 horas académicas.

Anexo 3. Datos informativos del estudiante**DATOS PERSONALES**

Nombres: Malena Betsabeth
 Apellidos: Avilés Pérez
 Nacionalidad: Ecuatoriano.
 Fecha de nacimiento: 9 de septiembre del 1998
 Cédula de identidad: 120702728-3
 Teléfono/ celular: 0963978014
 Dirección domiciliaria: Quevedo, Los Ríos
 Cantón: Quevedo
 Correo electrónico: malenaaviles98@gmail.com

**TÍTULOS OBTENIDOS**

Bachiller en Administración en Sistemas

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Seminario de Administración de Empresas Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento” – La Mana, organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresa, realizado el 16, 17 y 18 de julio, con una duración de 40 horas.

Seminario de Administración de Empresas Segundas Jornadas Administrativas por la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, con una duración de 40 horas académicas.

Anexo 4. Modelo de entrevista

Entrevista dirigida al Gerente de las Cooperativas de Transporte

Tema: Planificación estratégica y su relación en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021

1. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con un plan estratégico?
2. ¿Con qué frecuencia se reúnen los directivos de esta cooperativa?
3. ¿Considera usted que el personal administrativo recibe capacitación adecuada para fortalecer el cargo que desempeña dentro de la cooperativa?
4. ¿En el transcurso de la prestación de sus servicios han experimentado algún tipo de inconvenientes?
5. ¿La cooperativa tiene definida la misión, visión, filosofía, políticas y metas?
6. ¿Cómo considera que ha sido el desempeño organizacional en los periodos anteriores?
7. ¿Cree usted que la Compañía de Transporte está preparada para implementar nuevas estrategias que impulsen a un mejor desempeño organizacional?

Anexo 5. Modelo de encuesta

Encuesta dirigida a los colaboradores de las Cooperativas de Transporte

Tema: Planificación estratégica y su relación en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del cantón La Maná, año 2021

N°	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Variable independiente: Planificación estratégica						
Diagnóstico estratégico						
1	¿Conoce usted la situación actual de la empresa?					
2	¿Cree usted que la empresa cuenta con un plan estratégico para el logro de sus objetivos?					
3	¿La empresa da a conocer su plan estratégico entre los miembros de la misma para el logro de sus objetivos?					
4	¿Desde su posición de colaborador, considera que los directivos socializan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa?					
5	¿Considera que se ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?					
Talento humano						
6	¿Comparte información cuando encuentra nuevas maneras de realizar una tarea?					
7	¿Considera que existen oportunidades profesionales en la organización?					
8	¿Con que frecuencia evalúa el desarrollo de las actividades desempeñadas bajo su cargo en la organización?					
Identificación de necesidad						
9	¿Es constante en cualquier tarea que se le asigna en la					

	empresa?					
10	¿Considera que pueda trabajar en equipo?					
11	¿Los beneficios económicos que recibe, satisfacen sus necesidades básicas?					
Retroalimentación del desempeño						
12	¿Le es posible saber si ha cometido o no errores en su desempeño?					
13	¿Recibe algún tipo de retroalimentación sobre sus funciones?					
Desarrollo personal y calidad						
14	¿Logra mantener atención en el trabajo?					
15	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?					
16	¿Cree que la falta de capacitación afecta la calidad de su trabajo?					
Variable dependiente: Desempeño organizacional						
Incremento de clientes						
17	¿La empresa aplica estrategias de calidad para incrementar su cartera de clientes?					
18	¿La empresa innova constantemente sus estrategias de servicio al cliente?					
19	¿Como colaborador, considera que la empresa brinda un adecuado servicio al usuario?					
20	¿La empresa mantiene relaciones de respeto y cordialidad con todos sus clientes?					
Reconocimiento						
21	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por su labor realizada?					
22	¿La empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado?					
23	¿Considera necesario que la empresa reconozca su labor de servicio?					
Mejora continua						
24	¿Existen políticas de mejora continua en su puesto de trabajo?					

25	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación de las actividades administrativas para el desempeño organizacional?					
26	¿Estaría dispuesto a que la empresa mida su productividad para optimizar el desempeño organizacional?					
27	¿Está usted de acuerdo que el seguimiento y control de las funciones otorgadas en su puesto de trabajo constituye un método de mejora en el desarrollo organizacional?					

Anexo 6. Certificado otorgado por la empresa COMTRILAMANA S.A para el desarrollo de la investigación

**COMPANIA DE TRANSPORTES EN TRICIMOTOS
COMTRILAMANA S.A**



Resolución SC.DIC.A.11.367

RUC 1792342791001

Oficina: Calle Atenas - Pujili y Héroes del Cenepa

Teléfono 032696-737 - 0982704590

companiacontrilamana@hotmail.com

LA MANÁ – COTOPAXI

La Mana, 08 de Junio de 2022

Yo, ESQUIVEL ARMAS JUAN EDWIN con C.I. N° 050323790-1, en representación de la Compañía de Transportes en Tricimotos "COMTRILAMANA" S.A, del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, le expresamos un cordial saludo al mismo tiempo deseándole éxitos en sus delicadas funciones diarias.

Por medio de la presente le doy a conocer que somos una mediana empresa que se dedica a prestar servicios de transporte de pasajeros dentro del Canton la misma que esta conformada por 67 accionistas

Por la favorable atención, anticipamos nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Juan Edwin Esquivel Armas

GERENTE CIA. COMTRILAMANA S.A.



companiacontrilamana@hotmail.com

Oficina: Calle Atenas Pujili y Héroes del Cenepa.

Telf.: 032696-737 Celular: 0982704590

Anexo 7. Fotografías



Anexo 8. Validación de instrumentos



VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Validado por:

Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano, MSc.

Firma:

Fecha: 11 de Julio del 2022

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Validado por:
Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano, MSc.

Firma:



Fecha: 11 de Julio del 2022

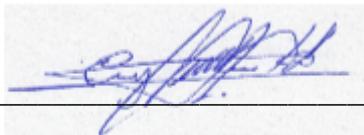


VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Validado por:
Mg. Enry Gutember Medina López

Firma:



Fecha: 12 de Julio del 2022



VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Validado por:
Mg. Enry Gutember Medina López

Firma:

Fecha: 12 de Julio del 2022

Anexo 9. Aval de traducción



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS MEDIANA SEMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021.”**, presentado por **Avilés Pérez Malena Besabeth** y **Montiel Montesdeoca Keyla Nicole**, egresados de la Carrera de: **Administración de Empresa**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

Mg. Wendy Núñez
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0925025041

Anexo 10. Análisis Urkund



Document Information

Analyzed document	WORD-AVILES MALENA - MONTIEL KEYLA.docx (D143247551)
Submitted	8/25/2022 11:34:00 AM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Aquino Elizabeth 1.docx Document Aquino Elizabeth 1.docx (D9869487)	 1
SA	TESIS MICHELLE JARA.doc Document TESIS MICHELLE JARA.doc (D14550368)	 1
SA	SANCLEMENTE KAREN- SALTOS LUCIA.docx Document SANCLEMENTE KAREN- SALTOS LUCIA.docx (D59768478)	 4

Entire Document

1. INFORMACIÓN GENERAL Título del proyecto "Planificación estratégica y su relación en el desempeño organizacional de las medianas empresas de servicios del Cantón La Maná, año 2021".

Fecha de inicio: Agosto 2021

Fecha de finalización: Febrero 2022

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Carrera

de Licenciatura en Administración de Empresas.

Proyecto de investigación vinculado: La investigación del proyecto está

vinculada y aporta al macro proyecto de la Carrera de Ingeniería Comercial, Diseño de una propuesta estratégica para mejorar el desempeño organizacional en las medianas empresas de servicio del cantón La Maná.

Equipo de Trabajo: Ing. Fabián Xabier Martínez Ortiz, Mg

Malena Betsabeth Avilés Pérez Keyla Nicole Montiel Montesdeoca

Área de conocimiento "Educación comercial y administración"

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social. Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO