



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Finanzas

Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja.

**Trabajo de integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Finanzas**

AUTOR:

Edwin Ramsés Alvarez Rey

DIRECTOR:

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

Loja, Ecuador

2024



CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Crespo Cordova Abraham Boanerges**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja**, perteneciente al estudiante **EDWIN RAMSES ALVAREZ REY**, con cédula de identidad N° **1900517374**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 1 de Marzo de 2024



Firmado electrónicamente por:
ABRAHAM BOANERGES
CRESPO CORDOVA

F) -----
DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000558

Autoría

Yo, **Edwin Ramses Alvarez Rey**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1900517374

Fecha: 08 de abril del 2024

Correo electrónico: edwin.alvarez@unl.edu.ec

Teléfono: 0995554857

Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, **Edwin Ramses Alvarez Rey**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Finanzas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, al octavo día del mes de abril de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor: Edwin Ramses Alvarez Rey

Cédula: 1900517374

Dirección: Loja, Yahuarquina

Correo electrónico: edwin.alvarez@unl.edu.ec

Teléfono: 0995554857

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director/a del Trabajo de Integración Curricular

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres Edwin Alvarez y Mirian Rey, quienes, con sacrificio, amor y constante apoyo, me inspiran a seguir adelante y cumplir mis objetivos.

Extiendo mi gratitud a mis hermanos, que me han apoyado siempre en todos los pasos que doy, son una fuente de motivación constante, gracias a ellos, he aprendido que, independientemente de los obstáculos que enfrentemos, nunca estaré solo. A toda mi familia, les ofrezco mi más sincero agradecimiento por su amor y respaldo inquebrantable.

A mi novia, Julieth Calva, le agradezco profundamente por su amor incondicional, paciencia y comprensión. Es mi apoyo emocional y la fuente de mis mayores alegrías. Juntos, hemos descubierto que el amor se fortalece al apoyarnos mutuamente en la persecución de nuestros sueños.

Finalmente, a todos mis amigos, gracias por el compañerismo, las risas y los inolvidables momentos compartidos, que han hecho de mi etapa universitaria una experiencia enriquecedora.

Edwin Ramses Alvarez Rey

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por haberme brindado la oportunidad de acceder a una educación de calidad y por haber sido el lugar de mi crecimiento académico. Así mismo, agradezco al docente Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova Ph.D, cuya orientación fue fundamental para la realización exitosa de este trabajo de titulación. De igual manera, expreso mi más sincero agradecimiento a la Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc., quien guió mi proyecto de titulación, y también me proporcionó su apoyo y asesoramiento constante, que fue esencial en este camino. Mis sinceros agradecimientos a todos los docentes que compartieron su sabiduría y experiencia, contribuyendo significativamente a mi formación universitaria.

Edwin Ramses Alvarez Rey

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Figuras	xii
Índice de Anexos	xiii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	7
4.1. Antecedentes	7
4.1.1. Evidencia internacional	7
4.1.2. Evidencia regional	8
4.1.3. Evidencia nacional.....	9
4.2. Fundamentación conceptual.....	10
4.2.1. Diagnóstico.....	10
4.2.2. Importancia del diagnóstico.....	11
4.2.3. Proceso para realizar un diagnóstico	11
4.2.4. Diagnóstico sectorial	13
4.2.4.1. Los <i>key performance indicators</i> (KPI).....	13
4.2.4.2. Cuadro de Mando Integral (CMI).	15
4.2.4.3. Las perspectivas de un CMI.....	15
4.2.4.4. Cadena de Valor.....	16
4.2.4.5. Las Fuerzas de Porter.	17

4.2.5. Indicadores de gestión	18
4.2.6. Clasificación de los indicadores de gestión	19
4.2.7. Estadísticas y promedios de la Industria.....	20
4.2.8. Sector económico	20
4.2.8.1. División del sector económico.....	20
4.2.9. Clasificación industrial Internacional Uniforme (CIU)	21
4.2.10. Sector de servicios	23
4.2.10.1. Importancia del sector de servicios.....	23
4.2.10.2. Actividad de transporte por carretera.....	23
4.2.10.3. Importancia de la actividad de transporte.....	24
4.2.11. Factores de éxito de las empresas del sector	24
4.2.11.1. Innovación.....	25
4.2.11.2. Comunicación con los clientes.....	25
4.2.11.3. Definición efectiva de la estrategia.....	25
4.2.11.4. Dirección estratégica.....	25
4.2.11.5. Análisis del entorno.....	25
4.2.11.6. Análisis interno y propuesta de valor.....	25
4.2.11.7. Capital de trabajo.....	25
4.2.11.8. Recursos humanos y equipo calificado.....	25
4.2.11.9. Servicio de calidad.....	25
4.2.11.10. Promoción y publicidad.....	25
4.3. Fundamentación Legal	26
4.3.1. Resoluciones.....	26
4.3.1.1. Reglamento Ley de Régimen Tributario Interno.....	26
4.3.1.2. Clasificación de las empresas.....	26
4.3.2. Organismos de control.....	27
4.3.2.1. Servicio de Rentas Internas.....	27
4.3.2.2. Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SUPERCIAS).....	27
4.3.2.3. Normativa de control para transporte.....	28
4.4. Marco histórico	28
5. Metodología	30
5.1. Localización	30

5.2. Enfoque de la investigación	31
5.3. Tipos en investigación.....	31
5.3.1. Exploratoria	31
5.3.2. De campo.....	31
5.3.3. Descriptiva.....	32
5.4. Diseño de investigación	32
5.5. Métodos de investigación.....	32
5.5.1. Inductivo.....	32
5.5.2. Deductivo.....	33
5.5.3. Sintético	33
5.5.4. Analítico.....	33
5.6. Técnicas e instrumentos	33
5.6.1. Observación	33
5.6.2. Encuesta.....	34
5.6.3. Bibliografía.....	34
5.7. Población.....	34
5.8. Procesamiento y análisis de datos	34
6. Resultados.....	37
6.1. Objetivo 1: Caracterizar la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, para definir los factores claves de éxito del sector empresarial.....	37
6.1.1. Particularidades de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.	37
6.1.1.2. Clasificación CIU Nacional de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.....	38
6.1.1.3. Servicios de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.....	38
6.1.1.4. Barreras de entrada para ingresar en el sector de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.....	39
6.1.2. Estadísticas provinciales de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.	39

6.1.2.1. Cuantificación de los actores identificados según el tamaño de las empresas.	39
6.1.2.2. Ranking de las microempresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera a nivel provincial.	40
6.1.3. Cuantificación de los actores a nivel distrital.....	41
6.1.3.1. Cuantificación y participación de las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera de la provincia de Loja y el distrito 11D06 (Calvas, Gonzanamá y Quilanga).....	41
6.1.3.2. Cuantificación y participación de las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera del distrito 11D06.....	42
6.1.4. Definición del perfil y cuantificación del cliente	42
6.1.4.1. Perfil del cliente.	42
6.1.4.2. Cuantificación del cliente.....	43
6.2. Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño empresarial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, para facilitar el acopio de información primaria.	43
6.2.1. Factores claves de éxito de la actividad de servicio de transporte en camionetas..	44
6.2.2. Indicadores de desempeño financiero.....	45
6.2.1.1. Razones de liquidez.....	45
6.2.1.2. Razones de actividad.....	46
6.2.1.3. Razones de endeudamiento.	46
6.2.1.4. Razones de rentabilidad.	47
6.2.3. Indicadores de desempeño no financiero.....	47
6.3. Objetivo 3: Determinar las estadísticas y los promedios de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, con información primaria y secundaria.	49
6.3.1. Estadísticas y promedios de la encuesta	49
6.3.1.1. Perspectiva de clientes.	49
6.3.1.2. Perspectiva de los recursos humanos.	50
6.3.1.3. Perspectiva de procesos internos.....	51
6.3.1.4. Perspectiva financiera.	52
6.3.2. Indicadores de desempeño organizacional financieros.....	54
6.3.2.1. Razones de liquidez.....	54

6.3.2.2. Razones de actividad.....	55
6.3.2.3. Razones de endeudamiento.....	57
6.3.2.4. Razones de rentabilidad.....	57
6.3.3. Indicadores de desempeño organizacional no financieros.....	59
6.3.3.1. Indicadores cuantitativos.....	60
6.3.3.2. Indicadores cualitativos.....	64
7. Discusión	68
8. Conclusiones	72
9. Recomendaciones	73
10. Bibliografía	74
11. Anexos.....	79

Índice de Tablas

Tabla 1. Aspectos a medir en un diagnóstico	12
Tabla 2. Estructura detallada de la CIU de los principales sectores económicos	22
Tabla 3. Clasificación de las empresas.....	27
Tabla 4. Cuantificación de los actores identificados según el tamaño de las empresas de la provincia de Loja	40
Tabla 5. Ranking provincial de las microempresas que brindan el servicio de transporte en camionetas según sus activos.....	40
Tabla 6. Número de actores y participación de la actividad servicio de camionetas a nivel provincial y distrital.....	41
Tabla 7. Cuantificación y distribución de las empresas de servicio de transporte en camionetas del Distrito 11D06.....	42
Tabla 8. Clientes potenciales de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.....	43
Tabla 9. Factores claves de éxito en las empresas de servicio de camionetas.....	44
Tabla 10. Indicadores de liquidez.....	46
Tabla 11. Indicadores de actividad.....	46
Tabla 12. Indicadores de endeudamiento	47
Tabla 13. Indicadores de rentabilidad	47
Tabla 14. Indicadores no financieros cuantitativos	48
Tabla 15. Estadísticas desde la perspectiva de clientes.....	50

Tabla 16. Estadísticas desde la perspectiva de los recursos humanos.....	51
Tabla 17. Estadísticas de procesos internos	52
Tabla 18. Estadísticas desde la perspectiva financiera.....	53
Tabla 19. Resumen de los promedios y estadísticas de los indicadores aplicados	66

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso para realizar un diagnóstico	12
Figura 2. Características de los KPI.....	14
Figura 3. Las perspectivas de un Cuadro de Mando Integral	15
Figura 4. Las perspectivas de la Cadena de valor.....	16
Figura 5. Las cinco fuerzas de Porter	18
Figura 6. Clasificación de los indicadores de Gestión.....	19
Figura 7. División del Sector Económico.....	21
Figura 8. Área del Distrito 11D06	30
Figura 9. Clasificación Industrial Internacional Uniforme del Sector del Transporte.....	38
Figura 10. Liquidez Corriente de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	54
Figura 11. Capital de trabajo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06.....	55
Figura 12. Rotación de activos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	56
Figura 13. <i>Inversión de publicidad de las cooperativas de transporte del distrito 11D06</i>	56
Figura 14. Endeudamiento del activo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06 ..	57
Figura 15. Rendimiento sobre activo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06...58	
Figura 16. Margen neto de las cooperativas de transporte del distrito 11D06.....	58
Figura 17. Margen neto de los socios de las cooperativas de transporte del distrito 11D06 ..	59
Figura 18. Unidades con botón de pánico de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	60
Figura 19. Promedio de accidentes de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	61
Figura 20. Promedio de revisiones técnicas de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	61
Figura 21. Mantenimiento de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	62
Figura 22. Capacitación de socios de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	63
Figura 23. Capacitación de administrativos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06	63
Figura 24. Promedio de unidades renovadas de las cooperativas de transporte del distrito 11D06.....	64

Figura 25. Herramientas para mejorar la calidad del servicio de las cooperativas de transporte del distrito 11D06.....65

Figura 26. Medios de comunicación de las cooperativas de transporte del distrito 11D06....65

Índice de Anexos

Anexo 1. Material de sensibilización.....	79
Anexo 2. Modelo de encuesta dirigida a los gerentes de las Cooperativas o Compañías	80
Anexo 3. Modelo de encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas o Compañías	84
Anexo 4. Estadísticas reales perspectiva financiera	85
Anexo 5. Estadísticas reales perspectiva no financiera	86
Anexo 6. Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores financieros	87
Anexo 7. Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores no financieros.....	88
Anexo 8. Matriz de identificación de los factores claves de éxito	89
Anexo 9. Volante de difusión de resultados.....	91
Anexo 10. Registro de entrega de volantes de difusión de resultados.....	92
Anexo 11. Evidencias fotográficas	93
Anexo 12. Certificado de Traducción.....	94

1. Título

Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja.

2. Resumen

El diagnóstico sectorial es una herramienta para evaluar un sector específico, proporciona un análisis de aspectos clave de las organizaciones, identificando fortalezas y debilidades, facilitando la toma de decisiones informadas y estratégicas, el propósito de esta investigación es realizar un diagnóstico sectorial a las cooperativas y compañías de camionetas del Distrito 11D06 de la provincia de Loja, para obtener una visión objetiva del estado actual de las organizaciones, con el fin de proporcionar recomendaciones para optimizar el funcionamiento y competitividad del sector a través de la eficiencia operativa, la innovación, la calidad del servicio, y la rentabilidad en beneficio de sus socios. El proceso se desarrolló a través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para analizar datos financieros y no financieros de 13 cooperativas de transporte que operan en la actividad CIU H4923.01. Entre los resultados destacados, se observa que las empresas analizadas en promedio presentan un nivel de liquidez de 4,46; gestionan un capital de trabajo de \$727,80, muestran una eficiencia en el uso de sus activos con un retorno sobre activos (ROA) del 51%, tienen un nivel de endeudamiento por debajo del promedio, lo que indica que las empresas predominan con capital propio, en el ámbito no financiero, tienen en promedio un 46% de efectividad en el control de vehículos y un 39% en la renovación de flotas, así mismo la capacitación continua a socios y personal administrativo ha garantizado la prestación de un servicio eficiente. Finalmente, se destacó que la rentabilidad para los socios alcanza un margen del 76%, debido a una gestión adecuada de los gastos, enfatizando la solidez económica del sector. La investigación concluyó que las empresas del sector de transporte juegan un papel fundamental en la economía local, mantienen un buen desempeño organizacional, demuestran alta liquidez, bajo endeudamiento y una eficiente gestión administrativa, lo que refleja una buena rentabilidad para los socios de las cooperativas de transporte.

Palabras clave: Indicadores financieros, Indicadores no financieros, Factores clave de éxito, Desempeño Organizacional.

2.1 Abstract

Sector diagnosis is a tool to evaluate a specific sector, providing an analysis of key aspects of organisations, identifying strengths and weaknesses, facilitating informed and strategic decision-making. The purpose of this research is to carry out a sector diagnosis of the cooperatives and van companies in District 11D06 of Loja province, to obtain an objective view of the current state of the organisations, in order to provide recommendations to optimise the functioning and competitiveness of the sector through operational efficiency, innovation, quality of service, and profitability for the benefit of its members. The process was developed through a mixed approach combining qualitative and quantitative methods to analyse financial and non-financial data from 13 transport cooperatives operating in ISIC activity H4923.01. Among the outstanding results, it can be seen that the companies analysed have an average liquidity level of 4.46; manage a working capital of \$727.80, show efficiency in the use of their assets with a return on assets (ROA) of 51%, have a level of indebtedness below the average, which indicates that the companies predominate with their own capital, in the non-financial area, have an average of 46% effectiveness in the control of vehicles and 39% in the renewal of fleets, likewise the continuous training of partners and administrative personnel has guaranteed the provision of an efficient service. Finally, it was highlighted that the profitability for the partners reaches a margin of 76%, due to an adequate management of expenses, emphasising the economic solidity of the sector. The research concluded that companies in the transport sector play a fundamental role in the local economy, maintain good organisational performance, demonstrate high liquidity, low indebtedness and efficient administrative management, which reflects good profitability for the members of the transport cooperatives.

Keywords: Financial indicators, Non-financial indicators, Key success factors, Organisational performance.

3. Introducción

El diagnóstico sectorial es una herramienta que permite comprender la situación actual en la que se encuentra un sector determinado. Es importante implementar esta herramienta a las empresas del sector, ya que, permite evaluar el desempeño, diseñar estrategias y tomar decisiones, a través de un análisis del comportamiento, oportunidades y amenazas que tiene el mercado, considerando los puntos fuertes y débiles de la industria.

Es importante conocer y evaluar el desempeño empresarial mediante el diagnóstico sectorial que permite una comparación entre empresas de un determinado sector, estableciendo indicadores de gestión, por ello, las empresas se ven en la necesidad de seguir un modelo de los mismos para evaluar y clarificar la situación actual en la que se encuentran. La creación de modelos de diagnóstico sectoriales ha impulsado a proponer y llevar a cabo mejoras en diferentes aspectos de los sectores económicos, principalmente en empresas con características diversas (Rivera, 2022).

El sector de Transporte cumple un papel fundamental para la movilidad de personas hacia sus lugares de trabajo o estudio, así mismo, es indispensable para aumentar la comercialización en los diferentes sectores productivos (Castaño y Valencia, 2016). Sin embargo, a pesar de la importancia de un diagnóstico sectorial, muchas empresas y organizaciones dentro del sector no toma en cuenta la significancia de la misma, por lo general las empresas y organizaciones consideran que solo necesitan enfocarse en su propio desempeño, esta mentalidad limitada puede llevar a decisiones empresariales desinformadas y no dejar impulsar su crecimiento económico.

En Ecuador, particularmente en el distrito 11D06 conformado por los cantones de Calvas, Gonzanamá y Quilanga, no se ha realizado diagnósticos sectoriales en las empresas de transporte. Existiendo como principal problema la falta de información sobre las estadísticas y promedios de la industria, de igual forma no tienen definidos los factores de éxito para el sector determinado, lo que no permite evaluar el desempeño empresarial, dificultando las comparaciones entre las organizaciones pertenecientes al sector transportista. De tal manera que, los propietarios de las mismas no pueden tomar decisiones acertadas entorno a su gestión empresarial.

Por consiguiente, la pregunta central a desarrollarse en la investigación sería: ¿En qué condiciones se encuentran las empresas de la actividad de transporte de carga por carretera, del

distrito 11D06, de la provincia de Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación propuesta, se desarrollaron objetivos específicos, como la caracterización de las cooperativas y compañías de transporte en camionetas de pasajeros y carga del distrito 11D06, identificando los factores de éxito, para posteriormente determinar indicadores financieros y no financieros que permitieron medir el desempeño organizacional, finalmente se determinó los promedios y estadísticas de la industria, con el fin de identificar las oportunidades y amenazas dentro del sector, lo cual, permitirá desarrollar estrategias que impulsen el crecimiento económico y la mejora de las empresas.

Referente a las limitaciones encontradas en la investigación, se enfrentaron problemas en la recolección de información, el tiempo limitó la aplicación de encuestas, en razón de que los conductores de las camionetas solo estaban disponibles en sus paradas por breves períodos antes de continuar con sus servicios, así mismo, a pesar de la sensibilización previa que brindó información acerca del proyecto indicando su propósito y relevancia, los gerentes de las cooperativas o empresas mostraron desconfianza al compartir información, otra limitante fue la complejidad de realizar el estudio, atribuida a la falta de metodologías establecidas para realizar diagnósticos sectoriales, lo que complicó aún más la ejecución de la investigación.

Finalmente, la investigación se estructura de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, de la siguiente manera: **Título** de tesis el cual presenta el tema objeto de estudio; **Resumen** en el que se describe el objetivo general de la investigación así como la metodología utilizada y los resultados obtenidos; **Introducción**, en donde se destaca la importancia del tema, problemática, aporte al sector, se presenta los objetivos específicos, limitaciones de la investigación y estructura del trabajo; **Marco Teórico** muestra la sustentación teórica referente a la temática de diagnóstico sectorial, con el fin de brindar una idea clara de todos los elementos empleados para el desarrollo del trabajo; **Metodología**, que incluye diferentes métodos, técnicas que fueron utilizados en cada fase del proceso investigativo; **Resultados** se expone la caracterización de sector, los indicadores para evaluar el desempeño de la actividad en estudio y los promedios y estadísticas de la industria, con base en los objetivos planteados en el proyecto de tesis; En la **Discusión** se contrastan los resultados de la investigación con otros trabajos similares, además, se evalúa la respuesta de investigación, limitaciones y se plantea proyecciones de investigación basados en

el estudio; Finalmente, se desarrollan las **Conclusiones y Recomendaciones** mismas que tienen el propósito de permitir a los actores involucrados tomar decisiones informadas e identificar oportunidades de crecimiento; **Bibliografía** utilizada a la cual se ha recurrido para sustentar teóricamente la investigación, como también los **Anexos** pertinentes que corresponden al trabajo de tesis.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

Este apartado se basa en información histórica, que proporciona una base sólida para comprender la importancia del diagnóstico, detallándolo en la evidencia internacional, regional, y nacional.

4.1.1. Evidencia internacional

A nivel internacional, la Fundación Corell (2022) estableció un diagnóstico sectorial del transporte por carretera en España, el objetivo consiste en examinar las modificaciones que están teniendo lugar en el sector y su impacto en los especialistas del transporte, la metodología que se empleó para llevar a cabo el estudio se basó en una encuesta realizada a 500 profesionales del transporte por carretera en España, misma que se enfocó en interrogantes relacionados con la adopción de nuevas tecnologías, la formación y capacitación, así como el conocimiento de los profesionales sobre las innovaciones existentes en el sector, de igual manera, se muestran resultados sobre el sector, el cual está atravesando una transformación significativa debido al incremento de nuevas tecnologías, tales como los vehículos autónomos y la inteligencia artificial. Además, los transportistas están tomando conciencia de la importancia de la capacitación para adaptarse a los cambios en la industria, el ámbito del transporte profesional por carretera en España está experimentando una transformación crucial en relación con la movilidad, impulsada por la adopción de nuevas tecnologías y la necesidad de ajustarse a las demandas cambiantes del mercado.

De manera similar, Molina (2014) realizó un análisis del sector oleícola, enfatizando la participación esencial de la industria agroalimentaria como una rama principal para la recuperación económica de España. Este estudio se enfoca en los factores que impactan a las empresas de la industria y en las estrategias competitivas que implementan. Para llevar a cabo este análisis, se emplea el modelo de las cinco fuerzas de Porter, el cual evalúa la competencia actual, los posibles competidores, el poder de negociación de proveedores y clientes, así como los productos sustitutos. La metodología utilizada implica el análisis de la estructura de la industria con el fin de nivelar las oportunidades y amenazas que sobresaltan la rentabilidad de las empresas en este sector, se concluye que el sector oleícola a pesar de su importancia en la economía, presenta problemas como la fragmentación en la producción de aceite y la falta de colaboración entre los diversos eslabones de la cadena. Las estrategias competitivas señaladas abarcan mejoras en la calidad del producto, la exploración de segmentos de mercado y la regulación de prácticas excesivas por parte de los distribuidores.

Así mismo Nelson y Malerba (2009), llevaron a cabo un diagnóstico en cinco países clave: China, India, Brasil, Corea y Taiwán, centrado en seis sectores económicos: automotriz, telecomunicaciones, farmacéutico, software, semiconductores y agroalimentario. De las mismas que se resaltan que estos sectores han sido consistentemente impulsores fundamentales del crecimiento económico, contribuyendo en aspectos cruciales como la generación de empleo, la inversión de capital y la difusión de conocimientos. No obstante, se identifican oposiciones sustanciales entre los sectores en variables clave como representantes involucrados, conocimiento, instituciones, programas gubernamentales y políticas, así como en los mecanismos utilizados para alcanzar el crecimiento, tales como aprendizaje, formación de capacidades, acceso al conocimiento. extranjero y el desarrollo de capital humano avanzado.

4.1.2. Evidencia regional

Burgos y García (2022) realizaron un análisis sectorial en Bolivia, abordando el desarrollo económico sectorial. En la que utilizan una metodología que permitió conocer las complicaciones del desarrollo en el país mediante variables económicas significativas. Misma que resalta como resultado un progreso sectorial continuo en Bolivia. En la cual establece la importancia del sector terciario en diversas regiones del país, indicando una creciente relevancia de los servicios en la economía boliviana. Además, se evidencia una especialización relativa y constante en algunos sectores económicos, determinando que ciertos sectores han logrado consolidarse y sobresalir en términos de su contribución al desarrollo económico nacional.

De la misma forma, Sánchez (2006) desarrolló un diagnóstico del sector automotriz y su modelo de gestión en el suministro de autopartes, que tuvo como objetivo exponer las tendencias globales de dicha industria, identificar los proyectos operativos en la provisión de autopartes y proporcionar un resumen del punto de vista de varios estudiosos del sector a nivel internacional y nacional. Este estudio se estructura en cinco secciones: tendencias mundiales, estructura y funciones de los integrantes de la cadena de suministro, gestión operativa, características macroeconómicas del sector en México y conclusiones, de esta manera se concluyó la relevancia del sector automotriz en el país y la imperante necesidad de consolidar el desarrollo de la industria de autopartes en el país.

Por otro lado, en Argentina, Hilbert (2016) llevó a cabo un diagnóstico sectorial sobre maquinaria agrícola, con el fin de reconocer el tamaño económico del sector, la estructura de la cadena de valor, la orientación de la producción y los mercados predominantes, la

concentración de empresas y los factores claves, entre otros aspectos. Empleando la metodología que comprende el análisis de datos económicos y laborales, así como la valoración de inversiones recientes y futuros proyectos, de esta manera se determinó como conclusiones del estudio que el sector estudiado exhibe un tamaño económico considerable y una cadena de valor bien determinada, con mercados destacados tanto a nivel nacional como internacional. Evidenciando una concentración de empresas y la presencia significativa de actores clave en la industria, en cuanto a las perspectivas de demanda, se planea un crecimiento hasta el año 2020 tanto en la demanda interna como en la externa, sobresaliendo el potencial del sector para impulsar inversiones y proyectos.

Delgado (2016) realizó un estudio del sector del melón en Guatemala, estudiando las variables económicas que influyeron en las exportaciones de melón a Estados Unidos en el período comprendido entre 1997 y 2013, Delgado enfatiza que el melón tiene el segundo lugar en producción frutícola en Guatemala, siendo un producto crucial en las exportaciones agrícolas del país. Para el estudio se utilizó un modelo de regresión para esclarecer las exportaciones de melón guatemalteco hacia Estados Unidos, concluyendo que el 91% de estas exportaciones se puede explicar mediante variables económicas determinadas.

4.1.3. Evidencia nacional

A nivel nacional, León (2015) ejecutó un diagnóstico del sector de ópticas en la ciudad de Quito, con el objetivo de fortalecer el conocimiento en las fortalezas y oportunidades internas y externas que presenta el sector para su desarrollo, de la misma manera conocer las debilidades y amenazas que limitarían su crecimiento o permanencia en el mercado. El estudio se efectuó mediante la herramienta FODA que permitió una visualización, agrupación y categorización efectiva de la información de la empresa, como al entorno en el cual lleva a cabo sus operaciones. Es fundamental destacar que, este sector de la ciudad de Quito, se muestra un ambiente favorable según las fuerzas del macroentorno para las inversiones y nuevos emprendimientos. Esto se atribuye, principalmente, a políticas públicas beneficiosas, como la reducción de aranceles, y necesidades accesibles para la apertura de nuevas ópticas.

Por otro lado, Nicolalde (2016) ejecutó un diagnóstico que se enfoca en el sector textil ecuatoriano y su potencial desarrollo a través de la creación de nuevas empresas. Teniendo como objetivo principal determinar el impacto de la creación de nuevas empresas puede tener en el crecimiento del sector textil en Ecuador y se reconoce el papel que las nuevas empresas al contribuir en el desarrollo del sector, de tal manera se puede concluir que el estudio se destaca

que la creación de nuevas empresas puede tener un impacto significativo en el crecimiento del sector textil en Ecuador, mejorando aspectos como la innovación, la diversificación y la competitividad del sector, abordando una serie de desafíos, como la falta de financiamiento, la falta de capacitación y la falta de acceso a mercados internacionales.

De igual manera, Lugmaña (2019) desarrolló un diagnóstico del sector de gráfica en la ciudad de Quito, con el fin de identificar los factores que determinan la pérdida de competitividad en la industria gráfica de la ciudad, y de esta manera proponer un plan integral para mejorar la sostenibilidad de los negocios individuales en este sector. Destacando la falta de innovación, capacitación y la escasa inversión en tecnología como causas significativas de la pérdida de competitividad, así mismo, la competencia desleal y la informalidad también impactaron negativamente a este sector, el plan establecido resalta en la identificación de factores, el análisis de impactos, la planificación y ejecución de acciones específicas de sostenibilidad, junto con la medición continua de los resultados, fomentando los factores antes mencionados. Además, se recalca la importancia de la implementación de políticas y acciones para mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los negocios individuales en la industria.

4.2. Fundamentación conceptual

4.2.1. Diagnóstico

Vidal (2004) define al diagnóstico como “un proceso de comparación entre dos situaciones: la presente, que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo” p (16). Su finalidad es analizar un sistema y entender cómo funciona, permitiendo así la formulación de cambios con resultados predecibles (Rodríguez, 2007).

Por otro lado, el diagnóstico se forma como una herramienta principal en la construcción del entendimiento sobre la realidad de un sistema específico. Su función central permanece en posibilitar la evaluación del rendimiento, la formulación de estrategias y la toma de decisiones informadas, este proceso se lleva a cabo mediante el análisis de las oportunidades y amenazas presentes en el mercado, así como de los puntos fuertes y débiles propios del sector (López et al., 2021).

El cumplimiento del diagnóstico implica la necesidad de recopilar, clasificar y analizar, valorar e interpretar información relevante concerniente con diversos aspectos que inciden en el sistema, este enfoque permite la conexión de aspectos que usualmente se abordan de manera aislada (Rodríguez, 2007). Mismo que no solo facilita la caracterización de relaciones causales

o funcionales, sino que también proporciona un conocimiento objetivo de los antecedentes y la situación actual del sistema.

4.2.2. Importancia del diagnóstico

El diagnóstico es una herramienta que permite comprender la realidad y analizar sus debilidades como fortalezas de las empresas. Así mismo, proporciona la comprensión de las interacciones entre los diferentes actores sociales en un entorno específico y anticipar posibles reacciones a cambios en la estructura de la población objeto de estudio. Además, nos ayuda a definir y observar problemas y oportunidades, priorizando las relaciones causa-efecto entre ellos. Finalmente, es crucial para diseñar estrategias, identificar alternativas y tomar decisiones informadas sobre las acciones en función de los resultados obtenidos (Rodríguez, 2007).

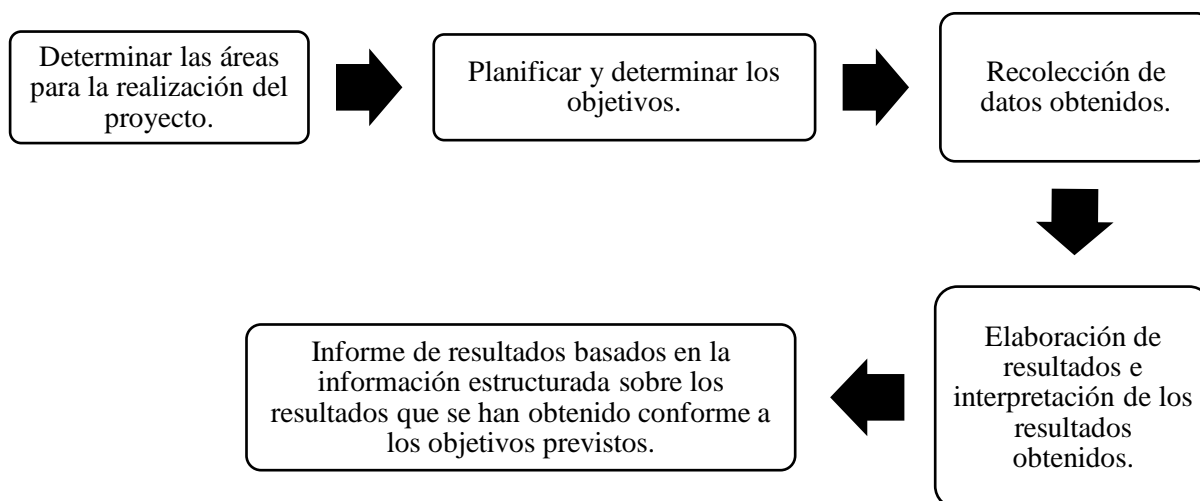
Posibilita el análisis del momento actual y las tendencias específicas de un ámbito económico determinado, de esta manera se logra identificar las fortalezas y debilidades propias del sector, así como la detección de las oportunidades y limitaciones que afronta. Permite la formulación de habilidades enfocadas a potenciar la productividad y competitividad del sector, generando, como consecuencia directa, un impacto positivo en el crecimiento y desarrollo económico (López et al., 2021).

Es importante resaltar que los diagnósticos son fundamentales no solo como herramienta para el diseño de estrategias efectivas, sino también como elementos clave en el proceso de toma de decisiones en los sectores públicos y privados. Al proporcionar un panorama detallado de la situación actual del sector, los responsables definen las rutas a seguir, para identificar políticas y acciones que promuevan una mejora significativa en el sector, esto se logra aprovechando al máximo las ventajas competitivas del sector (Delgado, 2016).

4.2.3. Proceso para realizar un diagnóstico

El proceso para llevar a cabo un diagnóstico forma un trabajo trascendental que requiere una metodología sistemática y detallada. Este procedimiento se distribuye en diversas fases interrelacionadas, desde la recopilación y análisis de datos hasta la interpretación de estos, al ejecutarse con precisión, facilitan adquirir una comprensión detallada y exacta de la situación que se está analizando, este enfoque estratégico es esencial para identificar desafíos y oportunidades, guiando a la toma de decisiones efectiva (Córdova, 2007), como se muestra en la Figura 1.

Figura 1
Proceso para realizar un diagnóstico



Nota. Adaptado de Córdova (2007).

Además, Vidal (2004) menciona que existen aspectos a medir que se harán por funciones cruzadas desde las siguientes perspectivas que muestra la Tabla 1.

Tabla 1
Aspectos a medir en un diagnóstico

Aspecto a medir	Instrumentos
Entorno	Análisis de las fuerzas externas clave.
	Análisis de la cadena productiva al que pertenece la organización.
	Matriz de perfil competitivo.
	Matriz evaluación de factores externos.
Direccionamiento estratégico	Misión, visión, políticas, estrategias, objetivos, metas, cultura.
	Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción.
	Cuestionario para evaluar si la organización es de alto rendimiento.
Financiero	Balance general / Estado de Resultados.
	Presupuesto.
	Indicadores e inductores.

Aspecto a medir	Instrumentos
Clientes	<p>Sistema de Investigación de Mercado.</p> <p>Cuestionario de satisfacción del cliente.</p> <p>Indicadores e inductores.</p>
Procesos internos	<p>Indicadores e inductores.</p> <p>Cuestionario: ¿cómo es la logística en su empresa?</p>
Formación y crecimiento	<p>Indicadores e inductores.</p> <p>Evaluación por competencias.</p> <p>Cuestionario de clima organizacional.</p>

Nota. Adaptado de Vidal (2004).

4.2.4. Diagnóstico sectorial

Es un instrumento que se deriva de una investigación previa, con el cual se marca el punto de partida para cualquier proceso de planificación. Permite obtener una comprensión de la situación en un sector económico específico a través de la recopilación de datos, su análisis y la obtención de conclusiones (Aranda, 2022).

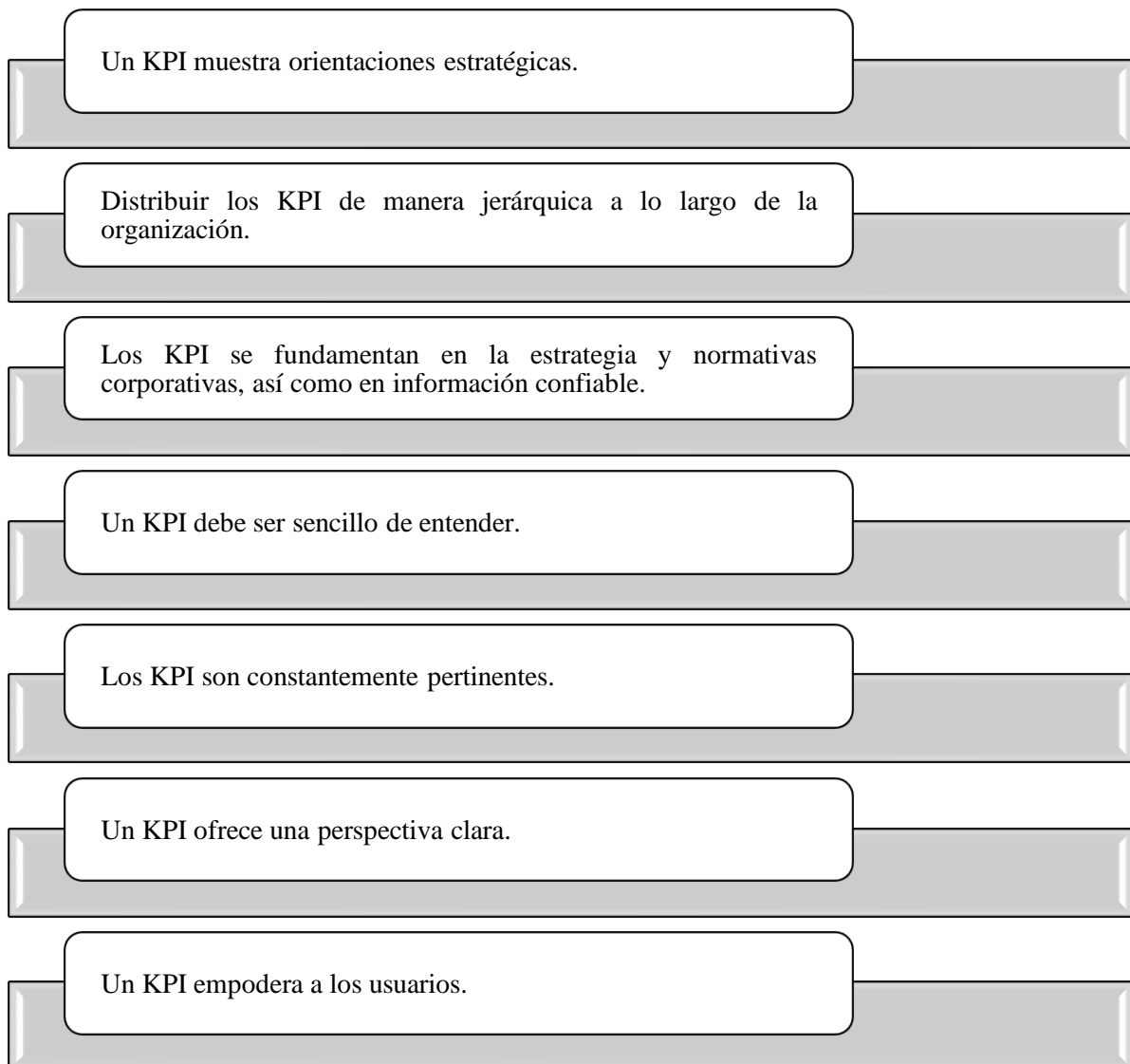
Así mismo, López et al, (2021) mencionan que, consiste en analizar un sector económico específico con el propósito de identificar la situación actual, sus puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas que desafía, mismo que implica recopilar y analizar información relevante, como estadísticas económicas, estudios de mercado, políticas y regulaciones, entre otros. Los resultados conseguidos a través de este análisis proporcionan la base para la formulación de estrategias y políticas que contribuyen al desarrollo y crecimiento del sector, con el objetivo de mejorar su productividad y competitividad.

4.2.4.1. Los *key performance indicators* (KPI). Es una herramienta que utiliza argumentos cuantitativos para estandarizar una medición consistente y comparativa del desempeño en diferentes áreas de una organización, determinando el estado actual de un proceso específico. Por lo tanto, es importante que tanto empresas como individuos conozcan y apliquen técnicas de medición de rendimiento para comparar y ajustar el sistema, aunque los KPI están relacionados con la estrategia empresarial, deben utilizarse en un lenguaje accesible

para que, en el momento de su implementación, se disponga de suficiente información para su alimentación y cálculo (Jacobo, 2012).

De igual manera Buitrago y López (2021) mencionan que es fundamental desarrollar los objetivos específicos del proyecto u organización, ya que, estos proporcionan un control constante sobre indicadores relevantes, facilitando la medición de eficacia y productividad, por lo que, realizar un diagnóstico de la situación, comunicar y proporcionar información sobre metas, fomentar la motivación del equipo y promover un avance constante, así mismo mencionan que el uso adecuado de los KPI, junto con el cuadro de mando integral, ayuda a vincular los indicadores correctos para cada tipo de proyecto.

Figura 2
Características de los KPI



Nota. Adaptado de Jacobo (2012).

4.2.4.2. Cuadro de Mando Integral (CMI). El Cuadro de Mando Integral, se define como una herramienta de gestión corporativa, creada por Robert Kaplan y David Norton como alternativa a los métodos tradicionales de medición de rendimiento que se orientaban solamente a lo financiero. Esta dirección reconoce que el éxito empresarial se mide también por otros factores críticos como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la innovación y el desarrollo del personal. Los indicadores recogen aspectos tanto financieros como no financieros que favorece la transparencia en la gestión y el establecimiento de un equilibrio entre las acciones inmediatas y las líneas estratégicas (Kaplan y Norton, 2005).

La elección de indicadores mencionados es estratégica y se basa en un análisis detallado de los objetivos y metas organizacionales, los cuales deben ser claros, medibles, pertinentes y alineados con la estrategia empresarial. Los indicadores financieros y no financieros se utilizan juntos para proporcionar una visión completa del desempeño de la organización, con el tiempo, mismos que han evolucionado, adaptándose a las necesidades cambiantes de las empresas e incorporando nuevas técnicas y tecnologías, como el análisis de datos en tiempo real (Dávila, 1999).

4.2.4.3. Las perspectivas de un CMI. Un Cuadro de Mando Integral (CMI) se caracteriza por las cuatro perspectivas principales: la financiera, la de clientes, la interna y la de aprendizaje y desarrollo (Véase la Figura 3). Estas perspectivas son las más habituales ya que resultan adaptables en numerosas empresas para diseñar el modelo de negocio y organizar los indicadores y la información (Dávila, 1999).

Figura 3

Las perspectivas de un Cuadro de Mando Integral

Perspectiva Financiera	Perspectiva del Cliente	Perspectiva Interna	Aprendizaje y Crecimiento
<ul style="list-style-type: none"> •Evalúa cómo la empresa genera valor según la perspectiva de los accionistas. Su objetivo es identificar qué indicadores deben tener un rendimiento satisfactorio para que los esfuerzos de la empresa se conviertan en valor. 	<ul style="list-style-type: none"> •La perspectiva del cliente muestra la posición de la empresa en el mercado, o más específicamente, en los segmentos de mercado en los que desea participar. 	<ul style="list-style-type: none"> •Incluye indicadores relacionados con procesos internos que son fundamentales tanto para la posición en el mercado como para la ejecución exitosa de la estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> •Cualquier estrategia empresarial, tanto los activos físicos como el capital humano son fundamentales para el éxito. Sin embargo, en ocasiones, se subestima la importancia de realizar inversiones adecuadas debido a la falta de un modelo de negocio apropiado.

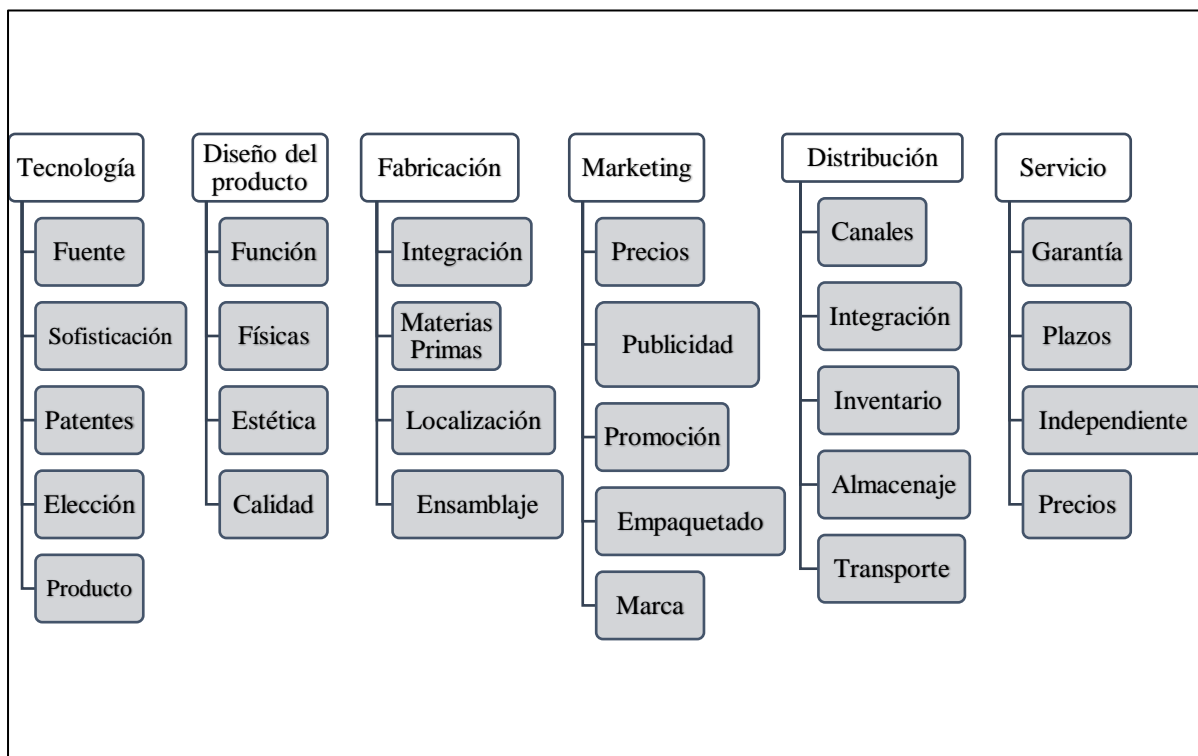
Nota. Adaptado de Dávila (1999)

4.2.4.4. Cadena de Valor. Según Quintero y Sánchez (2006), la cadena de valor es una herramienta de gestión estratégica que permite identificar y analizar actividades clave para obtener ventajas competitivas en una empresa, esta herramienta se utiliza para desglosar y examinar las actividades desde la adquisición de materias primas hasta la distribución del producto final, enfocándose en aquellas que generan valor añadido. Mejorando el proceso productivo, se optimiza el uso de los recursos y se aumenta el margen de beneficio mediante la eficiencia y la reducción de costos.

4.2.4.4.1. Cadena de valor de Mckinsey. El enfoque de McKinsey combina las operaciones internas de una empresa con su perspectiva global en el sector, estableciendo así el concepto de un "sistema de negocio", para aplicar esta herramienta, es necesario categorizar en las siguientes columnas aquellos elementos que definen la ventaja competitiva de la empresa (Figura 4). Esto implica identificar los aspectos esenciales para satisfacer las necesidades del cliente, los cuales nos distinguen de la competencia y tienen un mayor impacto en la generación de valor para la empresa. Finalmente, la empresa tomará decisiones sobre qué actividades se llevarán a cabo internamente y cuáles deben ser subcontratadas o externalizadas (García, 2010).

Figura 4

Las perspectivas de la Cadena de valor



Nota. Adaptado de Dávila (1999)

4.2.4.4.2. Cadena de valor de Porter. Se enfoca en identificar fuentes clave de ventaja competitiva como: liderazgo en costos y diferenciación. Esta ventaja surge cuando una empresa realiza actividades de manera exclusiva o más eficaz que sus competidores, de forma que sean relevantes para los clientes. Considerando que el liderazgo en costos bajos o la diferenciación se basan en las actividades empresariales, que, al agruparse según su importancia estratégica, revelan cómo se comportan los costos y dónde pueden encontrar ventajas de diferenciación. De tal manera se determina que las actividades que no contribuyen directamente a estas ventajas deben minimizar sus costes sin sacrificar la calidad, considerando incluso la externalización (Porter, 2004).

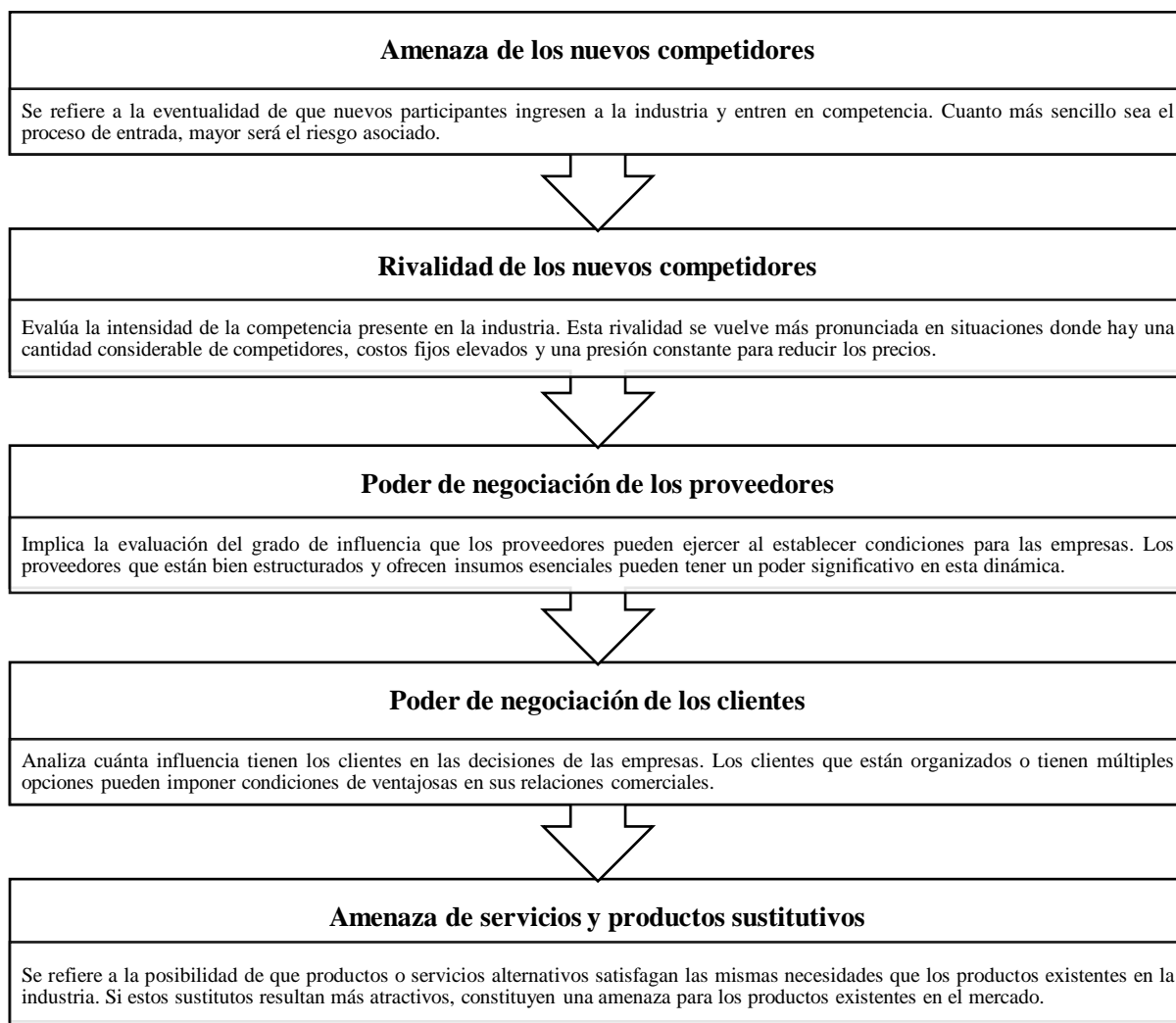
4.2.4.5. Las Fuerzas de Porter. Este modelo sirve como el punto inicial para una empresa busque analizar o desarrollar una estrategia ya que, es una herramienta para comprender la dinámica competitiva de una industria, esta herramienta de análisis, que es simple pero efectiva, permite identificar la competencia en un sentido amplio y evaluar su impacto en la capacidad de generar ganancias de una empresa (Magretta, 2014).

Las fuerzas de Porter se emplean para identificar las ventajas y desafíos presentes con el propósito de orientar la toma de decisiones adecuadas y alcanzar la sostenibilidad empresarial, mismas que forman parte de un modelo de análisis competitivo que define el entorno competitivo de la empresa, impactando en su rentabilidad, determinando la competencia por las ganancias va más allá de lo establecido en un sector e involucra a otras cuatro fuerzas competitivas: los clientes, los proveedores, los posibles nuevos competidores y los productos alternativos (Espinoza, 2020).

Un estudio completo se orienta en cinco fuerzas clave: el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de productos sustitutos, la amenaza de nuevos competidores y la rivalidad entre competidores existentes, estos cuatro primeros aspectos operan de manera independiente, aumentando las tensiones competitivas dentro de una industria específica como se muestra en la Figura 5 (Michaux, 2016).

Figura 5

Las cinco fuerzas de Porter



Nota. Adaptado de Espinoza (2020)

4.2.5. Indicadores de gestión

Beltrán (1998) define un indicador de gestión como la dependencia entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el fenómeno observado, para dar cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso.

De acuerdo con Pérez (1987) se definen como una medida cuantitativa o cualitativa que proporciona una valoración del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, la eficiencia en la utilización de recursos y la satisfacción de las demandas públicas expresadas por la sociedad en general. Por otro lado, en términos de Barrios (2007), es esencialmente una medición que refleja los resultados obtenidos a partir de una gestión específica, la creación de dichos indicadores para diversas actividades del sector público, incorporados en sistemas

integrales de seguimiento y evaluación de objetivos, facilita la evaluación de la eficiencia y facilita la implementación de reformas en la administración pública.

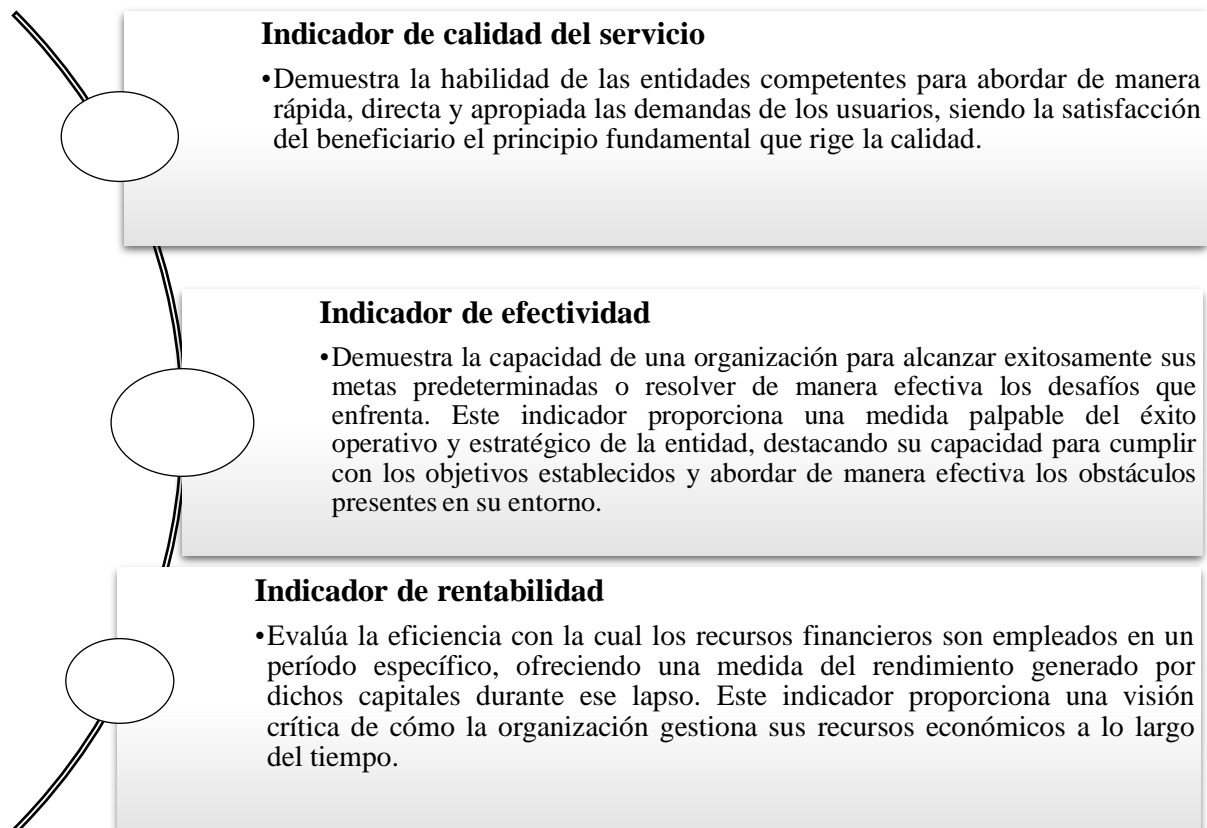
El recurso de indicadores de gestión es fundamental, ya que contribuye a disminuir de manera significativa la incertidumbre, y la subjetividad, lo que a su vez resulta en un aumento de la eficacia de la organización y en el bienestar de todos los empleados, no obstante, las deficiencias organizativas relacionadas con flujos de información, estructuras de autoridad y control, así como los medios para generar y propagar nuevos conocimientos, representan obstáculos significativos que impiden la integración efectiva de sistemas (Beltran, 1998).

4.2.6. Clasificación de los indicadores de gestión

Al ser herramientas clave en la administración, utilizados para medir la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades desarrolladas se pueden clasificar en indicador de calidad de servicio, de efectividad y de rentabilidad teniendo en cuenta su dirección y propósito, como se muestra en la Figura 6 (Flores et al., 2009).

Figura 6

Clasificación de los indicadores de Gestión



Nota. Adaptado de Flores et al., (2009).

4.2.7. Estadísticas y promedios de la Industria

Son herramientas que ofrecen datos acerca de la actividad económica, y a pesar del transcurso del tiempo, es un instrumento para medir las actividades de producción de bienes continúa siendo significativa, estos datos pueden comprender indicadores que detallan la situación y el desarrollo de ramas específicas de la economía dedicadas a la producción de bienes, así como indicadores que describen los resultados de la producción física.

La recopilación y divulgación de información sobre la producción de productos industriales clave constituye uno de los principales focos de las Estadísticas Industriales, estos datos son esenciales para que formuladores de políticas, empresas, académicos y otros evalúen tanto los niveles absolutos de producción de diversos productos en cada país como las tendencias a largo y corto plazo en términos absolutos. Además, la información proporciona una visión esclarecedora sobre las características económicas primordiales de los países (United Nations Statistics Division, 2007).

4.2.8. Sector económico

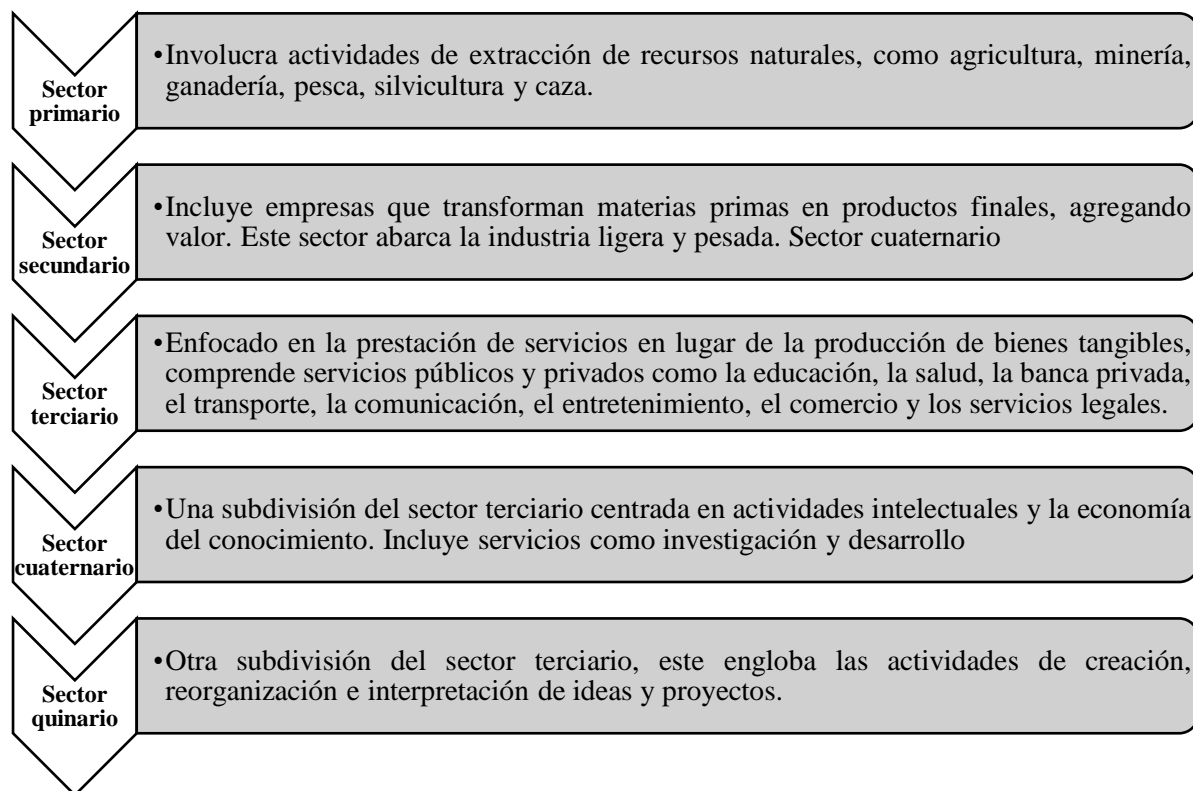
Se refiere al conjunto de actividades productivas y comerciales que agrupan series de características similares, generalmente, teniendo en cuenta factores diferentes como el valor añadido de los bienes o servicios producidos (Sánchez, 2020).

Simplifican el análisis de la producción económica al posibilitar la categorización de actividades afines que compiten o colaboran entre sí, además, tienen preeminencia en las cuentas nacionales y son empleados por las entidades de estadísticas en sus informes relativos a la producción económica, como el *Producto Interno Bruto* (PIB) (Guerra, 2019).

4.2.8.1. División del sector económico. Existen cinco categorías de sectores económicos, las cuales se subdividen en varias ramas de producción, estos sectores son el primario, el secundario, el terciario, el cuaternario y el quinario, como se evidencia a continuación en la Figura 7 (Guerra, 2019).

Figura 7

División del Sector Económico



Nota. Adaptado de Guerra (2019).

4.2.9. Clasificación industrial Internacional Uniforme (CIIU)

Es un sistema estandarizado para categorizar las actividades económicas, permitiendo a las organizaciones clasificarse en función de su actividad principal. En el nivel más detallado las categorías (clases) se definen en base a la combinación típica de actividades que se encuentran en las unidades estadísticas. Aunque la última versión, la CIIU 4.0, aún se basa en criterios como la producción de entrada, salida y uso de productos, se ha señalado más la consideración del proceso de producción al definir y diseñar las clases del mismo. Además, los grupos y divisiones, que representan niveles de clasificación sucesivamente más generales, agrupan las actividades de las unidades de producción teniendo en cuenta: las semejanzas en la naturaleza, los fines a los que se destinan dichos bienes y servicios generados (Organización Internacional de Trabajo [OIT], s.f.).

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, anualmente obtiene la clasificación actualizada de las actividades mencionadas, tomando en cuenta como referencia

la respectiva de esta clasificación como se muestra en la Tabla 2 (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros , 2023).

Tabla 2

Estructura detallada de la CIIU de los principales sectores económicos

Categoría	Descripción
A.	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
B.	Explotación de minas y canteras.
C.	Industrias manufactureras.
D.	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.
E.	Suministro de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.
F.	Construcción.
G.	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.
H.	Transporte y almacenamiento.
I.	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.
J.	Información y Comunicación.
K.	Actividades financieras y de seguros.
L.	Actividades inmobiliarias.
M.	Actividades profesionales, científicas y técnicas.
N.	Actividades de servicios administrativos y de apoyo.
O.	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.
P.	Enseñanza P. E.
Q.	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.
R.	Artes, entretenimiento y recreación.
S.	Otras actividades de servicios.
T.	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.
U.	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales.

Nota. Adaptado de Naciones Unidas (2009).

Así mismo, esta clasificación tiene como principal objetivo establecer una codificación coherente de las actividades económicas productivas, su función radica en proporcionar un conjunto de categorías de actividades que permitan que las organizaciones puedan clasificarse en función de la actividad económica que desarrollan, la definición de las categorías en la CIIU se ha tratado de vincular, en la medida de lo posible, con la estructura del proceso económico en términos de unidades y la manera en que este proceso se refleja en las estadísticas económicas (Naciones Unidas, 2009).

4.2.10. Sector de servicios

Este sector se origina en la necesidad de estructurar las actividades económicas en diferentes sectores, una preocupación que llevó a autores como Allen Fischer y Colin Clark a establecer una división en sector primario, secundario y terciario, dentro de esta clasificación, el sector terciario incluye actividades de servicios como el transporte, el comercio y la administración pública, entre otras, excluyendo aquellas que no involucran la producción de bienes. Además, es fundamental destacar que este sector desempeña un papel crucial en el fomento del crecimiento económico y la generación de empleo en numerosas partes del mundo, y su expansión suele estar relacionada con el progreso tecnológico y la globalización (Santacruz, 2010).

4.2.10.1. Importancia del sector de servicios. Según Federico (2016), el sector de servicios desempeña un papel crucial en la generación de empleo y constituyen una parte significativa del Producto Interno Bruto (PIB) en economías tanto avanzadas como en vías de desarrollo, las razones de la importancia del sector de servicios son las siguientes:

- En el sector de servicios se generan los acuerdos comerciales más importantes, tanto a nivel nacional como internacional.
- El sector de servicios es un sector donde se desarrollan la mayor cantidad de fuentes de empleo en cualquier país.
- En el sector de servicios se dan grandes inversiones a nivel internacional.
- El sector de servicios genera competitividad y desarrollo para mejorar las actividades del sector.
- Para que un producto final llegue a los consumidores, la empresa deberá apoyarse en el sector terciario, especialmente en el sector transportista.

4.2.10.2. Actividad de transporte por carretera. La etimología del término se deriva de los vocablos latín "trans", que significa "al otro lado", y "portare", que se traduce como "llevar". La actividad de transporte, constituye un medio destinado al traslado de personas o

mercancías de un lugar a otro, siendo catalogado como una actividad perteneciente al sector terciario. Este desplazamiento no solo facilita el crecimiento económico, sino que también brinda oportunidades para el desarrollo de una nación. Por otra parte, el transporte comercial se encuentra destinado a satisfacer las necesidades del público, contando con una infraestructura y medios especializados en el traslado eficiente, así mismo, existen modalidades de transporte que abarcan servicios adicionales, la manipulación de bienes y la correspondiente entrega de los mismos (Pérez, 2023).

4.2.10.3. Importancia de la actividad de transporte. El transporte comercial abarca todos los medios e infraestructuras asociadas con el desplazamiento de personas y mercancías, siendo fundamental para el avance de las sociedades, desempeñando un papel esencial en la vida contemporánea, es prácticamente inimaginable concebir una sociedad futura en la cual su utilización no sea de primordial importancia (Benalcázar, 2015).

Además, tiene como principal objetivo trasladar productos finales, materias primas e insumos entre empresas y clientes que están geográficamente dispersos, su importancia es significativa en la estructura y progreso de cualquier empresa u organización, de la misma manera, el transporte aporta valor a los productos al asegurar su entrega puntual, sin daños y en las cantidades especificadas (Pardo y López, 2019).

En la actualidad, todas las sociedades buscan incrementar su productividad y eficiencia en cada fase del proceso productivo con el fin de alcanzar la competitividad en el mercado. Por consiguiente, se han visto en la necesidad de mejorar los procesos logísticos de transporte e invertir en infraestructura, dado esto permite que este servicio desempeñe un papel fundamental en el fomento del comercio y la economía a nivel regional (Cabeza y Urango, 2014).

4.2.11. Factores de éxito de las empresas del sector

López (2002), mencionó que “los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única” p (2).

De igual forma, Manzanilla (2022) manifiesta que, “los factores de éxito de una empresa son aspectos claves que, cuando están previamente estudiados y luego adecuadamente ejecutados, garantizan el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de una empresa y sus unidades de negocio” p (2).

De la misma Manzanilla (2022) menciona que los factores más cruciales para el éxito empresarial son los siguientes:

4.2.11.1. Innovación. Una empresa competitiva busca nuevas ideas y enfoques innovadores, ya que las más innovadoras tienden a ser las más competitivas, esto implica comenzar con ideas novedosas y excepcionales.

4.2.11.2. Comunicación con los clientes. La fidelización de los clientes es importante, por ello, mantener la comunicación con ellos después de la compra es esencial. Esto se logra mediante un plan de comunicación centrado en el cliente, construyendo un puente hacia la fidelización.

4.2.11.3. Definición efectiva de la estrategia. Es fundamental definir una estrategia efectiva que se base en un análisis de los sectores y sus características, para enfocarse en los aspectos relevantes.

4.2.11.4. Dirección estratégica. No es suficiente definir una estrategia, también se debe dirigir de manera eficaz hacia el logro de los objetivos mediante acciones específicas.

4.2.11.5. Análisis del entorno. Además de analizar la competencia, es esencial considerar los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que rodean a la empresa, ya que pueden influir positiva o negativamente en la organización.

4.2.11.6. Análisis interno y propuesta de valor. Identificar lo que hace a la empresa frente a la competencia y determinar la propuesta de valor, son aspectos clave en el análisis interno.

4.2.11.7. Capital de trabajo. Contar con un capital sólido de trabajo es necesario para satisfacer las necesidades del negocio y enfrentar posibles cambios y desafíos del mercado.

4.2.11.8. Recursos humanos y equipo calificado. El éxito empresarial depende en gran medida de los recursos humanos y el equipo de trabajo, ya que, requiere un equipo emprendedor con fuertes valores y habilidades para innovar y desarrollar productos y servicios competitivos.

4.2.11.9. Servicio de calidad. Asegurar que la propuesta de valor se ofrezca con calidad implica una actualización constante, innovación y un compromiso serio, honesto y responsable en todos los procesos destinados a satisfacer a los clientes.

4.2.11.10. Promoción y publicidad. El objetivo es convencer y retener la atención de los clientes en relación con nuestros productos y servicios, lo que implica la aplicación de una estrategia de marketing que establezca una conexión entre los clientes y las cualidades, ventajas y atributos de nuestros productos o servicios. En este contexto, las redes sociales, los sitios web y las aplicaciones digitales disponibles desempeñan un papel fundamental para atraer a los consumidores y consolidar la identidad de marca.

4.3. Fundamentación Legal

4.3.1. Resoluciones

Con frecuencia, los organismos de control emiten reglamentos con el propósito de detallar la implementación y administración de las leyes. Estos reglamentos ofrecen información adicional acerca de las expectativas respecto a cómo individuos, empresas u organizaciones deben cumplir con las disposiciones legales correspondientes.

4.3.1.1. Reglamento Ley de Régimen Tributario Interno. De acuerdo a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, LORTI, (2019) menciona que, el artículo 37, modificado por la Reforma RO 392-S del 20 de diciembre de 2018, establece la obligación de llevar contabilidad para todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras, así como las sociedades definidas por esta ley.

Así mismo, tienen que llevar contabilidad las personas naturales y sucesiones indivisas que obtengan rentas sujetas a este impuesto, incluyendo actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes, trabajadores autónomos y otros que obtengan rentas de capital, diferentes a las mencionadas en el siguiente inciso; están sujetos a esta obligación aquellos con un capital propio superior a USD 180 000 al inicio de sus actividades o al 1 de enero de cada ejercicio fiscal, o cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal anterior superen los USD 300 000, o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal anterior exceden los USD 240 000. El capital propio se define como la totalidad de activos menos pasivos relacionados con la generación de la renta (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI] de Ecuador, 2019, Art.37).

4.3.1.2. Clasificación de las empresas. La clasificación de las empresas con base en su dimensión, en la que prevalecen los ingresos en relación con el número de empleados, conforme a la definición establecida en el Reglamento que rige la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo, así como los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, como se estipula en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones como se muestra en la Tabla 3 (Camára de Comercio de Quito, 2022).

Tabla 3*Clasificación de las empresas*

Variab les	Personal ocupado	Valor bruto de ventas anuales (\$)	Monto de activos (\$)
Micro Empresa	De 1-9 personas	≤ 100 000	Hasta 100 000
Pequeña Empresa	De 10-49 personas	100 001 - 1 000 000	De 100 001 hasta 750 000
Mediana Empresa	De 50-199 personas	1 000 001 - 5 000 000	De 750 001 hasta 3 999 999
Grandes Empresas	≥ 200 personas	> 5 000 000	≥ 4 000 000

Nota. Adaptado de Cámara de Comercio de Quito, (2022)

4.3.2. Organismos de control

Los organismos de control son instituciones gubernamentales encargadas de vigilar y regular el cumplimiento de normativas y leyes en diversos sectores, su propósito es asegurar la transparencia, eficiencia y legalidad en las actividades y procesos tanto públicos como privados, mismos que desempeñan un papel crucial al supervisar el comportamiento de entidades, empresas y ciudadanos, contribuyendo así a la integridad y estabilidad de un sistema, ya sea en el ámbito financiero, ambiental, de salud, entre otros (Aguilar, 2007).

4.3.2.1. Servicio de Rentas Internas. Es una entidad técnica y autónoma con la responsabilidad de administrar y recaudar impuestos internos, su misión de gestionar la política tributaria, garantizando el cumplimiento puntual de las obligaciones fiscales y fortaleciendo el control de los impuestos internos, adoptando un enfoque de gestión de riesgos. Busca ser reconocido como una Administración Tributaria innovadora y digital, destacándose por su puntualidad en el cumplimiento, la lucha contra la evasión y su enfoque en la gestión de riesgos.

Para alcanzar sus metas, el SRI ha establecido objetivos estratégicos que incluyen aumentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, mejorar la efectividad en los procesos de control y cobro, incrementar el conocimiento de la ciudadanía en asuntos fiscales y fortalecer las capacidades institucionales (Servicio de Rentas Internas [SRI], 2023).

4.3.2.2. Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SUPERCIAS). La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es el organismo con autonomía administrativa y económica, encargado de supervisar integralmente la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y demás entidades, bajo las condiciones y circunstancias estipuladas por la legislación, se posiciona como un ente vigilante, promotor y regulador del mercado de valores, el sector societario y de seguros.

Además, mediante el sistema de regulación y la prestación de servicios especializados, contribuimos al fomento de un entorno empresarial confiable y transparente en el país (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros , 2023).

4.3.2.3. Normativa de control para transporte. El servicio de transporte comercial por carretera implica el movimiento de personas y/o mercancías de una ubicación a otra, conforme a las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Empresas o cooperativas que estén formalmente establecidas y autorizadas serán las responsables de ofrecer este servicio, el cual requerirá de una licencia adecuada para su ejecución. De acuerdo con las directrices emitidas por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) y la Agencia Nacional de Tránsito, los criterios de seguridad y prevención incluirán aspectos como la asignación de colores específicos y unificados para los vehículos, según su uso; la necesidad de incorporar señalizaciones visuales claras, como emblemas y el número de la matrícula en la parte superior del vehículo; así como asegurar la accesibilidad y disponibilidad de espacios adecuados, cumpliendo con las normativas de seguridad pertinentes para la protección de los usuarios (Reglamento de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador, 2012, Art.55).

4.4. Marco histórico

A lo largo de la historia, el transporte ha desempeñado un papel crucial en las civilizaciones antiguas y modernas, adaptándose a la complejidad de las sociedades en constante evolución. En el país el transporte marítimo era predominante debido a la conveniencia de los puertos naturales. Sin embargo, con la llegada de los españoles, se inclinó hacia el transporte terrestre, utilizando carros tirados por animales de carga, a nivel mundial, las innovaciones en el transporte terrestre avanzaron gradualmente, y en 1825, George Stephenson introdujo la locomotora a vapor, marcando el inicio de los viajes en ferrocarril. Señalando a la historia ecuatoriana del ferrocarril comenzó en 1861, bajo la presidencia de Gabriel García Moreno, con la aprobación de la construcción de la primera línea férrea. En 1873, se inauguraron los primeros 91 km de vía. Con el gobierno de Eloy Alfaro en 1895, se continuó el desarrollo ferroviario con la colaboración de técnicos norteamericanos, Archer Harman y Edward Morely (Pacheco, 2020).

La construcción del ferrocarril ecuatoriano enfrentó desafíos, con condiciones climáticas severas y numerosos obstáculos que cobraron vidas de trabajadores, la culminación del ferrocarril más difícil del país que tuvo lugar el 25 de junio de 1908, simbolizado por un

clavo de oro en la estación Chimbacalle, esta innovación generó desarrollo e integración en el país y allanó el camino para la evolución continua del transporte.

En 1921, durante la administración de Isidro Ayora, se creó el Ministerio de Obras Públicas, marcando un hito en el progreso del transporte en el país, en 1929, la Asamblea Nacional promulgó una ley estableciendo el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones como el organismo responsable de las obras viales, la concentración de la población en grandes ciudades llevó a la necesidad de un transporte colectivo eficiente, así mismo la calidad del sistema de transporte se ha vuelto vital para el desarrollo de una sociedad, requiriendo una planificación, estructuración, diseño, operación y administración efectivas del sistema de transporte para garantizar el progreso y la prosperidad de las áreas, ya sean rurales o urbanas (Ruiz, 2011).

5. Metodología

Durante el desarrollo de esta investigación, se implementó diferentes tipos, métodos y técnicas, lo cual, permitió alcanzar de manera eficiente y precisa los objetivos específicos previamente definidos en las etapas iniciales del estudio, la elección cuidadosa de cada técnica y método es vital para garantizar el logro de estos objetivos, contribuyendo así a la realización de una investigación detallada y completa.

5.1. Localización

Este estudio se llevó a cabo en el distrito 11D06, que abarca los cantones de Calvas, Gonzanamá y Quilanga, todos situados en la provincia de Loja, en el cantón Calvas, encontramos siete parroquias: Utuana, Colaisaca, Cariamanga, San Vicente, Chile, Sanguillin y Lucero. Por otro lado, el cantón Gonzanamá se compone de cuatro parroquias: Changaimina, Sacapalcas, Gonzanamá y Nambacola. Finalmente, el cantón Quilanga consta de tres parroquias: Quilanga, San Antonio de las Aradas y Fundochamba. La elección de estos cantones y sus respectivas parroquias proporcionó un marco geográfico distinto y representativo para la investigación (Véase Figura 8).

Figura 8
Área del Distrito 11D06



Nota: La figura muestra el área del Distrito 11D06, lo cual está conformado por los cantones Calvas, Gonzanamá y Quilanga. Fuente: David (2011)

5.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación aborda el tema desde un enfoque mixto, involucrando tanto un enfoque cualitativo como el enfoque cuantitativo. Se describe el método mixto como una forma de investigación donde el investigador o un grupo de investigadores combinan elementos de métodos cualitativos y cuantitativos. Esto incluye la adopción de perspectivas, la recolección y análisis de datos, y técnicas de inferencia de ambos enfoques (Johnson et. al, 2007, como se citó en Gallardo, 2017).

El enfoque cualitativo se utilizó para describir la actividad de transporte, identificar los factores clave para el éxito y establecer indicadores de rendimiento empresarial. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se aplicó para recopilar datos estadísticos y calcular promedios en la actividad mediante la tabulación y análisis de encuestas, así como la información obtenida de fuentes secundarias.

5.3. Tipos en investigación

La presente investigación es de tipo:

5.3.1. Exploratoria

Los estudios exploratorios se aplican cuando el objetivo es investigar un tema que es poco estudiado o que no ha sido explorado anteriormente, este tipo de investigación es útil, ya que deja las bases necesarias para que futuras investigaciones tengan un punto de partida y puedan desarrollar con mayor profundidad (Zafra, 2006).

En la investigación realizada se aplicó este tipo de investigación, ya que, el diagnóstico sectorial de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, es un tema poco explorado, sin evidenciar la existencia de investigaciones previas referentes al tema, a nivel local como nacional.

5.3.2. De campo

Baena (2017), menciona que el objetivo principal es recolectar y organizar los datos relacionados con el tema seleccionado para investigación, esto se logra mediante la observación o la exploración directa del campo de estudio, lo que implica un contacto directo y detallado con el objeto de estudio.

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque de campo, implicando una visita in situ para la recolección de datos necesarios. Posteriormente, se aplicaron encuestas a las empresas pertenecientes al sector en estudio.

5.3.3. Descriptiva

La investigación descriptiva se centra en especificar las características o particularidades de una situación específica bajo estudio, enfoque empleado frecuente para iniciar en la investigación, ejecución que se apoya principalmente en técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de documentos (Bernal, 2010).

De igual forma, fue de tipo descriptiva porque con la información obtenida se caracterizará a las empresas del sector estudiado, se definió los factores del éxito y los indicadores de desempeño empresarial.

5.4. Diseño de investigación

Como menciona Bernal (2010), el diseño transversal son estudios que se caracterizan por recopilar datos del objeto de estudio, ya sea una población o una muestra, en un único momento determinado, del fenómeno en cuestión, este tipo de investigación, que puede ser tanto descriptiva como explicativa, facilita una visión puntual y específica del tema bajo estudio.

El estudio empleó un enfoque de diseño transversal, ya que, se analizó una población a lo largo de un período específico, con el cual se recopiló datos tanto financieros como no financieros y se generó estadísticas y promedios relacionados con el sector de transporte.

5.5. Métodos de investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos del proyecto se utilizó los siguientes métodos de investigación:

5.5.1. Inductivo

Como menciona Baena (2017), el método inductivo es un proceso de razonamiento que comienza con la observación de fenómenos específicos y, a partir de ellos, expresa una ley general aplicable a todos los sucesos de la misma categoría. Además, envuelve una generalización que parte de casos individuales para llegar a una ley universal.

Este método sirvió para dar cumplimiento al tercer objetivo, ya que, facilitó la recopilación de datos primarios y secundarios relacionados con la información financiera y no financiera de cada empresa individual del sector estudiado. Esto permitió la tabulación, cálculo de estadísticas y promedios específicos de la industria de transporte.

5.5.2. Deductivo

La deducción, es la que comienza con conceptos generales y avanza hacia detalles específicos sin presentar problemas inherentes, se complementa con la práctica de organizar los pensamientos desde los más sencillos hasta los más complejos, el mismo que incluye también la revisión y la recordación completa de la información para garantizar que no se omita ningún aspecto relevante (Baena, 2017).

Este método se empleó para establecer los indicadores de desempeño empresarial de la actividad del sector estudiado, con el cual se pudo dar cumplimiento al segundo objetivo.

5.5.3. Sintético

Como afirma Baena (2017), el método sintético se define en la explicación clara y universal de términos técnicos, de misma manera se centra en la exposición de construcciones teóricas o postulados, que a menudo incluyen teoremas o teorías aún no comprobadas, pero ampliamente aceptadas, este método permite la utilización de ciertas afirmaciones fundamentales como base para el desarrollo de argumentos y análisis más complejos.

El método sintético permitió determinar los promedios y las estadísticas de la industria del sector estudiado, así mismo, se determinó conclusiones en base a los resultados obtenidos de la investigación, dando cumplimiento al tercer objetivo.

5.5.4. Analítico

Según Abreu (2015) el método analítico se basa en empezar por un conocimiento general y, a partir de ahí, distinguir, conocer y clasificar los detalles específicos que constituyen ese panorama general.

El método analítico fue utilizado en cuanto al reconocimiento de la clasificación de las actividades empresariales, además de percibir las particularidades del sector en estudio.

5.6. Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo, se utilizaron la observación, encuestas y revisión bibliográfica como técnicas e instrumentos de la investigación.

5.6.1. Observación

Bernal (2010), afirma que la observación es una técnica que posibilita la recolección de información directa y fiable, siempre que se realice a través de un método sistemático y controlado; para ello, actualmente se emplean herramientas audiovisuales avanzadas,

particularmente en investigaciones sobre el comportamiento de las personas en sus lugares de trabajo.

La técnica de observación se empleó en la recopilación de información, utilizando la ficha de observación. Esto nos permitirá descubrir de forma visual, auditiva e intuitiva factores no financieros relevantes que puedan ser identificados en las empresas estudiadas.

5.6.2. Encuesta

Como afirma Bernal (2010), la encuesta se fundamenta en la utilización de un cuestionario o una serie de preguntas diseñadas específicamente para recabar información de los individuos.

Esta herramienta fue empleada para recopilar datos directos que abarcarán tanto aspectos financieros (tales como activos, deuda, inversión, etc.) como no financieros (como el número de empleados, capacitación, seguridad, etc.) de las entidades que fueron estudiadas.

5.6.3. Bibliografía

Mediante esta técnica, fue posible conseguir información bibliográfica de fuentes secundarias, como libros, sitios web, y portales institucionales, entre otros, estos recursos contribuyeron a la descripción del sector de transporte y también fueron útiles para la identificación de factores de éxito e indicadores de desempeño empresarial.

5.7. Población

La población objeto de estudio fueron las Compañías y Cooperativas de camionetas para pasajeros y carga por carretera del distrito 11D06, de acuerdo a la base de datos proporcionada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS) y Servicio de Rentas Internas (SRI), se registran 13 empresas de acuerdo al código CIUU H4923.01 ubicadas en los cantones Calvas, Gonzanamá y Quilanga. Luego de la revisión en la base de datos, se realizó una visita in situ y se comprobó que el total de las empresas se encuentran activas, brindando el servicio de transporte a través de sus socios.

5.8. Procesamiento y análisis de datos

Inicialmente, se llevó a cabo una revisión de literatura utilizando información proveniente de las fuentes secundarias, con la información obtenida previamente, se describió las características específicas del sector, tomando en cuenta las particularidades del servicio, la clasificación según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y las barreras de entrada que posee el mismo. Además, se cuantificó las empresas del distrito 11D06, utilizando

la base de datos proporcionada por el Servicio de Rentas Internas, se definió el perfil del cliente y se cuantificó a través del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023), realizando una proyección de la población económicamente activa con la siguiente fórmula:

$$M=C(1+i)^n$$

Donde:

M = Población proyectada

C = población inicial en el periodo

I = tasa de crecimiento poblacional

n = tiempo en años

Para verificar la existencia de las empresas que constan en la base de datos se realizó un directorio de contactos y ubicaciones para tener un primer acercamiento a través de una visita in situ, con la finalidad de corroborar la existencia de las mismas y si se encuentran activas, se les comunico del proyecto realizado y de la misma manera se les pidió su colaboración para la información necesaria, se realizó la sensibilización mediante un volante en cual estaba detallada toda la información respecto del proyecto (Véase Anexo 1).

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, se utilizó la información obtenida de las fuentes secundarias, enfocándose en los factores claves para el éxito empresarial de las organizaciones que ofrecen el servicio en camionetas de pasajeros y carga por carretera. A continuación, se definieron los indicadores de desempeño tanto financieros como no financieros, lo cuales permitieron evaluar el rendimiento de las empresas, posteriormente se realizó el instrumento de recolección de información (Encuestas) para poder desarrollar la tabulación y realizar el cálculo de los diferentes indicadores. (Véase Anexo 2 y 3)

Finalmente, para alcanzar el tercer objetivo, que consistía en determinar las estadísticas y los promedios de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, se utilizó información primaria y secundaria, y se aplicó la encuesta, con los datos recopilados y con herramienta Excel se procedió a la tabulación de los mismos. Utilizando la herramienta de gestión del Cuadro de mando integral se clasificaron los datos obtenidos en distintas perspectivas: clientes, recursos humanos, procesos internos, y financieros. A continuación, se aplicó las fórmulas de los indicadores financieros y no financieros propuestos en el objetivo 2, lo cual permitió calcular las

estadísticas y promedios de cada indicador, posteriormente se interpretó los resultados de cada indicador, analizando la proporción de la población objeto de estudio que supera o no alcanza el promedio establecido en la industria.

Cabe mencionar que durante la tabulación de los resultados se obtuvieron valores atípicos, para lo cual se utilizó la técnica del winsorizing, según Vergara et al. (2021), es una alternativa a la eliminación de datos anómalos, ya que permite conservar todas las observaciones. Esta técnica implica reemplazar los datos atípicos por el valor más cercano que se encuentre dentro de los percentiles específicos, manteniendo así el tamaño de la muestra.

Para ello, se utilizó el percentil (P), considerando que los datos tienen una distribución normal, en el caso de los datos atípicos hacia la izquierda, se reemplazaron por el valor cercano a los percentiles P10 y P14, y para los datos atípicos hacia la derecha, se reemplazaron por el valor próximo a los percentiles P86, P88, P89 y P90, según corresponda, con el objetivo de normalizar el conjunto de datos. La fórmula utilizada para el cálculo del percentil es la siguiente: =PERCENTIL.INC.

Una vez que se obtuvieron las estadísticas y promedios de la industria, se procedió a elaborar un volante de socialización de los resultados (véase Anexo 9), mismo que fue entregado a todos los colaboradores en la investigación (véase Anexo 10).

6. Resultados

6.1. Objetivo 1: Caracterizar la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, para definir los factores claves de éxito del sector empresarial.

El presente objetivo busca exponer las características específicas del sector de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, brindando datos estadísticos sobre el transporte a nivel provincial y distrital, y de esta manera determinar el número de compañías de la industria en la provincia y el distrito 11D06, por otro lado, cuantificar el perfil del cliente.

6.1.1. Particularidades de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.

En este apartado, proporciona información respecto al servicio de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, puntualiza las características particulares de su actividad comercial, su categorización según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), y de esta manera detallar los productos principales y secundarios ofertados por las empresas que operan en este sector, finalmente se analizan las dificultades que existen para ingresar a esta determinada industria.

6.1.1.1. Características de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera. Las empresas de esta actividad desempeñan un papel fundamental en la industria global de transporte y logística, estas camionetas tienen como fin movilizar personas a sus diferentes destinos, así mismo son esenciales para movilizar mercancías y productos de un lugar a otro, ya sea en entregas locales, interparroquiales o interprovinciales, lo que requiere una flexibilidad horaria, operando las 24 horas del día y todos los días de la semana, para cumplir con las demandas de los clientes y los plazos de entrega.

Los conductores de este sector que trasladan pasajeros y carga por carretera deben cumplir con normativas particulares, incluyendo la posesión de una licencia de tipo C y la capacitación adecuada considerando la seguridad vial, con el objetivo de garantizar la protección de los pasajeros. Además, estas compañías aplican tarifas que son establecidas y supervisadas por la unidad municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de Loja, teniendo en cuenta la distancia recorrida y el tiempo empleado en el viaje.

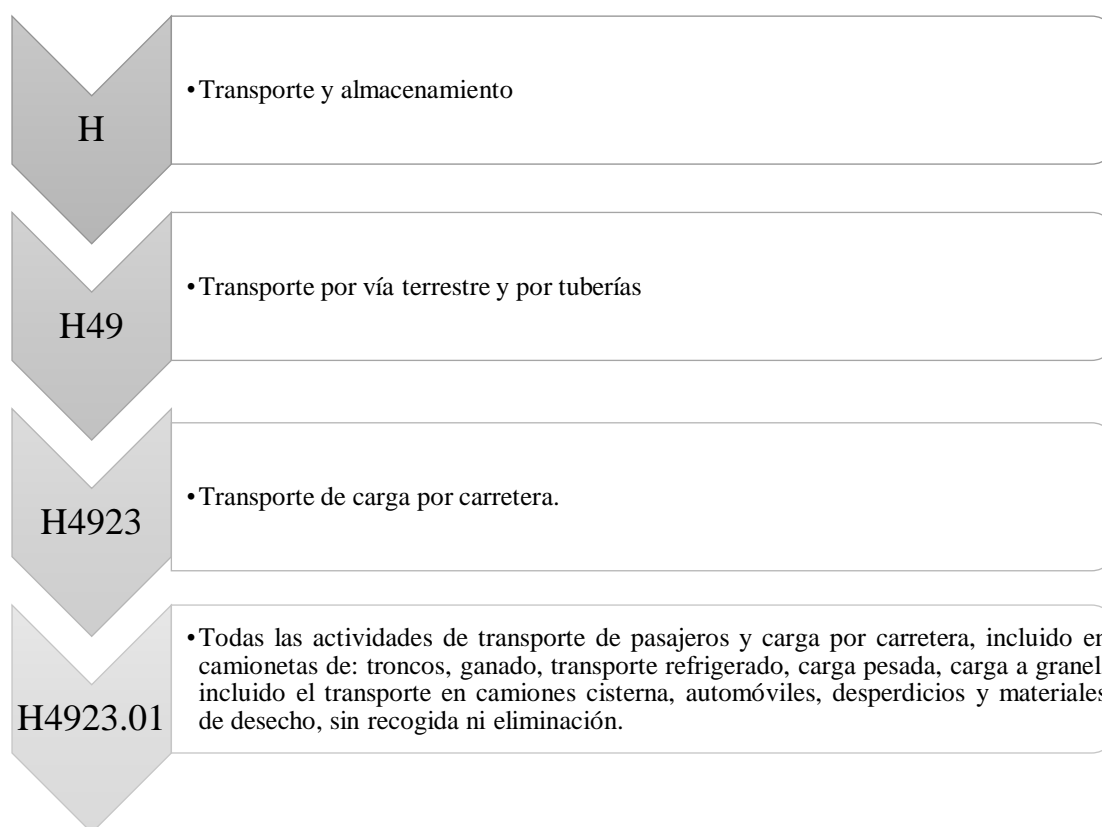
En base a lo antes expuesto, se menciona que la vital función de este tipo de empresas es ofrecer servicios de transporte de un punto a otro. No obstante, es importante destacar que su operación se lleva a cabo mediante múltiples unidades vehiculares, cada una de las cuales

pertenece a un socio que forma parte de la cooperativa o compañía. Esto conlleva a que también se desplieguen actividades secundarias bajo la responsabilidad de los presidentes o gerentes de la compañía o cooperativa los cuales son encargados de gestionar internamente la flota de vehículos, así como la administración financiera y otros procesos críticos para la eficacia de las operaciones y la prestación de un servicio eficiente a los clientes.

6.1.1.2. Clasificación CIIU Nacional de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera. El sector de transporte, corresponde a la letra H de acuerdo con el CIIU, se divide en clases y subclases, la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera se representa en esta clasificación con el código H4923.01, como se muestra en la Figura 9.

Figura 9

Clasificación Industrial Internacional Uniforme del Sector del Transporte



Nota. Adaptado de Naciones Unidas (2009).

6.1.1.3. Servicios de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera. Los servicios de transporte comprenden una amplia gama de actividades que permiten el movimiento de personas y mercancías de un lugar a otro de manera eficiente y segura, sus principales servicios son:

- Servicio de transporte de pasajeros
- Servicio de transporte de carga
- Servicio de mudanza
- Servicio de transporte turístico
- Servicio de transporte de alimentos
- Servicios de mensajería y paquetería
- Servicio de transporte de mercancías

6.1.1.4. Barreras de entrada para ingresar en el sector de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera. Las empresas nuevas que desean ingresar a este sector se enfrentan a varios obstáculos para su entrada, de manera principal existen dificultades como las regulaciones de la Unidad Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que restringe los procesos para aumentar el número de los socios en las empresas existentes o crear nuevas cooperativas u organizaciones en este servicio. Además, otra limitación importante es la inversión inicial requerida, que implica costos elevados, lo que dificulta la aparición de nuevos competidores o socios en esta industria.

6.1.2. Estadísticas provinciales de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.

Esta sección presenta información sobre la cantidad de empresas registradas como sociedades dedicadas al servicio estudiado, se incluye un ranking de las principales compañías de camionetas, enfocándose en microempresas según su tamaño. Esto es relevante ya que, en el distrito 11D06, las empresas de este sector se clasifican principalmente como microempresas.

6.1.2.1. Cuantificación de los actores identificados según el tamaño de las empresas. Se han empleado los datos de empresas dedicadas en el transporte de pasajeros y carga por carretera que cuentan con activos e ingresos distintos de cero, así como con un patrimonio consistente para valorar la cantidad de actores en este sector.

Tabla 4

Cuantificación de los actores identificados según el tamaño de las empresas de la provincia de Loja

Tamaño	Número de empresas	%
Pequeña	5	5,95
Microempresa	79	94,05
Total	84	100%

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023)

En la Tabla 4, se presenta la presencia de empresas involucradas en el transporte de pasajeros y carga por carretera en la provincia de Loja, destacando que hay un total de 84 empresas operando en este sector, y se observa que las microempresas representan el 94,05% del total, mismas que desempeñan un papel fundamental en la economía local de la provincia. Por otro lado, el 5,95% restante corresponde a pequeñas empresas.

6.1.2.2. Ranking de las microempresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera a nivel provincial. A nivel provincial, las compañías que han sido objeto de análisis pertenecen a la categoría de microempresas. Por esta razón, al elaborar el ranking, se ha focalizado en aquellas empresas de tamaño similar a nivel provincial que ofrecen los mismos servicios, teniendo en consideración sus mejores resultados financieros al cierre de diciembre de 2022.

Tabla 5

Ranking provincial de las microempresas que brindan el servicio de transporte en camionetas según sus activos

Ranking	Empresa	Cantón	Activos (\$)
1	Transportes Mena & Mena Transmen Cia. Ltda.	Loja	491 745,00
2	Jaramillo Hidalgo Transporte Cia. Ltda.	Loja	360 637,00
3	Transporte Michell Hidalgo Mhidtran S.A.	Loja	321 029,00
4	Transporte De Carga Consacola S.A.	Loja	252 216,00
Promedio			356 406,00

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023)

En la Tabla 5, se destacan las 4 microempresas principales que operan en el sector de transporte, determinando que la compañía Transportes Mena & Mena Transmen Cia. Ltda.

lidera con un total de \$ 491 745,00 dólares en activos. Además, se observa que las empresas con mayores activos están principalmente ubicadas en el cantón Loja, de esta manera nos permite comparar a continuación con las empresas del sector estudiado.

6.1.3. Cuantificación de los actores a nivel distrital

En esta sección, se lleva a cabo un control de las empresas que se dedican al servicio de transporte de en el distrito 11D06 (Calvas, Gonzanamá y Quilanga). Así mismo, se proporciona información sobre la contribución de estas empresas al sector del transporte en general.

6.1.3.1. Cuantificación y participación de las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera de la provincia de Loja y el distrito 11D06 (Calvas, Gonzanamá y Quilanga). Para llevar a cabo la cuantificación, se utilizó la base de datos obtenida en el Servicio de Rentas Internas (SRI), en la cual se identificaron a las empresas mediante su Registro Único de Contribuyentes (RUC) que pertenece al sector.

Tabla 6

Número de actores y participación de la actividad servicio de camionetas a nivel provincial y distrital

	Provincia de Loja	Participación %	Distrito 11D06	Participación %
Total, de sociedades con distintas actividades económicas	1 475	100%	53	100%
Empresas del transporte (Sección H)	303	20%	37	70%
Empresas de servicio de transporte en camionetas (Actividad H4923.01)	84	6%	13	24%

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023)

En la Tabla 6, se puede observar que existen 84 empresas dedicadas a la actividad de servicio de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, las cuales pertenecen al 6% de participación dentro del mercado a nivel provincial. En cuanto a nivel distrital existen 13 empresas dedicadas a esta actividad la cual representa el 24% de participación impulsando la economía de los tres cantones pertenecientes al distrito 11D06.

6.1.3.2. Cuantificación y participación de las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera del distrito 11D06. Para llevar a cabo la distribución de las empresas, de igual manera se utilizó la base de datos proporcionada por el SRI, identificando las empresas activas del sector.

Mediante la combinación de una visita in situ y la consulta de la base de datos proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), se verificó la información concerniente a las empresas existentes en el distrito 11D06, mismas que fueron categorizadas y organizadas de acuerdo a su ubicación dentro de los cantones que componen el distrito. Además, se puede destacar que se observa una concentración de empresas relacionadas con la actividad mencionada en el cantón de Calvas, como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7

Cuantificación y distribución de las empresas de servicio de transporte en camionetas del Distrito 11D06

Distrito 11D06	N.º de empresas	Porcentaje (%)
Calvas	9	69,24
Gonzanamá	2	15,38
Quilanga	2	15,38
Total	13	100

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023)

6.1.4. Definición del perfil y cuantificación del cliente

En este apartado se describe y se cuantifica el perfil del cliente potencial que pueden acceder al servicio de las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.

6.1.4.1. Perfil del cliente. El servicio de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera experimenta una elevada demanda, ya que siempre existirá la necesidad del desplazamiento de un lugar a otro. En consecuencia, todas las personas con necesidades de trasladarse son los clientes potenciales para las cooperativas y empresas de camionetas ya que están orientadas a satisfacer las necesidades de transporte de los residentes de los cantones Calvas, Gonzanamá y Quilanga, independientemente de su género.

6.1.4.2. Cuantificación del cliente. Los potenciales clientes son las personas de los cantones, pertenecientes al distrito 11D06. A partir de los datos proporcionados por el INEC, como se detalla en la Tabla 8.

Tabla 8

Clientes potenciales de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera.

Cantón	Cantidad	Hombres	Mujeres
Calvas	28 185	13 950	14 235
Gonzanamá	12 716	6 390	6 326
Quilanga	4 337	2 221	2 116

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023)

El estudio sobre la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera en el distrito 11D06 de la provincia de Loja proporciona información sobre las características de la industria, datos estadísticos, perfil del cliente y dificultades de ingreso, destacando que las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera tienen como objetivo movilizar personas y mercancías de un lugar a otro, lo que requiere una flexibilidad horaria que opera todos los días de la semana. Los conductores deben cumplir con normativas particulares. Además, la cantidad de empresas que se dedican a este servicio en el distrito 11D06 y se cuantifica el perfil del cliente potencial, se destaca que las microempresas predominan en la provincia de Loja y se presenta un ranking de las microempresas más importantes en el sector de transporte de camionetas de pasajeros y carga por carretera.

6.2. Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño empresarial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, para facilitar el acopio de información primaria.

Para alcanzar la meta propuesta, se empleó información proveniente de fuentes secundarias disponibles en sitios web. Se llevó a cabo un análisis de diferentes elementos asociados al ámbito de los servicios de transporte en camionetas, teniendo como propósito principal discernir cuáles son los elementos esenciales que contribuyen al triunfo en este sector. Con base en esta identificación, se estableció una serie de indicadores tanto financieros como no financieros que permiten evaluar el desempeño y la eficacia del servicio proporcionado.

6.2.1. Factores claves de éxito de la actividad de servicio de transporte en camionetas.

Después de realizar la revisión bibliográfica y llevar a cabo la visita in situ a las empresas objeto de estudio, se ha logrado comprender una serie de elementos esenciales que contribuyen al éxito en el ámbito del servicio de transporte en camionetas, entre estos factores, se destacan especialmente; la calidad del servicio ofrecido, buena ubicación estratégica, comunicación, gestión financiera eficaz, alto nivel de seguridad y confiabilidad, enfoque constante en la mejora continua y la capacitación continua de su personal (Véase Anexo 8). A continuación, en la Tabla 9 se proporciona una explicación detallada de cada uno de los factores mencionados.

Tabla 9

Factores claves de éxito en las empresas de servicio de camionetas.

Factor de éxito	Detalle
Calidad de servicio	La calidad de servicio es crucial para atraer y retener clientes. Esto incluye la comodidad y limpieza de las camionetas, la puntualidad, la cortesía y profesionalismo de los conductores, y la eficiencia en el manejo de reservas y consultas. Un servicio de alta calidad puede generar una reputación positiva y recomendaciones de boca en boca.
Ubicación estratégica	Elegir ubicaciones estratégicas para las paradas o estaciones es vital, esto podría significar estar cerca de áreas con alta demanda, como centros comerciales, hoteles o distritos empresariales; una ubicación estratégica facilita el acceso de los pasajeros y puede reducir los tiempos de viaje.
Comunicación	Una comunicación efectiva sirve para informar a los pasajeros sobre horarios, rutas, tarifas y cambios en el servicio. También es importante para mantener una comunicación entre los conductores y clientes por medio de radio, aplicaciones móviles, redes sociales y telefonía.
Gestión Financiera	El diagnóstico financiero es clave para evaluar la gestión de recursos, analizando liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, es vital para comparar con competidores, identificar mejoras y adoptar prácticas exitosas, un manejo eficiente de ingresos y gastos, incluyendo tarifas y costos operativos, maximiza beneficios y minimiza gastos. La búsqueda de oportunidades de crecimiento y la planificación anticipada para futuros desafíos son esenciales para el éxito a largo plazo.

Factor de éxito	Detalle
Seguridad y confiabilidad	La seguridad es primordial, esto incluye el mantenimiento regular de las camionetas, la formación de los conductores en seguridad vial y la implementación de medidas de seguridad para los pasajeros, la confiabilidad se refiere a la firmeza en los horarios y la capacidad de mantener un servicio sin interrupciones a sus clientes.
Mejora continua	Buscar constantemente formas de mejorar el servicio, esto puede incluir la actualización de la flota de vehículos, la introducción de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente o la optimización de rutas para reducir tiempos de viaje, la mejora continua asegura un servicio competitivo y eficiente.
Capacitación del personal	La capacitación regular de los conductores y el personal es fundamental. No solo debe enfocarse en habilidades de conducción y conocimiento de las rutas, sino también en servicio al cliente, manejo de emergencias y primeros auxilios. Conductores bien capacitados pueden mejorar significativamente la experiencia del pasajero y asegurar un servicio seguro y profesional.

Nota. Adaptado de López (2002)

6.2.2. Indicadores de desempeño financiero

Para evaluar de manera efectiva el desempeño financiero, es recomendable la utilización de indicadores financieros. Mismos que son herramientas clave, proporcionando información cuantitativa esencial que manifiesta el funcionamiento y la salud financiera de la organización.

Estos datos comprenden aspectos como la liquidez, que mide la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo; la actividad, que evalúa la eficiencia en las operaciones; el endeudamiento, que analiza la proporción de capital financiado a través de deudas; y, la rentabilidad, que establece la eficacia con la que se están generando ganancias.

6.2.1.1. Razones de liquidez. Son medidas financieras que evalúan la capacidad de una empresa para cubrir las deudas a corto plazo usando los activos más líquidos, siendo esenciales para entender la salud financiera inmediata de una empresa, especialmente en términos de flujo de caja y solvencia a corto plazo. En la Tabla 10 se indican los indicadores más comunes.

Tabla 10*Indicadores de liquidez*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Gestión Financiera	Liquidez Corriente	Evalúa la capacidad de la empresa para cubrir obligaciones a corto plazo.	Porcentaje	Activos corrientes/Pasivos corrientes
Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
	Capital de trabajo neto	Mide disponibilidad de recursos para operaciones diarias y capacidad de pago.	Dólares	Activos corrientes–Pasivos corrientes

6.2.1.2. Razones de actividad. Evalúan la efectividad en la utilización de los recursos y bienes para generar ganancias, determinando datos sobre la eficiencia operativa y el aprovechamiento de activos en compañías que prestan servicios de transporte en camionetas, tal y como se evidencia en la tabla 11.

Tabla 11*Indicadores de actividad*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Gestión Financiera	Rotación de Activo Total	Evalúa la eficiencia en uso de activos para generar ingresos y rentabilidad.	Veces	Ingresos/Activo Total
	Inversión en Publicidad	Evalúa el gasto destinado a la promoción y su impacto en las ventas.	Dólares	Ingresos/Publicidad

6.2.1.3. Razones de endeudamiento. Analizan la proporción y la calidad de la deuda que una empresa o individuo ha contraído en relación con sus activos, patrimonio o ingresos, contribuyen a medir la capacidad de endeudamiento y la solvencia de una entidad, como se detallan en la Tabla 12.

Tabla 12*Indicadores de endeudamiento*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Gestión Financiera	Endeudamiento del activo	Mide la proporción de financiamiento con deuda en relación a los activos totales.	Porcentaje	$(\text{Pasivos Totales} / \text{Activos Totales}) * 100$

6.2.1.4. Razones de rentabilidad. Evalúan la capacidad de una empresa para generar ganancias en cuanto a sus ingresos, activos, inversión o capital, proporcionan información sobre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa y son fundamentales para los analistas, se muestra los indicadores en la Tabla 13.

Tabla 13*Indicadores de rentabilidad*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Gestión Financiera	Rentabilidad sobre los activos	Evalúa la capacidad de generar ganancias con los activos totales de la empresa.	Porcentaje	$(\text{Utilidad} / \text{Activo total}) * 100$
	Margen Neto de Utilidad	Evalúa la proporción de ganancias netas en relación a los ingresos totales.	Porcentaje	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ingreso}) * 100$

6.2.3. Indicadores de desempeño no financiero

Para evaluar la eficacia de un servicio de transporte en camionetas, se emplean indicadores no financieros que permiten medir el rendimiento de la empresa en aspectos como la cantidad de clientes, la implementación de mejoras en los servicios y la calidad del servicio, entre otros factores, siendo fundamentales para alcanzar niveles óptimos de productividad y eficiencia en las operaciones.

En la Tabla 14, se observan diversos indicadores no financieros cualitativos y cuantitativos seleccionados para proporcionar informaciones esenciales en las áreas clave de la empresa.

Tabla 14*Indicadores no financieros cuantitativos*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Seguridad y confiabilidad	Seguridad	Evaluar y mejorar la seguridad y bienestar en el entorno laboral.	Porcentaje	(Total de unidades con botón de pánico/ total de vehículos) *100
			Porcentaje	(N° de accidentes / N° total de vehículos) *100
	Mantenimiento	Garantizar eficiencia operativa y prolongar vida útil de las unidades.	Porcentaje	(N° de revisiones técnicas en año/ Total de vehículos)
			Porcentaje	(Costo de mantenimiento/Total de Gastos de socios) *100
Capacitación del personal	Capacitación	Mejorar habilidades y conocimientos del personal para incrementar productividad y eficacia.	Porcentaje	(N° de capacitaciones de los socios/ Total de socios capacitados) *100 (N° de capacitaciones de personal administrativo/ total de personal administrativo capacitado) *100
Calidad de servicio	Herramientas implementadas para mejorar el servicio	Implementar herramientas innovadoras para optimizar la calidad y eficiencia del servicio.	Moda	No aplica
Mejora Continua	Gestión de tiempo por servicio	Mide eficiencia y productividad en la ejecución del servicio.	Minutos	Tiempo empleado por carrera/ N° de carreras
			Porcentaje	Total de unidades renovadas/ Total de unidades
Comunicación	Medios de comunicación	Identificar los canales de comunicación con la central	Moda	No aplica
Ubicación estratégica	Cobertura Geográfica	Maximizar accesibilidad y visibilidad para mejorar alcance	Moda	No aplica

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
		y eficiencia operativa.		

Para el éxito en el sector de los servicios de transporte en camionetas contienen la calidad del servicio, la comunicación y la publicidad, la búsqueda constante de mejoras, ubicación estratégica, la capacitación del personal y una administración financiera eficaz, al haber identificado dichos factores, se establecieron indicadores tanto financieros como no financieros, que abarcan métricas cuantitativas y cualitativas. Los aspectos financieros se refieren a la parte económica, mientras que los no financieros engloban elementos fundamentales para lograr la productividad y la competitividad que permiten establecer las estadísticas de la actividad de la industria de transporte.

6.3. Objetivo 3: Determinar las estadísticas y los promedios de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja, con información primaria y secundaria.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo, se llevó a cabo la aplicación de encuestas a los gerentes y socios de cada una de las empresas objeto de estudio. Posteriormente, se efectuó la tabulación de los datos recopilados por cada empresa, con la finalidad de aplicar de los indicadores financieros y no financieros específicos para el sector, y la obtención de promedios industriales.

6.3.1. Estadísticas y promedios de la encuesta

En este apartado, se realiza la tabulación de los datos del trabajo de campo recolectados a través de la encuesta, analizados desde diferentes perspectivas como de los clientes, la gestión del recurso humano, los procesos internos y, finalmente, la financiera. A través de este análisis, se establece el promedio para las cooperativas y compañías participantes, así como para la industria en su totalidad.

En lo que respecta a los datos estadísticos presentados han sido ajustados aplicando la técnica de winsorizing donde fue necesario. Este método asegura una mayor precisión y fiabilidad de los datos, minimizando el impacto de valores atípicos o extremos.

6.3.1.1. Perspectiva de clientes. Las empresas de camionetas demuestran un promedio de 30 clientes atendidos por cada vehículo al día, determinando que, en un día laborable normal, cada camioneta de la flota se encarga de transportar a esta cantidad de personas, señalando que

la cantidad de clientes puede variar día a día, influenciada por factores como las variaciones en la demanda de servicios de taxi en diferentes momentos del día.

La Tabla 15 muestra una proporción de estas empresas que superan el promedio, esto implica que son capaces de cubrir las necesidades de transporte de más de la media diariamente, demostrando así un alto nivel de actividad.

Tabla 15

Estadísticas desde la perspectiva de clientes

Informante	N.º de clientes diarios por vehículo
Cooperativa 1	36
Cooperativa 2	30
Cooperativa 3	32
Cooperativa 4	27
Cooperativa 5	18
Cooperativa 6	32
Cooperativa 7	26
Cooperativa 8	32
Cooperativa 9	32
Cooperativa 10	44
Cooperativa 11	35
Cooperativa 12	21
Cooperativa 13	20
Promedio	30

6.3.1.2. Perspectiva de los recursos humanos. Con relación a esta perspectiva en la Tabla 16, muestra una visión general de las cooperativas, destacando que todas cuentan con un promedio de 2 empleados administrativos, lo cual es un estándar en estas organizaciones. En cuanto al número de socios, el 62% de las cooperativas tiene entre 11 y 20 socios, mientras que el 38% restante tiene 10 socios o menos, con un promedio general de 12 socios por cooperativa. Por otro lado, con respecto a las capacitaciones anuales, hay una variación notable: alrededor del 38% de las cooperativas no ofrece capacitaciones a sus socios, mientras que el 62% brinda entre 2 y 5 capacitaciones al año, con un promedio general de 3 capacitaciones anuales. De otro modo, para el personal administrativo, el 46% de las cooperativas no ofrece capacitaciones, en contraste con el 54% que proporciona entre 2 y 5 sesiones anuales,

manteniendo un promedio de 2 capacitaciones al año, reflejando una diversidad en la frecuencia de capacitaciones ofrecidas y en el tamaño de socios entre las cooperativas, aunque mantienen un patrón en cuanto a personal administrativo.

Tabla 16

Estadísticas desde la perspectiva de los recursos humanos

Informante	N.º de socios	N.º de empleados administrativos	N.º de capacitaciones al año de socios	N.º de capacitaciones al año de personal administrativo
Cooperativa 1	20	2	2	2
Cooperativa 2	15	2	5	2
Cooperativa 3	12	2	5	5
Cooperativa 4	12	2	5	2
Cooperativa 5	6	2	5	0
Cooperativa 6	8	2	5	2
Cooperativa 7	15	2	5	2
Cooperativa 8	13	2	5	5
Cooperativa 9	11	2	2	0
Cooperativa 10	4	2	0	0
Cooperativa 11	14	2	2	2
Cooperativa 12	14	2	2	0
Cooperativa 13	16	2	0	0
Promedio	12	2	3	2

6.3.1.3. Perspectiva de procesos internos. Para analizar los datos de las variables de esta perspectiva se muestra que en la Tabla 17, en promedio las cooperativas realizan anualmente 2 revisiones vehiculares de las unidades registradas, aunque aproximadamente el 15% de ellas lleva a cabo 3 revisiones, y solo un 7,7% realiza una revisión vehicular. Por otro lado, en promedio, cada cooperativa renueva 4 vehículos al año, pero alrededor del 54% de las cooperativas supera esta cifra, renovando 6 vehículos anualmente. En cuanto a las unidades equipadas con botón de pánico, la mayoría de las cooperativas, aproximadamente un 85%, cuenta con esta característica de seguridad en al menos 8 de sus vehículos. Sin embargo, un 15% no tiene ningún vehículo con esta función. Finalmente, el número de accidentes de tránsito al año varía significativamente, con un promedio de 2 accidentes por el total de unidades de

cada cooperativa, pero cerca del 46% de las cooperativas informa de 3 accidentes anuales, mientras que un 7,7% no reporta accidentes.

Tabla 17

Estadísticas de procesos internos

Informante	N° de revisiones al año el estado de vehículos	N° de vehículos renovadas al año	N° de unidades con botón de pánico	N° de accidentes de tránsito al año
Cooperativa 1	2	3	20	1
Cooperativa 2	2	3	0	3
Cooperativa 3	3	3	12	3
Cooperativa 4	2	6	12	1
Cooperativa 5	2	6	0	3
Cooperativa 6	3	3	8	3
Cooperativa 7	2	6	15	3
Cooperativa 8	2	6	13	3
Cooperativa 9	2	3	11	1
Cooperativa 10	1	3	4	0
Cooperativa 11	2	6	14	3
Cooperativa 12	2	6	14	1
Cooperativa 13	2	6	16	1
Promedio	2	4	11	2

6.3.1.4. Perspectiva financiera. Esta perspectiva demuestra los datos promedio de la Tabla 18, los activos totales se sitúan en una media de \$3 173,38 y los activos corrientes, líquidos y a corto plazo, alcanzan los \$935,29. Alrededor del 23%, poseen activos que superan significativamente el promedio, lo que indica una mayor solidez o una gestión financiera más efectiva en comparación con sus pares, de otro modo, respecto a las obligaciones financieras, los pasivos totales y corrientes presentan valores promedio de \$1 596,04 y \$207,49, respectivamente.

Las cooperativas, en promedio, generan ingresos de \$ 5 169,23, mientras que los gastos ascienden a \$ 3 738,46, resultando una utilidad promedio de \$1 430,77, indicando que la mayoría de las cooperativas se encuentran en una posición rentable, detallándolo como indicador positivo de su posibilidad económica y de su habilidad para generar más ingresos que gastos en sus operaciones cotidianas, en cuanto a las estrategias de mercado, se destaca que la inversión promedio en publicidad es de \$276,92, sin embargo, es notable que un 15% de las cooperativas opta por no invertir en publicidad.

Tabla 18*Estadísticas desde la perspectiva financiera*

Informante	Activos	Activos Corrientes	Pasivos	Pasivos Corrientes	Ingresos	Gastos	Utilidad	Inversión de publicidad
Cooperativa 1	\$ 3 750,50	\$1 162,66	\$ 1 750,00	\$227,50	\$ 5 400,00	\$ 4 200,00	\$ 1 200,00	\$ -
Cooperativa 2	\$1 750,00	\$542,50	\$749,50	\$97,44	\$ 4 200,00	\$ 3 600,00	\$ 600,00	\$ -
Cooperativa 3	\$3 750,50	\$ 1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 5 400,00	\$ 3 600,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 4	\$3 750,50	\$1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 4 800,00	\$ 4 200,00	\$ 600,00	\$ -
Cooperativa 5	\$3 750,50	\$1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 5 400,00	\$ 3 600,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 6	\$6 250,50	\$1 937,66	\$3 750,50	\$487,57	\$ 6 000,00	\$ 4 200,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 7	\$3 750,50	\$1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 6 000,00	\$ 4 200,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 8	\$3 750,50	\$1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 6 000,00	\$ 4 200,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 9	\$1 750,00	\$542,50	\$1 750,00	\$227,50	\$ 4 800,00	\$ 4 200,00	\$ 600,00	\$ 360,00
Cooperativa 10	\$1 750,00	\$542,50	\$749,50	\$97,44	\$ 3 600,00	\$ 3 000,00	\$ 600,00	\$ 360,00
Cooperativa 11	\$3 750,50	\$1 162,66	\$1 750,00	\$227,50	\$ 5 400,00	\$ 3 600,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Cooperativa 12	\$1 750,00	\$227,50	\$749,50	\$97,44	\$ 6 000,00	\$ 3 600,00	\$ 2 400,00	\$ 360,00
Cooperativa 13	\$1 750,00	\$ 227,50	\$ 749,50	\$ 97,44	\$ 4 200,00	\$ 2 400,00	\$ 1 800,00	\$ 360,00
Promedio	\$3 173,38	\$ 935,29	\$ 1 596,04	\$ 207,49	\$ 5 169,23	\$ 3 738,46	\$ 1 430,77	\$ 276,92

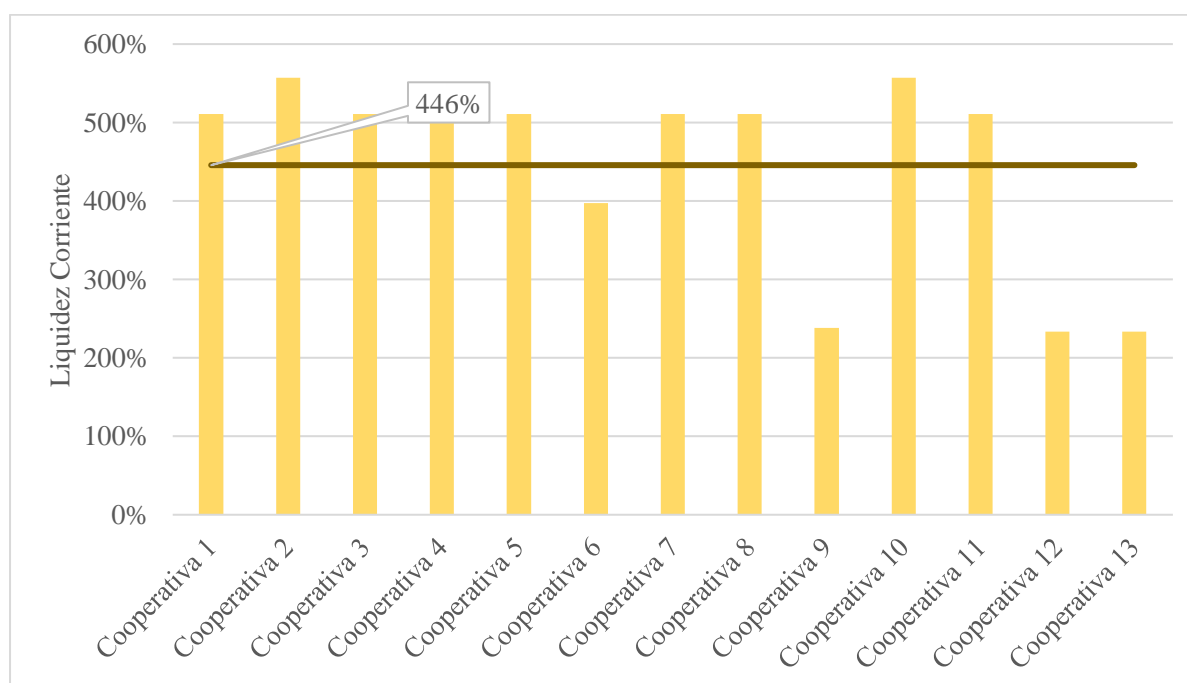
6.3.2. Indicadores de desempeño organizacional financieros

En esta sección, se exponen los indicadores de rendimiento financiero de las organizaciones, fundamentales para evidenciar la importancia de los factores clave de éxito. Para calcular los promedios, se realizaron encuestas a 13 cooperativas distribuidas en tres cantones: 9 de Calvas, 2 de Quilanga y 2 de Gonzanamá. Además, se encuestó a 160 miembros asociados a las diferentes cooperativas. Los detalles específicos de estos hallazgos se encuentran en el Anexo 6.

6.3.2.1. Razones de liquidez. Para evaluar la solvencia a corto plazo de las cooperativas de transporte, se consideran indicadores clave como la liquidez corriente y el capital de trabajo. Estos aspectos se ilustran detalladamente en las Figuras 10 y 11.

Figura 10

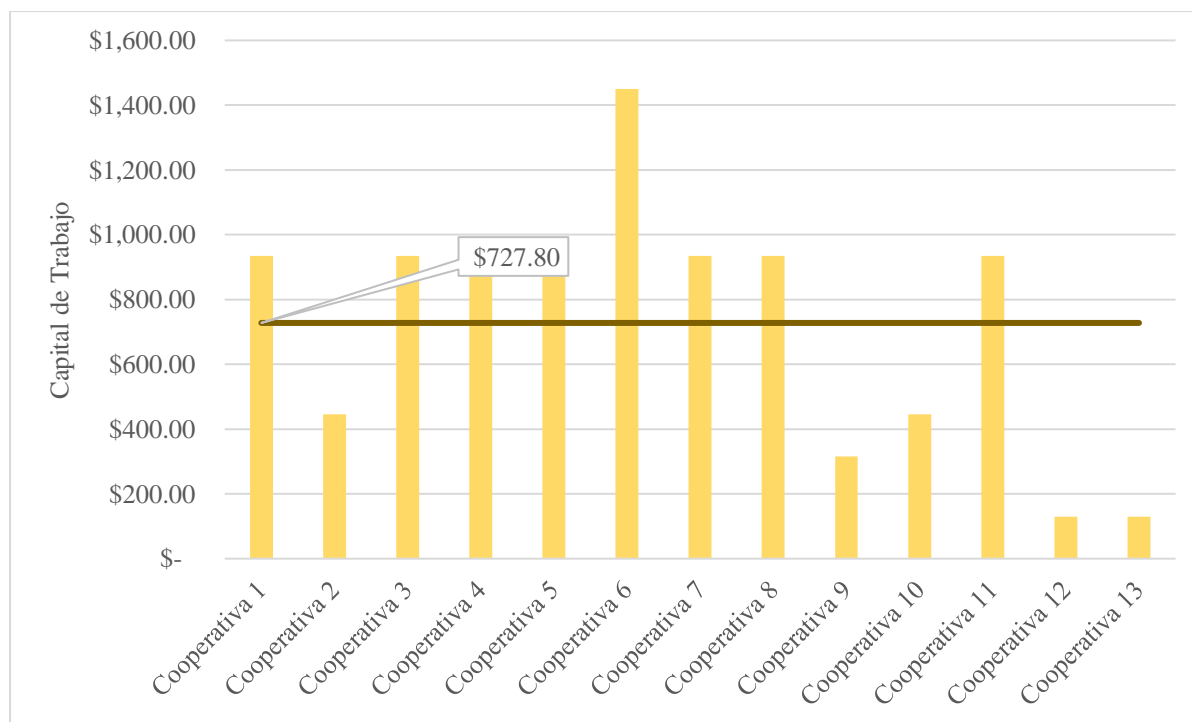
Liquidez Corriente de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 10 muestra la liquidez corriente de las cooperativas de transporte en el distrito 11D06, con un promedio de liquidez corriente de 446%. Este dato indica que, en promedio, las cooperativas poseen más de cuatro veces los activos corrientes necesarios para cubrir sus pasivos corrientes, a pesar de este promedio saludable, la distribución entre las cooperativas varía ampliamente, desde aquellas que están muy por encima del promedio hasta otras que muestran un porcentaje de liquidez considerablemente menor, reflejando una disparidad en la capacidad de cada una para enfrentar sus obligaciones financieras a corto plazo.

Figura 11

Capital de trabajo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

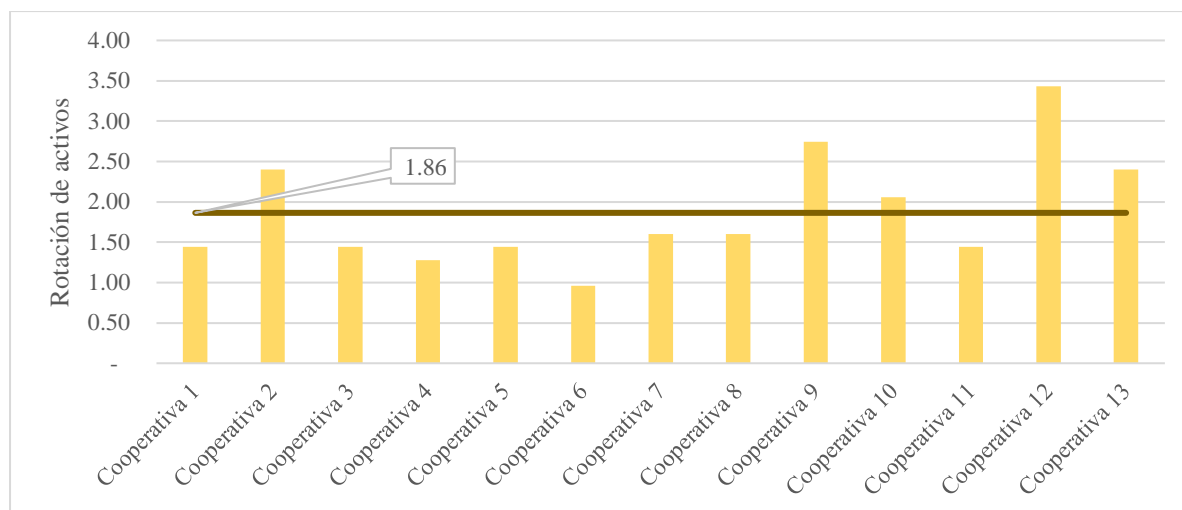


La Figura 11 muestra el capital de trabajo dentro de las cooperativas de transporte del distrito 11D06, donde se establece un promedio de \$727,80. Este promedio señala la cantidad de recursos financieros disponibles para las necesidades operativas diarias y muestra una variabilidad entre las distintas cooperativas. Evidenciando, la cooperativa 6 resalta por tener un capital de trabajo muy por encima del promedio, lo cual sugiere una posición financiera robusta que podría favorecer operaciones fluidas y la financiación de futuras inversiones. En contraste, las cooperativas 12 y 13 tienen un capital de trabajo considerablemente bajo comparado con el promedio, lo que podría implicar dificultades en la administración de sus fondos para las operaciones del día a día y para satisfacer sus compromisos financieros a corto plazo.

6.3.2.2. Razones de actividad. Para medir la eficiencia operativa se utiliza indicadores como la rotación de activos y la tasa de retorno de la inversión en tecnología, detallados en la Figura 12 y 13.

Figura 12

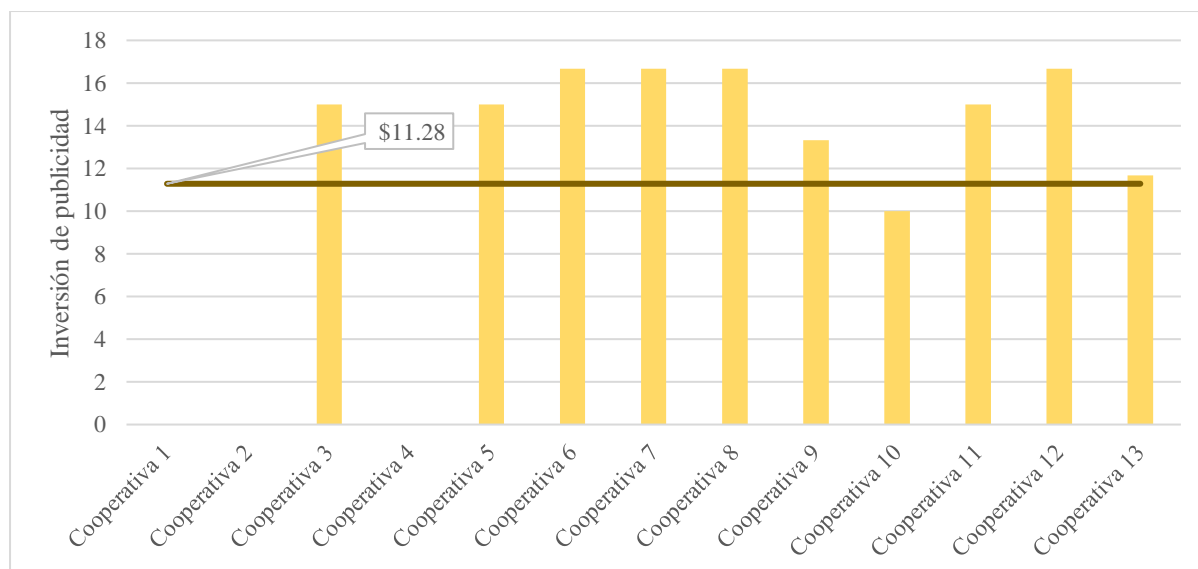
Rotación de activos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 12 ilustra la frecuencia con la que las cooperativas de transporte del distrito 11D06 rotan sus activos, presentando un promedio de 1,86 en el indicador. Este número representa la habilidad de las empresas para generar ingresos a partir de sus activos; por lo tanto, cuanto más alto sea el número, mejor es la eficiencia. De tal manera se observa que la mayoría de las cooperativas tienen una rotación de activos que no alcanza el promedio. No obstante, la cooperativa 12 sobresale con una rotación de activos que supera notoriamente este promedio, indicando una administración de activos particularmente efectiva en comparación con las otras entidades del grupo.

Figura 13

Inversión de publicidad de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

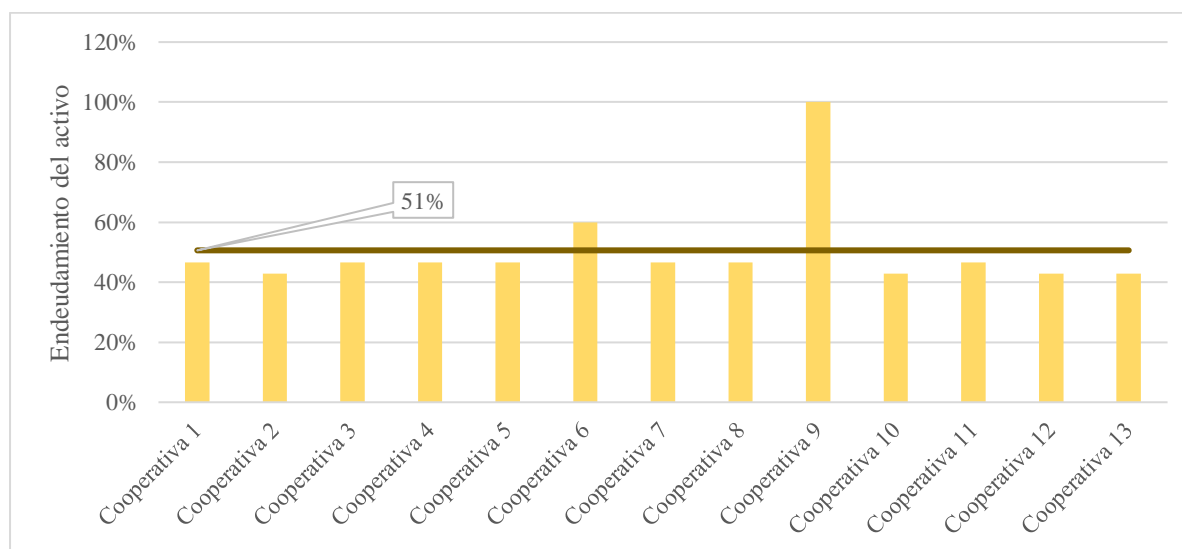


La Figura 13 destaca la rentabilidad sobre la inversión en publicidad de las cooperativas de transporte del distrito 11D06, arrojando un promedio de \$11,28 de retorno por cada dólar invertido, es importante señalar que no todas las cooperativas destinan recursos a la publicidad. Sin embargo, más de la mitad de ellas superan el promedio de retorno, lo que indica la efectividad generalmente alta de las estrategias publicitarias implementadas en el sector, este rendimiento indica que, a pesar de la variación en la inversión publicitaria, aquellas que sí invierten están obteniendo beneficios significativos de sus campañas.

6.3.2.3. Razones de endeudamiento. Para medir el financiamiento de las cooperativas de transporte se realizó el indicador correspondiente al endeudamiento con relación a los activos, detallado en la Figura 14.

Figura 14

Endeudamiento del activo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

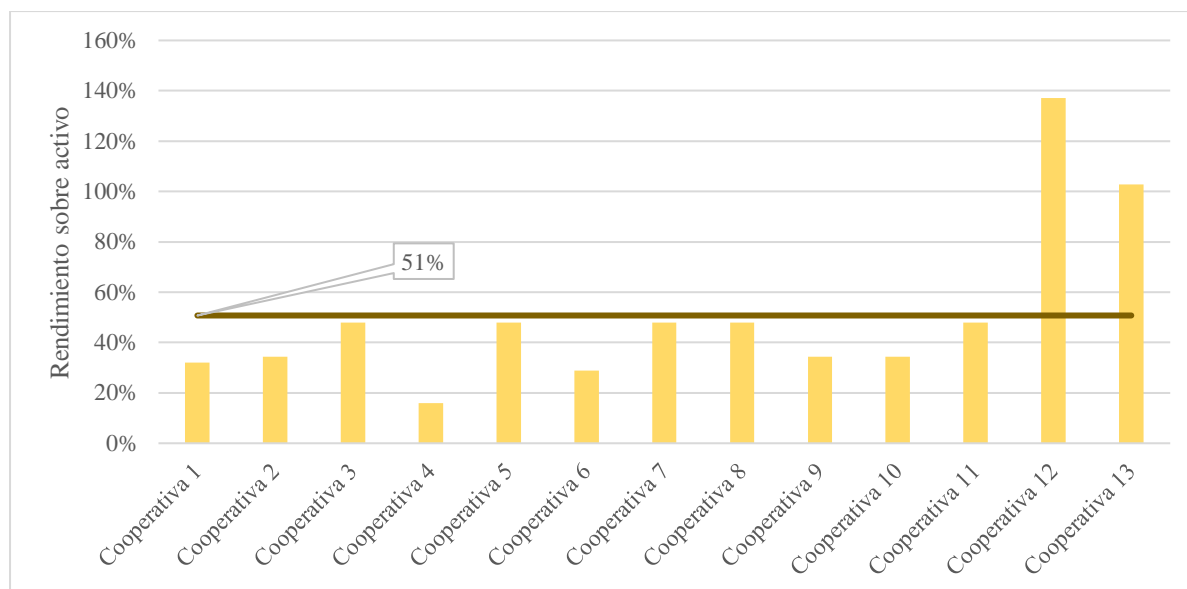


La Figura 14 ilustra cómo se compone el financiamiento en las cooperativas de transporte del distrito 11D06 en relación con sus activos totales, destacando que, en promedio, el 51% de los activos son financiados mediante fuentes externas. La mayoría de las cooperativas reflejan una proporción similar en su estructura de capital. No obstante, un 16% de estas cooperativas exhibe una dependencia del financiamiento externo superior al promedio, lo que indica una mayor utilización de fondos ajenos para la adquisición de activos en comparación con sus contrapartes.

6.3.2.4. Razones de rentabilidad. Para medir la rentabilidad de las cooperativas se realizó indicadores de rendimiento sobre activos, y el margen neto de las utilidades detallado en las Figuras 15,16 y 17.

Figura 15

Rendimiento sobre activo de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

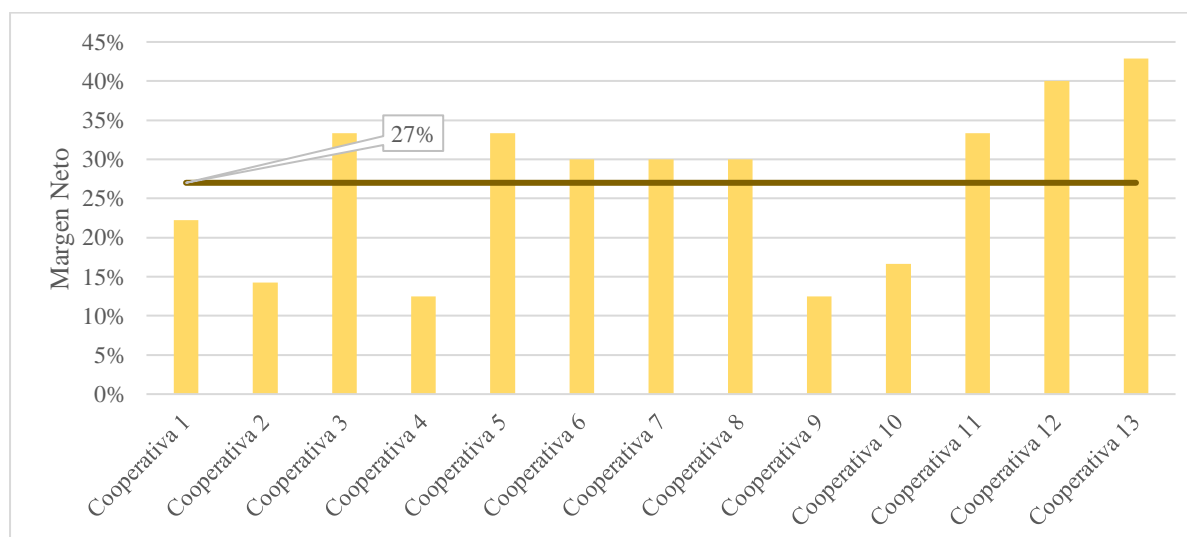


La Figura 15 presenta la eficacia en el uso de activos por parte de las cooperativas de transporte en el distrito 11D06, revelando un promedio es del 51%. Se destaca que un 16% de estas cooperativas superan dicho promedio en términos de retorno sobre activos, reflejando una gestión de activos superior. Por contraste, el 84% restante registra una eficiencia menor, indicando un área potencial de mejora en la rentabilidad de sus activos.

6.3.2.4.1. Margen neto de las cooperativas. Mide la eficiencia de las utilidades de los ingresos de las cooperativas como sociedad, de la cual se detalla en la Figura 15.

Figura 16

Margen neto de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

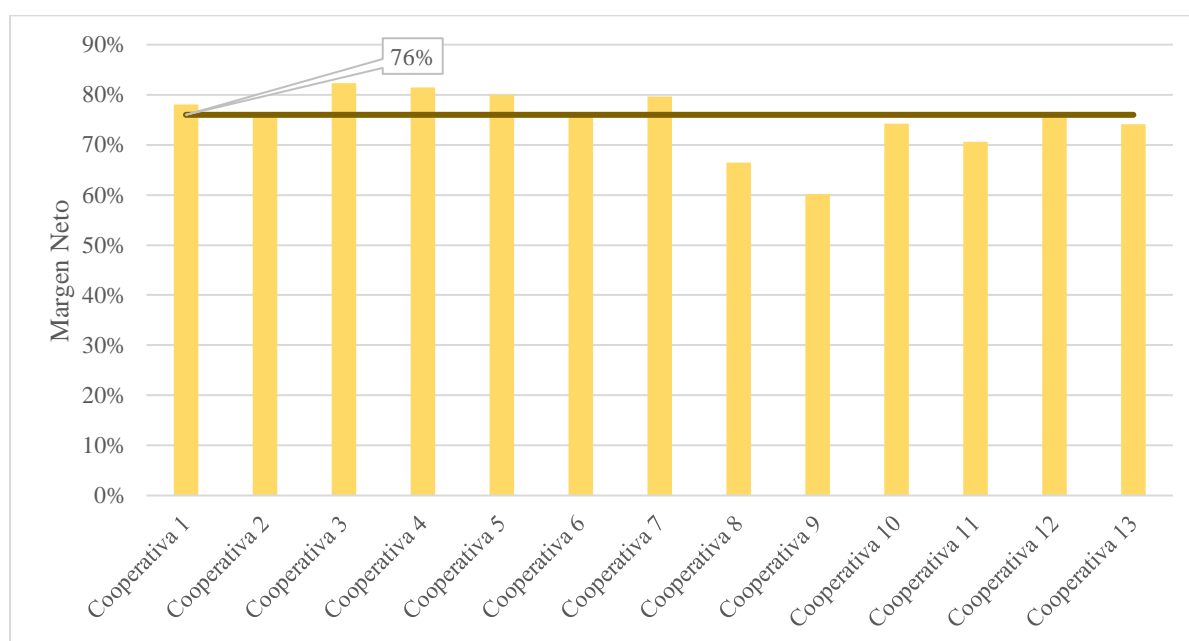


La Figura 16 examina la habilidad de las cooperativas de transporte del distrito 11D06 para generar ganancias a partir de sus servicios, mostrando que el promedio de beneficios es del 27%. Es notable que un 31% de las cooperativas tienen rendimientos inferiores a esta media, mientras que una mayoría significativa, el 69%, supera el promedio de generación de beneficios, lo que indica una tendencia generalmente positiva en la eficacia operativa del sector.

6.3.2.4.2. Margen neto de los socios. Mide la eficiencia de las utilidades con respecto a la actividad de los socios de los transportistas estableciendo un promedio por cada cooperativa, detallado en la Figura 16.

Figura 17

Margen neto de los socios de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 17 expone el margen neto de ganancias para los socios de las cooperativas de transporte, reflejando un promedio impresionante del 76%. Este porcentaje indica una eficacia notable en cómo las cooperativas proporcionan sus servicios de transporte en el día a día. La uniformidad en el margen de ganancias a través de la mayoría de estas cooperativas sugiere que los ingresos de los socios son consistentemente altos, mientras que los gastos durante la ejecución de sus actividades no son excesivamente elevados, facilitando así un margen de beneficio considerable.

6.3.3. Indicadores de desempeño organizacional no financieros

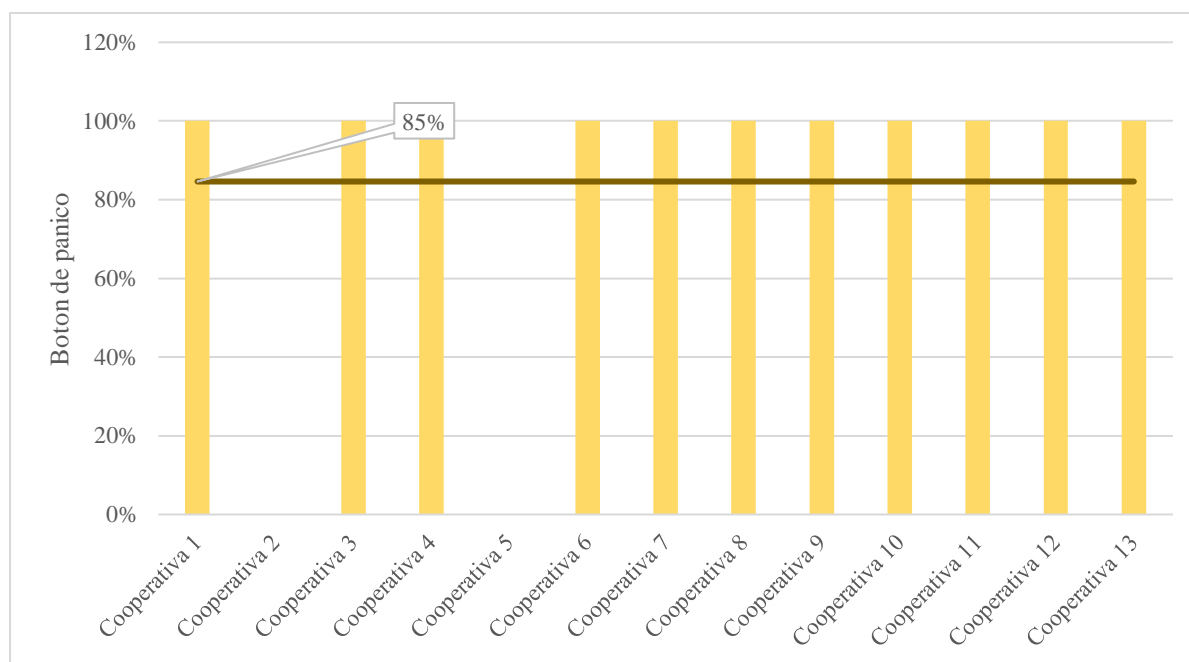
Con el objetivo de clarificar los factores que determinan el éxito en esta actividad, se han definido indicadores de rendimiento organizacional no financieros, estos se han

categorizado en dos grupos: cuantitativos, que miden aspectos medibles y numéricos del rendimiento; y cualitativos, que evalúan las cualidades intangibles y aspectos subjetivos de la organización.

6.3.3.1. Indicadores cuantitativos. Para medir los aspectos numéricos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06, se detallan indicadores no financieros, como se indican en la Figura 18, 19,20,21,22,23 y 24.

Figura 18

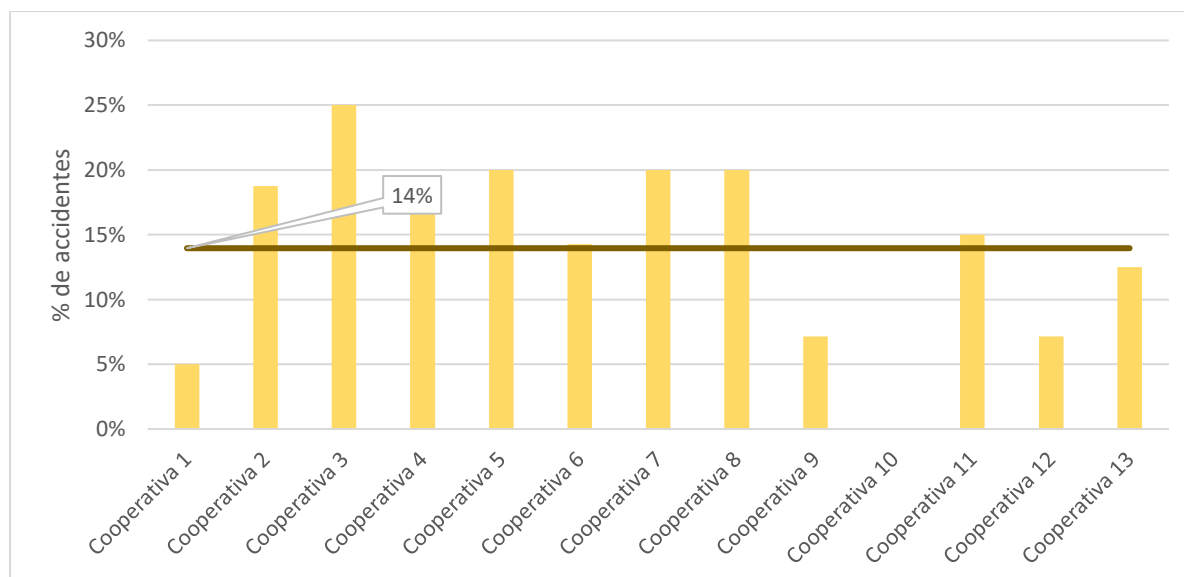
Unidades con botón de pánico de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 18 destaca que un 85% de las unidades de transporte en las cooperativas están equipadas con el botón de pánico de ECU 911, ilustrando que la gran mayoría de estas empresas han adoptado completamente este dispositivo de seguridad en sus vehículos. Por otro lado, se aprecia que hay un 15% de cooperativas que aún no disponen de esta herramienta en ninguna de sus unidades, siendo un aspecto que podría mejorar la seguridad y el entorno laboral para los operadores y pasajeros.

Figura 19

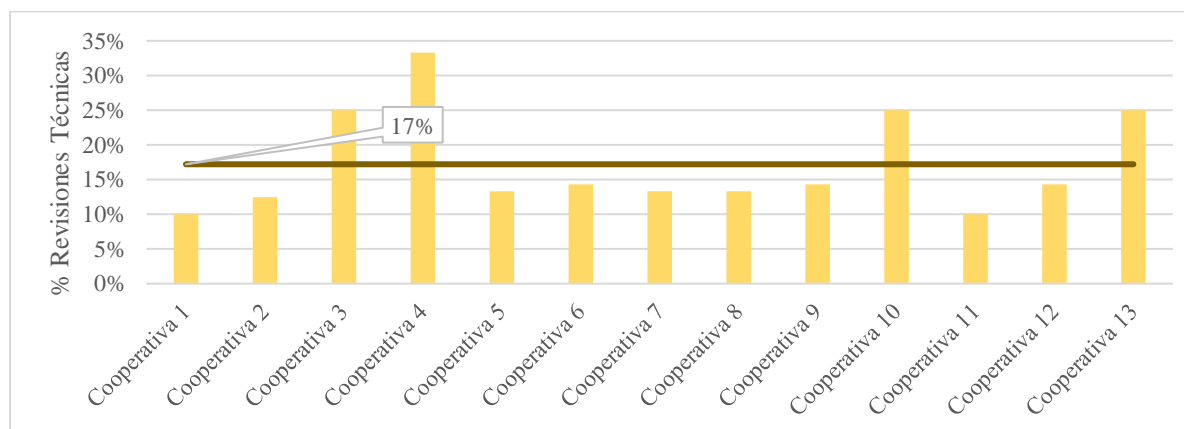
Promedio de accidentes de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 19 proporciona una comparativa del porcentaje de accidentes en un conjunto de 13 cooperativas, destacando variaciones significativas en sus niveles de seguridad. Notablemente, la Cooperativa 3 presenta una tasa de accidentes preocupantemente alta, superando el 20%, señalando la necesidad de intervención para fortalecer la seguridad. En contraste, la Cooperativa 1 muestra un porcentaje significativamente más bajo, cerca del 5%, lo que puede reflejar la implementación de prácticas de seguridad efectivas, el promedio general de accidentes se sitúa en el 14%, mismo que la mayoría de las cooperativas operan por encima del promedio.

Figura 20

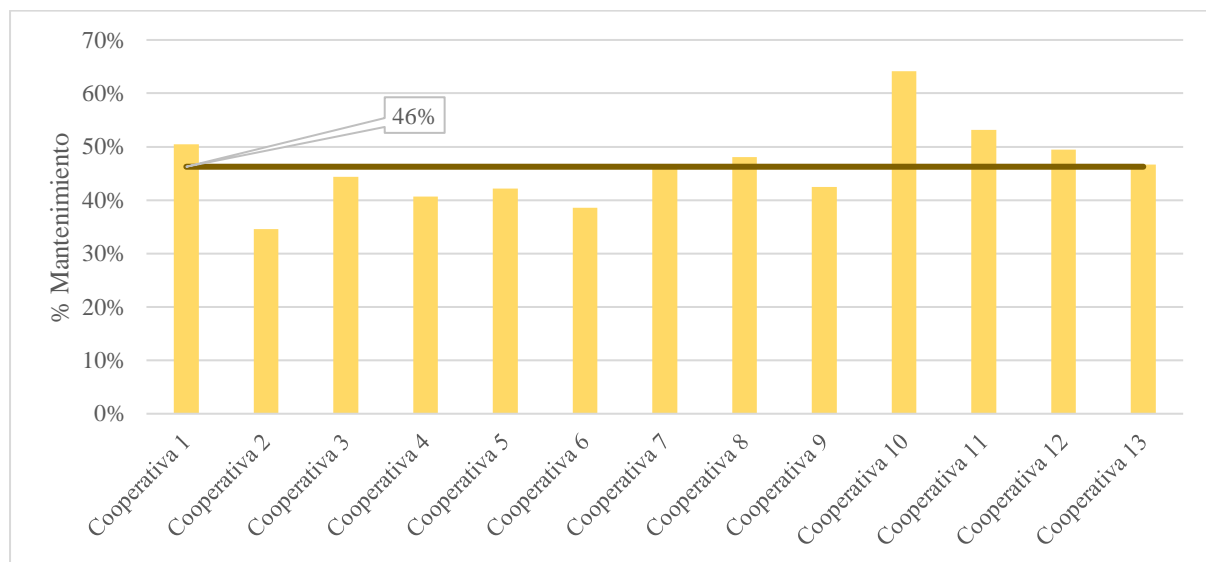
Promedio de revisiones técnicas de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 20 indica el porcentaje de revisiones técnicas realizadas a las cooperativas objeto de estudio. Se establece un promedio de revisión del 17%, contra el cual se comparan las cifras individuales de cada cooperativa, destacan por encima de este promedio la Cooperativa 4 con un 33% y la Cooperativa 10, 3 y la Cooperativa 13 con un 25%, indicando un compromiso particularmente fuerte con el mantenimiento y la seguridad vehicular. En contraste, las Cooperativas 1 y 11 se sitúan significativamente por debajo del promedio con un 10%. Las demás cooperativas se agrupan por debajo del promedio, con porcentajes que fluctúan entre el 13% y el 14%, lo que puede reflejar una menor frecuencia o priorización en las inspecciones técnicas. Estas cifras no solo sugieren la diligencia de cada cooperativa en el cuidado de sus flotas, sino que también podrían ser indicativos de su grado de cumplimiento con estándares y regulaciones técnicas en la industria.

Figura 21

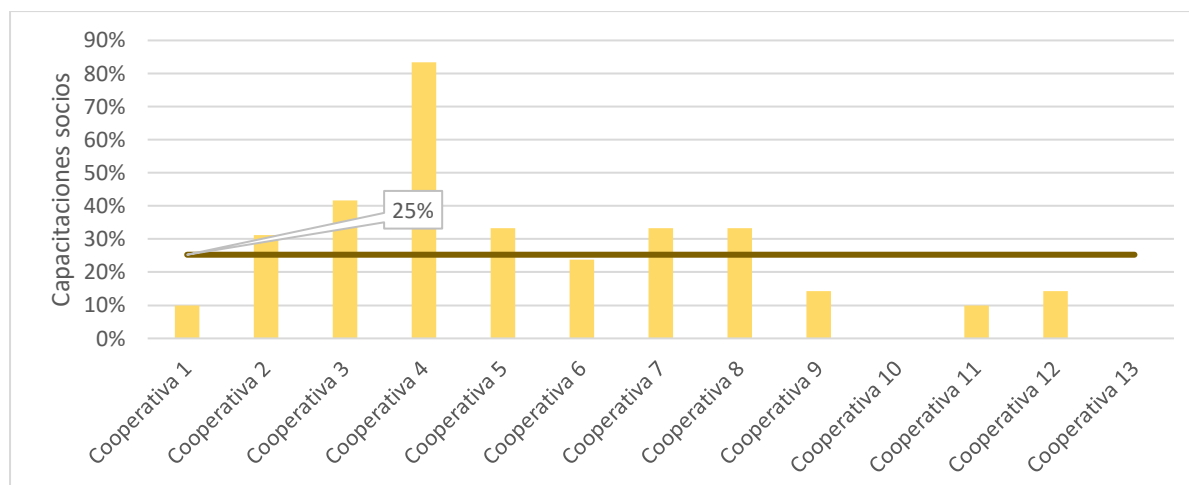
Mantenimiento de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 21 ilustra el costo de mantenimiento de las unidades de las cooperativas de transporte del distrito 11D06, en comparación con los gastos totales de los transportistas. Se identifica que el promedio de este costo representa el 46% de los gastos totales. Esta proporción es consistente en la mayoría de las cooperativas, lo que indica que los costos de mantenimiento constituyen una fracción significativa de sus gastos operativos, mismo que subraya la importancia del mantenimiento en la estructura de costos de las cooperativas y su impacto en la gestión financiera global.

Figura 22

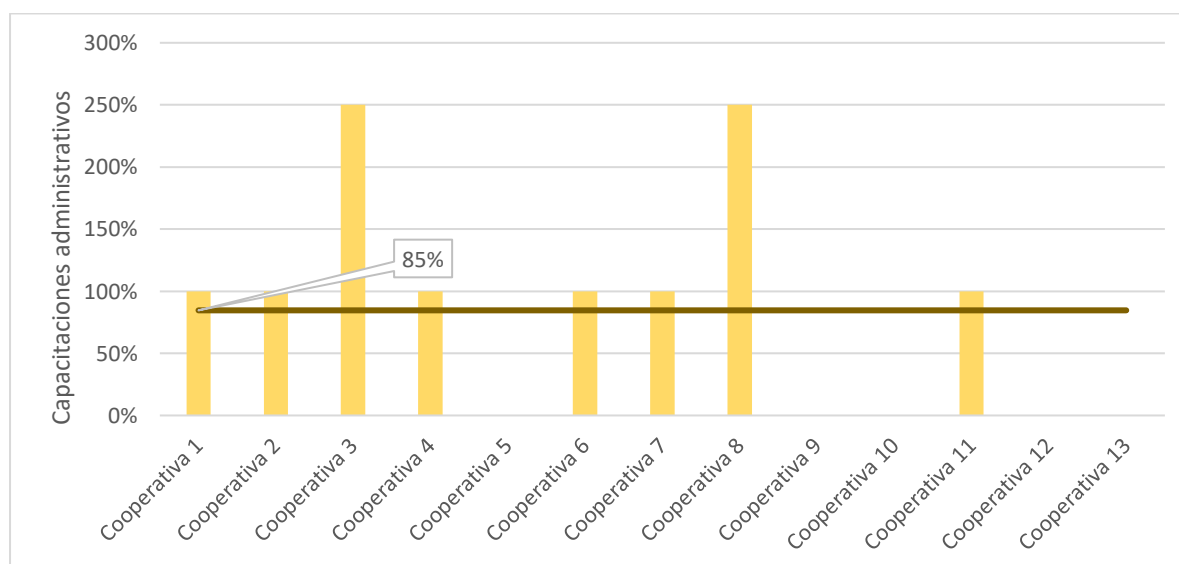
Capacitación de socios de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 22 ilustra la distribución del porcentaje de capacitaciones a los socios de las cooperativas, se destaca que en un 46% de las cooperativas superan el promedio de capacitaciones, colocándolas a la vanguardia en términos de educación y entrenamiento de sus asociados. Por otro lado, un 49% de las cooperativas se encuentran por debajo de dicho promedio, indicando un menor enfoque o recursos destinados a la capacitación de sus miembros. Notablemente, las cooperativas 10 y 13 no ofrecen ninguna capacitación a sus socios, lo cual plantea preguntas sobre su compromiso con el desarrollo y empoderamiento de sus afiliados.

Figura 23

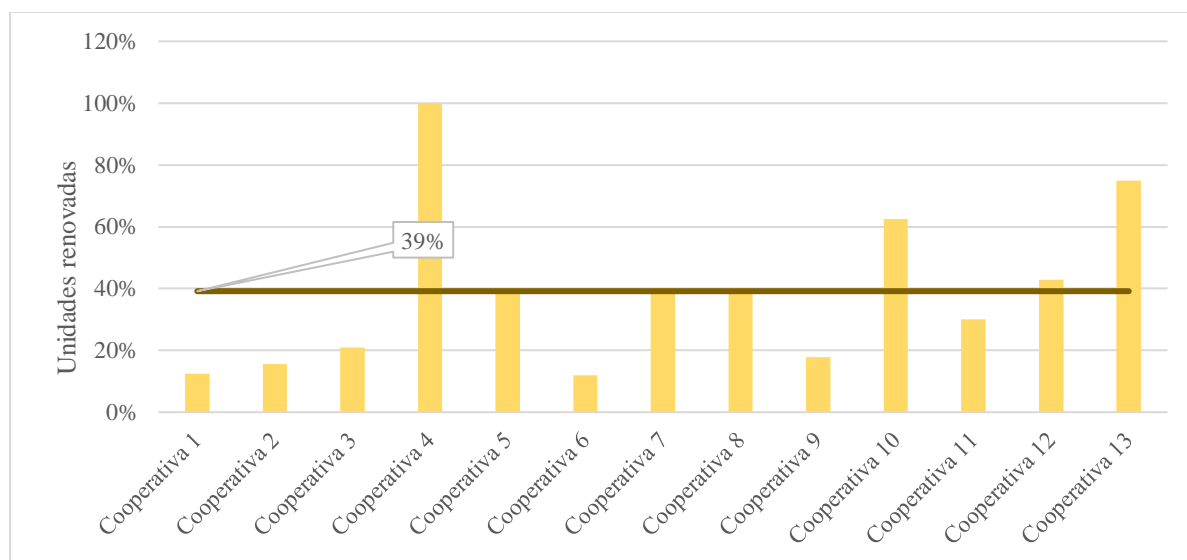
Capacitación de administrativos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06



La Figura 23 presenta un análisis sobre la frecuencia con la que se realiza la capacitación del personal administrativo en un conjunto de cooperativas, observamos que un 62% de las cooperativas han confirmado que proporcionan formación a su personal, y sus niveles de capacitación superan la media, lo que sugiere una inversión significativa en el desarrollo de competencias administrativas eficientes. Por contraste, el 38% de las cooperativas no reportan ofrecer formación alguna a su equipo administrativo, reflejando una menor priorización del desarrollo profesional dentro de estas entidades, lo que potencialmente podría influir en su rendimiento y gestión organizativa.

Figura 24

Promedio de unidades renovadas de las cooperativas de transporte del distrito 11D06

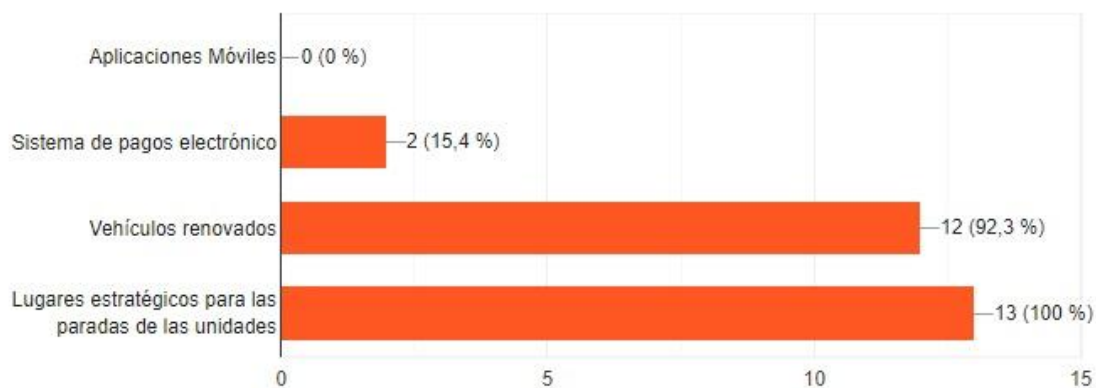


La Figura 24 revela que, en promedio, el 39% de las unidades de las cooperativas de transporte del distrito 11D06 han sido renovadas. Dentro de este contexto, un 20% de las cooperativas supera este promedio, lo que señala una proporción más alta de unidades modernizadas, un factor que beneficia positivamente la eficiencia operativa de estas empresas. Por otro lado, un 80% de las cooperativas poseen un porcentaje de renovación de unidades menor al promedio, lo que podría indicar oportunidades de mejora en la actualización de su flota.

6.3.3.2. Indicadores cualitativos. Para medir aspectos subjetivos de las cooperativas de transporte del distrito 11D06, se detallan en las Figuras 25 y 26.

Figura 25

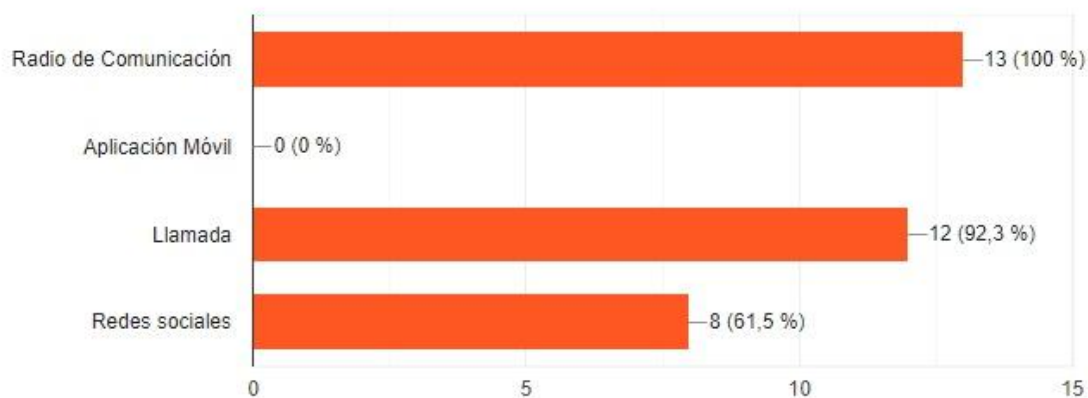
Herramientas para mejorar la calidad del servicio de las cooperativas de transporte del distrito IID06



La Figura 25 muestra que, dentro del conjunto de cooperativas analizadas, las herramientas para mejorar la calidad del servicio son de manera desigual, es notable que el 100% de las cooperativas han implementado lugares estratégicos para las paradas de sus unidades, evidenciando una planificación orientada a la eficiencia y accesibilidad. Por otro lado, el 92,3% ha procedido con la renovación de su flota de vehículos, lo que implica una inversión considerable en la actualización y posiblemente en la seguridad de su servicio. No obstante, la modernización tecnológica en cuanto a los métodos de pago se queda atrás, con solo un 15,4% de las cooperativas incorporando sistemas de pago electrónico, y ninguna cooperativa ha implementado aplicaciones móviles, lo que sugiere una oportunidad significativa de digitalización y modernización en la experiencia de servicio al cliente que está pendiente de ser explotada.

Figura 26

Medios de comunicación de las cooperativas de transporte del distrito IID06



El indicador presentado en la Figura 26 refleja las preferencias de comunicación dentro de un conjunto de cooperativas, resulta evidente que el radio de comunicación es la herramienta dominante, con una adopción universal del 100% entre las cooperativas, lo que demuestra su fiabilidad y arraigo en las operaciones cotidianas. En contraste, las aplicaciones móviles no registran uso alguno. Las llamadas telefónicas, con un 92,3% de uso, refuerzan su posición como un método de comunicación directa y efectiva. Con respecto a las redes sociales, su adopción por el 61,5% de las cooperativas, lo que indica un avance hacia la integración de plataformas digitales más modernas. Este panorama señala una potencial área de crecimiento en la adopción de nuevas tecnologías de comunicación para mejorar la conectividad y eficiencia dentro del sector cooperativo.

Por lo tanto, la Tabla 19 ofrece un análisis, resumiendo los resultados de los indicadores implementados. Esta sección detalla, para cada una de las 13 cooperativas encuestadas, sus respectivos porcentajes de desempeño, distinguiendo aquellos que superan el promedio de los que se sitúan por debajo del mismo.

Tabla 19

Resumen de los promedios y estadísticas de los indicadores aplicados

Indicadores	Promedio de la Industria	Cooperativas por encima del promedio	Cooperativas por debajo del promedio
Indicadores Financieros			
Liquidez Corriente	446%	85%	15%
Capital de Trabajo	\$727,80	62%	38%
Rotación del activo	1,86	38%	62%
Inversión en publicidad	\$11,28	69%	31%
Endeudamiento del activo	51%	15%	85%
Rentabilidad sobre activos	51%	15%	85%
Margen Neto de las cooperativas	27%	62%	38%
Margen Neto de los socios de las cooperativas	76%	46%	54%
Indicadores No Financieros			
Botón de Pánico	85%	85%	15%
% accidentes	14%	54%	46%
%Revisiones técnicas	17%	31%	69%
%Mantenimiento	46%	54%	46%
Capacitaciones socios	25%	46%	54%
Capacitaciones administrativas	85%	62%	38%
Unidades renovadas	39%	54%	46%

La Tabla 19 analiza el conjunto de indicadores financieros y no financieros, revelando que la mayoría de las cooperativas superan el promedio de la industria en liquidez corriente, capital de trabajo, inversión en publicidad y margen neto, lo cual refleja una posición financiera generalmente robusta y un enfoque activo en marketing y rentabilidad. Sin embargo, hay preocupaciones en áreas como la rotación de activos, el endeudamiento y la rentabilidad sobre activos, donde la mayoría de las cooperativas no alcanza el promedio, indicando posibles ineficiencias operativas y oportunidades de mejora. En cuanto a los indicadores no financieros, mientras que la adopción del botón de pánico y las capacitaciones administrativas son altas, el porcentaje de accidentes, revisiones técnicas y mantenimiento muestra que una proporción significativa de cooperativas no cumple con el promedio, señalando la necesidad de fortalecer las prácticas de seguridad y mantenimiento.

7. Discusión

Un diagnóstico sectorial permite conocer la situación en la que se encuentra una organización mediante la evaluación de factores internos como externos, lo cual brinda una visión clara de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrentan las empresas del sector, esta comprensión es fundamental para la toma de decisiones orientadas a fomentar el desarrollo y la competitividad. Además, el mismo es adecuado para anticipar cambios y tendencias, permitiendo a las organizaciones adaptarse de manera proactiva con la finalidad de alcanzar el éxito empresarial.

En la investigación realizada en la provincia de Machala por González et al. (2020), definen al transporte como una actividad que desempeña el rol de facilitador en la movilización, proporcionando un medio eficiente para el traslado de personas y bienes de un lugar a otro, impulsando significativamente el desarrollo económico y social, así mismo dentro del ámbito del transporte terrestre, identifica en dos categorías principales: el transporte de carga y el transporte de pasajeros. De igual manera, Tenezaca y Batriz (2022) afirmaron en su investigación desarrollada en la provincia de Orellana, la importancia del sector en el crecimiento económico de la región, demostrando que la industria del transporte tiene una participación del 83% en la economía de la provincia, destacando de igual forma que el transporte es esencial para la movilidad de las personas y de mercancía. En la investigación realizada coinciden la caracterización de la industria, destacando que las empresas de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera tienen como objetivo movilizar personas y mercancías de un lugar a otro, destacando una participación en el sector estudiado del 70% en la economía del distrito 11D06.

Por otro lado, los gerentes de las cooperativas estudiadas manifestaron que, para lograr el éxito en el sector de servicios de transporte en camionetas, es fundamental considerar varios factores. Entre estos, destacan la calidad del servicio, la comunicación efectiva, la publicidad, la búsqueda constante de mejoras, una ubicación estratégica, la capacitación continua del personal y una gestión financiera eficiente y efectiva. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, estos factores de éxito concuerdan con las aportaciones de varios autores.

Como mencionan, Flores y Torres (2010) en el estudio realizado en la Ciudad de México, destacan que el éxito empresarial en el sector del transporte depende de varios factores clave, resaltan la importancia de mantener los vehículos en perfectas condiciones y proporcionar una capacitación adecuada a los conductores para asegurar un servicio de alta

calidad a los clientes, además, subrayan la importancia de considerar el costo y la duración de los viajes, según su análisis, la calidad del servicio es un elemento fundamental en el sector transportista, enfatizando la importancia de responder eficazmente a las necesidades de los usuarios. De la misma manera, Herrera et al. (2020), mencionan la importancia de las capacitaciones a los conductores de transporte, mejorando sus habilidades y sensibilizándolos sobre la importancia de su papel en la prestación del servicio, esta capacitación ha contribuido a una reducción de los accidentes de tránsito, gracias a una mejor comprensión y aplicación de las normas de tránsito y las prácticas de seguridad vial, así como al conocimiento sobre el mantenimiento adecuado de los vehículos. Es muy importante que los conductores reciban capacitación continua no solo en aspectos técnicos, sino también en atención al cliente, legislación vial, mantenimiento de los vehículos, así como los principios éticos y los valores, para asegurar un servicio integral y de calidad. Después de identificar los factores claves de éxito en el sector de servicios de camionetas, se determinó los indicadores financieros y no financieros, para ello, se recopiló estadísticas y promedios de la industria, los mismos que serán utilizados para el contraste con estudios similares.

En cuanto a los indicadores financieros, los datos de la SUPERCIAS (2020), proporcionaron resultados para determinar promedios para la industria del transporte, específicamente en la categoría H4923.01, a nivel nacional. Se observó una media de liquidez corriente de \$150,09, reflejando la capacidad de la industria para cubrir sus obligaciones a corto plazo, además, la razón promedio de endeudamiento sobre activo se situó en 1,53, en términos de rentabilidad, el sector registró un margen neto promedio del -15% y un ROA medio del -32%. En comparación a la investigación realizada en el sector en el distrito 11D06, que muestra un promedio de liquidez corriente de 4,46, con un promedio de razón de endeudamiento de 51%, en cuanto a la rentabilidad, los promedios del margen de utilidad y el ROA son del 78% y 51%, respectivamente. De esta manera, se establece una diferencia entre los resultados nacionales y los del distrito estudiado en términos de indicadores como la liquidez y la rentabilidad, esta disparidad se asigna al año en que se ejecutó el estudio, coincidiendo con la etapa de la pandemia, y a las diferencias en la escala de la investigación, además, es importante enfatizar las variaciones económicas entre las grandes ciudades y los pequeños cantones analizados. En otro estudio, Tenezaca y Batriz (2022) investigaron el sector del transporte en la provincia de Orellana, obteniendo un ROA del 12,63%, mismo que difiere de la investigación realizada en el distrito 11D06, atribuible a los impactos de la pandemia durante el periodo de estudio. Por otro lado en el diagnóstico sectorial de las cooperativas del cantón Loja realizado

por Orellana (2023), en donde determina promedios de la industria como la razón corriente de 2,81 que indica que tienen suficientes activos corrientes para cubrir sus pasivos, el capital de trabajo de \$13 080,52 refuerza la posición de la empresa en términos de liquidez, la rotación de activos con un 0,80 evidencia un uso eficiente de los activos para generar ingresos, tienen un bajo endeudamiento del activo (0,29) lo que significa que la empresa no depende de deuda para financiar sus actividades, finalmente las tasas de retorno son satisfactorias con un 7% del ROA. En contraste la investigación en el distrito 11D06 revela que el capital de trabajo promedio es de \$727,80 y la rotación de activos tiene una media de 1,86, estos resultados muestran una diferencia no tan marcada con respecto al diagnóstico del cantón Loja, esta variación se debe en parte a las diferencias en la competitividad, siendo menor en los cantones, lo que a su vez permite mayores beneficios para los socios, además, es importante considerar otros factores como la dimensión geográfica, las diferencias económicas y las variaciones culturales.

Respecto a los indicadores no financieros Orellana (2023), menciona que las estadísticas más relevantes involucran brindar un servicio eficiente, lo que respecta a la comunicación y publicidad las empresas usan un 37% las aplicaciones móviles y un 26% las redes sociales, en lo que corresponde al tipo de capacitación de los socios y directivos las que tienen mayor frecuencia son capacitación al servicio de cliente con un 28%, el uso de la tecnología 22%, de relaciones interpersonales en un 28% y sobre habilidades gerenciales 24%, así mismo en su investigación resalta que las empresas del cantón Loja han adaptado la tecnología como medio de mejora, creando ventajas competitivas en el sector. En contraste con la investigación realizada en el distrito 11D06 presenta estadísticas similares a los resultados antes mencionados, respecto a la comunicación el 100% de las empresas estudiadas utilizan el radio de comunicación siendo una forma convencional de comunicación de ese sector, respecto a la publicidad poseen un promedio de \$11,28 invertidos lo cual el 69% de empresas está por encima del promedio enfatizando la rentabilidad que genera esta inversión, referente a las capacitaciones de los socios presentan un 25% y personal administrativo un 85%, por último, en relación con las aplicaciones móviles mantienen el 0% indicando que a diferencia del cantón Loja, el distrito 11D06 no ha adoptado la tecnología como medio de mejora.

Luego de realizar el diagnóstico sectorial referente al transporte en el Distrito 11D06, los resultados obtenidos indican que el nivel de liquidez es eficiente ya que esta industria dispone de capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo y mitigar situaciones imprevistas, de la misma manera tienen un rendimiento considerable en las actividades que le corresponde al

área administrativa, mientras que el rendimiento por la ejecución de sus operaciones es elevado, debido a que sus ingresos son mayores a los gastos que genera la prestación de servicios. De igual manera el nivel de endeudamiento es bajo, lo que indica que esta industria posee la mayor parte de financiamiento propio para poder realizar sus actividades sin complicaciones. Por último, respecto a la tasa de accidentes mantienen un porcentaje bajo y poseen un efectivo control en el estado que se encuentran sus unidades, lo que es beneficioso para esta industria, generando confianza y seguridad a sus clientes.

Se destaca que los resultados obtenidos en este estudio podrán ser generalizados con la población objeto de estudio, ya que se incluyó información de las 13 empresas activas en el distrito 11D06. La misma, proporciona un aporte importante para futuros estudios, resaltando la importancia y la necesidad de replicar análisis sectoriales en otros sectores económicos, lo cual, permitiría obtener datos más completos de la industria, incluyendo aspectos financieros y no financieros, que facilitará la comprensión de los promedios del sector y su situación actual.

Es importante señalar que este estudio enfrentó diversas limitaciones, mismas que incluyeron la escasez de recursos bibliográficos centrados en el tema y una falta de confianza por parte de los miembros del sector de transporte encuestados, quienes además disponían de un tiempo limitado para participar, estas condiciones impactaron la capacidad de representar con precisión las realidades del sector, conduciendo a la obtención de datos inusuales. A pesar de estas dificultades, la investigación sienta las bases para futuros estudios, tales como análisis de factibilidad para la implementación de nuevos negocios o investigaciones sobre los factores externos que afectan al sector, con la finalidad de una mejor comprensión del sector.

8. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada, las Cooperativas y Compañías de camionetas para pasajeros y carga por carretera, de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), estas organizaciones pertenecen al código H4923.01. En el distrito 11D06, se han identificado 13 empresas que operan en este sector, la mayor parte de las empresas se concentran en el cantón Calvas siendo el cantón más grande y con mayor población del distrito estudiado, las empresas de este sector brindan servicio las 24 horas del día, siendo esencial para la movilización eficiente de personas y de mercancías, mejorando la calidad de vida y la economía del sector.

En relación a los factores claves de éxito que aportan al desempeño empresarial de las empresas dedicadas al sector de transporte, las principales que se destacaron son: Calidad de servicio, publicidad, comunicación, mejora continua, capacitación del personal, ubicación estratégica, seguridad y una eficiente gestión financiera, los cuales se evaluaron a través de indicadores financieros como: la liquidez corriente, el capital de trabajo neto, la rotación del activo total, la inversión en publicidad, el endeudamiento del activo, la rentabilidad sobre los activos y el margen neto de utilidad, así mismo se evaluaron a través de indicadores no financieros como: seguridad, mantenimiento, capacitación, herramientas para mejorar el servicio, gestión de tiempo, medios de comunicación, renovación de unidades y la cobertura geográfica.

Finalmente, en cuanto a los promedios y estadísticas de la industria del servicio de camionetas para pasajeros y carga por carretera, las organizaciones del distrito 11D06, en el aspecto financiero, tienen una situación financiera sólida. La liquidez corriente con un promedio de 4,46 indica que tienen suficientes activos corrientes para cubrir sus pasivos a corto plazo y de la misma manera tienen la capacidad para destinar en futuras inversiones que mejoraran la gestión de las empresas, el capital de trabajo de \$ 727,80 demuestra que las empresas de este sector pueden cumplir con sus operaciones diarias, la rotación de activos de 1,86 evidencia un uso eficiente de los activos para generar ingresos a la empresa, con respecto al endeudamiento las empresas tienen un promedio del 51%, de las cuales la mayoría de las empresa se encuentran por debajo de este promedio, mismo que hace referencia a que la mayor parte de su financiamiento para realizar sus operaciones es propio, con respecto a la rentabilidad del sector se demostró un margen de ganancias para sus socios del 76% debido a que estos poseen una gestión de gastos adecuada.

9. Recomendaciones

Se recomienda a las empresas del sector de transporte maximizar la eficiencia y efectividad de sus servicios, mediante la optimización del uso de tecnología, como la implementación de aplicaciones móviles, sistema de pagos electrónicos, estas tecnologías no solo facilitan una gestión más ágil y flexible de las operaciones, sino que también mejoran significativamente la experiencia del cliente al ofrecer mayor comodidad y rapidez en el acceso a los servicios.

Se sugiere a los socios de las cooperativas tener en cuenta la importancia de los factores claves de éxito, ya que son esenciales para brindar un servicio de calidad, prevenir cambios en el mercado y fortalecer sus debilidades para seguir siendo competitivos en el mercado. Además, es importante que estas empresas apliquen indicadores financieros y no financieros para evaluar en la situación actual que se encuentran y puedan tomar decisiones acertadas para alcanzar el éxito empresarial.

Dada la importancia de la gestión financiera, se recomienda a las empresas del sector de transporte hacer uso de este trabajo de investigación que permite conocer la situación actual de las empresas, de igual manera pueden identificar sus oportunidades y amenazas, para medir su desempeño empresarial, misma que permitirá definir estrategias, tomar decisiones informadas y de esta manera determinar aspectos de mejora dentro del sector.

10. Bibliografía

- Abreu, J. (2015). El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*, 195-204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar, J. (2007). Compromiso político y organismos de control. *Foro*, (7), 97-110. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/324/323>
- Aranda, P. (2022). *Metodología de diagnóstico y mejoramiento sectorial* [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas] Repositorio Institucional. <https://n9.cl/x9uah>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Patria. <https://n9.cl/dbo8>
- Barrios, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Texto, C.A. <https://n9.cl/rrw4b>
- Beltrán, J. (1998). *Indicadores de Gestión*. 3R Editores. <https://n9.cl/6uepj>
- Benalcázar, J. (2015). *Planificación tributaria como herramienta para la optimización de la carga impositiva en las empresas de carga y transporte terrestre en el Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Andina simón Bolívar] Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <https://n9.cl/j92hf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson. <https://n9.cl/dbf20>
- Buitrago, v., y López, H. (2021). *Importancia y ventajas de los KPI en los proyectos* [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional de la Universidad Pontificia Bolivariana. <https://n9.cl/rcw9u>
- Burgos, O., y García, J. (2022). El desarrollo sectorial en Bolivia 2011-2019; un análisis desde la perspectiva regional. *Dialnet*, 17(33), 42-64. <https://n9.cl/3oqk1>
- Cabeza, I., y Urango, F. (2014). *Caracterización del sistema de transporte de carga por carretera en Barranquilla y Cartagena 2013* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cartagena] Repositorio Institucional. <https://n9.cl/mtrkif>
- Camara de Comercio de Quito. (2022). *Boletín Jurídico*. Clasificación de las Pymes, Pequeña y Mediana Empresa. <https://n9.cl/vae5f>
- Castaño, V., y Valencia, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística. *Geográfica Venezolana*, 57(2). <https://n9.cl/7pcbc9>

- Córdova, M. (2007). El proceso de diagnóstico y sus elementos. *Innovación y experiencias educativas*, 1-12. <https://n9.cl/4y7k2>
- David. (2011). Distrito 11D06 de la provincia de Loja. Wikipedia. <https://n9.cl/xeeu2>
- Dávila, A. (1999). El cuadro de Mando Integral. *Antiguos Alumnos*, (34). <https://n9.cl/ek9u6>
- Delgado, Á. (2016). *Diagnóstico sectorial del melón y análisis de las variables económicas independientes que afectan la exportación de melón de Guatemala a Estados Unidos (1997-2013)* [Tesis de licenciatura, Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano] Repositorio latinoamericanos. <https://n9.cl/gl0oaw>
- Espinoza, M. (2020). Las fuerzas de Porter: estrategias luego de su aplicación. <https://n9.cl/11qvz>
- Federico, C. (24 de Enero de 2016). *Sector terciario*. Economipedia. <https://n9.cl/o7b9>
- Flores, J. T., y Flores, S. (2009). Percepción de los indicadores de Gestión de la empresa eleoccidente. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XV(2), 121-140. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36412216008>
- Flores, Ó., Y Torres, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros. *Scielo*, 10(32), 49-80. <https://n9.cl/oqw3ju>
- Fundación Corell. (29 de Marzo de 2022). *Diagnóstico del sector del transporte profesional por carretera en España: por una movilidad más eficaz, eficiente y sostenible*. <https://n9.cl/pk4wu>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. <https://n9.cl/pb1f>
- García , E. (2010). Fases para el diseño y análisis de la Cadena de Valor en las organizaciones. Universidad del Pacifico. <https://n9.cl/h2bkl>
- González , B., Ramírez, C., Olivo , M., y Ramón , G. (2020). Diagnóstico de factores de competitividad en el transporte público urbano. *Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. V(3), 36-64. <https://n9.cl/nqj6v>
- Guerra, S. (27 de Febrero de 2019). *Los sectores de la economía*. GestionDigital. <https://n9.cl/p5xdl>

- Herrera, M., Palaguachi, J., y Argüello, D. (2020). Incidencia de las capacitaciones a socios de las operadoras del transporte comercial en taxis. *Dialnet*, 5(5), 613-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071218>
- Hilbert, J. (2016). *Diagnóstico sectorial maquinaria agrícola en la Argentina*. INTA. <https://n9.cl/cwv3s>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). Estadísticas de población. <https://n9.cl/6jusu>
- Jacobo, O. (2012). Key Performance Indicators (KPI). <https://n9.cl/yv1et7>
- Kaplan, R., y Norton, D. (Junio de 2005). El cuadro de mando integral. *Fundacion RH*. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8312/UC_QCI_cast.pdf
- León, V. (2015). *Análisis sectorial y propuestas estratégicas para el sector de ópticas en la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <https://n9.cl/jl8rb>
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI] (2019). Registro Oficial del Gobierno del Ecuador N° 209 (23 de abril del 2021). <https://n9.cl/mkiqb>
- López, C. (11 de abril de 2002). *Los factores claves de éxito*. Gestipolis. <https://n9.cl/bmg7h>
- López, E., Méndez, G., y Franco, C. (2021). Prototipo de Metodología de Diagnóstico Sectorial en Colombia. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería ACOFI*. <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/download/1630/1771/4619>
- Lugmaña, F. (2019). *Análisis de la industria del sector gráfico en la ciudad de Quito para determinar los factores que han provocado la pérdida de competitividad y proponer un plan la sostenibilidad de los negocios individuales y por ende mejore el producto final al cliente* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador] Repositorio Digital UIDE. <https://n9.cl/5gpro>
- Magretta, J. (2014). Guía esencial hacia la estrategia y la competencia. <https://n9.cl/ktc2z>
- Manzanilla, V. H. (2022). *Factores de éxito de una empresa*. <https://n9.cl/6x6ig>
- Michaux, S. (2016). 50Minutos.es. <https://n9.cl/6nkmh>
- Molina, S. (2014). *Análisis externo del sector oleícola en España*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pública de Navarra] Académica- e. <https://n9.cl/uydrl>

- Naciones Unidas. (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. <https://n9.cl/6h8sd>
- Nelson, R., y Malerba, F. (2009). Sistemas sectoriales, alcance y desarrollo económico. *Scielo*, (Spe1). <https://n9.cl/ystnf6>
- Nicolalde, L. (2016). *Análisis del sector textil ecuatoriano y el aporte que la creación de nuevas empresas le pueden dar a su crecimiento* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador] Repositorio Digital UIDE. <https://n9.cl/2o4wd>
- Orellana, D. (2023). *Diagnóstico sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Loja] Repositorio Digital UNL. <https://n9.cl/iytls>
- Organización Internacional de Trabajo . (s.f.). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU)*. ILOSTAT. <https://n9.cl/uz420>
- Pacheco, A. (2020). *La política de transportes en Ecuador, 1925-1962*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <https://n9.cl/m4ryo1>
- Pardo, D., y López, E. (2019). El transporte de carga terrestre en el comercio Internacional. *Scielo*, 29(54), 96-100. <https://n9.cl/xjuzu>
- Pérez, M. (02 de agosto de 2023). *Transporte*. ConceptoDefinición. <https://n9.cl/m2dhk>
- Pérez, R. (1987). Objetivos y metodología de un sistema de indicadores. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=89276>
- Porter, M. (2004). *Cadena de valor de Porter*. Continental. <https://n9.cl/k6sed>
- Quintero, J., y Sánchez , J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*, 8(3), 380-381. <https://n9.cl/wbw8>
- Reglamento de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial del Ecuador (2012). Registro Oficial del Gobierno del Ecuador N° 731 (25 junio 2012). <https://n9.cl/zrxwn>
- Rivera, P. (2022). Metodología de diagnóstico y mejoramiento sectorial empleando dinámica de sistemas. [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas] Repositorio Institucional. <https://n9.cl/x9uah>

- Rodríguez, J. C. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Academia.edu. <https://n9.cl/1520q>
- Ruiz, J. (2011). *Análisis e Ingeniería conceptual del tránsito en la ciudad de Quito*. [Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador] Repositorio Digital UIDE. <https://n9.cl/7k029>
- Sánchez, J. (2006). Un análisis del sector automotriz y su modelo de gestión en el suministro de las autopartes. *Secretaría de comunicaciones y transportes*, (288). <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt288.pdf>
- Sánchez, J. (01 de abril de 2020). *Sector económico*. Economipedia. <https://n9.cl/zg9i8b>
- Santacruz, M. (2010). La productividad del sector servicios en pasto. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, XI(1), 24-40. <https://n9.cl/zzoh9>
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *¿Qué es el SRI?*. <https://n9.cl/of7no>
- SUPERCIAS. (2020). Resultados de indicadores financieros del sector societario del año 2020 [Archivo Excel]. Portal de Información Supercias. <https://n9.cl/aept>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). *Portal Estadístico*. <https://n9.cl/mpco3c>
- Tenezaca, H., y Batriz, P. (2022). *Impacto de la pandemia COVID-19 en el desempeño financiero de las empresas turísticas, transporte y comercio de la provincia de Orellana - Ecuador* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja] Repositorio Institucional de la UTPL (RiUTPL). <https://n9.cl/mbp4w>
- United Nations Statistics, (2007). *Industry Statistics*. <https://n9.cl/wl22z>
- Vergara, D., Heijs, J., Guerrero, A., y Arenas, G. (2021). *Evaluación de la política tecnológica*. Fides Ediciones. <https://n9.cl/twc4l>
- Vidal, E. (2004). *Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. ECOE EDICIONES. <https://n9.cl/zt81>
- Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

11. Anexos

Anexo 1

Material de sensibilización

unl
Universidad Nacional de Loja

DIAGNÓSTICO SECTORIAL

ACTIVIDAD DE TRANSPORTE EN CAMIONETAS DE PASAJEROS Y CARGA POR CARRETERA

CARRERA DE FINANZAS

¿QUE ES EL DIAGNÓSTICO SECTORIAL?

Instrumento destinado al análisis y evaluación de un área económica. Suministra información acerca de las características, desafíos y oportunidades, facilitando la identificación de áreas de mejora y la formulación de estrategias orientadas a su crecimiento y desarrollo.

CANTONES

- Calvas
- Gonzamá
- Quilanga

ESTA INVESTIGACIÓN TIENE COMO OBJETIVO

- ✓ Caracterizar la actividad económica
- ✓ Establecer los indicadores de desempeño empresarial
- ✓ Determinar las estadísticas y los promedios de la industria

BENEFICIOS DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Contribuye con información financiera para el crecimiento.
- ✓ Permite identificar oportunidades potenciales
- ✓ Identifica fortalezas y debilidades, permitiendo discernir las áreas que requieren intervención o inversión estratégica.

Para constatar la validez del proyecto contactar con:

Director del proyecto
☎ 0994022010
✉ carlos.rodriguez@unl.edu.ec
Dirección de la Investigación
☎ (07) 254 5100
✉ direccion.investigacion@unl.edu.ec

Director del Proyecto:
Carlos Alfredo Rodríguez Armijos

Tesista: Edwin Ramses Álvarez Rey

Anexo 2

Modelo de encuesta dirigida a los gerentes de las Cooperativas o Compañías



Estimado/a, me dirijo a usted de la manera más comedida se digne a proporcionar información a la presente encuesta que está diseñada para conocer los promedios de la industria del sector del transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja. **Tenga la seguridad de que todos los datos proporcionados serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente con fines académicos.** De antemano agradezco su colaboración.

Nombre de la compañía o cooperativa

Cantón al que pertenece:

- Gonzanamá
- Quilanga
- Calvas

1. ¿Cuántos meses o años lleva laborando en el mercado?

2. ¿Cuántos socios tiene la compañía o cooperativa?

3. ¿Cuántas unidades tiene la compañía o cooperativa?

4. ¿Cuántos empleados administrativos tiene la compañía o cooperativa? Seleccione una opción.

- 1-3
- 4-7
- 8-10
- Más de 10

5. ¿Cuentan con capacitación el personal administrativo?

- Si
- No

6. ¿Cuántas capacitaciones recibe el personal administrativo al año?

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7-9
- Mayor a 10

7. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal administrativo? Seleccione varias opciones

- Contabilidad
- Liderazgo
- Herramientas tecnológicas
- Habilidades Gerenciales
- Ninguna
- Otros. _____

8. ¿Cuentan con capacitación los socios?

- Si
- No

9. ¿Cuántas capacitaciones reciben los socios al año?

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7-9
- Mayor a 10

10. ¿Qué tipo de capacitación recibe los socios? Seleccione varias opciones.

- Servicio al Cliente
- Primeros Auxilios
- Reglamentos de tránsito
- Mecánica
- Seguridad Vial
- Ninguna
- Otros. _____

11. ¿Cuáles son las herramientas que han adoptado con el fin de mejorar la calidad del servicio?

Seleccione varias opciones.

- Aplicaciones Móviles
- Sistema de pagos electrónico
- Vehículos renovados
- Lugares estratégicos para las paradas de las unidades
- Otros-. _____

12. ¿Con que frecuencia en el año las unidades pasan por revisiones técnicas vehiculares?

Seleccione una opción.

- Ninguna
- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- Mayor a 5 veces

13. ¿Qué medio de comunicación utilizan las unidades para comunicarse con la central?

Seleccione varias opciones.

- Radio de Comunicación

- Aplicación Móvil
- Llamada
- Redes sociales
- Otros. _____

14. ¿Cuentan las unidades con botón de pánico del ECU 911 para seguridad de los pasajeros?

Seleccione una opción.

- Si
- No

15. ¿Cuántos accidentes de tránsito han sufrido las unidades en el último año? Seleccione una opción.

- Ninguna
- 1-4
- 5-7
- 8-10
- Más de 10

16. ¿Realiza inversión en publicidad?

- Si
- No

17. ¿Cuál es el monto de inversión mensual promedio en publicidad?

- Cero
- \$10-\$50
- \$51-\$100
- \$101-\$150
- Mayor a \$150

18. ¿Cuántas unidades se han renovado este año?

- Cero
- \$10-\$50
- \$51-\$100
- \$101-\$150
- Mayor a \$150

19. ¿Cuál es el monto aproximado de activos que posee la compañía o cooperativa? (Todos los bienes muebles e inmuebles y derechos de la compañía o cooperativa) Seleccione una opción.

- \$1 000 – \$2 500
- \$2 501 - \$5 000
- \$5 001- \$7 500
- \$7 501 - \$10 000
- Más de \$10 000

20. ¿Del total de activos, ¿qué porcentaje aproximadamente corresponde a activos corrientes? (Incluyendo cajas, instituciones financieras, cuentas y documentos por cobrar) Seleccione una opción.

- 1% - 25%
- 26% - 35%
- 36% - 55%
- 56% - 75%

- 76% - 100%

21. ¿Cuál es el monto aproximado de pasivos totales? (Todas las obligaciones o deudas que tiene la compañía o cooperativa con terceros a corto y a largo plazo) Seleccione una opción.

- \$500-\$999
- \$1 000 – \$2 500
- \$2 501 - \$5 000
- \$5 001- \$7 500
- \$7 501 - \$10 000
- Más de \$10 000

22. Del total de pasivos, ¿qué porcentaje aproximadamente corresponde a pasivos corrientes? (Incluyendo obligaciones con empleados, con el IEES, y otros) Seleccione una opción.

- 1% - 25%
- 26% - 35%
- 36% - 55%
- 56% - 75%
- 76% - 100%

23. ¿Cuál sería la cantidad estimada de ingresos mensuales generados mediante la prestación de servicios?

_____ \$

24. ¿Cuál sería la cantidad estimada de gastos mensuales generados mediante la prestación de servicios?

_____ \$

24. ¿Cuál de los siguientes factores encaminan su empresa al éxito? Seleccione varias opciones.

- Calidad de servicio
- Capacitación del personal
- Ubicación estratégica
- Seguridad y confianza
- Posicionamiento en el Mercado
- Demanda del Servicio
- Otros. _____

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3

Modelo de encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas o Compañías



Estimado/a, me dirijo a usted de la manera más comedida se digne a proporcionar información a la presente encuesta que está diseñada para conocer los promedios de la industria del sector del transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja. **Tenga la seguridad de que todos los datos proporcionados serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente con fines académicos.** De antemano agradezco su colaboración.

Nombre de la compañía o cooperativa a la cual pertenece: Seleccione una opción

- Transporte Mixto Nambacola
- Transporte Mixto Sacapalca
- Transporte Mixto Ciudad de Cariamanga
- Transporte Mixto Transgeronimo transporte Mixto Ciudad de Cariamanga
- Transporte Mixto Cari Sur
- Transporte de Carga Santa Isabel
- Transporte Mixto Chilecars
- Transporte Mixto Cargaliv
- Transporte Mixto Centro Comercial
- Transporte Mixto Unión Calvence
- Transporte Mixto 3 de diciembre
- Transporte Mixto Once de Septiembre Transmixsept
- Transporte Mixto Quilanga Express

Cantón al que pertenece:

- Gonzanamá
- Quilanga
- Calvas

1. ¿Cuál sería la cantidad estimada de ingresos mensuales generados mediante la prestación de servicios?

2. ¿Cuál sería la cantidad estimada de gastos mensuales generados mediante la prestación de servicios?

3. ¿Cuál es el promedio de carreras que realiza en el día?

4. ¿Cuál es el costo de mantenimiento de la unidad?

5. ¿Cuenta con empleado para su unidad?

- Si
- No

6. ¿Cuál es el tiempo promedio empleado en la carrera?

- 10min a 15min
- 16min a 30min
- 31min a 60min
- Más de 1 hora

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4

Estadísticas reales perspectiva financiera

Informante	Inversión de publicidad	COOPERATIVA							SOCIOS		
		Activos	Activos Corrientes	Pasivos	Pasivos Corrientes	Ingresos	Gastos	Utilidad	Ingresos	Gastos	Utilidad
Cooperativa 1	\$ -	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 5,400.00	\$ 4,200.00	\$ 1,200.00	\$ 9,300.00	\$ 2,040.00	\$ 7,260.00
Cooperativa 2	\$ -	\$ 1,750.00	\$ 542.50	\$ 749.50	\$ 97.44	\$ 4,200.00	\$ 3,600.00	\$ 600.00	\$ 8,760.00	\$ 2,120.00	\$ 6,640.00
Cooperativa 3	\$ 360.00	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 5,400.00	\$ 3,600.00	\$ 1,800.00	\$ 9,050.00	\$ 1,600.00	\$ 7,450.00
Cooperativa 4	\$ -	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 4,800.00	\$ 4,200.00	\$ 600.00	\$ 8,350.00	\$ 1,550.00	\$ 6,800.00
Cooperativa 5	\$ 360.00	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 5,400.00	\$ 3,600.00	\$ 1,800.00	\$ 7,000.00	\$ 1,400.00	\$ 5,600.00
Cooperativa 6	\$ 360.00	\$ 6,250.50	\$ 1,937.66	\$ 3,750.50	\$ 487.57	\$ 6,000.00	\$ 4,200.00	\$ 1,800.00	\$ 8,700.00	\$ 2,100.00	\$ 6,600.00
Cooperativa 7	\$ 360.00	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 6,000.00	\$ 4,200.00	\$ 1,800.00	\$ 8,280.00	\$ 1,680.00	\$ 6,600.00
Cooperativa 8	\$ 360.00	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 6,000.00	\$ 4,200.00	\$ 1,800.00	\$ 5,787.69	\$ 1,938.46	\$ 3,849.23
Cooperativa 9	\$ 360.00	\$ 1,750.00	\$ 542.50	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 4,800.00	\$ 4,200.00	\$ 600.00	\$ 6,709.09	\$ 2,672.73	\$ 4,036.36
Cooperativa 10	\$ 360.00	\$ 1,750.00	\$ 542.50	\$ 749.50	\$ 97.44	\$ 3,600.00	\$ 3,000.00	\$ 600.00	\$ 7,800.00	\$ 2,010.00	\$ 5,790.00
Cooperativa 11	\$ 360.00	\$ 3,750.50	\$ 1,162.66	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 5,400.00	\$ 3,600.00	\$ 1,800.00	\$ 6,857.14	\$ 2,014.29	\$ 4,842.86
Cooperativa 12	\$ 360.00	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 749.50	\$ 97.44	\$ 6,000.00	\$ 3,600.00	\$ 2,400.00	\$ 6,771.43	\$ 1,585.71	\$ 5,185.71
Cooperativa 13	\$ 360.00	\$ 1,750.00	\$ 227.50	\$ 749.50	\$ 97.44	\$ 4,200.00	\$ 2,400.00	\$ 1,800.00	\$ 6,900.00	\$ 1,785.00	\$ 5,115.00
Promedio	\$ 276.92	\$ 3,173.38	\$ 935.29	\$ 1,596.04	\$ 207.49	\$ 5,169.23	\$ 3,738.46	\$ 1,430.77	\$ 7,712.72	\$ 1,884.32	\$ 5,828.40

Anexo 5

Estadísticas reales perspectiva no financiera

Informante	Nº de clientes diarios por vehículo	Nº de socios	Nº de empleados administrativos	Nº de capacitaciones al año de socios	Nº de capacitaciones al año de personal administrativo	Nº de revisiones al año al estado de vehículos	Nº de vehículos renovadas al año	Nº de unidades con Botón de pánico	Nº de accidentes de tránsito al año
Cooperativa 1	36	20	2	2	2	2	3	20	1
Cooperativa 2	30	15	2	5	2	2	3	0	3
Cooperativa 3	32	12	2	5	5	3	3	12	3
Cooperativa 4	27	12	2	5	2	2	6	12	1
Cooperativa 5	18	6	2	5	0	2	6	0	3
Cooperativa 6	32	8	2	5	2	3	3	8	3
Cooperativa 7	26	15	2	5	2	2	6	15	3
Cooperativa 8	32	13	2	5	5	2	6	13	3
Cooperativa 9	32	11	2	2	0	2	3	11	1
Cooperativa 10	44	4	2	0	0	1	3	4	0
Cooperativa 11	35	14	2	2	2	2	6	14	3
Cooperativa 12	21	14	2	2	0	2	6	14	1
Cooperativa 13	20	16	2	0	0	2	6	16	1
Promedio	30	12	2	3	2	2	4	11	2

Anexo 6

Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores financieros

Informante	Liquidez Corriente	Capital de Trabajo	Rotación del activo	Inversión en publicidad	Endeudamiento del activo	Rentabilidad sobre activos	Margen Neto	Margen Neto Socios
Cooperativa 1	511%	\$ 935.16	1.44	0	47%	32%	22%	78%
Cooperativa 2	557%	\$ 445.07	2.40	0	43%	34%	14%	76%
Cooperativa 3	511%	\$ 935.16	1.44	\$ 15.00	47%	48%	33%	82%
Cooperativa 4	511%	\$ 935.16	1.28	0	47%	16%	13%	81%
Cooperativa 5	511%	\$ 935.16	1.44	\$ 15.00	47%	48%	33%	80%
Cooperativa 6	397%	\$ 1,450.09	0.96	\$ 16.67	60%	29%	30%	76%
Cooperativa 7	511%	\$ 935.16	1.60	\$ 16.67	47%	48%	30%	80%
Cooperativa 8	511%	\$ 935.16	1.60	\$ 16.67	47%	48%	30%	67%
Cooperativa 9	238%	\$ 315.00	2.74	\$ 13.33	100%	34%	13%	60%
Cooperativa 10	557%	\$ 445.07	2.06	\$ 10.00	43%	34%	17%	74%
Cooperativa 11	511%	\$ 935.16	1.44	\$ 15.00	47%	48%	33%	71%
Cooperativa 12	233%	\$ 130.07	3.43	\$ 16.67	43%	137%	40%	77%
Cooperativa 13	233%	\$ 130.07	2.40	\$ 11.67	43%	103%	43%	74%
Promedio	446%	\$ 727.80	1.86	\$ 11.28	51%	51%	27%	76%

Anexo 7*Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores no financieros*

Informante	Botón de Pánico	% accidentes	%Revisiones técnicas	%Mantenimiento	Capacitaciones socios	Capacitaciones administrativas	Unidades renovadas
Cooperativa 1	100%	5%	10%	50%	10%	100%	13%
Cooperativa 2	0%	19%	13%	35%	31%	100%	16%
Cooperativa 3	100%	25%	25%	44%	42%	250%	21%
Cooperativa 4	100%	17%	33%	41%	83%	100%	100%
Cooperativa 5	0%	20%	13%	42%	33%	0%	40%
Cooperativa 6	100%	14%	14%	39%	24%	100%	12%
Cooperativa 7	100%	20%	13%	47%	33%	100%	40%
Cooperativa 8	100%	20%	13%	48%	33%	250%	40%
Cooperativa 9	100%	7%	14%	42%	14%	0%	18%
Cooperativa 10	100%	0%	25%	64%	0%	0%	63%
Cooperativa 11	100%	15%	10%	53%	10%	100%	30%
Cooperativa 12	100%	7%	14%	49%	14%	0%	43%
Cooperativa 13	100%	13%	25%	47%	0%	0%	75%
Promedio	85%	14%	17%	46%	25%	85%	39%

Anexo 8

Matriz de identificación de los factores claves de éxito

SECTOR ORGANIZACIONAL	PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD	CARACTERÍSTICAS	CONDICIONANTES	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	INDICADORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	INFORMACIÓN REQUERIDA
<p><u>SECCIÓN:</u> Transporte y Almacenamiento (H)</p> <p><u>DIVISIÓN:</u> Transporte por vía terrestre y por tuberías (H49)</p> <p><u>GRUPO:</u> Transporte de carga por carretera. (H4923)</p> <p><u>CLASE:</u> Transporte de carga por carretera. (H4923.0)</p> <p><u>ACTIVIDAD:</u> Actividad de transporte en</p>	<p>Ofrecer flexibilidad, accesibilidad, servicio puerta a puerta, eficiencia en costos y tiempos, seguridad, capacidad de carga adaptativa y atención personalizada.</p>	Atención eficiente, personalizada y segura al cliente.	Garantizar la satisfacción de los usuarios brindándoles un servicio de excelencia.	Calidad de servicio	Productividad Laboral	<p>Promedio de Carreras en el día</p> <p>Nº de socios en la empresa</p> <p>Nº de empleados en las cooperativas</p> <p>Nº de accidentes</p> <p>Nº de unidades en la empresa</p>
		Publicidad	Promocionar los servicios ofertados y así lograr alcanzar nuevos clientes potenciales.	Comunicación y publicidad	Comunicación y Publicidad	<p>Tipos de comunicación utilizada</p> <p>Tipos de publicidad</p>
		Administrar y gestionar los recursos de una manera eficiente.	Crecer empresarialmente obteniendo rentabilidad y sostenibilidad.	Gestión Financiera	Rotación de patrimonio	<p>Activos Corrientes</p> <p>Pasivos Corrientes</p> <p>Ingresos Totales</p> <p>Activos totales</p> <p>Patrimonio</p> <p>Inversión de publicidad</p> <p>Utilidad</p> <p>Pasivos Totales</p> <p>Gastos Totales</p>
					Capital de trabajo neto	
					Inversión en publicidad	
					Utilidad	
					Endeudamiento del activo y del Patrimonio	
					Inversión en publicidad	
					Rotación de activos totales	
ROA						
ROE						
Liquidez corriente						
Rotación de Ventas						

camionetas de pasajeros y carga por carretera (H4923.01)		Implementar herramientas innovadoras para el desarrollo constante.	Garantizar y brindar una experiencia de calidad a los usuarios a través de nuevas herramientas.	Mejora continuo e Innovación	Control vehicular Innovación	Botón de Pánico Herramientas adoptadas para mejorar la calidad del servicio Mantenimiento vehicular Seguro vehicular
		Capacitación para el crecimiento del personal.	Nuevas capacitaciones al personal para brindarles la seguridad y ayuda a los usuarios.	Capacitación del personal	Capacitación de los socios Capacitación a los administrativos y personal de la empresa.	Nº de capacitaciones Tipo de capacitación del personal de la empresa.

Anexo 9

Volante de difusión de resultados





Universidad Nacional de Loja

DIAGNÓSTICO SECTORIAL

ACTIVIDAD DE TRANSPORTE EN CAMIONETAS DE PASAJEROS Y CARGA POR CARRETERA

CARRERA DE FINANZAS

OBJETIVO

Ofrecer a las empresas privadas estadísticas promedio del sector les ayuda a reconocer sus áreas de fortaleza y debilidad, lo cual es esencial para la formulación de decisiones estratégicas informadas.

ESTADÍSTICAS DE LA INDUSTRIA

Nº de clientes diarios por vehículo	Nº de socios	Nº de empleados administrativos	Nº de capacitaciones al año de socios	Nº de capacitaciones al año de personal administrativo	Nº de revisiones al año al estado de vehículos	Nº de vehículos renovados al año	Nº de unidades con Botón de pánico	Nº de accidentes de tránsito al año	
Promedio	30	12	2	3	2	2	4	11	2

Ingresos	Gastos	Utilidad	Activos	Activos Corrientes	Pasivos	Pasivos Corrientes	Ingresos	Gastos	Utilidad	Inversión de publicidad	
Promedio	\$ 7,712.72	\$ 1,884.32	\$ 5,828.40	\$ 3,173.38	\$ 935.29	\$ 1,596.04	\$ 207.49	\$ 5,169.23	\$ 3,738.46	\$ 1,430.77	\$ 276.92







Universidad Nacional de Loja

ESTADÍSTICAS DE LA INDUSTRIA

Indicadores	Promedio de la Industria	Cooperativas por encima del promedio	Cooperativas por debajo del promedio
Indicadores Financieros			
Liquidez Corriente	446%	85%	15%
Capital de Trabajo	\$727.80	62%	38%
Rotación del activo	1.86	38%	62%
Inversión en publicidad	\$11.28	69%	31%
Endeudamiento del activo	51%	15%	85%
Rentabilidad sobre activos	51%	15%	85%
Margen Neto de las cooperativas	27%	62%	38%
Margen Neto de los socios de las cooperativas	76%	46%	54%
Indicadores No Financieros			
Botón de Pánico	85%	85%	15%
% accidentes	14%	54%	46%
%Revisiones técnicas	17%	31%	69%
%Mantenimiento	46%	54%	46%
Capacitaciones socios	25%	46%	54%
Capacitaciones administrativas	85%	62%	38%
Unidades renovadas	39%	54%	46%

Superan el promedio de la industria en liquidez, capital de trabajo, publicidad y rentabilidad, mostrando fortaleza financiera y un fuerte enfoque en marketing. Sin embargo, la mayoría cae por debajo en rotación y endeudamiento de activos, señalando áreas de mejora operativa.

Para constatar la validez del proyecto contactar con:

Director del proyecto

☎ 0994022010

✉ carlos.rodriguez@unl.edu.ec

Dirección de la investigación

☎ (07) 254 5100

✉ direccion.investigacion@unl.edu.ec

Director del Proyecto:
Carlos Alfredo Rodríguez Armijos

Tesista: Edwin Ramses Álvarez Rey




Anexo 10

Registro de entrega de volantes de difusión de resultados



Carrera de Finanzas

Registro de socialización de resultados con los actores que operan en la subclase H4923.01 (Todas las actividades de transporte de pasajeros y carga por carretera, incluido en camionetas de: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, automóviles, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación)

Los resultados compartidos en el volante permitirán a sus beneficiarios evaluar su gestión dentro de la industria, para a partir de ello la toma de decisiones informadas y establecer metas puntuales para alcanzar el objetivo del crecimiento económico de los negocios.

A continuación, se pide registrar su firma como constancia de que se ha socializado los resultados del proyecto.

Empresa	Firma
Transporte Mixto Transgeronimo	
Ciudad de Cañamanga	
Cooperativa Unión Caluenco	
Transporte Mixto Centro Comercial	
Cooperativa ChileCars.	
Santa Isabel	
Cooperativa Cañi Sur.	
Cooperativa de Sacapalca	
Transporte Mixto Nambacola	
Quilanga Express.	
Cooperativa 3 de diciembre	

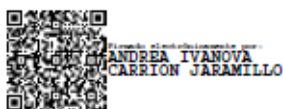
Anexo 11
Evidencias fotográficas



Anexo 12
Certificado de Traducción

Loja, 06 de abril del 2024

Yo **Andrea Ivanova Carrión Jaramillo**, con cédula de identidad **1104691108**, con el “**Certificate of Proficiency in English**” otorgado por Fine Tuned English; por medio del presente tengo el bien de **CERTIFICAR**: Que he revisado la traducción del trabajo de titulación denominado: **Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte en camionetas de pasajeros y carga por carretera, del distrito 11D06, de la provincia de Loja**, cuya autoría es el estudiante **Edwin Ramses Alvarez Rey** con cédula **1900517374**, aspirante al título de Licenciado en Finanzas, por lo que a mi mejor saber y entender es correcto.



ATENTAMENTE
Lic. Andrea Ivanova Carrión Jaramillo
CI: 1104691108