



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

**Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte terrestre de pasajeros
por sistemas de transporte urbano e interparroquial de la Ciudad de Loja**

**Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciada en Finanzas**

AUTORA:

Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

DIRECTOR:

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova Ph.D.

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 terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano e interparroquial de la Ciudad de Loja**, perteneciente al estudiante **YAJAIRA JHULISSA ARMIJOS**, con cédula de identidad N° **1150007035**.

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
CRESCO CORDOVA

F) _____
DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000559

Autoría

Yo, Yajaira Jhulissa Armijos, afirmo mi autoría del presente Trabajo de Integración Curricular y libero expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes legales de cualquier reclamo o acción legal relacionada con su contenido. Asimismo, otorgo mi consentimiento para que la Universidad Nacional de Loja publique mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.



Firma:

Cédula de identidad: 1150007035

Correo electrónico: yajaira.armijos@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0996582092

Carta de Autorización del estudiante

Yo, Yajaira Jhulissa Armijos Armijos, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte urbano de la Ciudad de Loja, como requisito para optar el título de Licenciada 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 que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la Ciudad de Loja, al primer día del mes de Mayo del dos mil veinticuatro.



Firma:

Autora: Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

Cédula de identidad: 1150007035

Dirección: Zarzas II, Héroes del Cenepa y Miguel Iturralde

Correo electrónico: yajaira.armijos@unl.edu.ec

Celular: 0996582092

Datos complementarios

Director del Trabajo de Integración Curricular

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova Ph.D

Dedicatoria

“Dedico este proyecto de titulación, a Dios y a la Virgen del Cisne por darme la fortaleza necesaria para cumplir mi objetivo, por ser mi compañía en los momentos en que pude rendirme. Dedico este logro alcanzado a mi madre; su sacrificio, amor y apoyo incondicional no han sido en vano. También dedico este logro a mi hermana Josselyn, por estar siempre presente y brindarme apoyo en momentos necesarios.

A mis hijos Nayeli y Anthony, quienes con su amor han hecho que me llene de valor para nunca decaer y han sido la razón por la que he logrado llegar hasta aquí, mi fuerza más grande para seguir adelante.

Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

Agradecimiento

Agradezco, primeramente, a Dios y a la Virgen del Cisne, quienes han sido mi guía en este camino, llenándome de sabiduría y fortaleza para culminar una etapa más en mi vida, enseñándome que todo el esfuerzo al final tendrá su recompensa. También agradezco a mi madre y mis hijos, quienes me han motivado a poder lograrlo.

Asimismo, deseo expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por proporcionarme los conocimientos fundamentales durante mi formación académica y profesional. Agradezco a mis amigos por hacer que esta etapa universitaria sea muy bonita y llevadera; y a los docentes, mis sinceros agradecimientos por compartir sus conocimientos para el éxito de mi formación. Igualmente, agradezco a mi director de tesis, el Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova Ph.D., por brindarme apoyo y orientación en la culminación de esta investigación. A mi docente de trabajo curricular, la Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg.Sc., por ser guía en esta etapa de redacción.

Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificado del director	ii
Autoría	iii
Carta de autorización del estudiante	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Índice de Anexos	xiii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1 Antecedentes	6
4.1.1 Evidencia internacional	6
4.1.2 Evidencia regional	6
4.1.3 Evidencia nacional	7
4.2 Fundamentación teórica	8
4.2.1 Teorías de la administración	8
4.3 Fundamentación conceptual	8
4.3.1 Diagnóstico general	8
4.3.2 La importancia de un diagnóstico	9
4.3.3 Proceso para realizar un diagnóstico	10
4.4 Diagnóstico sectorial	11
4.4.1 Metodología del diagnóstico sectorial	11
4.4.2 Indicadores de gestión	13

4.4.3 Herramientas para realizar un diagnóstico sectorial	13
4.4.3.1 Análisis PESTEL.....	13
4.4.3.2 Análisis de las cinco fuerzas porter.....	14
4.4.3.3 Cuadro de Mando Integral (CMI)	15
4.4.4 Indicadores claves de desempeño.	16
4.4.4.1 Indicadores financieros	17
4.4.4.2 Indicadores no financieros	17
4.4.5 Promedios de la industria	18
4.5 Sector.....	18
4.5.1 Sector externo.....	18
4.5.2 Sector interno	18
4.5.3 Clasificación del sector	19
4.5.4 Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).....	19
4.5.4.1 Estructura de la CIIU.....	19
4.5.4.2 La CIIU en Ecuador	20
4.6 Sector del transporte.....	20
4.6.1 Caracterización.....	20
4.6.2 Clasificación de servicios de transporte	21
4.6.2.1 Transporte público.....	21
4.6.2.2 Transporte comercial.....	21
4.6.2.3 Transporte por cuenta propia.....	21
4.6.2.4 Transporte internacional de personas y mercancías	21
4.6.2.5 Transporte fronterizo de personas y mercancías	22
4.6.2.6 Tren	22
4.6.2.7 Metro	22
4.6.2.8 Autobús o autocar.....	22
4.6.2.9 Trolebús o trole	22
4.6.2.10 Taxi.....	22
4.6.2.11 Remís.....	22
4.6.2.12 Transporte urbano	22
4.6.2.13 Transportes interurbanos	23
4.6.2.14 Transporte turístico	23
4.6.2.15 Autobús	23
4.6.2.16 Las líneas aéreas, o aerolíneas.....	23

4.6.2.17 Transatlánticos	23
4.6.3 El transporte en la economía ecuatoriana.....	23
4.6.4 Importancia del transporte.....	24
4.6.5 Situación actual del sector.....	24
4.7 Actividad del servicio de transporte urbano.....	25
4.7.1 Factores de éxito del sector	25
4.8 Fundamentación legal	26
4.8.1 Órganos rectores del sector	26
4.8.1.1 Agencia Nacional de Tránsito	26
4.8.1.2 Consorcio de Transportistas Urbanos	26
4.8.1.3 Unidad de Control Operativo de Tránsito	27
4.8.1.4 Las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	27
4.8.1.5 Compañías de Valores y Seguros.....	27
4.9 Base legal	27
4.9.1 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	27
4.9.2 Ley Orgánica de Economía, Popular y Solidaria	27
4.10 Marco histórico	28
5. Metodología.....	29
5.1. Área de estudio.....	29
5.2. Enfoque de la investigación	29
5.3. Tipo de investigación	29
5.1.1 Descriptiva	29
5.1.2 Exploratoria.....	29
5.1.3 De campo.....	30
5.4. Métodos de investigación.....	30
5.1.4 Deductivo	30
5.1.5 Inductivo.....	30
5.1.6 Sintético.....	30
5.5. Diseño de la investigación.....	30
5.1.7 Transversal	30
5.6. Técnicas de la investigación.....	31
5.1.8 Observación.....	31
5.1.9 Encuesta	31

5.1.10 Investigación documental.....	31
5.7. Población.....	31
5.8. Procesamiento y análisis de datos	32
6. Resultados	34
6.1 Objetivo 1: Caracterizar y definir los factores claves de éxito del sector transporte urbano de la ciudad de Loja	34
6.1.1 Descripción de las particularidades de las cooperativas y compañías de buses urbanos	34
6.1.1.1 Características de la actividad de servicio de buses urbanos	34
6.1.1.2 Clasificación según la CIU de las cooperativas y compañías de buses urbanos	35
6.1.1.3 Productos o servicios del transporte de buses urbanos	35
6.1.1.4 Barreras de entrada en el sector transporte urbano	36
6.1.2 Estadísticas nacionales del sector transporte urbano.....	36
6.1.2.1 Cuantificación según el tamaño de las empresas	36
6.1.2.2 Ranking nacional de las microempresas que ofrecen el servicio de buses urbanos	37
6.1.2.3 Cuantificación y participación de las empresas en la provincia de Loja.....	37
6.1.2.4 Cuantificación y participación de las empresas en el cantón Loja.....	38
6.1.3 Definición del perfil y cuantificación de los potenciales clientes	39
6.1.3.1 Perfil del cliente	39
6.1.3.2 Cuantificación del cliente	39
6.2 Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño de transporte urbano de la ciudad de Loja.....	40
6.2.1 Propuesta de valor de la actividad de transporte urbano	40
6.2.2 Características del transporte urbano que lo diferencia de otros sectores.....	41
6.2.3 Factores claves de éxito de la actividad de transporte urbano	42
6.2.4 Indicadores financieros	43
6.2.4.1 Razón de liquidez	43
6.2.4.2 Razón de eficiencia	44
6.2.4.3 Razón de rentabilidad.....	44
6.2.4.4 Razón de endeudamiento	44
6.2.5 Indicadores no financieros	45

6.3 Objetivo 3: Establecer las estadísticas y los promedios de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja	46
6.3.1 Estadísticas y promedios	46
6.3.1.1 Perspectiva talento humano.....	46
6.3.1.2 Perspectiva clientes	47
6.3.1.3 Perspectiva procesos internos.....	47
6.3.1.1 Perspectiva financiera	48
6.3.1.2 Estructura financiera	49
6.3.1.3 Estructura económica	50
6.3.1.4 Capacitación de los socios.....	50
6.3.1.5 Capacitación de los directivos.....	51
6.3.1.6 Herramientas para la mejora del servicio	51
6.3.1.7 Factores clave que encaminan el éxito	52
6.3.2 Promedios de los indicadores financieros y no financieros de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja	52
6.3.2.1 Indicadores financieros	52
6.3.2.2 Indicadores no financieros	57
7. Discusión	62
8. Conclusiones	65
9. Recomendaciones	66
10. Bibliografía	67
11. Anexos	74

Índice de Tablas

Tabla 1. Aspectos a medir en un diagnóstico	11
Tabla 2. Medición de los tipos de indicadores	17
Tabla 3. Estructura de la clasificación de la CIU.....	19
Tabla 4. Clasificación de la actividad H.....	25
Tabla 5. Características del transporte urbano	34
Tabla 6. Número de empresas dedicadas a la actividad H4921.01 a nivel nacional.....	36
Tabla 7. Ranking de las empresas a nivel nacional de acuerdo a sus activos	37
Tabla 8. Cuantificación y participación de la sección H a nivel provincial	37
Tabla 9. Cuantificación y participación de empresas en el cantón Loja	38

Tabla 10. Sociedades y su participación distribuidas por parroquias de la ciudad de Loja	38
Tabla 11. Clientes potenciales del transporte urbano de la ciudad de Loja	39
Tabla 12. Factores claves del servicio de transporte urbano	42
Tabla 13. Indicador de liquidez	43
Tabla 14. Indicador de Gestión o Actividad.....	44
Tabla 15. Indicador de rentabilidad.....	44
Tabla 16. Indicador de endeudamiento	44
Tabla 17. Indicador cuantitativo de desempeño No financiero.....	45
Tabla 18. Indicadores no financieros cualitativos	46
Tabla 19. Resumen de la perspectiva de talento humano.....	47
Tabla 20. Promedio clientes	47
Tabla 21. Promedio procesos internos	48
Tabla 22. Resumen de promedios ajustados de la perspectiva financiera.....	49
Tabla 23. Tipos de capacitaciones para socios.....	50
Tabla 24. Tipos de capacitaciones del personal administrativo	51
Tabla 25. Herramientas implementadas para la mejora del servicio.....	51
Tabla 26. Factores que encaminan el éxito del servicio.....	52
Tabla 27. Resumen de los promedios de los indicadores financieros	56
Tabla 28. Resumen de promedios de los indicadores financieros.....	61

Índice de Figuras

Figura 1. Teorías de la administración según varios autores	8
Figura 2. La importancia de un diagnóstico.....	9
Figura 3. Factores claves en un diagnóstico.....	10
Figura 4. Metodología del diagnóstico basándose en sus fases.	12
Figura 5. Influencias del macro entorno PESTEL	14
Figura 6. Las cinco fuerzas que moldean la competencia en un sector	15
Figura 7. Características de los indicadores de desempeño	16
Figura 8. Tipos de indicadores no financieros	17
Figura 9. Factores claves del éxito.....	25
Figura 10. Clasificación de la actividad de transporte urbano según la CIU.....	35
Figura 11. Propuesta de valor del transporte urbano de la ciudad de Loja	41
Figura 12. Características que hacen diferente al transporte urbano.....	41
Figura 13. Factores claves de éxito de las sociedades que brindan transporte urbano	43

Figura 14. Estructura financiera de la actividad de buses urbanos	49
Figura 15. Estructura económica de la actividad de buses urbanos	50
Figura 16. Promedio de la razón corriente	52
Figura 17. Promedio del capital de trabajo	53
Figura 18. Promedio de la rotación de activos	53
Figura 19. Promedio de la rotación del patrimonio.....	54
Figura 20. Promedio del ROA	54
Figura 21. Promedio del ROE.....	55
Figura 22. Promedio de endeudamiento.....	55
Figura 23. Promedio de la solvencia patrimonial.....	56
Figura 24. Promedio del indicador de accidentes	57
Figura 25. Promedio de la tasa de control.....	58
Figura 26. Promedio de la tasa de transporte seguro	58
Figura 27. Promedio de la tasa de modernización	59
Figura 28. Promedio del transporte oportuno	59
Figura 29. Promedio de capacitaciones de los socios	60
Figura 30. Promedio de la capacitación del personal.....	60

Índice de Anexos

Anexo 1. Tríptico para sensibilizar	74
Anexo 2. Encuesta aplicada	75
Anexo 3. Matriz factores de éxito	80
Anexo 4. Estadísticas reales de la perspectiva financiera.....	81
Anexo 5. Resumen de promedios ajustados de la perspectiva financiera.....	85
Anexo 6. Estadísticas reales de los indicadores financieros	88
Anexo 7. Resumen de los promedios de los indicadores financieros	92
Anexo 8. Estadísticas reales de los indicadores no financieros	95
Anexo 9. Promedios de los indicadores no financieros	99
Anexo 10. Material de resultados	103
Anexo 11. Evidencias fotográficas	104
Anexo 12. Difusión de resultados	105
Anexo 13. Traducción	106

1. Título

Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano e interparroquial de la ciudad de Loja.

2. Resumen

La presente investigación resalta la importancia de llevar a cabo un diagnóstico sectorial del transporte urbano, las empresas dedicadas a esta actividad pueden llegar a entender que los indicadores de desempeño permiten establecer promedios y ayudan a comparar su rendimiento con otras organizaciones del mismo sector. El propósito fundamental de esta investigación es determinar las características y evaluar su desempeño (aspectos financieros como no financieros), para mejorar su gestión y competitividad. En el proceso de investigación, se empleó una metodología con enfoque mixto, de tipo descriptivo, sintético, exploratorio y de campo la técnica principal fue la encuesta, complementada con una revisión bibliográfica basada en datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y, el Servicio de Rentas Internas; para determinar promedios y estadísticas, se aplicó la técnica de Winsoring que ayuda a mitigar la influencia de datos atípicos y obtener resultados más precisos. Como resultado, el transporte urbano se caracteriza por su capacidad para transportar 50 personas, cumpliendo con horarios, rutas y tarifas establecidas; en el aspecto financiero tiene una liquidez buena del 1,33 y un capital de trabajo de \$12 565 suficiente para cumplir con las obligaciones financieras y una rentabilidad de 14 dólares, en el aspecto no financiero, enfrenta un promedio de 3 accidentes al año, la seguridad del 34 %, la tasa de modernización del 4 %, mientras que el transporte oportuno del 28 %; tanto los socios como el personal administrativo reciben constantes capacitaciones para garantizar la calidad del servicio y una gestión eficiente. Se concluye que el servicio de transporte urbano es muy demandado por su bajo costo y accesibilidad, estas empresas deben mejorar la atención que brindan a los pasajeros en sus respectivas unidades.

Palabras claves: finanzas, transporte, estadísticas y promedios, indicadores de desempeño, técnica Winsoring.

2.1 Abstract

This research places of interest the importance of carrying out a sectoral diagnosis of urban transportation, companies dedicated to this activity can understand that performance indicators allow establishing averages and help compare their performance with other organizations in the same sector. The imperative purpose of this research is to determine the features and evaluate its performances (financial and non-financial aspects), to expand its management and competitiveness. In the research process, a methodology with a mixed approach was used, descriptive, synthetic, exploratory and field. The main technique was the survey, complemented with a bibliographic review based on data from the Superintendency of Companies, Securities and Insurance; and, the Internal Revenue Service; To determine averages and statistics, the Winsoring technique was applied, which helps mitigate the influence of atypical data and obtain more precise results. As a result, urban transportation is branded by its capacity to transport 50 people, complying with established schedules, routes and rates; In the financial aspect it has a good liquidity of 1.33 and a working capital of \$12,565, sufficient to meet financial obligations and a profitability of 14 dollars. In the non-financial aspect, it faces an average of 3 accidents per year, the safety of 34%, modernization rate of 4%, while timely transportation of 28%; Both partners and administrative staff receive constant training to guarantee quality service and efficient management. It is concluded that the urban transportation service is in high demand due to its low cost and accessibility; these companies must improve the attention they provide to passengers in their respective units.

Keywords: finance, transportation, statistics and averages, performance indicators, Winsoring technique.

3. Introducción

El diagnóstico sectorial es importante, ya que nos permite conocer la situación en la que se encuentra el sector, proporcionando información necesaria para identificar la viabilidad y diseño de estrategias. Para ello, existen diversas herramientas que permiten realizar un análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades frente a la competencia a la que se enfrenta.

Los diagnósticos sectoriales son fundamentales para comprender mejor la naturaleza y los recursos involucrados en los problemas de gobernanza, así como las limitaciones de capacidad. Se utilizan para elaborar estrategias que orienten el proceso de mejora continua (López et al., 2023).

Cabe mencionar que no existe una metodología que se aplique de manera general, ya que depende del sector y la actividad específica que se desee investigar, lo que podría resultar como una limitación para la realización de estos estudios. Sin embargo, existen metodologías diseñadas que consisten en la descripción, caracterización y la identificación de los factores claves entre variables.

A nivel nacional, en Ecuador no existen investigaciones relacionadas con diagnósticos sectoriales, especialmente en la industria transporte, por lo que son temas poco explorados; por lo tanto, no existen promedios y estadísticas que permitan realizar una comparación entre industrias, que permitan tener un panorama del sector, gestión de estrategias para la toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente, se evidencia que la falta de información impide realizar una comparación entre las industrias del transporte y conocer el desenvolvimiento del sector frente a la competencia. Por ende, la pregunta central de la investigación es ¿En qué condiciones se encuentra el transporte urbano e interparroquial de la ciudad de Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?

En las investigaciones que se han realizado diagnósticos a diferentes industrias como Lippolis (2022) en África, Gonzáles y Umaña (1998) en el Salvador, Medina (2020) en Quito, Flores y Torres (2010) en la ciudad de Toluca, Villavicencio (2022) en la ciudad de Portoviejo y Paz (2015) en México. Bajo este contexto es similar al diagnóstico realizado, ya que se utilizó la revisión bibliográfica, la observación para caracterizar al sector transporte, y permitiendo realizar una comparación al establecer indicadores de desempeño.

Se plantearon tres objetivos específicos: 1. Caracterizar la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja para definir los factores claves de éxito del sector, 2. Establecer los indicadores de desempeño, 3. Determinar las estadísticas y promedios del transporte urbano.

El alcance de la investigación fue a nivel cantonal en la zona urbano, logrando acceder a información de 4 empresas dedicadas a brindar el servicio de transporte urbano. En cuanto a las limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación, destacó el proceso de aplicación de encuestas, el cual se realizó de manera presencial dificultando así la posibilidad de establecer contacto personal con los gerentes y socios. Debido a esta situación, se tuvo que recurrir al contacto telefónico, donde se obtuvo una colaboración limitada. Los gerentes mostraron poco interés en colaborar, lo que resultó obtener datos pocos fiables y la presencia de datos atípicos. Una limitación importante fue la ausencia de una metodología estandarizada para investigaciones de diagnósticos sectoriales, ya que este caso es relativamente novedoso.

Conforme al Reglamento de Régimen Académico UNL esta investigación se estructura de la siguiente manera: **Título**, en el cual se indica el tema de investigación; **Resumen** del estudio en español e inglés, dando constancia del desarrollo de la investigación; **Introducción**, en lo que menciona la importancia, objetivos y la estructura de la investigación; **Marco teórico**, en el que se expone las diferentes posturas de autores sobre los temas principales; **Metodología**, aquí se especifica los procedimientos y técnicas aplicadas para su desarrollo y cumplimiento del mismo; **Resultados**, se obtuvo tras el cumplimiento de los objetivos; **Discusión**, se constata los resultados obtenidos y las investigaciones similares encontradas referentes al tema; **Conclusiones**, se determinaron a partir de los resultados obtenidos; **Recomendaciones**, a las que se llegó al término de la investigación; **Bibliografía**, se incluyen las fuentes físicas y virtuales empleadas para el desarrollo de la investigación. Por último, **Anexos**, se presentan los documentos de respaldo y las evidencias que sustentan el trabajo realizado.

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes

4.1.1 Evidencia internacional

Galaso (2015) enfatiza que se llevó a cabo un diagnóstico del sistema español de innovación con el propósito de compararlo con el de los principales países de su entorno. Tras revisar la bibliografía y analizar estos estudios se llegó a la conclusión de que el sector de innovación ha experimentado una mejora considerable especialmente en lo que respecta al desempeño del sector público y el crecimiento de las publicaciones científicas; sin embargo, aún se evidencian rezagos e ineficiencias en áreas como la participación del sector empresarial, el registro de patentes y el comercio exterior de productos tecnológicos, esto se atribuye principalmente a la limitada dimensión de los mercados de bienes tecnológicos, la escasez de herramientas financieras para la investigación y desarrollo (I+D), y el bajo nivel educativo de la población.

Además, Lippolis (2022), a través de los diagnósticos para la industrialización: *Light Manufacturing in Africa*. El trabajo introduce un marco estructurado para identificar las restricciones más vinculadas para el crecimiento de un país, utilizando datos obtenidos a través de encuestas cuantitativas y cualitativas, análisis comparativos de la cadena de valor y de viabilidad, y un estudio de impacto para propietarios de pequeñas y medianas empresas (PYME). Se concluye que el desarrollo sectorial adecuado, requiere la combinación de diferentes tipos de pruebas, probablemente utilizando los métodos estudiados, dentro de un marco unificado y estructurado.

4.1.2 Evidencia regional

El estudio realizado por Gonzáles y Umaña (1998) sobre el Transporte Público de Pasajeros en El Salvador identifica al sector como una estructura de pequeñas dimensiones, en la que la mayoría de los empresarios son transportistas individuales; las características de las empresas y su flota de vehículos se ven afectadas por diversos aspectos, tales como el marco legal que regula el sector, las normativas conflictivas, el análisis del sistema de subsidios, la fijación de tarifas, el establecimiento de rutas y las líneas de financiamiento. Esta situación impide que los empresarios puedan aprovechar las economías de escala en costos de repuestos y mantenimiento, y limita las oportunidades de financiamiento disponibles.

Dan a conocer Páez et al. (2018), mediante una investigación sobre la competitividad de artículos de calzado, cuero y marroquinería en Colombia, con el objetivo de analizar la competitividad del sector, su base teórica, métodos de evaluación empírica y factores

que inciden en su funcionamiento. Como conclusión, tuvieron que la industria es relativamente importante como proporción del producto interno bruto y no es competitiva a nivel mundial.

4.1.3 Evidencia nacional

Paltín (2019) señala a través de una investigación de diagnóstico de los costos elevados de las obras públicas ecuatorianas, que tuvo como objetivo proporcionar características importantes de los costos, así como los elementos, causas y teorías que buscan evidenciar los incrementos en los costos durante la realización de las obras; se constató que los sobrecostos son más comunes que los costos inferiores, y que los incrementos tanto relativos como absolutos son más prominentes en los proyectos de infraestructura sanitaria.

Por otra parte, Murillo y Delgado (2023) mediante un diagnóstico del sistema de transporte urbano en Bahía de Caráquez, Ecuador, el cual pretende evaluar su funcionamiento y establecer alternativas y soluciones para mejorarlo y fomentar su uso. Como resultado, hay deficiencias en el sistema vial; no admiten que los medios de desplazamientos más sustentables se utilizan más.

En otro contexto, Medina (2020), para desarrollar un diagnóstico de la industria del sector de productos plásticos en Quito, mediante encuestas, realizar el análisis FODA, identificando los factores que intervienen; afirmando conocer la situación actual y estableciendo los elementos y problemas simultáneos que afectan al desarrollo de la industria. Al concluir, pudo identificar que las microempresas en general enfrentan grandes desafíos y carencias en el sistema de gestión y planificación.

Según Guadalupe y Padilla (2019), al llevar a cabo un estudio de rentabilidad en las empresas dentro del sector del transporte y almacenamiento de la ciudad de Cuenca, mediante la aplicación del efecto DuPont, cuyo objetivo tiene medir su rentabilidad, para lo cual se realiza la clasificación de acuerdo con la forma jurídica y el tamaño de las empresas pertenecientes al sector, para así realizar un análisis comparativo y poder identificar que empresas son más rentables dentro del sector mencionado; lo cual se pudo identificar que en las sociedades anónimas su inversión se concentra en el activo no corriente. Por otro lado, en las Compañías Limitadas, no se observa una significativa concentración de inversión en sus activos no corrientes; en cambio, estos presentan valores similares a los de sus activos y pasivos corrientes.

Asimismo, destacaron que esta investigación es útil para la toma de decisiones tanto de inversionistas interesados en el sector como de los directivos de las empresas mencionadas.

4.2 Fundamentación teórica

Se refiere a la base teórica y conceptual en la que se apoya la investigación. Además, es necesario para comprender el problema de investigación, establecer hipótesis y objetivos, y seleccionar las metodologías adecuadas.

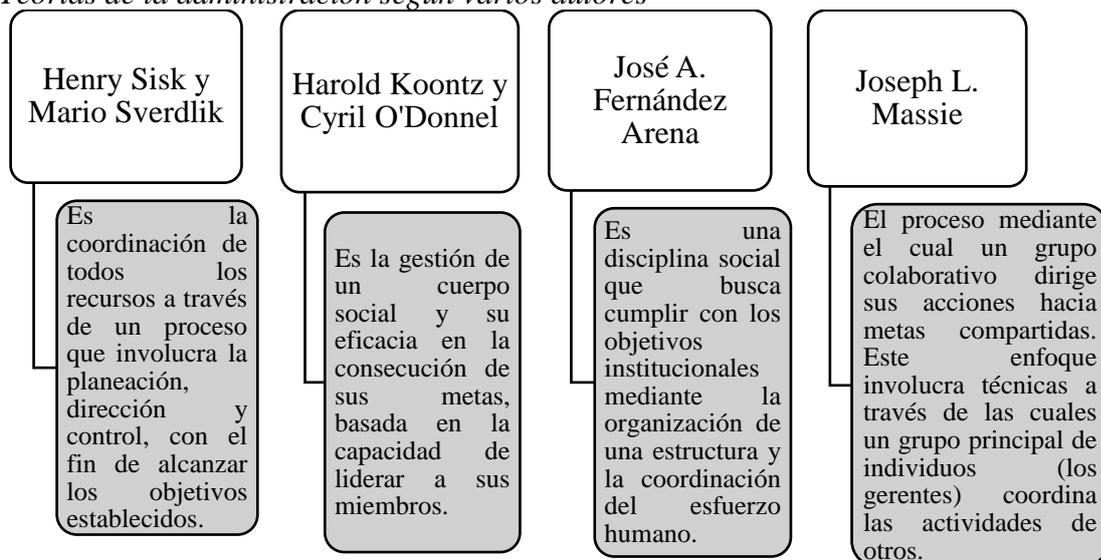
4.2.1 Teorías de la administración

Hitt et al. (2006) mencionan que la administración es un proceso mediante el cual se estructuran y utilizan conjuntos de recursos con el objetivo de alcanzar metas específicas, llevando a cabo tareas dentro de un entorno organizacional. Esto implica la coordinación intencional de personas con diversas funciones, todas orientadas hacia la consecución de objetivos compartidos.

Además, en la Figura 1 se describen definiciones de algunos tratadistas más prestigiados.

Figura 1

Teorías de la administración según varios autores



Nota. Adaptado de Münch y Martínez (2012)

4.3 Fundamentación conceptual

La fundamentación conceptual en una tesis es el proceso de definir y explicar los conceptos clave utilizados en la investigación, proporcionando un marco de referencia claro y coherente para el estudio.

4.3.1 Diagnóstico general

Para lograr una mejor comprensión del concepto de diagnóstico, Rodríguez (2007) menciona que el diagnóstico plantea la cuestión del conocimiento y, por ende, nos conduce a consideraciones epistemológicas que son necesarias para establecer los fundamentos sobre los

cuales se sustenta la posibilidad de realizar afirmaciones sobre el funcionamiento de la organización y, posiblemente, ofrecer recomendaciones para su mejora.

De acuerdo con Rodríguez (2007), “el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis” (p. 2).

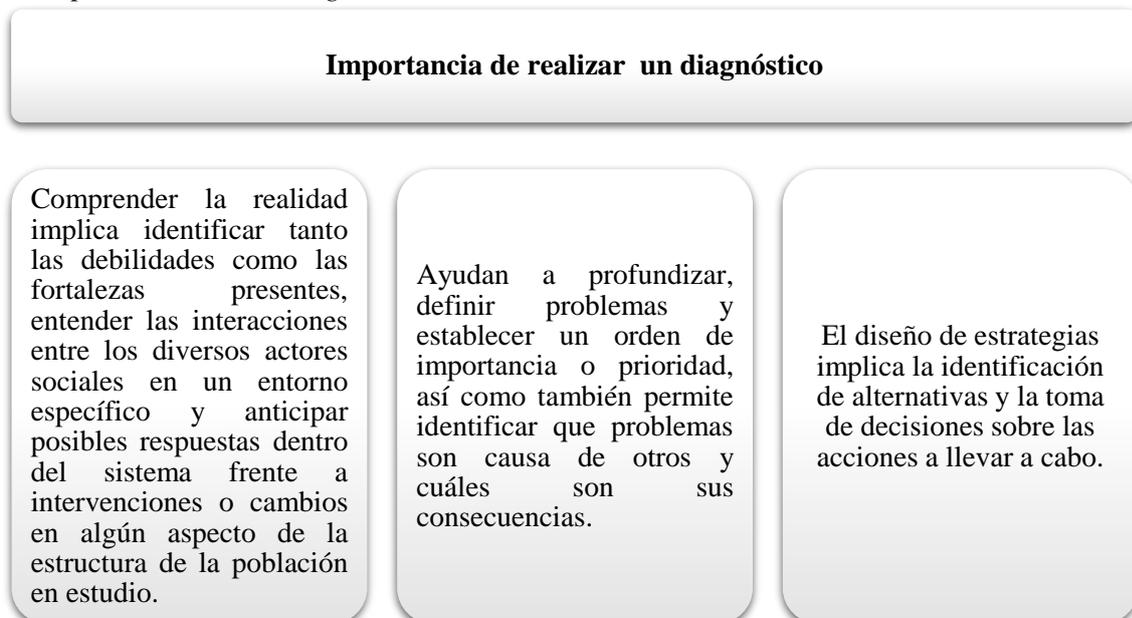
Por otra parte, Jaramillo (2010) señaló que el diagnóstico debe analizar la claridad y pertinencia de las caracterizaciones del mercado objetivo o mercado meta con el que se trabaja; implica investigar permanentemente y conocer aspectos relativos a la población como: tamaño, densidad, ubicación, distribución, edad, sexo, empleo y desempleo, estado civil, número promedio de hijos, niveles de escolaridad, tipo de vivienda, índices de natalidad y mortalidad, etapa del ciclo de vida familiar, distribución del ingreso, religión, entre otros, para verificar el conocimiento del cliente, competencia empresarial esencial para trazar estrategias exitosas, como la expresan la empresa.

4.3.2 La importancia de un diagnóstico

Es importante porque proporciona una comprensión clara y objetiva de la situación actual, identifica problemas y oportunidades, informa la toma de decisiones, facilita la planificación estratégica y permite evaluar el progreso y el impacto de las acciones implementadas. Por ello, se menciona en la Figura 2.

Figura 2

La importancia de un diagnóstico

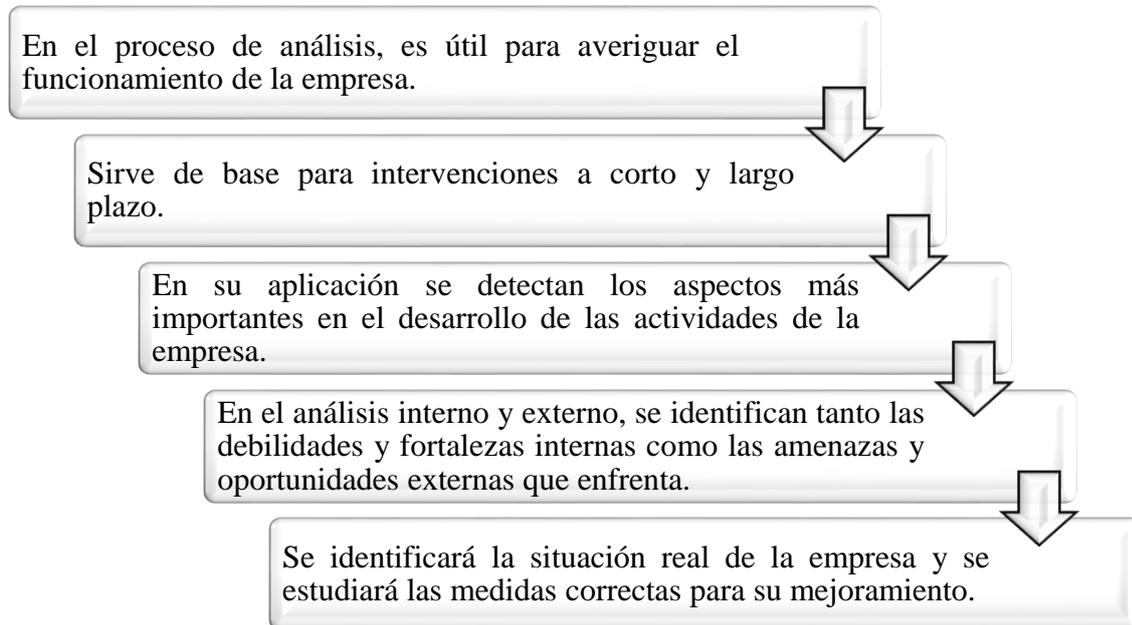


Nota. Adaptado de Rodríguez (2007).

Además, la importancia del diagnóstico radica, entre otros indicadores clave, en beneficio para la empresa como se destaca en la Figura 3.

Figura 3

Factores claves en un diagnóstico



Nota. Adaptado de González (2014).

4.3.3 Proceso para realizar un diagnóstico

Vidal (2004) propone que para realizar un proceso de diagnóstico en el pasado, se realizaba de manera segmentada por áreas funcionales y en organizaciones con estructuras jerárquicas poco adaptables.

Además, Paz (2015) menciona que los cambios principales del proceso diagnóstico se centran en: primero, la inclusión del análisis del entorno y su impacto en la organización, que se situó alrededor de los 60, donde están los principales análisis DOFA; su utilización en la actualidad subraya la importancia y durabilidad de esta herramienta, la cual, como ninguna otra. Por otro lado, establece una guía básica en el proceso de diagnóstico, diseño e intervención en las organizaciones: análisis orientado estratégicamente, importante para el desempeño a largo plazo. El tercer hecho, donde la evaluación de la cadena de valor comenzó con Porter a mediados de la década de 1970 y sigue siendo excepcionalmente valiosa en la actualidad; el cuarto hecho, consiste en la incorporación de los activos intangibles en la perspectiva del análisis financiero. El quinto hecho destaca la importancia de estudiar las necesidades y expectativas de los clientes en la gestión actual.

En la Tabla 1 aparte de los elementos ya mencionados, el diagnóstico de la organización se hará por funciones cruzadas desde las seis perspectivas que se muestran a continuación:

Tabla 1*Aspectos a medir en un diagnóstico*

Aspecto a medir	Instrumentos
1. Evaluación del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de fuerzas externas clave. • Análisis de la cadena productiva y del clúster. • Matriz de perfil competitivo • Síntesis: matriz de evaluación de factores externos.
2. Direccionamiento estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción • Cuestionario de alto rendimiento. • Balance general
3. Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de resultados. • Presupuesto. • Indicadores e inductores.
4. Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de investigación de mercados. • Cuestionario de satisfacción del cliente. • Indicadores e inductores.
5. Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores e inductores. • Cuestionario: ¿Cómo está la logística en su empresa? • Indicadores e inductores.
6. Formación y crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación por competencias. • Cuestionario de clima organizacional. • Síntesis y evaluación de factores internos.

Nota. Adaptado de Vidal (2004).

4.4 Diagnóstico sectorial

Según Vélez (1998), los estudios sectoriales buscan demostrar la importancia de llevar a cabo inventarios de los recursos esenciales, investigaciones y otros estudios fundamentales similares. A partir de este enfoque estratégico integral, se deberá determinar los proyectos específicos que se someterán a estudios de viabilidad. Si los resultados lo recomiendan, se procederá con la minuciosa preparación de estos proyectos antes de realizar la inversión.

El diagnóstico sectorial “es un estudio básico que permite tener un mayor conocimiento del comportamiento del sector. Está orientado a proporcionar información básica e identificar lineamientos de acción, para la preparación de perfiles sectoriales y el diseño de estrategias” (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 1990, p. 8).

Los diagnósticos sectoriales son importantes con el fin de profundizar en la comprensión de la naturaleza y los recursos relacionados con los problemas de gobernanza, así como las limitaciones de capacidad que ayudan para el desarrollo de estrategias como directriz en el proceso de mejora continua (López et al., 2023).

4.4.1 Metodología del diagnóstico sectorial

El Grupo de Investigación ARCOSES, elaboraron un diseño sobre la metodología para posteriormente aplicarla al sector electro-electrónico. Dicha metodología consiste en la

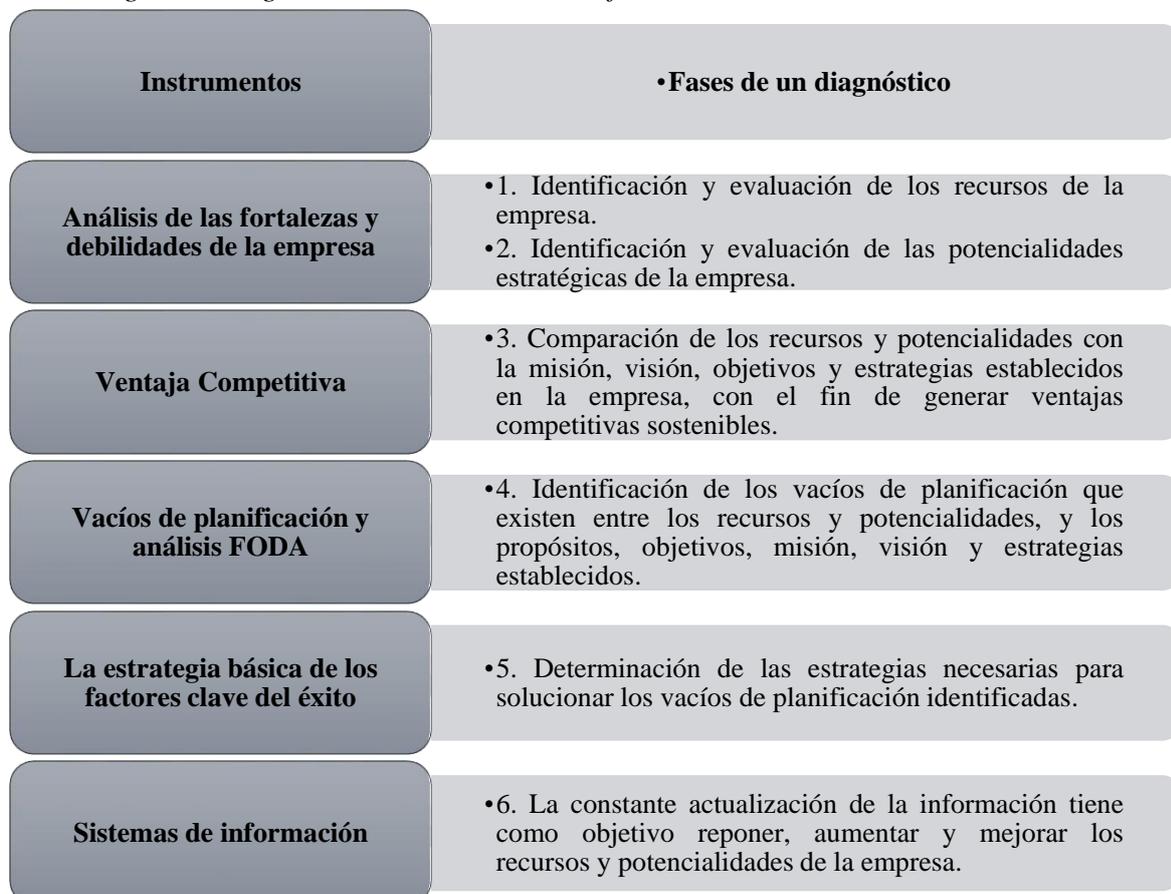
descripción y caracterización de variables de tres niveles para así realizar conclusiones y recomendaciones; cabe destacar que esta metodología se enfoca en el sector primario y secundario, pero es posible su aplicación en el sector terciario. De acuerdo con los resultados anteriores, se identificaron 10 factores principales: aspectos generales, cadena de valor, análisis competitivo, factores macroeconómicos, recursos humanos, empresa, proceso de investigación, desarrollo e innovación, medio ambiente y organización (López et al., 2023).

Pérez et al. (1996), señalan una metodología de diagnóstico que incorpora como extensión al diagnóstico de Hax y Majluf, se requiere un proceso de priorización y descarte para aquellas variables de análisis en las que no se pueda establecer una relación clara entre el análisis externo o interno y su importancia en términos de contribución al logro de los objetivos de la organización. Esta metodología se aplica específicamente a una institución universitaria en general o a una unidad académica estratégica en análisis.

Por otra parte, la metodología del diagnóstico implica la aplicación secuencial de sus fases en un orden específico, lo que representa una idea central para su desarrollo secuencial. Como se ilustra en la Figura 4.

Figura 4

Metodología del diagnóstico basándose en sus fases



Nota. Adaptado de González (2014)

4.4.2 Indicadores de gestión

Osaín (2007) menciona que los indicadores de gestión tienen como finalidad guiar y controlar el desempeño, objetivo y comportamiento, que requieren para lograr estrategias organizacionales. Para medir su desempeño, es necesario evaluarlo a través de indicadores de desempeño, cuya finalidad es determinar cuán efectivo y eficiente ha sido el logro de los objetivos, y, por ende, el cumplimiento de las metas. Además, los sistemas de medición tienen como objetivo: aportar un camino correcto para que la empresa logre cumplir con las metas establecidas como:

- Comunicación de la estrategia.
- Comunicación de las metas.
- Identificación de problemas y oportunidades.
- Diagnóstico de problemas.
- Compresión de procesos.
- Definición de responsabilidades.
- Mejora del control de la empresa.
- Identificación de iniciativas y acciones necesarias.
- Medición de comportamientos.
- Facilitación de la delegación a las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

4.4.3 Herramientas para realizar un diagnóstico sectorial

Las herramientas apropiadas y relevantes ayudarán a realizar diagnósticos de investigación como parte de un enfoque de planificación estratégica, que orienten los métodos de recolección de información necesarios.

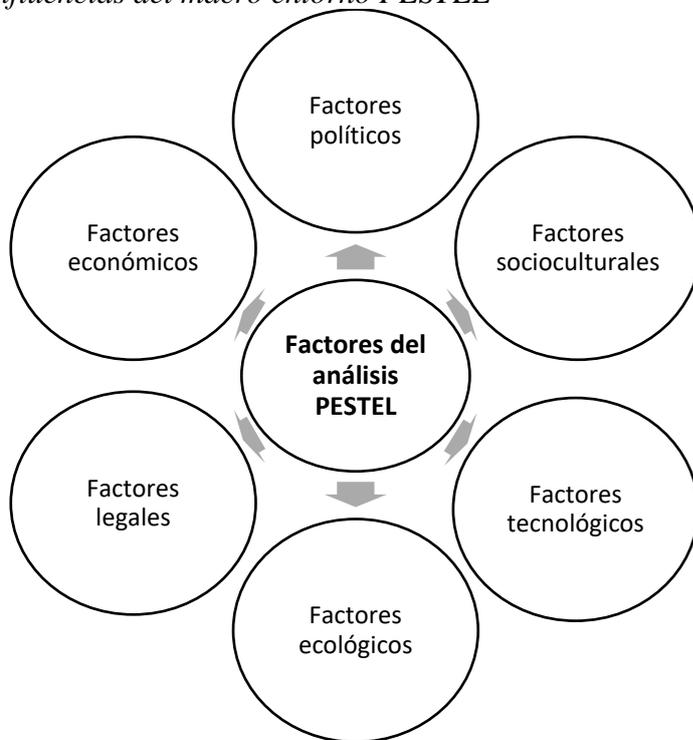
4.4.3.1 Análisis PESTEL. Amador-Mercado (2022) menciona que el análisis de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales consiste en examinar las oportunidades y riesgos que surgen de estos factores. Con los resultados del análisis, podrá tener una perspectiva de futuro positiva al realizar investigaciones de mercado, desarrollar estrategias de marketing, desarrollo de productos y tomar mejores decisiones para la empresa.

Además, Mercado (2014) describe que un análisis PESTEL es un marco o herramienta utilizada por los profesionales de marketing para analizar y monitorizar los factores macroambientales que tienen un impacto en una organización. Los resultados permitirán identificar amenazas y debilidades, que luego servirán para completar una matriz de evaluación

de factores internos y externos, así como un análisis FODA de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Como se destaca en la Figura 5, factores que influyen en el análisis PESTEL.

Figura 5

Influencias del macro entorno PESTEL



Nota. Adaptado de Maldonado (2018)

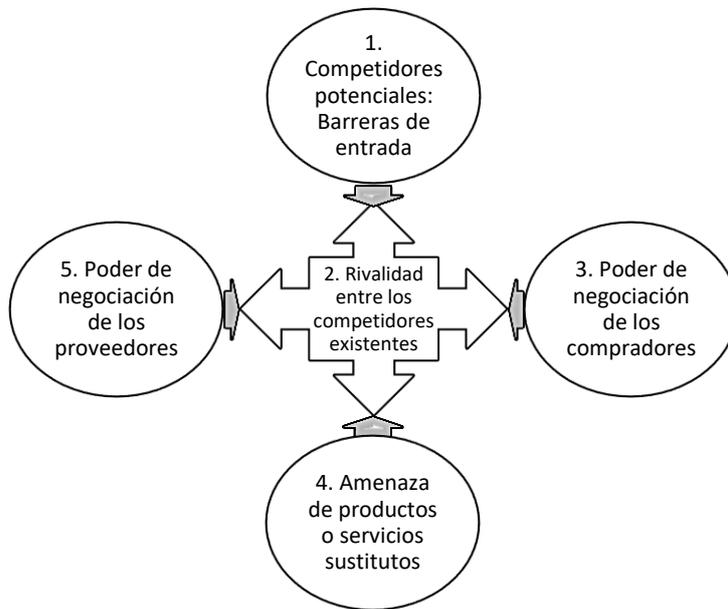
4.4.3.2 Análisis de las cinco fuerzas porter. Baena et al. (2023), mencionan que los elementos del mercado que constituyen la base de las cinco fuerzas propuestas por Porter y que intervienen en un sector industrial son:

- Competidores Directos: Empresas que ofrecen el mismo bien o producto.
- Clientes: Compradores de los bienes y servicios.
- Proveedores: empresas que abastecen a las empresas productoras del sector todo lo necesario para que produzcan.
- Productos Sustitutivos: son los productos que pueden aparecer y cubrir las mismas necesidades que satisfacen los productos que actualmente existen en el mercado.
- Competidores Potenciales: empresas con capacidad de entrar a competir con las pertenecientes a un sector determinado.

Por otra parte, Porter (2008) menciona que las cinco fuerzas son una herramienta analítica más comúnmente utilizada para examinar el entorno competitivo. Como se ilustra a continuación en la Figura 6.

Figura 6

Las cinco fuerzas que moldean la competencia en un sector



Nota. Adaptado de Porter (2008)

Además, Costa (2018) deduce que el Modelo Porter conforma cinco fuerzas, presentes en la estructura de la industria y en última instancia son las que fijan precios, costos y requerimientos de inversión, por tanto, se constituyen en los factores básicos que explican la expectativa de rentabilidad a largo plazo; así Porter presenta un marco basado en la teoría económica que permite evaluar la competencia, centrándose en cinco fuerzas: el poder de negociación de los compradores, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de nuevas entradas, la amenaza de sustitutos y la intensidad de la rivalidad.

4.4.3.3 Cuadro de Mando Integral (CMI). Baraybar (2010) describe el Cuadro de Mando Integral, como una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alineados.

Además, Kaplan y Norton (2005) plantean el Cuadro de Mando Integral como una herramienta de gestión que ayuda a la toma de decisiones directivas al proporcionar información periódica sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente establecidos mediante indicadores; permite la translación de la estrategia de la organización con objetivos precisos y la evaluación entre los diferentes indicadores.

Por otra parte, Vidal (2004) enfatiza que el CMI es un sistema integrado de gestión estratégica a largo plazo utilizado para llevar a cabo procesos como: clarificar, transformar o

transformar la visión y la estrategia; comunicar y alinear objetivos y métricas estratégicas; planificar, fijar metas y alinear iniciativas estratégicas; potenciar la retroalimentación y la formación estratégica.

4.4.4 Indicadores claves de desempeño.

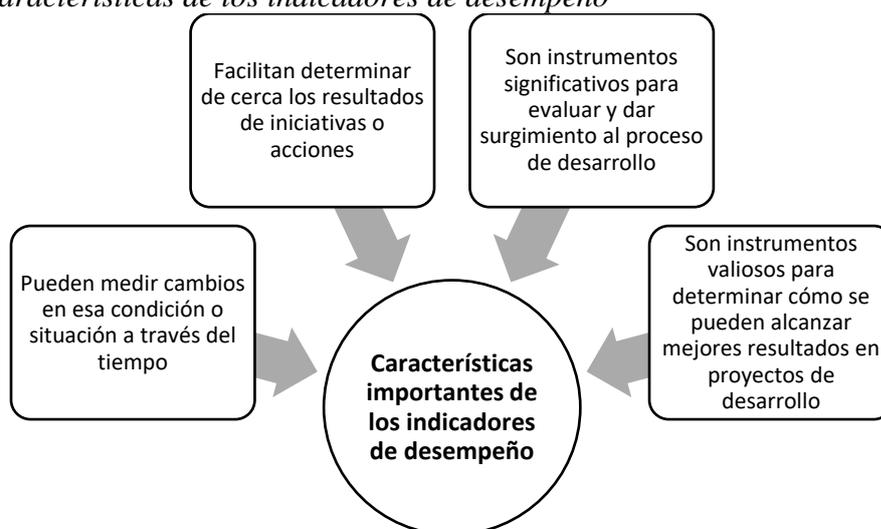
Stubbs (2004), manifiesta que los indicadores de desempeño han adquirido trascendencia a partir del auge de los sistemas de gestión de calidad total. Son herramientas de gestión importantes que proporcionan un punto de referencia para comparar las metas planificadas con el desempeño logrado. Son fundamentales en cualquier evaluación del rendimiento que se quiera realizar.

Por otro lado, Shack Yalta (2002) menciona que los indicadores de desempeño son herramientas de medición de las variables principales relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, que representan de manera concreta, ya sea cualitativa o cuantitativa, lo que se pretende lograr con un objetivo específico establecido, la evaluación del desempeño implica el juicio realizado una vez completada la acción o intervención, y busca responder preguntas clave sobre cómo se llevó a cabo la intervención, si se alcanzaron los objetivos (en qué medida se lograron), el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otros aspectos. En suma, se busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo público con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión.

Por otra parte, los indicadores claves de desempeño tienen algunas características muy importantes como se destaca en la Figura 7.

Figura 7

Características de los indicadores de desempeño



Nota. Adaptado de García (2007)

4.4.4.1 Indicadores financieros. Son herramientas clave que permiten identificar áreas de mejora y comunicar el desempeño financiero, la eficiencia operativa y la rentabilidad.

Carrión et al. (2019) manifiestan que los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde su perspectiva, se utilizan para visualizar las relaciones entre las distintas cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.

A continuación, en la Tabla 2 se describen algunos tipos de indicadores.

Tabla 2
Medición de los tipos de indicadores

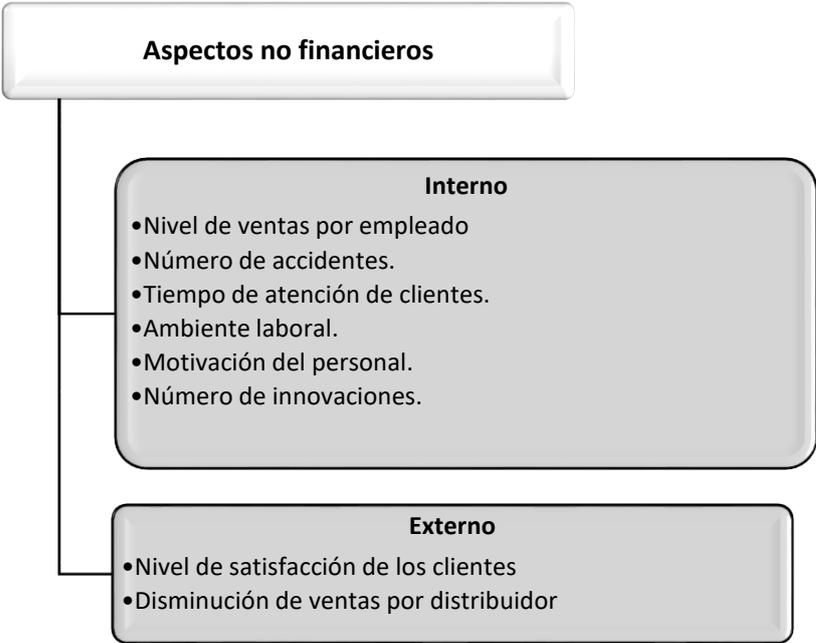
<i>Indicador</i>	<i>¿Qué mide?</i>
Endeudamiento	Mide la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones
Liquidez	Mide la capacidad para cubrir con sus deberes
Eficiencia	Mide la gestión eficiente de ciertos rubros de la empresa.
Rentabilidad	Mide las utilidades o ganancias de una empresa.

Nota. Adaptado de Carrión et al. (2019)

4.4.4.2 Indicadores no financieros. Se utilizan para medir y evaluar aspectos, como la satisfacción del cliente, la calidad del producto, la eficiencia operativa y el impacto social y ambiental; proporcionan información clave para la toma de decisiones estratégicas y operativas, así como para mejorar el desempeño.

Los indicadores No financieros pueden dividirse en dos aspectos, como se describe en la Figura 8.

Figura 8
Tipos de indicadores no financieros



Nota. Adaptado de Morillo (2004)

4.4.5 Promedios de la industria

Villa (2023) señala que los promedios de la industria se usan para comparar organizaciones del mismo sector y medir el nivel de competitividad. La competitividad puede medirse a través de su rentabilidad, costos de producción, productividad y cuota de mercado. En una economía de mercado la competitividad debe compararse a la de sus competidores, utilizando indicadores.

Según Industry Statistics (2018), las estadísticas industriales proporcionan información o insumos importantes para la política económica o la toma de decisiones en el gobierno, la industria y la comunidad empresarial en general. Las estadísticas industriales también son importantes para el mundo académico y los compiladores de cuentas nacionales.

4.5 Sector

El sector económico es fundamental en la actividad económica de cualquier país, ya que considera diversos factores, como el valor agregado de los bienes o servicios generados.

4.5.1 Sector externo

El entorno externo incluye factores fuera de la organización que no se pueden controlar, estos elementos a los que los administradores deben responder incluyen: la economía, el cambio tecnológico, la regulación, la competencia, los factores sociales y económicos, etc.

Al enfrentarse las empresas a entornos altamente cambiantes se torna compleja su interpretación, de ahí, parte la importancia de un análisis para saber operar correctamente los datos en la toma de decisiones (Maitland y Sammartino, 2015). En complemento, Bernal et al. (2014) mencionan que el análisis externo para la toma de decisiones permite evaluar las amenazas y oportunidades a la que está expuesta la empresa.

4.5.2 Sector interno

El entorno interno tiene algunos factores que la organización controla como: la cultura organizacional, el desarrollo de productos, la misión y la estrategia.

A nivel mundial, en diversas empresas u organizaciones, su destino está intrínsecamente ligado a la toma de decisiones. Dado que operan en entornos de cambio constante, es crucial analizar los numerosos factores que influyen en el contexto empresarial, tanto internos como externos (Ortega, 2018).

Al ser la actividad gerencial un eje importante en el crecimiento organizacional no debe perder de vista los diferentes factores significativos para la toma de decisiones, buscando alcanzar soluciones o mejoras con mínimos errores (Guevara et al. 2020), ante ello, a continuación, se centra la atención en el análisis del entorno interno de la organización que

involucra mirar hacia dentro de la misma para identificar cuáles son las que representan las debilidades y fortalezas.

4.5.3 Clasificación del sector

Vélez (1998) menciona que el código CIIU se emplea a nivel nacional e internacional para clasificar las empresas de acuerdo con su actividad económica. De acuerdo con la necesidad de agrupar las empresas según sectores económicos internacionalmente comparables. La clasificación se basa en capítulos o divisiones, agrupaciones o subdivisiones y actividades específicas.

A continuación, la clasificación hasta el nivel de subdivisiones; omitiendo el nivel de actividades específicas.

- Sector Primario: agricultura, ganadería, caza y silvicultura
- Sector Secundario: industrias manufactureras
- Sector Terciario: comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos

4.5.4 Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)

La CIIU establece una clasificación uniforme de las actividades económicas productivas. Su propósito es ofrecer categorías de actividades que se puedan utilizar para reunir y presentar las estadísticas según esas actividades. Por ello, propone categorías de las actividades, para que las entidades se puedan clasificar según la actividad económica que realizan. La definición de las categorías de la CIIU, se ha vinculado con la forma en que está estructurado el proceso económico y con la forma en que se describen las estadísticas económicas (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2009).

4.5.4.1 Estructura de la CIIU. Las categorías individuales de la CIIU se han agregado en las 21 secciones siguientes como se indica en la Tabla 3.

Tabla 3

Estructura de la clasificación de la CIIU

Sección	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, evacuación, gestión de desechos y descontaminación
F	Construcción
G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores
H	Transporte y almacenamiento
I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas

Sección	Descripción
J	Información y comunicaciones
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
P	Enseñanza
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
R	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas
S	Otras actividades de servicios
T	Actividades de los hogares y actividades no diferenciadas de los hogares
U	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales

Nota. Datos tomados de la ONU (2009)

4.5.4.2 La CIU en Ecuador. De acuerdo a la ONU (2009), la CIU de las Naciones Unidas es una clasificación que organiza las actividades económicas en diferentes categorías y subcategorías, utilizando códigos alfanuméricos. La versión original se aprobó en 1948 y su objetivo es ofrecer categorías de actividades para recolectar y difundir datos estadísticos relacionados con esas actividades.

De igual manera, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2012), pone a consideración de las autoridades estatales, organismos miembros del SEN, intelectuales, estudiantes y público en general, la Clasificación Nacional de Actividades Económicas CIU Revisión 4.0, que tiene su respaldo y sustento técnico, en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividades.

4.6 Sector del transporte

Según Guadalupe y Padilla (2019), el sector terciario se encarga de las actividades económicas orientadas hacia la prestación de servicios, en lugar de la producción directa de bienes materiales. Estos servicios se proporcionan para satisfacer las necesidades de la población.

4.6.1 Caracterización

En Ecuador existen tres medios de transporte: terrestre, marítimo o aéreo (Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador, 2021).

- Transporte terrestre: En Ecuador, se denomina Red Vial Nacional al conjunto de carreteras y caminos que son propiedad pública y están sujetos a la normativa y marco

institucional actual. La infraestructura vial se compone de la Red Vial Estatal, que incluye las vías primarias y las vías secundarias, la Red Vial Provincial, que consta de las vías terciarias, y la Red Vial Cantonal, que abarca los caminos vecinales.

- Transporte marítimo: Ecuador tiene la suerte de contar con seis puertos en el Pacífico y un pequeño litoral que, con el tiempo, ha especializado sus operaciones. Puerto Bolívar es productor de plátano y cacao; Guayaquil opera en el ámbito de la importación y exportación de bienes en general; Manta es un puerto turístico y pesquero; Esmeraldas tiene un puerto especializado en petróleo (Balao) y otro puerto de carga general, San Lorenzo, que embarca madera.

- Transporte aéreo: Se tiene dos aeropuertos internacionales en el país, las instalaciones de Latacunga y Manta se consideran aeropuertos alternativos; Ecuador también cuenta con otros aeropuertos nacionales como Cuenca, Portoviejo, Machala, Baltra y Lago Agrio, conectando muchas ciudades diferentes del país.

4.6.2 Clasificación de servicios de transporte

La Agencia Nacional de Tránsito (2008) establece las siguientes clases de servicios de transporte terrestre.

4.6.2.1 Transporte público. Se trata de un servicio estratégico que incluye la infraestructura y equipamiento auxiliar utilizados en su prestación. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado y pueden ser explotadas comercialmente mediante contratos de operación.

4.6.2.2 Transporte comercial. Consiste en el transporte prestado a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre y cuando no se trate de un servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requiere un permiso de operación, conforme a los términos establecidos en la ley y su reglamento.

4.6.2.3 Transporte por cuenta propia. Este servicio satisface las necesidades de movilización de personas o bienes dentro de las actividades comerciales exclusivas de personas naturales y/o jurídicas, utilizando su propio vehículo o flota privada.

4.6.2.4 Transporte internacional de personas y mercancías. Este es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada.

4.6.2.5 Transporte fronterizo de personas y mercancías. Es un servicio público que se lo realiza solo dentro los límites establecidos para la zona de integración fronteriza respectiva, requerirá de un contrato o permiso de operación, de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se regirá adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

4.6.2.6 Tren. Se refiere a una serie de vagones o coches interconectados que habitualmente se desplazan sobre rieles fijos para transportar mercancías o pasajeros de un lugar a otro.

4.6.2.7 Metro. Es un sistema ferroviario de transporte masivo que opera en grandes ciudades para conectar diversas zonas del municipio y sus alrededores más cercanos, preferentemente bajo tierra.

4.6.2.8 Autobús o autocar. Se refiere a un vehículo terrestre diseñado para transportar personas. Suele utilizarse en servicios de transporte público urbano e interurbano, con recorridos fijos. Su capacidad puede variar entre 10 y 120 pasajeros.

4.6.2.9 Trolebús o trole. Es un autobús eléctrico alimentado por una catenaria de dos cables superiores, de donde obtiene energía eléctrica mediante dos astas. A diferencia del tranvía, el trolebús no utiliza vías especiales o rieles en la calzada, lo que lo hace más flexible. Cuenta con neumáticos de caucho en lugar de ruedas de acero en rieles.

4.6.2.10 Taxi. El taxi es el automóvil de alquiler con conductor (taxista) que se utiliza en el servicio público de transporte de pasajeros, cuya finalidad es trasladar una o más personas, que en forma conjunta contratan el servicio y que en general realizan trayectos cortos o medios dentro de los centros poblados, se caracteriza por ser puerta a puerta.

4.6.2.11 Remís. Se trata de un automóvil con conductor, conocido como remisero, que se alquila para transportar hasta cuatro pasajeros. Generalmente, se alquila para trayectos cortos o medianos dentro de las poblaciones, aunque a veces se utilizan para viajes más largos o múltiples viajes dentro de la misma zona durante toda una jornada laboral. La principal diferencia entre los remises y los taxis radica en que estos últimos tienen legalmente la posibilidad de ser detenidos en la vía pública por pasajeros ocasionales, lo que los convierte en transporte público y su cantidad suele estar regulada por el gobierno. En cambio, los remises se contratan en una agencia o se solicitan por teléfono.

4.6.2.12 Transporte urbano. El transporte público urbano puede ser operado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen a través del cobro directo a los pasajeros. Por lo general, estos servicios están regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales.

4.6.2.13 Transportes interurbanos. Es todo aquel transporte de personas que discurra íntegramente por suelo urbano, definido por la legislación urbanística, así como los que estén exclusivamente dedicados a comunicar entre sí núcleos urbanos diferentes situados dentro de distintos términos municipales.

4.6.2.14 Transporte turístico. Se refiere al conjunto de medios utilizados para trasladar personas o cosas de un lugar a otro, lo que permite la distribución de personas y bienes. Este tipo de transporte se encuentra en una posición intermedia entre la producción y el consumo.

4.6.2.15 Autobús. Se trata de un vehículo terrestre diseñado para el transporte de personas, utilizado comúnmente en los servicios de transporte público urbano e interurbano. Hace referencia al transporte urbano.

4.6.2.16 Las líneas aéreas, o aerolíneas. Son organizaciones dedicadas al transporte de pasajeros, carga y, en ocasiones, animales, a través de aviones.

4.6.2.17 Transatlánticos. Se denomina medio de transporte que circula por las aguas marítimas.

4.6.3 El transporte en la economía ecuatoriana.

Según Gómez y Majluta (2021), la actividad económica de Transporte y Almacenamiento es considerada fundamental para el crecimiento económico, según el análisis de los encadenamientos productivos.

De acuerdo con las estimaciones del Banco Central del Ecuador (BCE, 2023), se prevé que el sector transporte representó el 5,9 % del Producto Interno Bruto (PIB) total en el año 2022, alcanzando un valor de USD 5 274 millones. Esto implicaría un crecimiento anual del 3,4 % en relación con el año 2021.

Por otra parte, el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC, 2012), el sector de transporte y almacenamiento es responsable de generar aproximadamente el 5,3 % del empleo total en junio de 2022; de este porcentaje, el 38,2 % corresponde a empleo adecuado, lo que indica que cerca de 4 de cada 10 trabajadores del sector tienen pleno empleo, en comparación con los 3 de cada 10 que lo tienen a nivel general.

Finalmente, este experimentó un crecimiento positivo, impulsado por el aumento del comercio internacional. Sin embargo, el incremento en el precio internacional de los combustibles podría resultar en un encarecimiento de los servicios de transporte y logística; por otro lado, existe la posibilidad de que se impongan nuevas sanciones comerciales en el extranjero, lo que también podría afectar al sector, es crucial prestar especial atención a estos factores para garantizar un desarrollo continuo del sector en el futuro (EKOS, 2022).

4.6.4 Importancia del transporte

El sector del transporte es un sector importante para el crecimiento económico y social del país, considerando su ubicación geográfica que le permite generar ventajas para el tránsito de mercancías y pasajeros dentro y fuera del país.

Murillo y Delgado (2023) mencionan la importancia del transporte urbano como eje fundamental para el desarrollo de las ciudades. Sin embargo, es frecuente que en países de Latinoamérica el medio de desplazamiento principal sea el vehículo privado, lo que lleva a que los demás medios de transporte sean subestimados.

“El transporte desempeña un papel vital en la sociedad contemporánea, donde la producción y el consumo están en constante aumento. Sin embargo, los centros de producción tienden a concentrarse en regiones específicas, mientras que el consumo masivo ocurre en áreas geográficas distintas” (Cañada, 2016, p. 32).

4.6.5 Situación actual del sector

En Ecuador las personas pueden desplazarse de un lugar a otro utilizando diferentes medios de transporte como: transporte público y privado, alquiler de coches y bicicletas y alquiler de equipos de montañismo; por lo tanto, se pueden realizar viajes largos en bicicleta o a pie dependiendo de los intereses y gustos de los ecuatorianos, pero hay que tener en cuenta la ruta que realizarás y dónde terminará tu viaje, es decir, la referencia y dirección exacta que pretendes seguir.

En Ecuador, la flota vehicular de las ciudades ha experimentado un crecimiento gradual en las últimas décadas, lo cual está correspondiendo con la evolución socioeconómica del país; sin embargo, el transporte terrestre público en general se encuentra descuidado, evidenciando déficits en el sector que son difícil de gestionar o que simplemente se ignoran, lo que limita el desarrollo significativo del país.

Según de la Superintendencia de Compañías, el Ranking 2022 existieron 543 empresas que se dedicaron al transporte terrestre de pasajeros, de las cuales el 41 % se encontraron situadas en las provincias de Pichincha (15 %), Guayas (15 %) y Azuay (11 %). Estas empresas del sector registraron 3 237 empleos, de las cuales el 55 % correspondió a las microempresas.

Según la Corporación Financiera Nacional (CFN, 2023), el sector de Transporte y Almacenamiento alcanzó aproximadamente USD 5 291 millones en el año 2022, lo que representa el 7,46 % del Producto Interno Bruto (PIB). Esta cifra muestra un aumento del 12 % en comparación con el año 2021.

4.7 Actividad del servicio de transporte urbano

De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), el transporte pertenece a la sección H, que comprende las actividades de transporte de pasajeros por sistemas de transporte urbano. Estos pueden incluir líneas de autobús, tranvía, trolebús, metro, ferrocarril elevado, líneas de transporte entre la ciudad y el aeropuerto o la estación, entre otros. El transporte se lleva a cabo siguiendo rutas predefinidas y horarios establecidos, donde los pasajeros embarcan y desembarcan en paradas designadas. En la Tabla 4, se presenta la clasificación más detallada.

Tabla 4

Clasificación de la actividad H

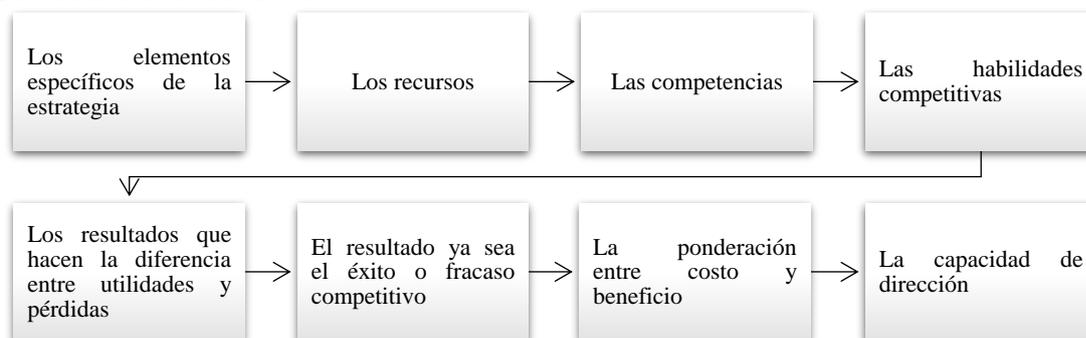
H49 - División:	Comprende el transporte de pasajeros y de carga por carretera y por ferrocarril y el transporte de carga por tuberías.
H492 - Grupo:	Comprende todas las actividades de transporte terrestre distintas del transporte por ferrocarril. No obstante, se incluye el transporte por ferrocarril cuando forma parte de sistemas de transporte urbano o suburbano.
H4921 - Clase:	Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre
H49210 - Subclase:	Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre.
H492101 - Actividad:	Transporte urbano

4.7.1 Factores de éxito del sector

Los factores clave para el éxito de una empresa son aquellos indicadores que tienen un impacto significativo en la capacidad de los actores en el entorno empresarial para prosperar en el mercado. Como señala González (2014), estos factores están relacionados con la producción, el marketing, las finanzas, el capital humano, la tecnología, entre otros aspectos, que pueden ser tanto internos como externos a la empresa. Es crucial considerar estos factores en el plan estratégico de la empresa para evitar fracasos, como se indica en la Figura 9.

Figura 9

Factores claves del éxito



Nota. Adaptado de González (2014)

Según la Asociación Española Para la Calidad (2011), algunos elementos agrupados en categorías, los cuales son: servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental; estos deben ser cumplidos para que el servicio del transporte público cumpla las expectativas del cliente.

Sánchez-Toledo y Baraza (2015) señalan que en el “Sistema de gestión de la seguridad vial – Requisitos y recomendaciones de buenas prácticas” existen factores agrupados en 3 componentes que ponen en riesgo este servicio y a los usuarios, y, por lo tanto, deben ser considerados para garantizar la calidad.

- Factores de riesgo de exposición: En este aspecto se encuentra la cantidad transportada, la cantidad de automotores en servicio y los kilómetros promedios que son recorridos por cada pasajero.

- Factores de riesgo intermedio: Hace referencia a las rutas de circulación, los sectores de recolección de pasajeros, los implementos de seguridad en el automotor, la experiencia y preparación de los choferes, los tipos de vehículos y su antigüedad, las acciones a realizar tras un incidente o accidente.

- Factores finales: Según las horas de circulación, cantidad de percances, según el número de pasajeros, jornadas sin trabajo por las averías del vehículo, la gravedad y los incidentes y costos del seguro, son la fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía, y sostenibilidad.

4.8 Fundamentación legal

Es parte esencial del razonamiento jurídico y garantiza que las acciones y decisiones estén respaldadas por el marco legal aplicable.

4.8.1 Órganos rectores del sector

Son parte del marco legal, tienen la responsabilidad de supervisar, regular y hacer cumplir las leyes y estatutos del sector.

4.8.1.1 Agencia Nacional de Tránsito. Es una entidad autónoma de derecho público encargado de regular y planificar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional y local, dentro del ámbito de sus competencias. Está sujeta a las políticas emanadas del Ministerio del sector correspondiente (Direcciones Provinciales del Transporte Terrestre, 2021).

4.8.1.2 Consorcio de Transportistas Urbanos. Tiene como finalidad manejar el sistema de distribución y gestión de rutas y frecuencias manejando y controlando técnicamente los sistemas de gestión de flota, GPS, entre otros (Municipio de Loja, 2020).

4.8.1.3 Unidad de Control Operativo de Tránsito. Es una institución perteneciente al Municipio de Loja encargada de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el cantón Loja. Su objetivo principal es regular, dirigir y controlar cada una de las operaciones relacionadas con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en dicha localidad (Municipio de Loja, 2023).

4.8.1.4 Las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es el organismo encargado de la supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

4.8.1.5 Compañías de Valores y Seguros. Es el organismo con autonomía administrativa y económica encargado de vigilar y controlar la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de compañías y otras entidades, en conformidad con las circunstancias y condiciones establecidas por la ley (SUPERCIAS, 2023).

4.9 Base legal

Es un fundamento que sustenta la legalidad y permitir verificar que las decisiones se cumplan de acuerdo a las normativas vigentes.

4.9.1 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Se fundamenta en varios principios clave, incluyendo la equidad y solidaridad social, el derecho a la movilidad de personas y bienes, el respeto y la obediencia a las normas y regulaciones de circulación, la atención al colectivo de personas vulnerables, la recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados, así como la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables. Estos principios son fundamentales para promover un sistema de transporte seguro, eficiente y sostenible que beneficie a toda la comunidad (Direcciones Provinciales del Transporte Terrestre, 2021).

4.9.2 Ley Orgánica de Economía, Popular y Solidaria

Los objetivos de esta ley es reconocer, estimular y fortalecer el sector que genera empleo e ingresos, pero que nunca se habían tenido en cuenta hasta ahora. Además, la ley establece un marco legal para aquellos que la componen; las cooperativas, las asociaciones y la comunidad. También define un sistema de derechos, obligaciones y beneficios para los individuos o las organizaciones e implementa las instituciones públicas que tienen la tarea de regulación, supervisión, promoción y apoyo al bienestar y el bien común (Direcciones Provinciales del Transporte Terrestre, 2021).

4.10 Marco histórico

Según Drouet (2018), hace unos 5 000 años, se suscitaron tres inventos importantes, estos fueron la rueda, la vela y el arado, los que colaboraron con la transformación de la humanidad, proporcionando cambios radicales en la vida del hombre, su repercusión influyó en áreas como, la agricultura, la alfarería, la cerámica, la navegación y el transporte, posibilitando la aceleración del movimiento de las personas y mercancías, los cultivos

Además, Zbikoski (2020) enfatiza que el transporte público es tan antiguo como la de la humanidad, la primera versión del transporte público se remonta a la imagen de varias personas montando animales, que luego evolucionó con la invención de la rueda y la creación de carros; el reconocido matemático, físico y filósofo Blaise Pascal creó la primera línea de vehículos públicos que circulaban por las calles de París. Esta idea fue inicialmente bien recibida, pero estaba reservada principalmente para la nobleza, que ya disponía de sus propios medios de transporte, y prohibida para el resto de la población debido a los costos involucrados, aunque la iniciativa tuvo un éxito limitado y duró poco más de una década, sentó las bases para el desarrollo posterior del transporte público accesible para todos.

5. Metodología

5.1. Área de estudio

La investigación se llevó a cabo en el cantón Loja, situado al sur de Ecuador, en la parte oriental de la provincia del mismo nombre. Sus coordenadas geográficas son 3°59 ' 00 "S 79 °12 '00 " O. Limita al norte con el cantón Saraguro, al sur y este con la Provincia de Zamora Chinchipe, y al oeste con la parte alta de la provincia de El Oro y los cantones de Catamayo, Gonzanamá y Quilanga, además cuenta con 6 parroquias urbanas y 13 parroquias rurales, y tiene una superficie total de 1 869 km².

El estudio se centra concretamente en las seis parroquias urbanas del cantón: Carigán, El Sagrario, El Valle, San Sebastián, Sucre, y Punzara.

5.2. Enfoque de la investigación

En la presente investigación se empleó un enfoque mixto, el cual, según Ortega (2018), implica la recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. El enfoque cualitativo se utilizó para caracterizar la actividad de los buses urbanos de la ciudad de Loja, definir los factores claves de éxito y establecer los indicadores de desempeño empresarial y el enfoque cuantitativo para establecer promedios y estadísticas en aspectos financieros y no financieros y el análisis de datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los socios y gerentes de las organizaciones objeto de estudio, con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación ¿En qué condiciones se encuentra el transporte urbano e interparroquial de la ciudad de Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?

5.3. Tipo de investigación

5.1.1 Descriptiva

Según Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, con este preámbulo. En el desarrollo de esta investigación se caracterizó y se definió los factores claves de éxito e indicadores de desempeño de la actividad de transporte urbano.

5.1.2 Exploratoria

“Los estudios exploratorios nos permiten acercarnos a fenómenos desconocidos, aumentar el conocimiento de ellos y dar una idea del enfoque correcto de una investigación en particular” (Grajales, 2000). Dada esta premisa, la investigación fue tipo exploratoria debido a que no existen antecedentes, investigaciones o estudios realizados previamente al sector de transporte urbano de la ciudad de Loja.

5.1.3 De campo

También se desarrolló esta investigación a través de un estudio de campo porque para la recopilación de datos (financieros y no financieros) se tuvo que realizar visitas a cada uno de los socios, esto se basa en Grajales (2000), quien afirma que si las condiciones son naturales en el terreno de los acontecimientos, estamos ante una investigación de campo.

5.4. Métodos de investigación

5.1.4 Deductivo

El método deductivo contribuyó a determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad (Calduch, 1998). El método deductivo se utilizó para establecer los indicadores de desempeño empresarial del transporte urbano y definir los factores claves de éxito del sector.

5.1.5 Inductivo

Bernal (2010) menciona que mediante este método se observa, estudia y conoce las características comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. El método inductivo sirvió para facilitar el acopio de la información requerida para el segundo objetivo.

5.1.6 Sintético

“Este método persigue la verdad a través de lo esencial; al igual que todos los demás métodos científicos, su premisa principal es la ciencia, la cual, en este caso, se logra mediante la síntesis” (Arias, 2021). El método sintético se utilizó para determinar las estadísticas y promedios de la industria, a través de las encuestas aplicadas y revisión bibliografía, permitiendo dar conclusiones generales del trabajo realizado.

5.1.7 Analítico

Según Abreu (2015), el método analítico permitió establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada, para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación. Este método se utilizó para identificar las particularidades del sector y la clasificación de las actividades.

5.5. Diseño de la investigación

Es fundamental para garantizar la veracidad de los resultados obtenidos.

5.1.8 Transversal

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación experimental abarca alcances correlacionales y explicativos, mientras que la investigación no experimental es sistemática y empírica, sin manipulación directa de variables. Dentro de las investigaciones no

experimentales se incluye el enfoque transversal, el cual implica la recolección de datos en un único momento y período de tiempo determinados. Por lo tanto, la investigación adopta un diseño transversal debido a que se enfoca en un sector específico de empresas y se llevó a cabo durante el período establecido en el cronograma. Es de naturaleza observacional, ya que requiere un acercamiento directo a las empresas de transporte urbano, y descriptiva porque se apoya en fuentes bibliográficas que respaldan y proporcionan un marco teórico al desarrollo metodológico.

5.6. Técnicas de la investigación

5.1.9 Observación

El método observacional es aquel que tiene como objetivo de observar y estudiar las conductas de las personas de una manera no reactiva, es decir, en un contexto natural donde los sujetos evaluados se comporten de manera espontánea y en donde el evaluado no intervenga ni modifique ningún aspecto contextual (Arrimanda, 2021). La técnica de observación sirvió para corroborar la ubicación de las empresas, la actividad que realizan; además, contribuyó a identificar, por vía visual, auditiva e intuitiva, factores no financieros y las características importantes del transporte urbano.

5.1.10 Encuesta

Se elaboró mediante la revisión bibliográfica, para definir los factores claves de éxito y los indicadores aplicables al sector; enfocados a conseguir información acerca de la demanda, continuo mejoramiento e innovación, calidad del servicio, empleados y recursos financieros. La información recopilada fue tabulada y analizada, para así establecer las estadísticas y promedios de la industria. Se puede observar en el Anexo 2.

5.1.11 Investigación documental

La investigación documental se utilizó para recabar datos bibliográficos de fuentes secundarias, como libros, revistas y portales webs de entidades como la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y el Servicio de Rentas Internas (SRI), así como artículos científicos de bases de datos como Scopus, Redalyc, Scielo y Latindex. También se revisaron tesis de grado relevantes para el estudio, con la información recopilada se establecieron las características de las empresas que conforman el transporte urbano y definir los factores claves de éxito e indicadores de desempeño.

5.7. Población y muestra

Para la población objeto de estudio se utilizó la base de datos de la SUPERCIAS y SRI de la provincia de Loja que se encuentra publicado en la página web, específicamente en el cantón Loja existen un total de 46 empresas clasificadas con el código H4921.01, sin embargo,

dentro de la parroquia urbana de estudio, existen 4 empresas que brindan el servicio de transporte urbano. Estas empresas cuentan con un total de 238 socios que forman parte del sistema de transporte de la ciudad de Loja y de manera aleatoria se sensibilizó a 112 socios que brindaron información (Véase Anexo 1).

5.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo del Objetivo 1, mediante la revisión bibliográfica que permita caracterizar el sector (describir las particularidades, servicios o productos, barreras de entrada, etc.), se utilizó la base de datos de la SUPERCIAS y la base de datos del SRI, seguidamente se estableció la codificación basándose en la CIU. Esto permitió presentar el tamaño de las empresas a nivel nacional, el ranking de las 10 empresas según sus activos, número de empresas según el código H4921.01 y a nivel local, según las parroquias, su porcentaje de participación. Finalmente se caracterizó el perfil del cliente considerando el sector su principal servicio es transportar pasajeros con paradas establecidas y horarios definidos, con base a los datos actualizados en la INEC (2022), se determinó la demanda potencial de 199 641 personas, niños y 64 211 familias que van desde los 5 años.

Para el desarrollo del Objetivo 2, como señala González (2014), estos factores están relacionados con aspectos como la producción, el marketing, las finanzas, el capital humano, la tecnología, entre otros, los cuales pueden ser tanto internos como externos a la empresa; todos estos elementos deben ser considerados en el plan estratégico de la empresa para evitar posibles fracasos y asegurar su éxito a largo plazo. En este contexto, se estableció indicadores financieros y no financieros propuestos por Zeithaml et al. (2009), Cortéz (2010), Martínez (2016) y Nava (2009) y de lo cual se realizó una matriz de factores claves de éxito e indicadores que permitió elaborar la encuesta para obtener la información necesaria.

Para la identificación de los factores claves de éxito e indicadores de desempeño, se procedió con la elaboración del instrumento de recolección de información.

Finalmente, para el objetivo 3, se aplicaron las encuestas de manera física a los socios y gerentes de las 4 empresas para luego realizar la tabulación de las preguntas, agrupándolas por perspectivas (procesos internos, clientes, talento humano y financiera) y, aplicar los indicadores financieros y no financieros para determinar los promedios de la industria, es decir, la meta a alcanzar de cada empresa, se identificó las empresas que están bajo y sobre el promedio. Cabe destacar que en la presentación de estadísticas y promedios de la industria transporte se utilizó la aplicación de la técnica de Winsoring, con esta se pudo realizar la eliminación de datos atípicos obtenidos en la encuesta, utilizando percentiles de 0,10 y 0,14 para datos muy bajos o 0,80 y 0,90 para datos muy altos, así obtener y analizar datos más reales

con la sustitución de los datos atípicos. Una vez obtenido los promedios, se aplicó los indicadores y se procedió a establecer las estadísticas y promedios de la industria con sus respectivos análisis e interpretación, a través de las tablas y figuras que facilitaron la comprensión de los mismos en la socialización y entrega de resultados a los socios de las empresas (Véase Anexo 10 y 11).

6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la revisión bibliográfica, observación y la aplicación de encuestas a las diferentes organizaciones del sector del transporte en la actividad de transporte urbano e interparroquial.

6.1 Objetivo 1: Caracterizar y definir los factores claves de éxito del sector transporte urbano de la ciudad de Loja

El desarrollo de este objetivo tiene como finalidad describir las particularidades de la actividad de servicio de buses urbanos, presentar estadísticas a nivel nacional del sector transporte, cuantificar las empresas del sector en la provincia y cantón Loja; y finalmente definir el perfil del cliente y cuantificar.

6.1.1 Descripción de las particularidades de las cooperativas y compañías de buses urbanos

Esta sección se divide en cuatro partes que ofrecen información detallada sobre las características del servicio de transporte urbano. Lo cual se aborda la actividad comercial relacionada con este servicio, la categorización del mismo según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU). Además, se detallan los productos principales y secundarios que son ofrecidos por las empresas que brindan este servicio y se analizan las barreras de entrada al sector de los buses urbanos.

6.1.1.1 Características de la actividad de servicio de buses urbanos. El servicio de buses urbanos tiene varias características que lo distinguen como un medio de transporte público eficiente y accesible. Algunas de estas características se destacan en la Tabla 5.

Tabla 5
Características del transporte urbano

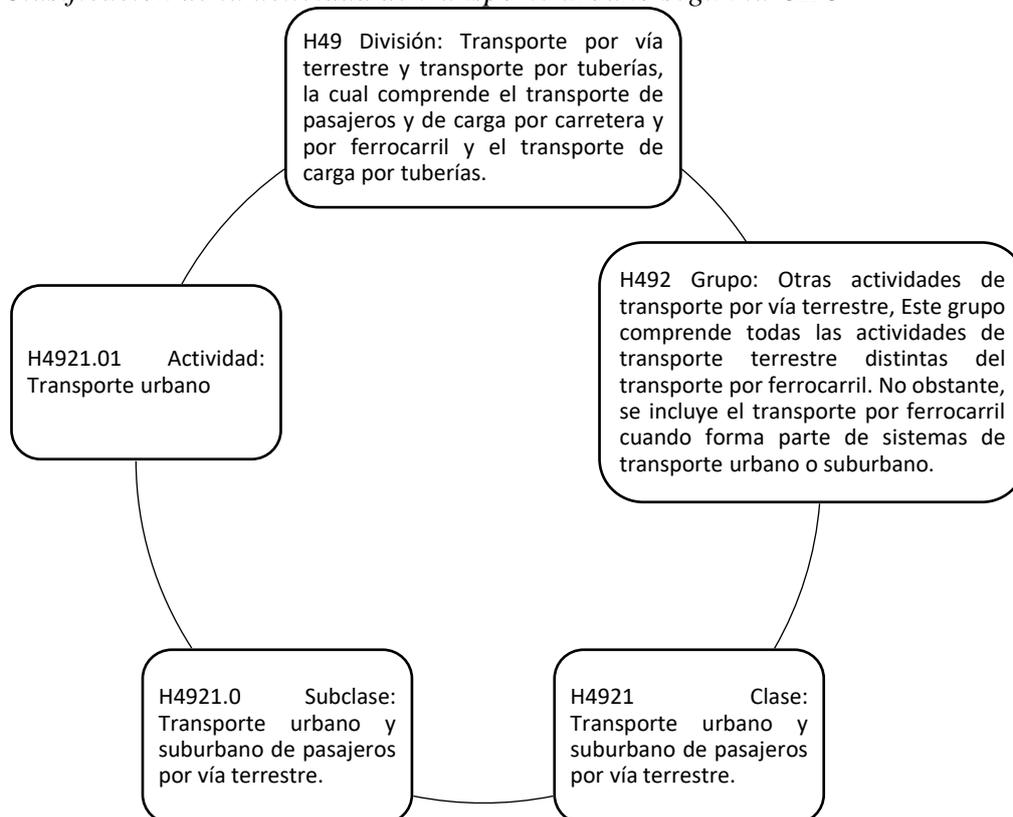
Características	Descripción
Capacidad para transportar a muchos pasajeros	Los buses urbanos tienen la capacidad de transportar a muchas personas a la vez, asientos y espacio para pasajeros de pie que les permite llevar a una gran cantidad de personas en cada horario establecido.
Paradas	Los buses urbanos tienen designadas las paradas donde los pasajeros pueden subir y bajar de la unidad, suelen estar ubicadas en lugares estratégicos, como estaciones de transporte público, centros comerciales o zonas residenciales.
Rutas	Los buses urbanos mantienen rutas definidas que cubren áreas específicas para garantizar una cobertura adecuada de las zonas residenciales, comerciales e industriales de la ciudad.
Tarifas establecidas	Los buses urbanos suelen tener tarifas establecidas que se basan en un sistema de tarifa fija. Estas tarifas son más económicas en comparación con otros medios de transporte, lo que las hace asequibles para la mayoría de las personas.

Características	Descripción
Horarios regulares	Los buses urbanos operan según horarios establecidos, lo que permite a los pasajeros planificar sus viajes con anticipación. Estos horarios suelen estar disponibles en las paradas de autobús o en sitios web y aplicaciones móviles relacionadas con el transporte público.

6.1.1.2 Clasificación según la CIIU de las cooperativas y compañías de buses urbanos. De acuerdo a la ONU (2009), la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, las organizaciones objeto de estudio pertenece al sector transporte, la sección H, se representan con el código 4921.01, la cual comprende las actividades de Transporte de pasajeros terrestre. El transporte se lleva a cabo siguiendo rutas predefinidas y horarios establecidos, donde los pasajeros embarcan y desembarcan en paradas designadas. A continuación, se destaca en la Figura 10.

Figura 10

Clasificación de la actividad de transporte urbano según la CIIU



6.1.1.3 Productos o servicios del transporte de buses urbanos. El transporte urbano forma parte del sector terciario, que se centra en la prestación de servicios de transporte a personas y, en ocasiones, animales domésticos.

Además, el sistema de recaudación implementado desde el 2014 permite, la venta y recargas de la tarjeta SITU en algunas unidades móviles, lo cual permite a las personas tener

mayor facilidad para movilizarse sin problema o el temor a que le nieguen el servicio por lo poseer saldo.

6.1.1.4 Barreras de entrada en el sector transporte urbano. Las sociedades que brindan el servicio de transporte urbano se enfrentan a varios obstáculos para ingresar al mercado, abarcan desde factores regulatorios y financieros hasta aspectos operativos y de relación con el cliente, generando un entorno competitivo.

Actualmente, para las organizaciones que prestan el servicio de transporte urbano, la entrada de nuevas empresas la limita el GAD municipal de Loja, que pueden realizar estudios que demuestren la viabilidad de la creación de nuevas organizaciones, que dificultan la entrada de nuevos actores al sector del transporte público. La adquisición de permisos y el seguimiento de estrictas regulaciones gubernamentales son retos iniciales, además de las significativas inversiones que oscila entre los \$ 90 000 y \$ 120 000 dólares, necesarias para la compra de nuevas unidades y activos. Adicionalmente, la implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de pago electrónico, junto con la necesidad de cumplir con protocolos de mantenimiento y seguridad, son desafíos considerables.

6.1.2 Estadísticas nacionales del sector transporte urbano.

En este apartado se indica el número de empresas registradas como asociaciones, prestadoras de servicios de transporte urbano e interparroquial (H4921.01) según su tamaño, clasificando las principales empresas a nivel nacional, además, tomando en cuenta las microempresas por tamaño, ya que en la ciudad de Loja existen empresas pertenecientes a esta clasificación.

6.1.2.1 Cuantificación según el tamaño de las empresas. De acuerdo a las estadísticas a nivel nacional, existen un promedio de organizaciones que brinda el servicio de transporte urbano, por las diferentes necesidades de movilizarse las personas. Por ello, se ha utilizado los resultados a diciembre del 2022, como se presenta en la Tabla 6.

Tabla 6

Número de empresas dedicadas a la actividad H4921.01 a nivel nacional

Tamaño de las empresas	N° de empresas	%
Microempresa	321	73,79
Pequeña	89	20,46
mediana	24	5,52
Grande	1	0,23
Total	435	100

En la Tabla 6 indica que a nivel nacional del Ecuador existen, 435 organizaciones dedicadas a la actividad de servicio de transporte urbano, se puede identificar que las microempresas cuentan con un 73,79 %, es decir, que aportan social y económicamente en gran

porcentaje a la economía del país, las pequeñas, medianas y grandes empresas representan el 20,46 %, 5,52 % y 0,23 %, lo que evidencia, la menor cantidad de empresas dentro de este sector, la cual se constituyen como sociedades.

6.1.2.2 Ranking nacional de las microempresas que ofrecen el servicio de buses urbanos. Las empresas objeto de estudio pertenecen a la clasificación de las microempresas, lo que permite realizar un ranking, considerando las de mayor tamaño y activos que presentan las 10 primeras empresas a nivel nacional, como se indica en la Tabla 7.

Tabla 7

Ranking de las empresas a nivel nacional de acuerdo a sus activos

Ranking	Empresa	Provincia	Activos \$
1	Compañía cuencana de transporte urbano comcuetu s.a.	Azuay	16 750 367,07
2	Compañía de transporte saucinc s.a.	Guayas	10 031 883,96
3	Compañía de transporte urbano Tomebamba comtranutome s.a.	Azuay	8 335 322,11
4	Alstom transport s.a.	Azuay	5 755 284,29
5	Uncometro s. A.	Azuay	4 837 411,83
6	Ricaurtesa s. A.	Azuay	4 763 451,95
7	Transportes planeta transplaneta s.a.	Pichincha	4 672 609,09
8	Compañía turismo baños s.a. comtubañossa	Azuay	4 152 870,15
9	Compañía de transporte transurtres s.a.	Guayas	3 944 584,95
10	Lancomtri s. A.	Azuay	3 829 746,07
Promedio de activos			6 707 353,15

En la Tabla 7 se puede evidenciar que las 10 empresas principales dedicadas al servicio de transporte urbano a nivel nacional cuentan con un promedio de activos de \$6 707 353,15, lo que indica la cantidad de recursos que poseen.

6.1.2.3 Cuantificación y participación de las empresas en la provincia de Loja. En la Tabla 8 se tuvo como referencia los datos obtenidos de la página del SRI, identificando 329 organizaciones que brindan servicio de transporte urbano a nivel de la provincia de Loja, conformadas como sociedades, responsabilidad limitada y anónimas.

Tabla 8

Cuantificación y participación de la sección H a nivel provincial

Variable	N° de empresas	Participación %
• Actividad de transporte provincial	329	100
• H492: Otras actividades de transporte por vía terrestre distintas del transporte por ferrocarril.	280	85,11
• H4921: Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre.	32	9,73

Variable	N° de empresas	Participación %
• H4921.01: Transporte urbano de pasajeros por vía terrestre.	17	5,17

En la Tabla 8 se puede observar la participación de cada uno de los grupos y divisiones de la sección H, dentro de esta actividad, tenemos más organizaciones dedicadas al transporte como lo son: transporte provincial, de carga, servicio de taxis y nuestro objetivo transporte urbano se encuentra en el grupo H4921.01, lo cual representa el 5,17 %, se evidencia su poca participación dentro de las actividades del transporte en la provincia de Loja.

6.1.2.4 Cuantificación y participación de las empresas en el cantón Loja. De igual manera, en este apartado se consideró la misma base de datos obtenidos del SRI, identificando que en el cantón Loja las empresas que se encuentran activas, como se indica en la Tabla 9.

Tabla 9

Cuantificación y participación de empresas en el cantón Loja

Variable	Cantón Loja	Participación %
Total, de sociedades con distintas actividades económicas	3.550	100
Empresas del transporte (sección H)	288	8,11
Sociedades de la actividad de transporte urbano (H4921.01)	11	0,31

En la Tabla 9 se puede evidenciar que existen 3 550 sociedades activas que brindan diferentes actividades económicas, además, son 288 dedicadas en sí, al servicio de transporte y 11 sociedades que representan el 0,31 %, lo que evidencia la poca participación en el servicio de transporte urbano, considerando la participación de todas las actividades económicas dentro del Cantón Loja.

Las sociedades que brindan transporte urbano dentro de la ciudad de Loja son 11, que están distribuidas por parroquias en la Tabla 10.

Tabla 10

Sociedades y su participación distribuidas por parroquias de la ciudad de Loja

Parroquia	N° de sociedades	Participación %
Punzara	0	0,00
Valle	3	27,27
Sucre	6	54,55
El Sagrario	0	0,00
Carigán	1	9,09
Malacatos	1	9,09
San Sebastián	0	0,00
Total	11	100

En la Tabla 10 se puede observar las sociedades distribuidas de acuerdo a la ubicación de parroquias urbanas y rurales, identificando la mayor concentración de estas se encuentran en las parroquias Valle y Sucre.

Se ha identificado 11 sociedades dentro de la (actividad H4921.01) servicio de transporte urbano, ubicados en el sector urbano y rural, lo cual está en la base del SRI. Sin embargo, cabe mencionar que al realizar la visita algunas de estas sociedades, se pudo determinar que están dedicadas a otro tipo de servicio del transporte, de lo que se puede recalcar que en la ciudad de Loja son 4 organizaciones que brindan el servicio de transporte urbano y una de ellas cuenta con establecimientos adicionales.

6.1.3 Definición del perfil y cuantificación de los potenciales clientes

En el siguiente punto, se describe y se cuantifica los potenciales clientes que acceden al servicio de transporte urbano.

6.1.3.1 Perfil del cliente. El servicio de transporte urbano es muy demandado, ya que diariamente las personas necesitan moverse ya sea por razones de trabajo, salud, estudio, turismo u otras.

Además, lo que permite a la ciudadanía trasladarse a cualquiera de las rutas existentes, un costo accesible mediante las tarjetas del Sistema Intermodal de Transporte Urbano (SITU), la cual están clasificadas: tarifa general de \$0,30 dólares para adultos, tarifa estudiantil de \$0,15 para los niños hasta los 18 años (esta tarjeta tiene fecha de caducidad, la cual deja de funcionar automáticamente) y la tarifa especial de \$0,15 para las personas consideradas de la tercera edad.

Esta modalidad de recaudación está implementada a todas las personas que necesiten moverse dentro de la ciudad de Loja, cabe mencionar que existe la posibilidad para las personas que requieren hacer transbordo hacia las rutas de tierras coloradas, ciudad victoria, bolonia y Carigán, en la parada (Plaza de la independencia).

6.1.3.2 Cuantificación del cliente. Los potenciales clientes son los habitantes de la provincia de Loja, con base del INEC, para cuantificar las personas de la provincia de Loja, como se menciona en la Tabla 11.

Tabla 11

Clientes potenciales del transporte urbano de la ciudad de Loja

Tipo	Cantidad
Personas (desde los 5 años)	199 641
Familias	64 211

Nota. Datos obtenidos de la INEC (2022)

En la Tabla 11 la actividad de servicio de transporte urbano con código H4921.01 de acuerdo a la clasificación Industrial Uniforme (CIU), existen 4 sociedades dedicadas a este

sector, su principal servicio es transportar pasajeros con paradas establecidas y horarios definidos, con tarifa personalizada y accesible para el usuario, con base a los datos actualizados del INEC (2022), se determinó una demanda potencial de 199 641 personas, niños y familias que van desde los 5 años.

Por otra parte, los servicios secundarios son brindar traslado fuera del cantón y otros servicios adicionales. El personal que brinda tiene como obligatoriedad entrar a un sistema de aceptación de empleados, tener las capacitaciones iniciales para poseer la credencia de conductor y estrictamente poseer licencia de conducir tipo C, el funcionamiento de las diferentes sociedades se da a través de distintas unidades que son propiedad de cada socio que forma parte de la organización, las barreras de entrada al sector se pudieron evidenciar a la elevada inversión.

A nivel nacional, existen 435 empresas, a nivel provincial 329, y en el cantón Loja 11 organizaciones dedicadas a la actividad de transporte urbano, referente al sector urbano son 4 sociedades que brindan este servicio a un precio económico a todas las personas que tengan la necesidad de trasladarse a sus diferentes actividades.

6.2 Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño de transporte urbano de la ciudad de Loja

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó el acopio de información secundaria de sitios webs, lo cual permitió identificar los factores claves de éxito, y partir de ello determinar los indicadores financieros y no financieros.

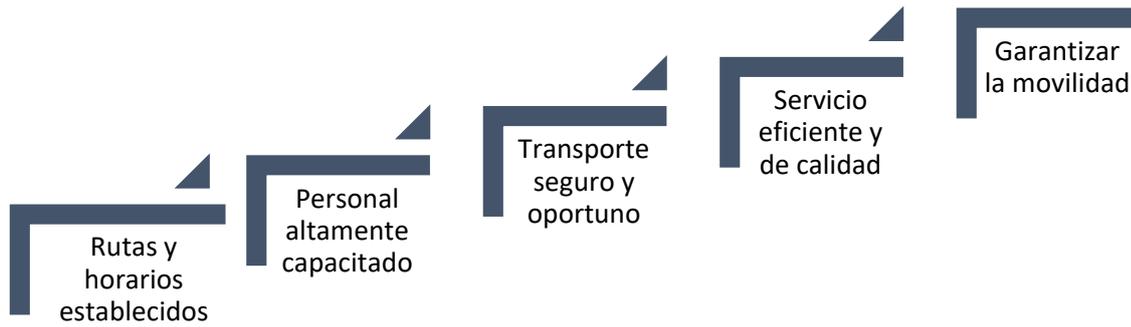
6.2.1 Propuesta de valor de la actividad de transporte urbano

Las empresas que brindan el servicio de transporte urbano están conformadas como sociedades y responsabilidad limitada, tienen como objetivo garantizar la movilidad de las personas con un servicio de calidad. Además, una de las ventajas de recurrir al transporte urbano es el costo económico y de fácil acceso mediante la tarjeta SITU y una aplicación donde todos pueden descargarla y facilidad de informarse en los horarios y rutas que podría ser de interés.

Estas empresas en conjunto buscan mejorar día a día, con la renovación de unidades y con adecuado mantenimiento, permite que las personas tengan acceso desde sus residencias. Además, por lo que han implementado nuevas rutas y horarios basándose en las necesidades de las personas de las diferentes partes de la ciudad. En la Figura 11, se presenta la propuesta de valor del transporte urbano de la ciudad de Loja.

Figura 11

Propuesta de valor del transporte urbano de la ciudad de Loja



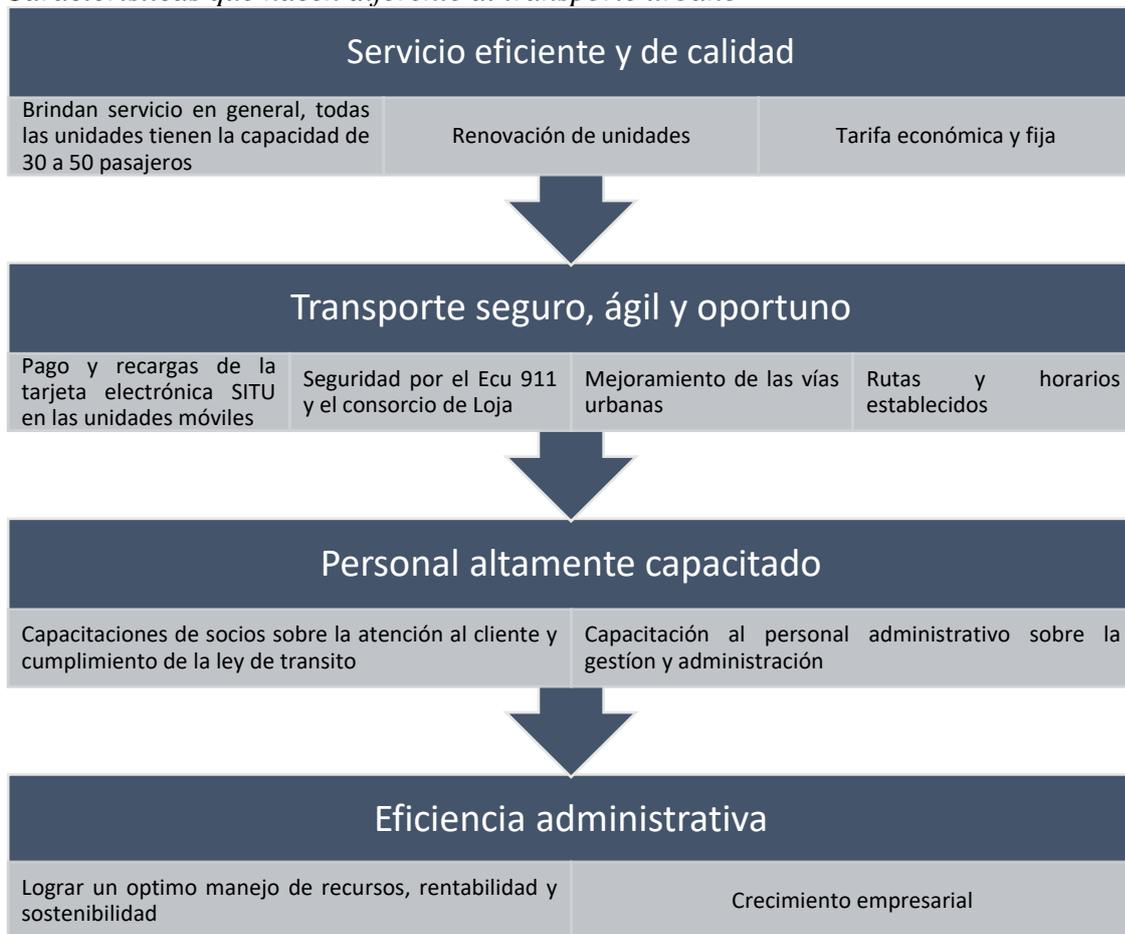
6.2.2 Características del transporte urbano que lo diferencia de otros sectores

Las empresas que brindan servicio de transporte urbano tienen características que lo diferencian de otras organizaciones como lo son: taxis convencionales, intra e interprovincial y los de transporte de carga pesada.

A continuación, en la Figura 12 se destacan las características del transporte urbano de la Ciudad de Loja.

Figura 12

Características que hacen diferente al transporte urbano



6.2.3 Factores claves de éxito de la actividad de transporte urbano

De acuerdo a estudios realizados el servicio de transporte urbano mide su éxito a través de encuestas, mediante categorías diseñadas, lo que les permite tener un enfoque sobre las necesidades de los usuarios, lo que conlleva a las empresas estar en constantes cambios para así, satisfacer las necesidades de los clientes. En el siguiente apartado se plasma la siguiente información, con la ayuda de la matriz de identificación de factores claves e indicadores, detallado en el Anexo 3.

Factores claves de éxito de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja, se centra en la calidad de servicio, de ello destaca en la Tabla 12 algunos factores claves para el desarrollo urbano orientado a un transporte seguro, oportuno y ágil.

Tabla 12
Factores claves del servicio de transporte urbano

Factor clave	Detalle	Sustento teórico
Calidad del servicio	Indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes	(Zeithaml, 2009)
Transporte seguro y oportuno	El transporte urbano ha mejorado paulatinamente en el aspecto social y económico, ha incremento el número de usuarios en el mismo y constituye normalmente una herramienta fundamental en las políticas de transporte basadas en la potenciación del uso del transporte público y presentado la satisfacción de la calidad a los usuarios.	(Cortéz, 2010)
Capacidad del personal	En las organizaciones de servicios el recurso humano es un activo importante, base para un plan de desarrollo estratégico sostenible; esto significa que debe existir mayor inversión para promover la capacitación, retención y selección del personal que conforma una organización, con el fin de lograr la excelencia y el bienestar, creando un empleo decente, seguro y protegido para todos, garantizando los derechos laborales.	(Martínez, 2016)
Gestión financiera eficiente	Mide la eficacia del uso que hace la organización de sus activos y otros recursos a través de los llamados indicadores de desempeño o desempeño; básicamente, su objetivo es determinar la rapidez con la que determinadas cuentas pueden convertirse en ingresos o efectivo.	(Nava, 2009)

A continuación, en la Figura 13 se presenta los factores claves que intervienen dentro del servicio de transporte urbano.

Figura 13

Factores claves de éxito de las sociedades que brindan transporte urbano



6.2.4 Indicadores financieros

Los indicadores financieros son herramientas que desempeñan una base fundamental en la evaluación financiera de las empresas, contribuyendo a la toma de decisiones enfocadas al éxito y sostenibilidad de la misma.

6.2.4.1 Razón de liquidez. Según Gitman (2012), la liquidez de una empresa se juzga por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen también a la habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos circulares. A continuación, en la Tabla 13 se indica como se determina el indicador de liquidez.

Tabla 13

Indicador de liquidez

Factor clave	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula
Gestión financiera eficiente	Liquidez corriente	Se utiliza para evaluar la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas a corto plazo	Porcentaje	$(\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$
	Capital de trabajo	Mide la liquidez de la empresa y su capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo	Dólares	$(\text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes})$

6.2.4.2 Razón de eficiencia. Gitman (2007) expresa que las razones de actividad miden la velocidad con la cual varias cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, ingresos o egresos. En la Tabla 14 se muestra el indicador de gestión

Tabla 14

Indicador de Gestión o Actividad

Factor clave	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula
Gestión financiera eficiente	Rotación de Activos	Mide la eficiencia de la empresa para generar ventas, a través de sus activos.	Número de veces	$\text{Ingresos/Activos Totales}$
	Rotación de Patrimonio	Mide la eficiencia con la que una empresa utiliza su patrimonio para generar ganancias.	Número de veces	$\text{Ingresos/Patrimonio}$

6.2.4.3 Razón de rentabilidad. En la Tabla 15 se destaca el indicador de rentabilidad, el que nos permite evaluar las ganancias o utilidades generadas en relación con sus costos y activos.

Tabla 15

Indicador de rentabilidad

Factor clave	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula
Gestión financiera eficiente	Rentabilidad del Capital (ROE)	Mide la eficiencia en que la empresa utiliza los aportes de los socios para generar ganancias.	Porcentaje	$(\text{Unidad neta/Patrimonio}) * 100$
	Rentabilidad de Activos (ROA)	Evalúa la rentabilidad de los activos	Porcentaje	$(\text{Utilidad neta/Activos}) * 100$

6.2.4.4 Razón de endeudamiento. Indica la situación de endeudamiento de la empresa, es decir, el monto de dinero de terceros que utilizan para generar utilidades. Como se puede detallar en la Tabla 16 el indicador de endeudamiento.

Tabla 16

Indicador de endeudamiento

Factor clave	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula
Gestión financiera eficiente	Endeudamiento	Mide la proporción en que la empresa se encuentra financiado al total de activo con el dinero de los acreedores.	Porcentaje	$(\text{Pasivos Totales/Activos Totales}) * 100$

Factor clave	Indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula
	Solvencia Patrimonial a largo plazo	Mide el apalancamiento del capital en relación con la deuda a largo plazo, mostrando la proporción afectada por la deuda.	Porcentaje	(Pasivos Totales/Patrimonio) *100

6.2.5 Indicadores no financieros

Para evaluar el desempeño de la actividad de servicio de los buses urbanos, se utilizan estos indicadores que proporcionan una perspectiva más completa y real. Por lo que no están en áreas directamente relacionadas con los aspectos financieros como: transporte seguro y oportuno, calidad del servicio, y la capacitación del personal, son aspectos considerables para lograr la satisfacción de los clientes.

A continuación, en la Tabla 17 se indica los aspectos cuantitativos a medir dentro de los indicadores de desempeño no financiero del servicio de transporte urbano de Loja.

Tabla 17

Indicador cuantitativo de desempeño no financiero

Factor clave	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Calidad de servicio	Tasa de accidentes	Indica cuantos accidentes ocurren en promedio por cada vehículo	Porcentaje	Nº accidentes/Nº de unidades (%)
	Tasa de control	Indica cuantas veces en el año los vehículos entran a revisión.	Número	Nº de revisiones/Nº de unidades
Transporte seguro y oportuno	Transporte seguro	Mide la proporción de unidades que cuenta con seguridad del Ecu911	Porcentaje	Nº de unidades que porta cámaras de seguridad y GPS/Total de unidades
	Tasa de modernización	Mide la proporción de unidades renovadas	Porcentaje	Nº de unidades renovadas/total de unidades
	Transporte oportuno	Evalúa la necesidad de acceder al servicio urbano de la ciudadanía	Porcentaje	Nº de rutas establecidas/Nº de rutas implementadas
Capacitación del personal	Tasa de capacitación	Evalúa la efectividad y el desarrollo de los conocimientos	Número	

Por otro lado, se da a conocer los indicadores no financieros cualitativos, los cuales ayudan a evaluar la calidad del servicio de transporte urbano de la ciudad de Loja, permitiendo identificar aspectos que se pueden mejorar dentro de los factores claves y así crear un servicio de calidad, lo cual se presenta la siguiente información en la Tabla 18.

Tabla 18

Indicadores no financieros cualitativos

Factor clave	Indicador	Objetivo	Medida
Calidad de servicio	Observación directa	Identificar áreas de mejora y toma de decisiones para ofrecer un mejor servicio	Moda
Transporte seguro y oportuno	Transporte oportuno	Mide la cantidad de clientes al día, que utilizan este servicio	Moda

6.3 Objetivo 3: Establecer las estadísticas y los promedios de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja

Para el desarrollo del tercer objetivo se procedió aplicar la encuesta a 112 personas que forman parte del transporte urbano de la ciudad de Loja, luego a realizar la respectiva tabulación para determinar las estadísticas y promedias del sector transporte. Cabe señalar que los datos que se presentan a continuación son de 112 personas de 150, debido a que no se obtuvo información de las demás personas.

6.3.1 Estadísticas y promedios

En este punto se presenta la tabulación, cuya información fue obtenida de la encuesta, determinando en varias perspectivas los promedios y el total de la industria como: talento humano, clientes, perspectiva financiera, procesos internos y factores de éxito.

Además, la información de las estadísticas corresponde a los datos ajustados mediante el uso de la técnica de Winsorizing en ciertos casos, se muestra la información real y ajustada en los Anexos 1 y 2.

6.3.1.1 Perspectiva talento humano. En la Tabla 19 se detalla la información de la perspectiva de talento humano. En promedio, cada empresa cuenta con 57 socios, lo que indica una significativa participación y estructura de las empresas. Este alto número de socios podría indicar una colaboración extensa y diversa en la toma de decisiones. Además, es notable que cada socio recibe un promedio de 5 capacitaciones al año, lo que demuestra un compromiso con la mejora continua hacia un servicio de calidad. En cuanto al personal administrativo, se destaca que cada empresa tiene, en promedio 5 empleados. Además, que el personal reciba un promedio de 5 capacitaciones al año, demostrando el compromiso de estas empresas con la eficiencia y la actualización constante de habilidades.

Tabla 19*Resumen de la perspectiva de talento humano*

N° de Encuestados	N° de socios	Promedios de la industria
32	44	57
25	44	
24	108	
31	42	
N° del personal administrativo		
32	9	5
25	8	
24	5	
31	2	
N° de capacitaciones de los socios		
32	3	4
25	3	
24	4	
31	5	
N° de capacitaciones al año del personal administrativo		
32	3	5
25	6	
24	5	
31	5	

6.3.1.2 Perspectiva clientes. En Tabla 20 destaca que las organizaciones de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja, en promedio tienen de 205 clientes al día. Resalta la importancia en la vida cotidiana de cada persona o familia y su necesidad constante de movilizarse, ya sea por razones laborales, educativas, de salud u otras.

Además, cabe resaltar que el número de clientes atendidos diariamente puede variar según la ruta o línea específica que cada empresa, el cumplir con un cuadro de trabajo indica una organización estructurada que contribuye a una distribución efectiva de los servicios de transporte en la ciudad.

Tabla 20*Promedio clientes*

N° de Encuestados	N° de clientes por unidad al día
32	180
25	180
24	230
31	230
Promedio	205

6.3.1.3 Perspectiva procesos internos. Los promedios presentados en la Tabla 21 indican un enfoque integral en la gestión de procesos internos, con el propósito de ofrecer un servicio de transporte urbano de calidad, seguro y eficiente en la ciudad de Loja.

En primer lugar, se destaca el promedio del número de rutas establecidas, el cual es de 121 rutas designadas en diversos puntos urbanos. Este enfoque estratégico garantiza la

movilidad de todos los habitantes de la ciudad, adaptándose a las necesidades y al crecimiento barrial, con un promedio de 3 rutas implementadas. En lo que respecta al mantenimiento preventivo, se observa que los socios están obligados a una revisión anual.

Esta medida no solo cumple con normativas de seguridad, sino que también contribuye a la reducción de la tasa de 4 accidentes, asegurando un óptimo funcionamiento de los vehículos. Cabe señalar que 38 unidades de transporte por cada empresa cuentan con sistemas de seguridad avanzados, incluyendo cámaras y GPS. Esta implementación fortalece la seguridad tanto para los usuarios como para los operadores. Finalmente, se evidencia el compromiso de las empresas con la renovación de unidades, con un promedio de 5 unidades renovadas anualmente. Este enfoque en la modernización contribuye a una eficiencia operativa y un entorno más seguro y confiable.

Tabla 21

Promedio procesos internos

Encuestados	N° de rutas establecidas	Promedios de la industria
32	19	
24	48	
25	57	36
31	20	
N° de rutas implementadas		
32	4	
24	3	
25	3	3
31	4	
N° de revisiones de control		
56	1	
56	2	1
N° de unidades renovadas durante el último año		
112	5	5
N° de unidades con cámara de seguridad y GPS		
32	41	
24	38	
25	30	38
31	41	
N° de accidentes de tránsito durante el último año		
32	4	
24	6	
25	4	4
31	2	

6.3.1.1 Perspectiva financiera. En la Tabla 22 se indica un resumen de los promedios de la industria del transporte urbano, tienen un promedio de activos totales \$79 482, es decir, son los recursos disponibles que mantiene la empresa, los activos corrientes son de \$44 879 monto para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, el valor promedio de activos no corrientes \$33 170 es el valor que se espera que permanezca por largo plazo.

Con respecto al pasivo, su promedio de \$56 759 representa las obligaciones y deudas de la empresa con terceros, el pasivo corriente de \$33 941 y los pasivos no corrientes de \$22 273 la mayor parte destaca en las obligaciones a corto plazo. El valor promedio del patrimonio \$44 753 representa el valor residual después de satisfacer todas las obligaciones de la empresa. Estos valores fueron calculados con la ayuda de los datos obtenidos. El promedio de ingresos de \$72 545 provenientes de la prestación de servicios de transporte urbano, mientras el promedio de los gastos es de \$58 009 que ha incurrido la industria de transporte; dando como resultado el promedio de utilidad de \$13 714 como ganancia neta de la industria. Además, la información obtenida real y ajustada se encuentran en los Anexos 4 y 5.

Tabla 22

Resumen de promedios ajustados de la perspectiva financiera

Empresas	Activos \$	activos corrientes \$	activos no corrientes \$	Pasivos \$	Pasivos corrientes \$	Pasivos no corrientes \$	Patrimonio \$	Ingresos \$	Gastos \$	Utilidad \$
Empresa 1	79 187	42 896	31 276	62 094	40 463	19 723	37 773	79 281	64 281	16 719
Empresa 2	66 520	37 448	29 072	50 400	29 472	20 928	37 048	66 660	55 200	11 460
Empresa 3	94 000	52 529	41 471	61 000	40 680	20 320	53 320	76 625	56 000	20 625
Empresa 4	79 000	46 996	32 004	53 097	25 596	27 501	51 539	67 177	55 355	7 081
PMI	79 482	44 879	33 170	56 759	33 941	22 273	44 753	72 545	58 009	13 714

6.3.1.2 Estructura financiera. En la Figura 14 se puede observar la estructura financiera del sector, dando a conocer que sus activos están financiados con capital ajeno con un pasivo del 71,10 %, es decir, que la mayor parte se encuentra financiado por externos y un capital propio del 28,90 %. Estas organizaciones demuestran que tienen una estructura adecuada y que podría mejorar.

Figura 14

Estructura financiera de la actividad de buses urbanos

Organizaciones de transporte urbano	
Estado de situación Financiera	
Al 31 de diciembre de 2022	
<i>Activo \$</i>	<i>Pasivo \$</i>
79 677	56 648
	71,10 %
100 %	<i>Patrimonio \$</i>
	23 029
	28,90 %

6.3.1.3 Estructura económica. En la Figura 15 se demuestra que obtienen una rentabilidad del 20,33 %, lo que indica que la empresa obtiene un beneficio neto del 20 % sobre cada unidad monetaria de ingresos generados, mientras que los gastos son del 79,67 %, es decir, que las empresas utilizan sus ingresos para cubrir los costos y gastos operativos en mayor porcentaje.

Figura 15

Estructura económica de la actividad de buses urbanos

Organizaciones de transporte urbano	
Estado de Resultados	
Al 31 de diciembre de 2022	
Gastos \$	Ingresos \$
57 709	72 436
79,67 %	100 %
Utilidad Neta \$	
14 727	
20,33 %	

6.3.1.4 Capacitación de los socios. La Tabla 23 indica los resultados obtenidos sobre los distintos tipos de capacitaciones que reciben los socios al año. La capacitación del servicio al cliente y la capacitación en educación vial en el servicio de transporte urbano representan el 25 %, ya que están enfocadas en mejorar el servicio, luego el tipo de capacitación de mecánica básica con el porcentaje del 24 %, la capacitación en ética y valores con el 17 % y por último el de habilidades tecnológicas con un 9 %. Estos resultados demuestran que las empresas buscan estar en continuo mejoramiento para brindar un servicio de calidad.

Tabla 23

Tipos de capacitaciones para socios

Variable	%
Capacitación del servicio al cliente	25
Capitación en educación vial en el servicio de transporte urbano	25
Capitación de Mecánica Básica	24
Capacitación de habilidades tecnológicas	9
Capacitación en ética y valores	17
Total	100

6.3.1.5 Capacitación de los directivos. A continuación, la Tabla 24 demuestra el tipo de capacitaciones que recibe el personal administrativo, destaca la mayor participación la gestión de procesos y mejora continua con el 42 %, con la finalidad de impulsar la innovación y la eficiencia en las operaciones, luego la capacitación sobre habilidades gerenciales con el 37 %, que busca fomentar la capacidad de liderar equipos y tomar decisiones estratégicas y finalmente seguridad y salud ocupacional con el 22 %, contribuye a la eficiencia operativa y la sostenibilidad a largo plazo. Es decir, que las empresas buscan no solo beneficiar a los empleados, con los distintos tipos de capacitaciones contribuyen al éxito de la organización.

Tabla 24

Tipos de capacitaciones del personal administrativo

Variable	%
Capacitación sobre habilidades gerenciales	37
Gestión de procesos y mejora continua	42
Seguridad y Salud ocupacional	22
Total	100

6.3.1.6 Herramientas para la mejora del servicio. En la Tabla 25 se interpreta de la siguiente manera: la gestión de nuevas rutas y renovación de unidades con el 28 %, conlleva a mejorar la cobertura del servicio y satisfacer las necesidades de las personas y contribuye a la seguridad, confiabilidad y eficiencia operativa. Luego la gestión de paradas en puntos estratégicos con el 26 % y la aplicación de nuevos equipos tecnológicos con el 17 %, esto ayuda a mantener una gestión efectiva y con la modernización mejora la experiencia del usuario.

Tabla 25

Herramientas implementadas para mejorar el servicio

Variable	%
Gestión de paradas en puntos estratégicos	26
Gestión de nuevas rutas	28
Renovación e unidades	28
Aplicación de nuevos equipos tecnológicos	17
Todas las anteriores	1
Total	100

6.3.1.7 Factores clave que encaminan el éxito. La Tabla 26 demuestra la importancia de cada variable como: la calidad del servicio; la seguridad y confianza destaca con el 28 %, son el factor más destacado por lo que reconoce la importancia de brindar un servicio de calidad para satisfacer a los clientes. Además, la gestión financiera eficiente con el 24 % y el tener un personal capacitado con el 20 %. Es decir, que todas las variables fundamentales para mantener y mejorar la calidad del servicio que contribuyen al éxito de las empresas.

Tabla 26

Factores que encaminan el éxito del servicio

Variable	%
Calidad de servicio	28
Capacitación del personal	20
Gestión financiera eficiente	24
Seguridad y confianza	28
Total	100

6.3.2 Promedios de los indicadores financieros y no financieros de la actividad de transporte urbano de la ciudad de Loja

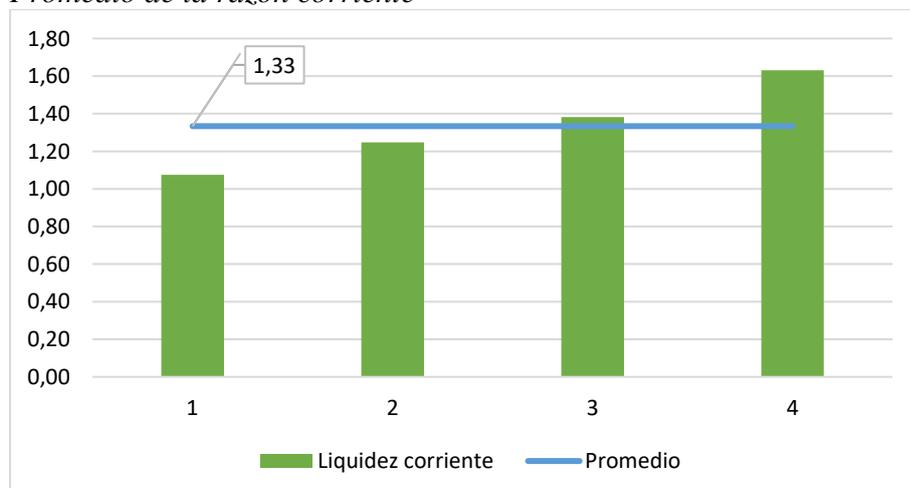
En este punto se destaca los promedios del sector, considerando las estadísticas presentadas anteriormente; la siguiente información se realizó a través del cálculo de los indicadores financieros y no financieros, considerando la información de los encuestados.

6.3.2.1 Indicadores financieros. En este punto se destaca los siguientes indicadores financieros: liquidez corriente, capital de trabajo, rotación de activos, rotación de patrimonio, ROA, ROE, Apalancamiento y la solvencia patrimonial a largo plazo.

6.3.2.1.1 Razón corriente. El cálculo de este indicador se obtiene a partir de la división del activo corriente y el pasivo corriente.

Figura 16

Promedio de la razón corriente

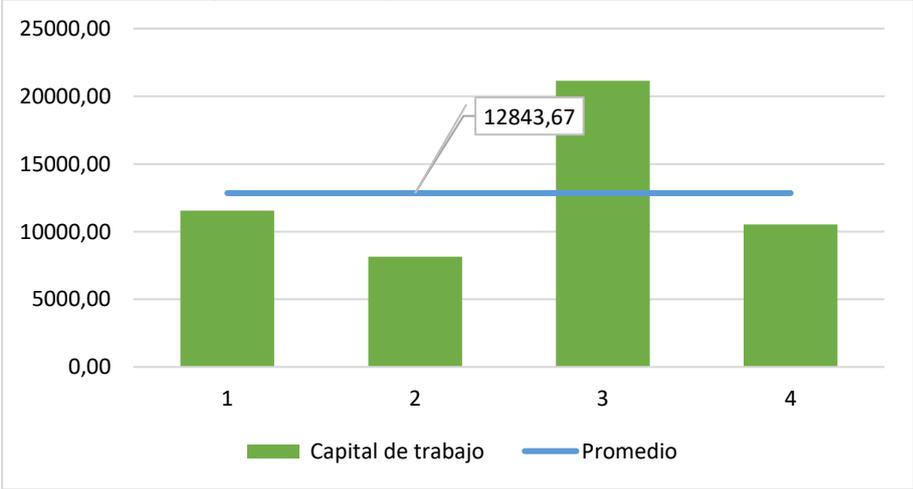


La Figura 16 indica que en cuanto mayor liquidez corriente, más líquida es la empresa; siendo 2 un valor razonable. Es decir, que por cada dólar que debe a corto plazo, cuenta con

\$1,33 dólares para cumplir con sus obligaciones. Por lo que las empresas 3 y 4 se encuentran sobre el promedio y las demás en un nivel óptimo.

6.3.2.1.2 Capital de trabajo. Este indicador se calcula mediante la resta de los activos corrientes y pasivos corrientes.

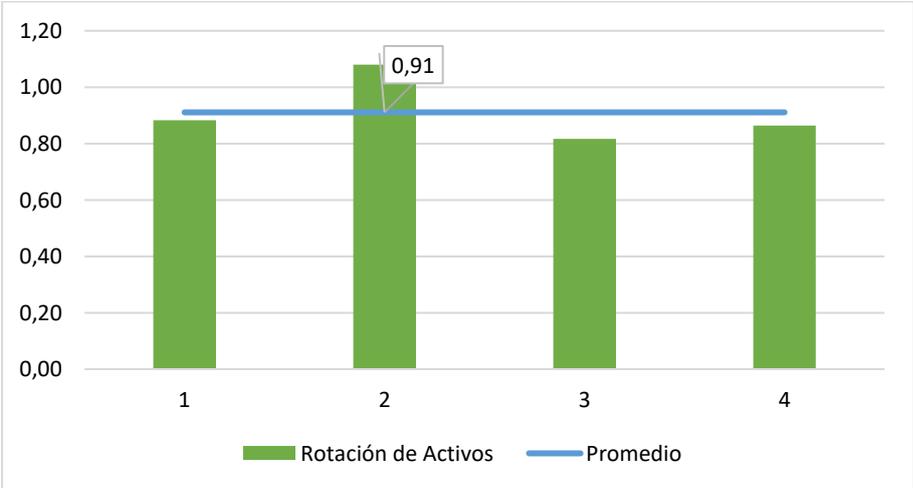
Figura 17
Promedio del capital de trabajo



En la Figura 17 se presenta el promedio del capital de trabajo, cuyo resultado es de \$12 843,67 dólares como monto disponible para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Las empresas 1,2 y 4 se encuentran bajo el promedio, se evidencia que presentan dificultad para gestionar su liquidez y la empresa 3 se encuentran por encima del promedio, es decir, que tiene la capacidad de solventar sus obligaciones.

6.3.2.1.3 Rotación de activos. Este indicador se obtiene a partir de los ingresos sobre el total de activos.

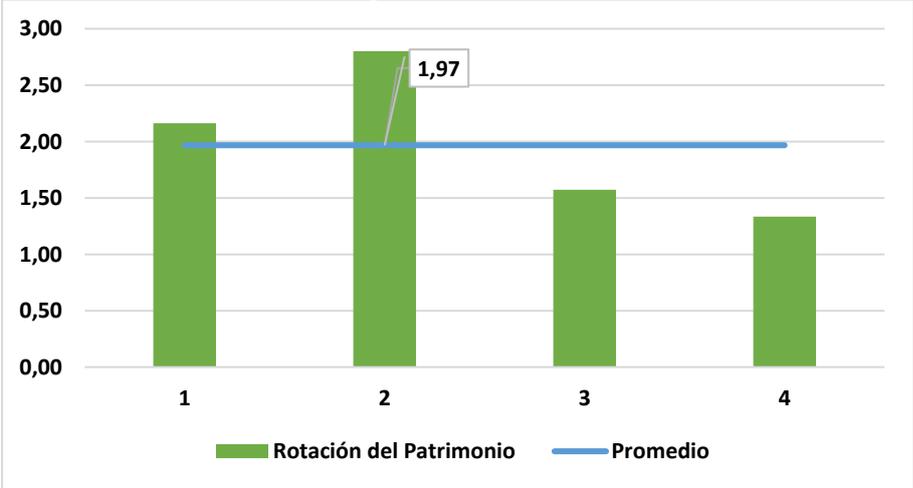
Figura 18
Promedio de la rotación de activos



La Figura 18 representa la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos para generar ingresos. Es decir, que las empresas del sector en un año han alcanzado una rotación de sus activos de 0,91 veces. Referente a ello, las empresas 1 y 4 están más cerca de este promedio, mientras que la empresa 2 supera este nivel adecuado de rotación.

6.3.2.1.4 Rotación del patrimonio. El cálculo de la rotación del patrimonio se da al dividir los ingresos y el patrimonio.

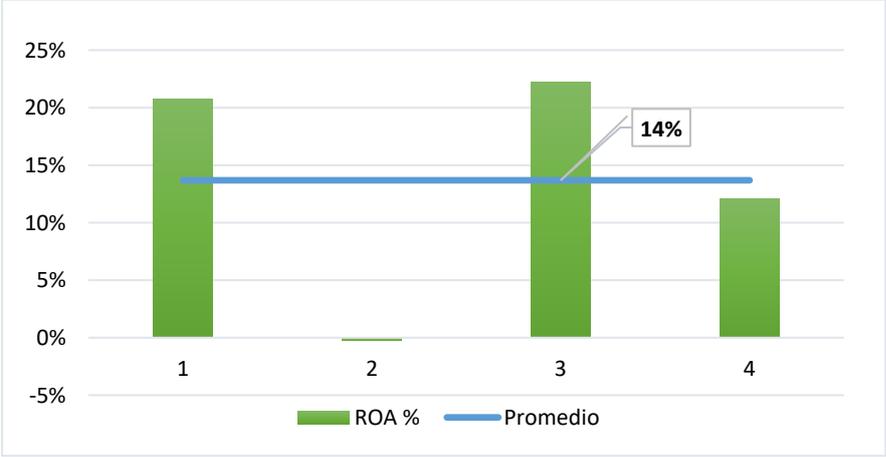
Figura 19
Promedio de la rotación del patrimonio



En la Figura 19 se obtuvo en términos de rotación 1,97 veces, lo cual indica la efectividad con la que la empresa emplea su patrimonio para generar ingresos. Es decir, que las empresas 1 y 2 se encuentran están sobre el promedio, lo que significa que estas no utilizan de forma eficiente su patrimonio para generar ingresos. Por otra parte, las empresas 3 y 4 presenta valores por debajo del promedio.

6.3.2.1.5 Rentabilidad de activos. Se aplica la fórmula dividiendo la utilidad y los activos.

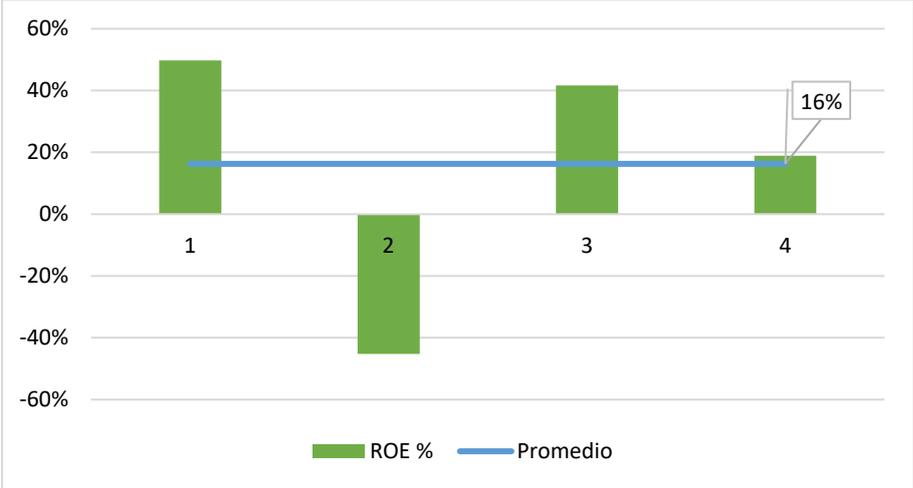
Figura 20
Promedio del ROA



En la Figura 20 se evidencia que las empresas dentro del sector obtienen un 14 % sobre sus activos totales. Por lo tanto, las empresas 1,3 y 4 utilizan en mayor medida sus activos para la generación de rentabilidad. Sin embargo, la empresa 2 presenta dificultades en el manejo de sus recursos propios para tener beneficios.

6.3.2.1.6 Rentabilidad sobre patrimonio. Se obtiene mediante la división de la utilidad y el patrimonio.

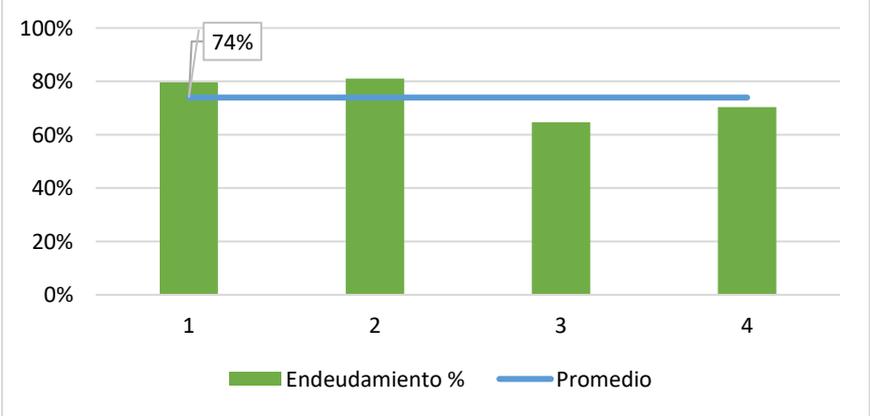
Figura 21
Promedio del ROE



En la Figura 21 se presenta los resultados de la industria en relación con el capital invertido por los accionistas. En este caso existe un margen del 16 %. Esto indica que las empresas logran una utilidad neta equivalente a esa proporción de su patrimonio, reflejando una rentabilidad alta en relación con la inversión de los accionistas. Las empresas 1, 3 y 4 presenta más rentabilidad del promedio indicado, a diferencia de la empresa 2 presenta rendimientos negativos referente al ROE.

6.3.2.1.7 Razón de endeudamiento. Se obtiene mediante la división de los pasivos totales y activos totales, indica el nivel de endeudamiento en relación al capital.

Figura 22
Promedio de endeudamiento

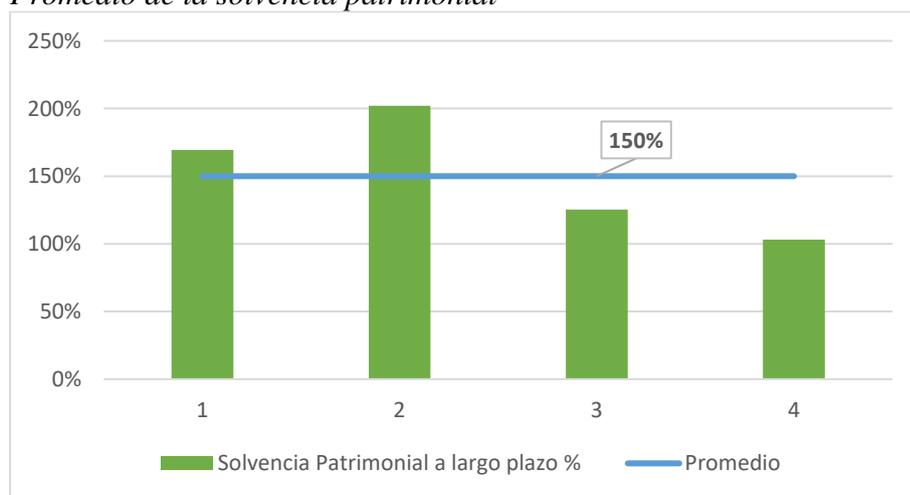


En la Figura 22 se obtiene un promedio del 74 %, es decir, que la mayor parte de su patrimonio están financiados por terceros para respaldar sus operaciones. A nivel general se evidencia que las empresas estudiadas mantienen un margen de endeudamiento elevado de acuerdo a las operaciones que realizan, estando por encima o límite del promedio.

6.3.2.1.8 Solvencia patrimonial a largo plazo. Mide el endeudamiento del patrimonio en relación con la deuda a largo plazo, indica la proporción que está comprometida por la deuda. Se obtiene mediante la división de los pasivos totales con el patrimonio por 100.

Figura 23

Promedio de la solvencia patrimonial



En la Figura 23 se indica que el promedio es de 150 %, es decir, que tiene mayor dependencia de la deuda, lo que podría aumentar el riesgo financiero. En base a ello, las empresas 1 y 2 presenta mayor deuda en relación a sus activos propios, mientras que el resto de empresas pese a tener valores altos, su nivel de endeudamiento es menor al promedio.

A continuación, en la Tabla 27 se presenta un resumen de los resultados de los indicadores financieros. Además, la información obtenida real y ajustada se encuentran en los Anexos 6 y 7.

Tabla 27

Resumen de los promedios de los indicadores financieros

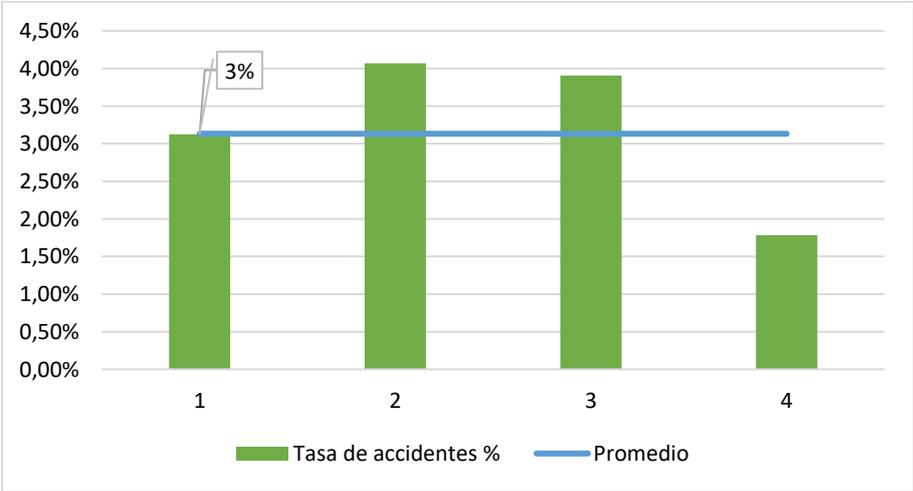
Empresas	Liquidez corriente	Capital de trabajo \$	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo %
Empresa 1	1,08	11 552,51	0,88	2,16	21	50	80	169
Empresa 2	1,25	8 144,55	1,08	2,80	0	-45	81	202
Empresa 3	1,38	21 151,48	0,82	1,57	22	42	65	125
Empresa 4	1,63	10 526,13	0,86	1,33	12	19	70	103
PMI	1,33	12 843,67	0,91	1,97	14	16	74	150

Los datos presentados en la Tabla 27 se calcularon mediante los resultados obtenidos de la encuesta, la industria del transporte urbano de la ciudad de Loja, destacan una liquidez razonable de 1,33 y un capital de trabajo de \$12 564,64 para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, se evidencia la eficiencia que las empresas utilizan sus activos para generar ingresos alcanzando una rotación del 0,9 veces y una rotación de patrimonio de 1,95 veces lo que indica la efectividad con la que la empresa emplea su patrimonio. Además, presentan una rentabilidad sobre sus activos del 14 % y sobre su patrimonio obtienen un margen de ganancia de 0,18 centavos por cada dólar invertido por los accionistas. De acuerdo a la actividad que realizan, indica un nivel de endeudamiento elevado por lo que se ve reflejado en el margen operacional de 1,49 %, es decir, que tiene mayor dependencia de la deuda y podría aumentar un riesgo financiero.

6.3.2.2 Indicadores no financieros. En este punto se aplicará los indicadores no financieros en métricas cuantitativas como son: el número de accidentes, el número veces de revisiones de las unidades en el año, la proporción de unidades que cuentan con cámaras de seguridad, la proporción de unidades renovadas, la proporción de modernización, la proporción de un transporte oportuno y la tasa de capacitaciones.

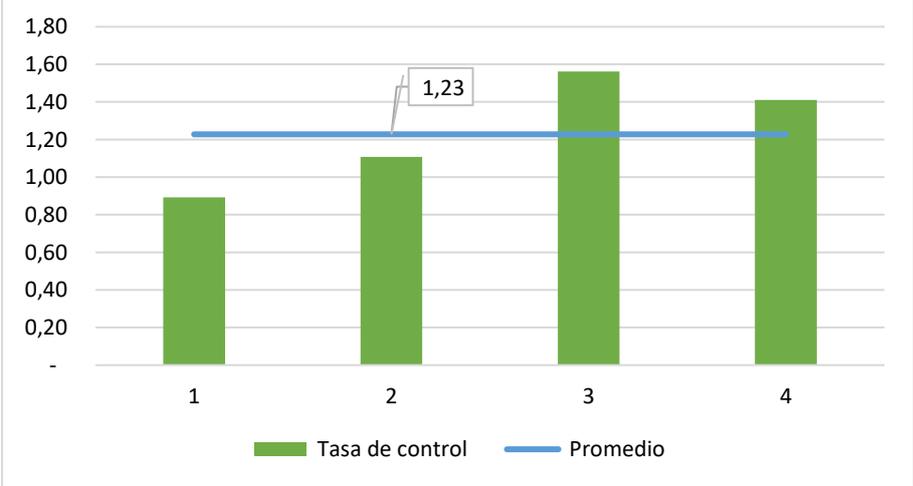
6.3.2.2.1 Tasa de accidentes por unidad. En la Figura 24 se puede observar que el promedio de accidente del transporte urbano es de 3 %, lo que demuestra la tasa de siniestralidad o frecuencia de accidentes de los vehículos con respecto al total de vehículos. La empresa 4 se encuentran bajo el promedio, lo que indica que las estrategias de mejora continúan implementadas tienen impacto positivo. Y las empresas 1, 2 y 3 se encuentra sobre el promedio, reflejando un bajo desempeño en la seguridad y prevención de accidentes frente a la competencia.

Figura 24
Promedio del indicador de accidentes



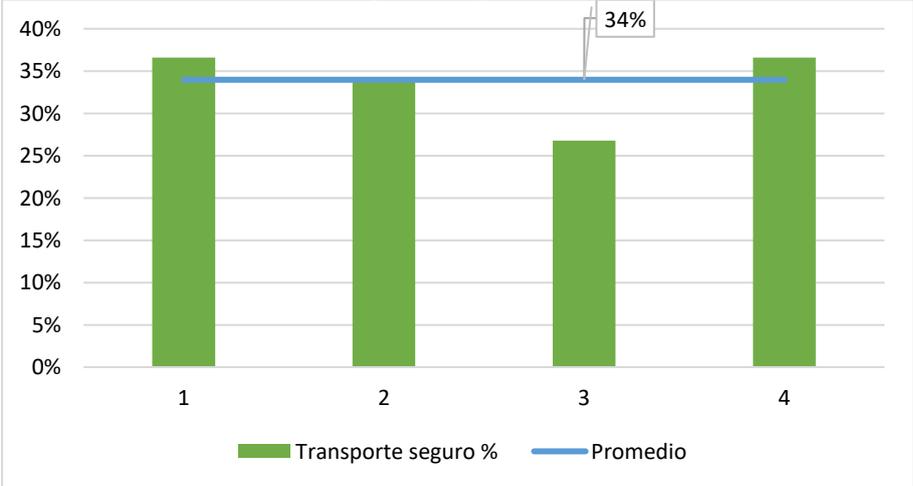
6.3.2.2.2 Tasa de control de unidades. La Figura 25 muestra los resultados en que las empresas supervisan que los vehículos cumplan con las normas establecidas por la Agencia de tránsito. La industria obtiene en promedio del 1,23, es decir, que por cada 100 unidades 24 faltan por cumplir su desempeño y control en la gestión de unidades. Así mismo se destaca que las empresas 3 y 4 sobre el promedio, significa que controlan adecuadamente que cumplan con lo establecido,

Figura 25
Promedio de la tasa de control



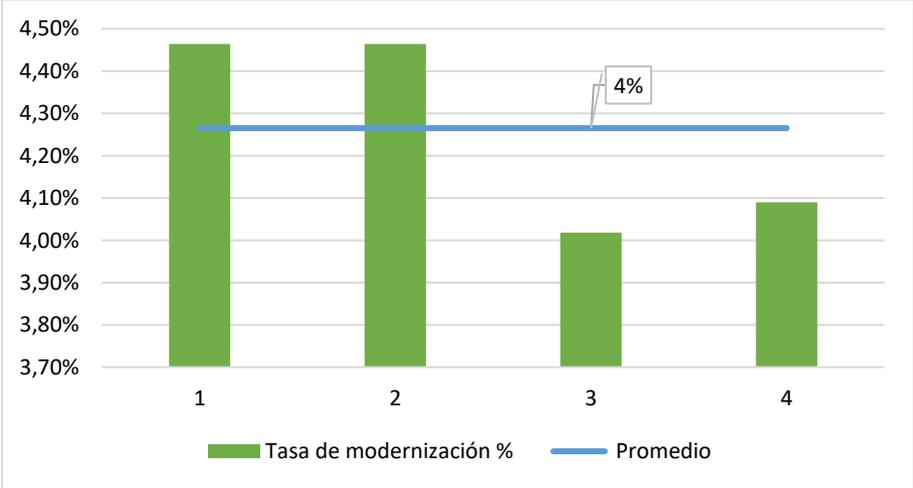
6.3.2.2.3 Transporte seguro. En la Figura 26 se obtuvo un promedio del 34 % que las unidades son controladas de manera adecuada en relación al total de unidades, demuestra la eficiencia y el control de cámaras de seguridad y GPS que manejan las empresas que están sobre el promedio y de las empresas que se encuentran bajo el promedio refleja que existe ineficiencia en manejo y control de unidades.

Figura 26
Promedio de la tasa de transporte seguro



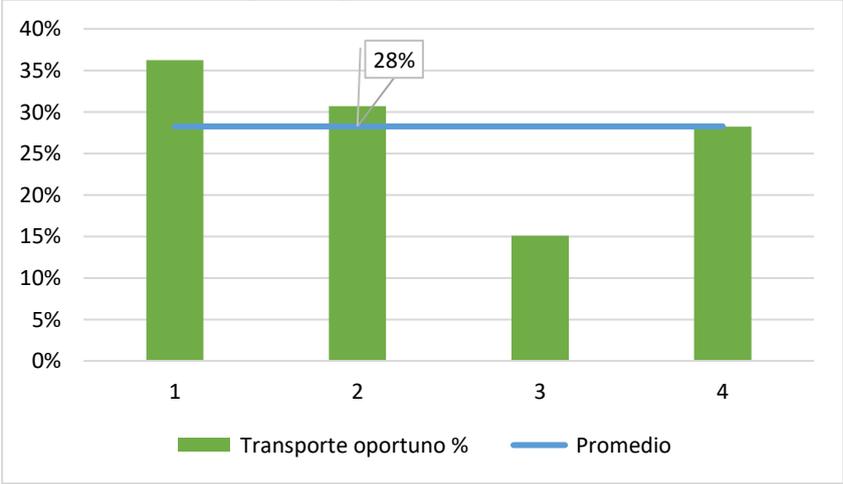
6.3.2.2.4 Tasa de modernización. La Figura 27 resalta el promedio de la industria en cuanto a la tasa de innovación, siendo del 4 % considerando el número de unidades renovadas frente al total de unidades, es decir, que las empresas de buses urbanos renuevan o actualizan en un 4 % los vehículos por cada empresa. En donde las empresas 1 y 2 se encuentra sobre el promedio, lo que evidencia que sus empresas están en constantes renovaciones; mientras que las empresas 3 y 4 están por debajo del promedio de la industria.

Figura 27
Promedio de la tasa de modernización



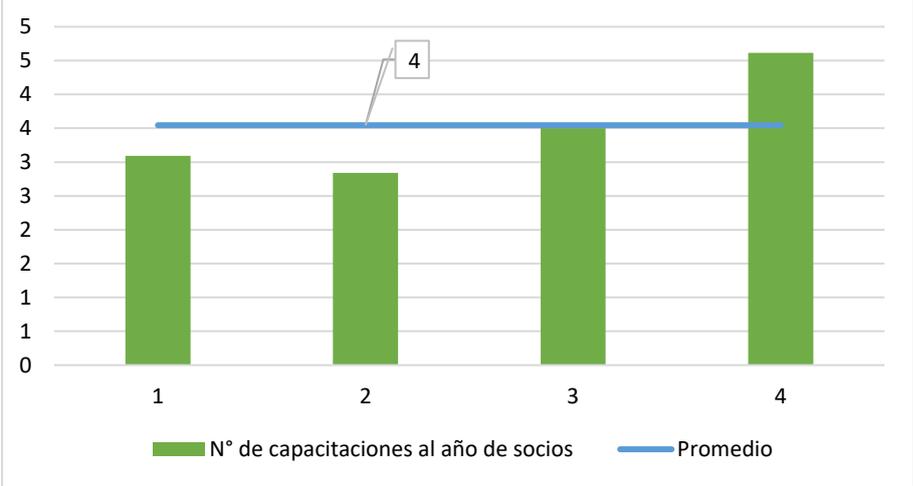
6.3.2.2.5 Transporte oportuno. Este indicador se utiliza para evaluar la necesidad de acceder al servicio y la eficiencia del sistema del transporte en llegar a la mayor parte de los puntos barriales de la ciudad y así mismo contribuir a la movilidad de todos los usuarios de la ciudad de Loja. La Figura 28 indica un promedio del 28 %, significa que el incremento de rutas ha resultado beneficioso tanto para la empresa como en la satisfacción del cliente de las empresas 1 y 2, y, debido a las rutas distintas que tienen designadas las empresas 3 y 4 se encuentran en el promedio.

Figura 28
Promedio del transporte oportuno



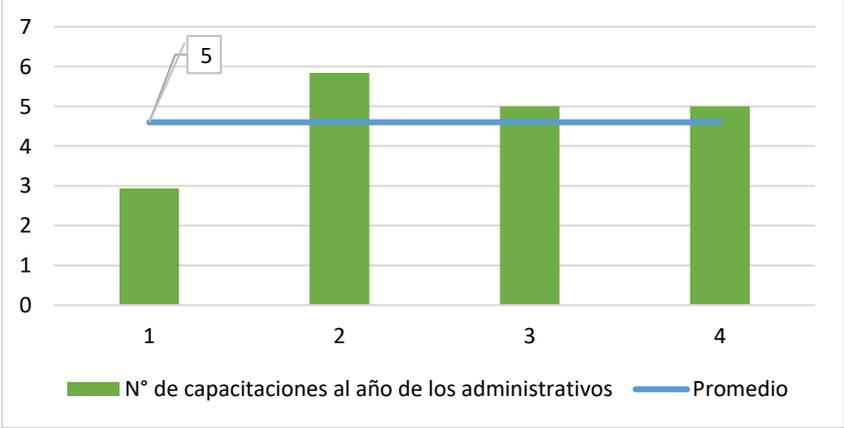
6.3.2.2.6 Capacitación de socios. La Figura 29 muestra el promedio de la industria en cuanto al número de capacitaciones que reciben los socios, obteniendo un promedio de 4 capacitaciones al año, significa que es importante para la empresa que los conductores reciban capacitaciones de manera frecuente ya que beneficia tanto a la persona como a la empresa, esto contribuye a mejorar la calidad de servicio y a mantener una eficiencia operativa, dado que constantemente están en relación con los usuarios.

Figura 29
Promedio de capacitaciones de los socios



6.3.2.2.7 Capacitación del personal administrativo. La Figura 30 indica el número promedio de capacitaciones recibidas por el personal administrativo, revelando que en promedio reciben 5 capacitaciones anuales. Estas capacitaciones fomentan a llevar una buena gestión empresarial y crecimiento profesional de los mismos, es decir, que están en constantes capacitaciones lo cual es beneficioso para la industria.

Figura 30
Promedio de la capacitación del personal



A continuación, en la Tabla 28 se presenta un resumen de los resultados de los indicadores financieros ajustados con la técnica de Winsoring. Además, la información obtenida real y ajustada se encuentran en los Anexos 8 y 9.

Tabla 28*Resumen de promedios de los indicadores financieros*

Empresas	N° de unidades	Tasa de accidentes %	Tasa de control	Transporte seguro %	Tasa de modernización %	Transporte oportuno %	N° de capacitaciones al año de socios	N° de capacitaciones al año de los administrativos
Empresa 1	112	3	0,89	37	4,46	36	3	3
Empresa 2	112	4	1,11	34	4,46	31	3	6
Empresa 3	112	4	1,56	27	4,02	15	4	5
Empresa 4	112	2	1,41	37	4,09	28	5	5
PMI	112	3	1,23	34	4,26	28	4	5

Los datos presentados en la Tabla 28, se calcularon mediante los resultados obtenidos de la encuesta, que se realizó a un determinado número de socios de cada empresa. Se puede observar los promedios de la industria de accidente del transporte urbano es de 3 %, es decir, que por cada empresa al año tienen un índice de siniestralidad del 3 %. La tasa de control tiene un promedio del 1,23 lo que refleja un alto desempeño y control en la gestión de unidades. El transporte seguro es de 34 % del total de unidades que son controlados de manera adecuada. Por otro lado, la tasa de modernización indica un promedio de 4 % al año por cada empresa. El promedio de transporte oportuno en este indicador se utiliza para evaluar la eficiencia del sistema del transporte en llegar a la mayor parte de los puntos barriales de la ciudad y así mismo contribuir a la movilidad de todos los usuarios de la ciudad de Loja, obteniendo un promedio del 28 %, esto significa que el incremento de rutas ha sido beneficioso tanto para la empresa como en la satisfacción del cliente. Además, la industria obtuvo un promedio de 4 capacitaciones al año de socios y 5 al personal administrativo, estos resultados son beneficiosos para la empresa, de ello depende la calidad del servicio y se fomente a una buena gestión empresarial y crecimiento tanto personal como profesional.

7. Discusión

El realizar un diagnóstico de la actividad de transporte urbano en la ciudad de Loja, se determinó que los servicios que prestan es movilizar a la ciudadanía lojana urbana de un lugar a otro respetando las paradas, rutas y horarios establecidos, además de contar con tarifa mínima de \$0,30 y \$0,15 dólares, el tiempo de espera es mínimo. Se evidencia similitud con otras investigaciones a continuación como:

En la investigación de Villavicencio (2022) menciona algunas características del servicio público de la ciudad de Portoviejo como paradas y rutas establecidas, la tarifa mínima de 0,30 centavos y el tiempo de viaje que determinan como una opción óptima que permite la movilización de personas y bienes. Similar, Benabent (2017) considera como características esenciales a considerar como el tiempo de desplazamiento, las rutas y frecuencias, la accesibilidad de realizar transbordos, las condiciones de las vías asfaltadas o lastradas que imposibilita el transporte público. Esta caracterización es similar a lo que Vélez (2015) menciona en investigación sobre los servicios del transporte urbano y los derechos de los usuarios en Santo Domingo de los Tsáchilas, los servicios de transporte consisten en el traslado de personas de un lugar a otro y como características fundamentales son el acceso para las personas con discapacidad, tarifa fija, el tiempo de espera, la capacidad, la distancia y tiempo de recorrido que contribuyen a brindar un servicio de calidad. Además, Camino (2018) mediante un modelo de gestión aplicada a la cooperativa de transporte urbano “Los Libertadores” en Ambato destaca que, la falta de tecnología y medios electrónicos han sido barreras para el desarrollo del sistema de recaudación, esto resulta en una desorganización de la red de transporte público, lo cual provoca insatisfacción entre los usuarios y la ciudadanía en general.

Por otro lado, se pudo evidenciar en esta investigación que los factores claves que destacan en el transporte urbano de la ciudad de Loja son: la calidad del servicio, transporte seguro y oportuno, capacitación del personal y gestión financiera eficiente, lo cuales permiten determinar estrategias para estar en continuo mejoramiento y crecimiento empresarial. Bajo este contexto, se evidencia similitud en lo que resaltan Flores y Torres (2010) en su investigación sobre los factores de calidad del servicio del transporte público en la ciudad de Toluca señala que, los factores principales que determinan la calidad del servicio por atributos cualitativos como: el estado físico de los autobuses, la forma de manejo del conductor, la tarifa (costo del viaje), el tiempo que está dentro del autobús (tiempo de viaje) y el trato al usuario.

Por su parte, Vélez (2015) menciona que los buses tienen que ser cómodos, seguros, mantenimientos programados, eficientes, suficiente flota para satisfacer la demanda, estos

factores determinan la calidad del servicio de acuerdo a las normativas. Esto similar con la investigación de Rodríguez (2022), al realizar un análisis de las estrategias de servicio y competitividad de la compañía de transporte en Santa Elena, evidenció que la compañía carece de estrategias de servicios, recomienda al presidente de la compañía realizar programas de capacitación que permitan a los choferes mejorar sus habilidades y que se aplique la motivación con la entrega de incentivos y reconocimientos. Además, Cumbicos (2015) en su investigación de la cooperativa de transporte “El Dorado” mencionan que, para mejorar el comportamiento de quienes tienen contacto directo con el pasajero, es importante considerar aspectos como la seguridad, comodidad, frecuencia y precio; estas características son fundamentales para otorgar competitividad al servicio de transporte público. Granizo (2021), con el diagnóstico realizado a la Cooperativa, determinó que no existen instrumentos que midan la calidad del servicio que se presta a los usuarios, y tampoco se realizan evaluaciones ni encuestas de satisfacción laboral a los empleados. Estas deficiencias no coinciden, ya que existen indicadores de desempeño por los que se permite proporcionar estadísticas y promedios que miden los factores claves como la calidad del servicio.

Al identificar los factores claves de éxito del sector, la investigación se enfocó en determinar indicadores financieros y no financieros de la actividad de servicio de transporte urbano, obteniendo estadísticas y promedios, que se constatarán con otras investigaciones.

Finalmente, para realizar una comparación entre los resultados obtenidos y resultados anuales que arroja la SUPERCIAS (2023), en relación a los indicadores financieros de la industria transporte a nivel nacional de acuerdo a la codificación del sector, nos indican los siguientes resultados: liquidez corriente 1,99; prueba acida 1,97; endeudamiento 1,00; utilidad/activos 3,96; rentabilidad 0,02; ROE 0,02; ROA 0,01. Comparando los resultados que reflejan en la Superintendencia con los promedios obtenidos de los indicadores, existe una gran diferencia, debido a varias razones de acuerdo al alcance investigativo, la SUPERCIAS sube datos generales de las empresas a nivel nacional ya sean grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Por el contrario, esta investigación se realizó en la ciudad de Loja, donde existen pequeñas empresas constituidas como responsabilidad limitada y sociedades. Por lo que indican un nivel de liquidez aceptable disponible para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, sus actividades a través del uso de sus activos y patrimonio le permite generar ingresos, un nivel de endeudamiento alto debido que empresa se financia de tercero para cumplir con sus operaciones y esto puede variar de acuerdo a la actividad.

Por otra parte, existe diferencia con respecto a la investigación realizada en la ciudad de Loja, las empresas tienen un promedio de 205 clientes al día y del total de las unidades indican

el 34 % de seguridad. Como en el aspecto no financiero no existen muchas investigaciones mediante estos indicadores como Delgado et al. (2023) en su investigación tuvo como resultado que la calidad de servicio y un transporte seguro inciden en la satisfacción y seguridad del cliente y evitando accidentes de tránsito. De acuerdo con Burgos (2017), al realizar un análisis sobre el transporte urbano en Guayaquil señala que una unidad de transporte logra un promedio de 720 pasajeros al día, además las unidades presentan una falencia en la seguridad ya cuentan con cámaras de vigilancia y botones de pánico en su interior, pero la mayoría no funcionan al 100 %.

8. Conclusiones

En la ciudad de Loja existe un total de 4 empresas, de acuerdo a la clasificación de la CIUU dentro del código H4921.01. El servicio urbano es muy demandado por su bajo costo y su accesibilidad; se caracteriza por tener la capacidad de para transportar a muchas personas a la vez, cuenta con asientos y espacio para pasajeros de pie, tienen paradas ubicadas en lugares estratégicos como estaciones de transporte público, centros comerciales o zonas residenciales; esto les permite cubrir áreas específicas de la ciudad, con tarifas más económicas en comparación con otros medios de transporte, cumpliendo horarios establecidos, el tiempo de espera es mínimo y recorridos cortos.

Las empresas de transporte urbano pueden evaluar los factores claves de éxito a partir de indicadores financieros y no financieros. Dentro de los factores claves se identificaron: la calidad del servicio (promedio de accidentes al año por cada unidad y el número de veces que entran a revisión), transporte seguro y oportuno (la proporción de unidades con cámaras de seguridad y GPS, promedio de unidades renovadas y el porcentaje de requerimiento del servicio), capacitación del personal (la tasa de capacitaciones que reciben tanto socios como personal administrativo) y la gestión financiera eficiente (índices de liquidez, eficiencia, rentabilidad y endeudamiento).

Las empresas que brindan servicio de transporte urbano muestran un nivel de liquidez bueno del 1,33 para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, sus actividades a través del uso de sus activos y patrimonio les permiten generar ingresos, un nivel de endeudamiento alto del 74 %, ya que las empresas se financian de terceros para cumplir con sus operaciones. En la percepción de indicadores no financieros, por unidad tiene un promedio de 205 clientes al día, en lo que respecta la capacitación refieren que un 24 % y 25 % reciben capacitaciones del servicio al cliente, educación vial y mecánica básica a los socios y a los directivos la gestión de procesos y mejora continua con el 42 %. Las herramientas implementadas para mejorar el servicio son la gestión de rutas y renovación de unidades con el 28 % y el factor clave que conlleva al éxito están la calidad de servicio y seguridad y confianza con el 28 %.

9. Recomendaciones

Se recomienda a las empresas de la actividad de transporte urbano implementar estrategias de mejora como: tiempo de espera para que el usuario se suba y baje del vehículo, la seguridad de paradas y unidades, los conductores al dirigirse a los clientes ser amables, cumplir con sus horarios y rutas; para brindar y garantizar el servicio que ofrecen a la ciudadanía lojana.

Se sugiere tomar en cuenta los factores claves de éxito a mejorar, ya que son importantes para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos como: la implementación de rutas, horarios y cámaras de seguridad, renovación de unidades, el estado físico interno y externo en que se encuentra la flota vehicular, el trato al cliente y el respetar el tiempo en que un usuario suba y baje de la unidad. Esto garantizará a una mejor calidad del servicio y una movilidad en un ambiente eficiente, asequible y seguro.

Se recomienda a las empresas tomar en cuenta los resultados de la encuesta como de indicadores, estas estadísticas y promedios que les permitirá tomar decisiones y establecer estrategias para mejorar su posición o fortalecerla según sea el caso, aumentará su competitividad y ayudará a su crecimiento y permitirá tener el panorama de su empresa.

10. Bibliografía

- Abreu, J. (2015). Análisis al método de la investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 10(1), 205-214. <https://acortar.link/n8GI51>
- Agencia Nacional de Tránsito. (10 de Agosto de 2008). *Corporación de Estudios y Publicaciones*. Quito, Ecu.: Agencia Nacional de Tránsito. <https://onx.la/9e7bf>
- Amador-Mercado, C. Y. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 1*, 4(8). <https://acortar.link/qtUyH8>
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL. (1)* <http://hdl.handle.net/10469/16951>
- Arrimanda, M. (20 de diciembre de 2021). Método observacional: qué es, tipos, características y funcionamiento. *Psicología y mente*. <https://acortar.link/kSouyY>
- Asociación Española Para la Calidad. (2011). *Factores Claves de éxito*.: Asociación Española Para la Calidad. <http://www.aec.es/>
- Baena, E., Sánchez, J. J. y Suárez, O. M. (2023). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Pereira: Scientia et Technica*, 3(23). <https://acortar.link/Yar9K9>
- Banco Central del Ecuador. (31 de abril de 2023). *Boletín de cuentas nacionales trimestrales. Ecuador*.: Banco Central del Ecuador (BCE). <https://acortar.link/HYexM1>
- Baraybar, F. A. (2010). *Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)*. Esic Editorial. <https://n9.cl/q311d2>
- Benabent, M. F. (2017). El transporte público terrestre y la accesibilidad, instrumentos para el análisis funcional del sistema de asentamientos: el caso de Ecuador. *Revista de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Cuenca*, 6(11), 99-122. <https://doi.org/10.18537/est.v006.n011.a06>
- Bernal D, D., Mora P, C. E y Arellano U, G. (2014). La alternativa del diagnóstico empresarial para la gestión directiva en las pequeñas empresas. *Telos*, 16(2), 278-299. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125005>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ra Ed. Pearson Educación. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Burgos, M. A. (2017). *Plan Estratégico Para Mejorar la Rentabilidad de una Pyme de Servicio de Transporte de Línea Urbana en Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio institucional - UTEG. <https://n9.cl/97u58>

- Calduch, R. (1998). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional - UCM. <https://acortar.link/ghagJJ>
- Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador. (2021). *Transporte de Ecuador*.: Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador. <https://www.camaraofespanola.org/transporte-de-ecuador/>
- Camino, C. V. (2018). *Modelo de Gestión para la caja común aplicada en la Cooperativa de Transporte Urbano “Los Libertadores”*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional - PUCE. <https://acortar.link/a16vEr>
- Cañada, M. d. (2016). *El sector del transporte de mercancías por carretera en España. Análisis del entorno y estructural*. [Tesis de grado, Universidad de Valladolid]. Repositorio institucional - Universidad de Valladolid. <https://n9.cl/ei0rk>
- Carrión, R. D., Huanca, O. A. y Tinitana, K. M. (2019). Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11, 1-13. <https://onx.la/03f0e>
- Corporación Financiera Nacional. (Junio de 2023). *Ficha Sectorial*. <https://acortar.link/pzNZs4>
- Cortéz. (2010). *Estudio de la calidad del servicio de transporte urbano, Universidad de Sonora* <https://acortar.link/eeiskY>
- Costa, J. V. (2018). *Análisis de la estrategia competitiva por medio de las cinco Fuerzas de Porter en la Asociación de Productores Agropecuarios Piuntza Nankais para exportación y diversificación de productos*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional - PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15453>
- Cumbicos, E. M. (2015). *El servicio de transporte de pasajeros y su incidencia en la competitividad de la Cooperativa “El Dorado”*. [Tesis de grado, Universidad técnica de Amato]. Repositorio institucional - UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10696>
- Delgado, J. E., Betanco, M. I., y Cardenas, M. A. (2023). *Análisis de la calidad del servicio de transporte público*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua]. Repositorio institucional RIUMA. <https://repositorio.unan.edu.ni/13226/1/19953.pdf>
- Direcciones Provinciales del Transporte Terrestre (2021). *Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Loja.: Lexis Finder. <https://acortar.link/2KIIH7>

- Drouet, S. M. (2018). Seguridad del Transporte Terrestre: Retos y Perspectivas. *Revista ciencias sociales económicas*, 2(1), 1-17. <https://doi.org/10.18779/csye.v2i1.265>
- EKOS. (20 de septiembre de 2022). *Sector transporte: Perspectivas económicas 2021-2022.*: EKOS. <https://n9.cl/njmr8a>
- Flores, Ó. y Torres, J. (enero-abril de 2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca. *Redalyc*, X(32), 49-80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11112509003>
- Galaso, P. (2015). Diagnóstico del Sistema Español de Innovación: agentes, recursos y resultados. Toluca: Economía, sociedad y territorio. *scielo*, xv(49), 807-833. <https://n9.cl/ejs53>
- García, L. A. (2007). *Indicadores claves de desempeño de la gestión logística*. 2da Ed. Eco Ediciones. <https://acortar.link/Brpgto>
- Gómez E. y Majluta M. (2021). Encadenamientos productivos y estructura. *Mepyd*, 1-17. <https://acortar.link/kWTpvB>
- González J. y Umaña M. (Septiembre de 1998). Diagnóstico del Transporte Público de Pasajeros en El Salvador. *INCAE Business School*, 1-22. <https://onx.la/f323f>
- González, A. (2014). *Administración estratégica*. 1era Ed. Grupo editorial patria. <https://n9.cl/qdzmho>
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación.*: Academica edu. <https://n9.cl/ly1fn>
- Granizo, M. F. (2021). *Diseño de un modelo de control interno para la operadora de transporte público "Ecuador Ejecutivo"*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional - ESPOCH. <https://acortar.link/O34Ipd>
- Guadalupe, V., y Padilla, M. (2019). *Análisis de rentabilidad mediante el efecto DuPont en las empresas de transporte y almacenamiento de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional - Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/38989>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 10ma Ed. Mc Graw Hill Education. <https://onx.la/8b0c2>

- Hitt, M. A., Black, J. S., y Porter, L. W. (2006). *Administración*. 9na Ed. Pearson Educación.
<https://n9.cl/abdu8>
- Industry Statistics. (2018). *Industrial Commodity Pocketbook 2018*. United Nation. [PDF].
<https://unstats.un.org/unsd/industry/Docs/Pocketbook.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo [INEC] (abril de 2022). *Estadísticas de la población*.
<https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1990). *Guía para la elaboración de diagnósticos y perfiles sectoriales agrícolas*. Costa Rica.
<https://repositorio.iica.int/handle/11324/9252>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (junio de 2012). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*. [PDF]. <https://acortar.link/XwTLOF>
- Jaramillo, P. L. (2010). El proceso de diagnóstico. *Revista Visión Contable*, (8), 71-96.
<https://acortar.link/KLg7cT>
- Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2005). *El Cuadro de Mando Integral*. 2da Ed. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España.
- Lippolis, N. (2022). Diagnostics for Industrialisation: Growth, Sectoral Selection, and Constraints on Firms. *Digital Pathways at Oxford Paper Series*, 17, 1-33.
https://doi.org/10.35489/BSG-DP-WP_2022/03
- López S., Méndez G. y Franco C. (2023). Prototipo de metodología de diagnóstico sectorial en Colombia en español. *Ingeniería*, 28(Suppl), e17872.
<https://doi.org/10.14483/23448393.17872>
- Maitland E. y Sammartino A. (2015). Decision making and uncertainty: The role of heuristics and experience in assessing a politically hazardous environment. *Washington: Strategic Management Journal*, 36(10), 1554-1578. <https://doi.org/10.1002/smj.2297>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. 1era Ed. Ediciones de la U.
<https://n9.cl/gli2b>
- Martínez, A. (2016). Factores socio-culturales asociados al emprendedor: evidencia empírica para América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 74, 312-330.
<https://acortar.link/wFhiJl>
- Medina, E. (2020). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de los procesos de producción para la micro empresa de la industria de productos plásticos*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio digital.
<http://hdl.handle.net/10644/7564>

- Morillo M. (2014). Indicadores No Financieros de la Contabilidad de Gestión: Herramienta del Control Estratégico. *Actualidad Contable Faces*, 7(8), 77-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700807>
- Münch, L. y Martínez, J. G. (2012). *Fundamentos de Administración*. 9na Ed. Editorial Trillas. <https://acortar.link/H3Oudg>
- Municipio de Loja. (2020). *Ordenanza para la aplicación del sistema de recaudo*. [PDF]. https://www.loja.gob.ec/files/documentos/2020-12/ordenanza_023-2020.pdf
- Municipio de Loja. (2023). *La Unidad de Control Operativa de Tránsito*. <https://www.loja.gob.ec/contenido/ucot>
- Murillo, B. C., y Delgado, D. (2023). Análisis del sistema de transporte urbano en la ciudad de Bahía de Caráquez-Ecuador. *Dominio de Ciencias*, 9(3), 1-27. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3495>
- Nava, R. M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. <https://n9.cl/61zr8>
- ONU. (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. [PDF]. <https://acortar.link/fKMdoO>
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación*. [Manuscrito inédito]. <https://acortar.link/5EjJg>
- Osaín, C. L. (2007). *Indicadores de Gestión, Universidad para la Cooperación Internacional*. [PDF]. <https://acortar.link/4Mb4U>
- Páez P., Jiménez W. y Buitrago D. (2018). La Competitividad de los Artículos de Calzado, Cuero y Marroquinería en Colombia: Revisión de la Literatura. *Revista Diálogos de Saberes*, (48), 171-196. <https://acortar.link/RCKgNF>
- Paltín, S. G. (2019). *Diagnóstico de los factores del incremento de costes de las obras civiles contratadas en el sector público de Ecuador*. [Tesis de máster, Universitat Politècnica de Valencia]. Repositorio institucional - UPV. <https://riunet.upv.es/handle/10251/135641>
- Paz, G. B. (2015). *Planeación prospectiva*. 1era Ed. Metada. <https://acortar.link/w6fs4l>
- Pérez J., Ponce E. y Abella G. (1996). Una metodología para el diagnóstico organizacional de instituciones universitarias. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (27), 5-14. <https://acortar.link/lGfqMB>
- Porter, M. (1998). *Ser competitivo*. 9na Ed. Editorial Deusto. <https://acortar.link/0k7UyP>
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. [PDF]. <https://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>

- Rodríguez, K. J. (2022). *Estrategias de servicio y competitividad de la compañía de transporte de carga liviana trancalpropen S.A del cantón La Libertad, año 2021*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional - UPSE. <https://onx.la/e2ea0>
- Sánchez-Toledo, y Baraza X. (2015). La gestión de la seguridad vial según la Norma ISO 39001. *OIKONOMICS: Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, (4), 1-7. <https://doi.org/10.7238/o.n4.1518>
- SRI. (2023). *Estadísticas multidimensionales*. Loja, Ecuador.: Servicio de Rentas Internas. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/estadisticas-sri#estad%C3%ADsticas>
- SRI (2023). *Actividad económica, Servicio de Rentas Internas*. [Archivo PDF]. <https://acortar.link/KY4LPU>
- Shack Yalta, N. E. (2002). *Indicadores de desempeño en los organismos públicos, Ministerio de economía y finanzas*. [Archivo PDF]. <https://onx.la/d844d>
- Stubbs, E. A. (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. *Scielo*, 33(1), 149-154. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000100018>
- SUPERCIAS. (2023). *Ranking de compañías*. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. <https://acortar.link/C5GABR>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Función de la SEPS*. <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- Universidad Nacional de Loja (2021). *Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja*. Loja, Ecuador. SE-No.01-ROCS-No-04-27-01-2021
- Vélez, A. K. (2015). *Servicios de transporte urbano y los derechos de los usuarios*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio institucional - UNIANDÉS. <https://onx.la/0e9d1>
- Vélez, G. A. (1998). *Proyectos: formulación evaluación y control*. AC Editores.
- Vidal, E. (2004). *Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. Ecoe Ediciones.
- Villa, J. A. (2023). *Diagnóstico sectorial de la actividad venta al por mayor de artículos de ferreterías del cantón Loja*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio institucional-UNL.
- Villavicencio, L. M. (2022). Infraestructura y dotación de servicio del transporte público urbano de la ciudad de portoviejo. *Revista de Arquitectura* , 24(2), 10-16. <https://doi.org/mrfv>
- Zbikoski, E. (13 de julio de 2020). *Transporte público: la historia sin fin de un sector que siempre superó todos los obstáculos: Grupo Metropol*. <https://onx.la/2830a>

Zeithaml, V. A. (2009). *Marketing de Servicios*. 5ta Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

11. Anexos

Anexo 1

Tríptico para sensibilizar

Se solicita muy comedidamente su colaboración, recalando que la información proporcionada será manejada con absoluta confidencialidad.

Para constatar la validez del proyecto contáctese con:

Tesista Carrera: Finanzas
Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

Director del Proyecto Carrera: Finanzas
Carlos Alfredo Rodríguez Armijos

Universidad Nacional de Loja

La Universidad Nacional de Loja en su afán de contribuir de manera positiva a la sociedad, está llevando de manera conjunta entre docentes y estudiantes el siguiente proyecto de Investigación

DIAGNÓSTICO SECTORIAL DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE URBANO E INTERPARROQUIAL

OBJETIVO

Realizar el diagnóstico sectorial, de acuerdo a la clasificación industrial internacional uniforme (CIU), de las empresas privadas de la provincia de Loja.

Proporcionar los promedios de la Industria a las empresas privadas para que entorne a ello se identifique fortalezas y debilidades que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

¿Sabías qué?

El diagnóstico sectorial:
"Es un estudio básico que permite tener un mayor conocimiento del comportamiento del sector. Está orientado a proporcionar información básica e identificar lineamientos de acción, para la preparación de perfiles sectoriales y el diseño de estrategias"

Nota Importante

Los países como Colombia, Argentina, México y España son países que realizan periódicamente estos diagnósticos sectoriales permitiéndoles identificar las áreas de mejora, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Proporcionan información esencial para la toma de decisiones informadas y el diseño de políticas y estrategias que promuevan el crecimiento y la competitividad.

Anexo 2
Encuesta aplicada



Encuesta

Estimado/a, me dirijo a usted de la manera más comedida se digna a proporcionar información la presente encuesta que tiene como finalidad establecer promedios en el sector del transporte en la actividad de servicio de transporte urbano, dicha información servirá para fines académicos. De antemano agradezco su colaboración.

La información será confidencial, anónima, y de beneficio en la toma de decisiones.

Instrucción: Marque con una (X) según corresponda

Indique a qué tipo de organización pertenece

- () COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO CUXIBAMBA
() COMPAÑÍA DE TRANSPORTES URBANOS RIOS DEL SUR S.A.
TRANSURBASUR
() COMPAÑÍA DE TRANSPORTES URBAEXPRESS S.A.
() COOPERATIVA 24 DE MAYO

Talento Humano

Numero de socios de la empresa

.....
¿Cuántos trabajadores administrativos tiene la empresa? **Escoja una opción**

- () 1 - 3
() 4 - 6
() 7 - 9
() Más de 9

¿Número de capacitaciones anuales de los socios? **Escoja una opción**

- () 1 - 3
() 4 - 6
() 7 - 9
() Más de 9

¿Número de capacitaciones que reciben al año el personal administrativo? **Escoja una opción**

- () 1 - 3
() 4 - 6
() 7 - 9S
() Más de 9



unl

Universidad
Nacional
de Loja

¿Qué tipo de capacitación reciben los socios? **Puede escoger varias opciones**

- () Capacitación del servicio al cliente
- () Capacitación en educación vial en el servicio de transporte urbano
- () Capacitación mecánica básica
- () Capacitación de habilidades tecnológicas
- () Capacitación en ética y valores
- () Ninguna
- () Otra.....

¿Qué tipo de capacitación recibe el personal administrativo? **Puede escoger varias opciones**

- () Capacitación sobre habilidades gerenciales
- () Gestión de procesos y mejora continua
- () Seguridad y Salud ocupacional
- () Ninguna
- () Otra.....

Cientes

¿Cuántos clientes aproximadamente tiene cada unidad en el día? **Escoja una opción**

- () 50 - 100
- () 110 - 150
- () 160 - 200
- () 210 - 250
- () 260 - 300
- () 310 - 350
- () Más de 350
- () Otro.....

Perspectiva financiera

¿Cuál es el monto aproximado de activos totales (todos los bienes muebles e inmuebles y derechos de la empresa)? **Escoja una opción**

- () \$1.000 - \$12.999,99
- () \$ 13.000 - \$24.999,99
- () \$25.000 - \$36.999,99
- () \$37.000 - \$48.999,99
- () \$49.000 - \$60.999,99



unl

Universidad
Nacional
de Loja

- () \$61.000 - \$72.999,99
- () \$73.000 - \$84.999,99
- () \$85.000 - \$96.999,99
- () Mayor a \$97.000
- () Otra.....

De los activos totales, ¿Qué porcentaje aproximadamente corresponde a activos corrientes (incluye caja, instituciones financieras, cuentas y documentos por cobrar)?

Escoja una opción

- () 1 %-25 %
- () 26%-50 %
- () 51 %- 75 %
- () 76%-100%

¿Cuál es el monto aproximado de pasivos totales (todos, las obligaciones o deudas que tiene usted con terceros a corto y a largo plazo) **Escoja una opción**

- () \$1.000 - \$10.999,099
- () \$11.000 - \$20.999,99
- () \$21.000 - \$30.999,99
- () \$31.000 - \$40.999
- () \$41.000 - \$50.999,99
- () \$51.000 - \$60.999,99
- () \$61.000- \$70.999,99
- () Más de \$71.000

De los pasivos totales, ¿qué porcentaje aproximadamente corresponde a pasivos corrientes (incluye obligaciones con empleados, con el IEES, y otros)? **Escoja una**

opción

- () 1 % - 25 %
- () 26 % - 50 %
- () 51 % - 75 %
- () 76 % - 100 %

¿Cuál es el monto aproximado de ingresos anuales por prestación de servicios? **Escoja una opción**

- () \$1.000 - \$11.999,99
- () \$12.000 - \$22.999,99
- () \$23.000 - \$33.999,99



unl

Universidad
Nacional
de Loja

- () \$34.000- \$44.999,99
- () \$45.000 - \$55.999,99
- () \$56.000- \$66.999,99
- () \$67.000- \$77.999,99
- () \$78.000- \$88.999,99
- () Más de \$ 89.000

¿Cuál es el monto aproximado de gastos anuales (gastos de venta, gastos administrativos, honorarios, seguros, ¿entre otros)? **Escoja una opción**

- () \$1.000 - \$10.999,99
- () \$11.000 - \$20.999,99
- () \$21.000 - \$30.999,99
- () \$31.000 - \$40.999,99
- () \$41.000 - \$50.999,99
- () \$51.000 - \$60.999,99
- () \$61.000 - \$70.999,99
- () \$71.000 - \$80.999,99
- () Más de \$81.000

Procesos internos

¿Qué herramienta han implementado para la mejora de servicio? **Puede escoger varias opciones**

- () Gestión de paradas en puntos estratégicos
- () Gestión de nuevas rutas
- () Renovación e unidades
- () Aplicación de nuevos equipos tecnológicos
- () Todas las anteriores
- () Ninguna

¿Indique el número de rutas establecidas?

.....

¿Indique el número de rutas implementadas?

.....

¿Número de revisiones al año de control al estado de las unidades? **Escoja una opción**

- () Ninguna
- () 1 vez al año
- () 2 veces al año



unl

Universidad
Nacional
de Loja

- () 3 veces al año
() Más de 4 veces al año

¿Cuántas unidades aproximadamente han sido renovadas durante el último año? **Escoja una opción**

- () 1 unidad renovada
() 2 unidades renovadas
() 3 unidades renovadas
() 4 unidades renovadas
() Más de 5 unidades renovadas
() Ninguna

¿Cuántas unidades tienen cámara de seguridad y GPS? **Escoja una opción**

- () 1 - 10 unidades
() 11 - 20 unidades
() 21 - 30 unidades
() 31 - 40 unidades
() más de 41 unidades
() Ninguna

¿Aproximadamente cuantos accidentes de tránsito se han dado durante el último año en las unidades? **Escoja una opción**

- () Ninguna
() 1 - 3
() 4 - 6
() 7 - 9
() Más de 10

Factores de éxito

¿Cuál o cuáles de los siguientes factores encaminan su empresa al éxito? **Puede escoger varias opciones**

- () Calidad de servicio
() Capacitación del personal
() Gestión financiera eficiente
() Seguridad y confianza
() Otro

Gracias por su colaboración

Anexo 3

Matriz factores de éxito

SECTOR ORGANIZACIONAL	PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD	CARACTERÍSTICAS	CONDICIONANTES	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	INDICADORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	INFORMACIÓN REQUERIDA
H49 - División: Transporte por vía terrestre y transporte por tuberías, la cual comprende el transporte de pasajeros y de carga por carretera.	Garantiza la movilidad y el desarrollo urbano orientado al transporte seguro, oportuno y ágil de la ciudad de Loja.	Desarrollo e innovación de las unidades y nuevas rutas	Para crear satisfacción en los clientes	Calidad del servicio	N° accidentes vs N° de unidades (%) N° de revisiones vs N° de unidades N° de unidades renovadas vs total de unidades	Número de accidentes en el año Número de unidades Número de revisiones Número de unidades renovadas en el año
H49.2-Grupo: Otras actividades de transporte por vía terrestre distintas del transporte por ferrocarril.		Implementación de nuevas rutas Seguridad por el ECU 911 y el consorcio de Loja	Para garantizar a los usuarios una movilidad segura y confiable	Transporte seguro y oportuno	N° de rutas establecidas vs N° de rutas implementadas N° de unidades que porta cámaras de seguridad y GPS vs Total de unidades	Número de Clientes al día Número de rutas establecidas Número de rutas implementadas N° de unidades con cámaras de seguridad y GPS
H49.21-Clase: Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre.		Personal altamente capacitado	Para lograr un crecimiento personal, profesional y una mejora en el desempeño laboral	Capacitación del personal	Número de Capacitaciones realizadas vs Número de capacitaciones planificadas	Total de capacitaciones realizadas en el año Total de capacitaciones planificadas
H4921.0 - Subclase: Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre. H4921.01 - Actividad: Transporte urbano de pasajeros con rutas y paradas establecidas.		Eficiencia administrativa y calidad	Para lograr un óptimo manejo de recursos, rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento de la empresa	Gestión Financiera eficiente	Índice de liquidez Activos corrientes/Pasivos corrientes Rotación de Activos Ingresos/Activos totales Razón de endeudamiento Pasivos totales/Activos totales ROA Utilidad neta/Activos totales*100 ROE Utilidad neta/Patrimonio*100	<ul style="list-style-type: none"> • Total de pasivos • Total de activos • % de activos corrientes • % de pasivos corrientes • Ingresos • Gastos

Anexo 4

Estadísticas reales de la perspectiva financiera

Empresas	Socios Encuestados	Activos	Activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	1	31 000	11 780	19 220	6 000	7 280	5 220	23 720	39 500	56 000	-16 500
	2	97 000	12 610	84 390	71 000	9 230	61 770	26 000	58 500	81 000	-22 500
	3	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	4	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	5	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	6	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	7	67 000	8 710	58 290	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	8	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	9	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	10	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	11	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	12	67 000	8 710	58 290	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
Empresa 1	13	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	14	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	15	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	16	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	17	67 000	8 710	58 290	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	18	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	19	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	20	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	21	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	22	67 000	8 710	58 290	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	23	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	24	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	25	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000

Empresas	Socios Encuestados	Activos	Activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	26	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	27	67 000	8 710	58 290	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	28	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	29	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	30	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	31	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	32	67 000	42 210	24 790	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
PM 1		79 187	42 896	36 292	60 531	40 463	20 272	36 794	79 281	64 281	15 000
	33	91 000	11 830	79 170	66 000	8 580	57 420	82 420	58 500	6 000	52 500
	34	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	35	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	36	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	37	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	38	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	39	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	40	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	41	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
Empresa 2	42	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	43	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	44	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	45	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	46	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	47	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	48	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	49	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	50	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	51	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000

Empresas	Socios Encuestados	Activos	Activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	52	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	53	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	54	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	55	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	56	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	57	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
PM 2		66 520	37 448	29 072	50 400	29 472	20 928	37 048	66 660	55 200	11 460
	58	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	59	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	60	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	61	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	62	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	63	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	64	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	65	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	66	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
Empresa 3	67	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	68	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	69	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	70	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	71	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	72	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	73	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	74	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	75	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	76	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	77	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000

Empresas	Socios Encuestados	Activos	Activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	78	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	79	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	80	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	81	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
PM 3		94 000	52 529	41 471	61 000	40 680	20 320	53 320	76 625	56 000	20 625
	82	79 000	10 270	68 730	26 000	9 880	16 120	53 000	6 500	6 000	500
	83	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500
	84	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	13 000	83 500	76 000	7 500
	85	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	86	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	87	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
	88	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500
	89	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	13 000	83 500	76 000	7 500
	90	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	91	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	92	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
Empresa 4	93	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500
	94	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	13 000	83 500	76 000	7 500
	95	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	96	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	97	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
	98	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500
	99	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	13 000	83 500	76 000	7 500
	100	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	101	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	102	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
	103	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500

Empresas	Socios Encuestados	Activos	Activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	104	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	13 000	83 500	76 000	7 500
	105	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	106	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	107	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
	108	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	25 000	72 500	66 000	6 500
	109	79 000	69 520	9 480,00	66 000	25 080	40 920,00	13 000	83 500	76 000	7 500
	110	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	21 000	50 500	56 000	-5 500
	111	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	45 000	89 000	46 000	43 000
	112	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	21 000	50 500	36 000	14 500
PM 4		79 000	46 996	32 004	53 097	25 596	27 501	25 903	67 177	54 387	12 790
PMI		79 482,19	44 878,76	34603,44	56 312,41	33 941,11	22 429,33	37377,78	72544,64	57741,06	14803,58

Nota. Los valores resaltados son valores ajustados de acuerdo a la técnica de Winsorizing.

Anexo 5

Resumen de promedios ajustados de la perspectiva financiera

Empresas	Socios Encuestados	Activos	activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	1	31 000	11 780	19 220	56 000	7 280	5 220	23 720	39 500	56 000	8 000
	2	97 000	12 610	35 890	71 000	9 230	44 230	57 320	58 500	81 000	8 000
	3	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	4	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	5	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	6	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	7	67 000	8 710	35 890	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
Empresa 1	8	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	9	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	10	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	11	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	12	67 000	8 710	35 890	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	13	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	14	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	15	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000

Empresas	Socios Encuestados	Activos	activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	16	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	17	67 000	8 710	35 890	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	18	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	19	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	20	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	21	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	22	67 000	8 710	35 890	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	23	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	24	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	25	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	26	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	27	67 000	8 710	35 890	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
	28	55 000	34 650	20 350	71 000	44 730	26 270	10 270	89 000	81 000	8 000
	29	91 000	57 330	33 670	71 000	62 480	8 520	28 520	89 000	81 000	8 000
	30	91 000	57 330	33 670	56 000	49 280	6 720	41 720	89 000	56 000	33 000
	31	97 000	61 110	35 890	56 000	49 280	6 720	47 720	89 000	66 000	23 000
	32	67 000	42 210	24 790	56 000	7 280	48 720	59 720	50 500	36 000	14 500
PM 1		79 187	42 896	31 276	62 094	40 463	19 723	37 773	79 281	64 281	16 719
	33	91 000	11 830	79 170	66 000	8 580	57 420	82 420	58 500	6 000	52 500
	34	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	35	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	36	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	37	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	38	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	39	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	40	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	41	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
Empresa 2	42	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	43	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	44	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	45	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	46	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	47	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	48	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	49	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	50	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	51	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000

Empresas	Socios Encuestados	Activos	activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	52	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	53	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
	54	31 000	11 780	19 220	36 000	22 680	13 320	8 320	50 500	81 000	-30 500
	55	97 000	85 360	11 640	71 000	44 730	26 270	52 270	89 000	56 000	33 000
	56	79 000	49 770	29 230	56 000	49 280	6 720	29 720	89 000	66 000	23 000
	57	55 000	7 150	47 850	36 000	4 680	31 320	50 320	39 500	26 000	13 500
PM 2		66 520	37 448	29 072	50 400	29 472	20 928	37 048	66 660	55 200	11 460
	58	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	59	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	60	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	61	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	62	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	63	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	64	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	65	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	66	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	67	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	68	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	69	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
Empresa 3	70	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	71	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	72	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	73	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	74	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	75	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	76	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	77	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
	78	91 000	80 080	10 920	66 000	41 580	24 420	49 420	83 500	56 000	27 500
	79	91 000	80 080	10 920	36 000	31 680	4 320	59 320	72 500	46 000	26 500
	80	97 000	36 860	60 140	71 000	62 480	8 520	34 520	83 500	66 000	17 500
	81	97 001	13 095	83 906	71 000	26 980	44 020	70 021	67 000	56 000	11 000
PM 3		94 000	52 529	41 471	61 000	40 680	20 320	53 320	76 625	56 000	20 625
	82	79 000	10 270	68 730	26 000	9 880	16 120	53 920	6 500	36 000	-5 500
	83	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
Empresa 4	84	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	85	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	86	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500

Empresas	Socios Encuestados	Activos	activos corrientes	activos no corrientes	Pasivos	Pasivos corrientes	Pasivos no corrientes	Patrimonio	Ingresos	Gastos	Utilidad
	87	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
	88	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
	89	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	90	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	91	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500
	92	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
	93	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
	94	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	95	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	96	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500
	97	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
	98	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
	99	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	100	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	101	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500
	102	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
	103	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
	104	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	105	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	106	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500
	107	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
	108	91 000	57 330	33 670	66 000	41 580	24 420	49 420	72 500	66 000	6 500
	109	79 000	69 520	9 480	66 000	25 080	40 920	53 920	83 500	76 000	7 500
	110	67 000	25 460	41 540	46 000	17 480	28 520	49 520	50 500	56 000	-5 500
	111	91 000	80 080	10 920	46 000	40 480	5 520	50 520	89 000	46 000	14 500
	112	67 000	8 710	58 290	46 000	5 980	40 020	53 920	50 500	36 000	14 500
PM 4		79 000	46 996	32 004	53 097	25 596	27 501	51 539	67 177	55 355	7 081
PMI		79 482	44 879	33 170	56 759	33 941	22 273	44 753	72 545	58 009	13 714

Nota. Los valores resaltados son valores ajustados de acuerdo a la técnica de Winsorizing con la finalidad de normalizar el conjunto de datos obtenidos.

Anexo 6

Estadísticas reales de los indicadores financieros

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
Empresa 1	1	1,62	14 000	1,27	1,67	-0,53	-0,70	0,19	0,25
	2	1,37	22 620	0,60	2,25	-0,23	-0,87	0,73	2,73
	3	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	2,73

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	4	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	5	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	6	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	7	1,20	9 570	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	8	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	0,94
	9	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	10	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	11	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	12	1,20	9 570	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	13	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	0,94
	14	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	15	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	16	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	17	1,20	9 570	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	18	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	0,94
	19	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	20	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	21	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	22	1,20	9 570	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	23	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	0,94
	24	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	25	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	26	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	27	1,20	9 570	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	28	0,77	-5 920	1,62	8,67	0,15	0,78	1,29	0,94
	29	0,92	25 150	0,98	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	30	1,16	26 950	0,98	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	31	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	32	5,80	-23 930	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
PM 1		1,23	16 020,01	1,04	3,24	0,17	0,43	0,80	1,44
	33	1,38	21 750	0,64	0,71	0,58	0,64	0,73	0,80
	34	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	35	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	36	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	37	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
Empresa 2	38	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	39	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	40	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	41	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	42	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	43	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	44	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	45	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	46	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	47	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	48	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	49	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	50	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	51	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	52	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	53	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	54	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	55	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	56	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	57	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
PM 2		1,25	8 144,55	1,08	2,80	0,00	-0,45	0,81	2,02
	58	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	59	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	60	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	61	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	62	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	63	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	64	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	65	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	66	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	67	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	68	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	69	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
Empresa 3	70	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	71	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	72	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	73	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	74	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	75	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	76	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	77	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	78	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	79	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	80	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	81	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
PM 3		1,38	21 151,48	0,82	1,57	0,22	0,42	0,65	1,25
Empresa 4	82	1,04	52 610	0,75	0,12	0,01	0,01	0,33	0,49

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
83		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
84		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
85		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
86		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
87		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
88		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
89		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
90		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
91		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
92		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
93		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
94		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
95		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
96		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
97		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
98		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
99		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
100		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
101		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
102		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
103		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
104		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
105		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
106		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
107		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
108		1,38	9 250	0,80	2,90	0,07	0,26	0,73	2,64
109		2,77	-31 440	1,06	6,42	0,09	0,58	0,84	5,08
110		1,46	13 020	0,75	2,40	-0,08	-0,26	0,69	2,19
111		1,98	5 400	0,98	1,98	0,47	0,96	0,51	1,02
112		1,46	18 270	0,75	2,40	0,22	0,69	0,69	2,19
PM 4		1,78	4 503,56	0,86	3,12	0,15	0,43	0,68	2,56
PMI		1,42	12 174,11	0,95	2,75	0,14	0,23	0,73	1,84

Nota. Los valores resaltados son valores ajustados de acuerdo a la técnica de Winsorizing.

Anexo 7

Resumen de los promedios de los indicadores financieros

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	1	1,24	14 000	0,92	1,67	0,26	0,34	1,13	2,36
	2	1,37	-8 340	0,75	1,02	0,08	0,14	0,73	1,24
	3	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	4	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	5	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	6	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	7	1,20	-12 830	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	8	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	9	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	10	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	11	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	12	1,20	-12 830	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	13	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	14	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	15	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
Empresa 1	16	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	17	1,20	-12 830	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	18	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	19	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	20	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	21	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	22	1,20	-12 830	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	23	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	24	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	25	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	26	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	27	1,20	-12 830	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
	28	0,77	-5 920	0,92	3,12	0,15	0,78	1,13	2,49
	29	0,92	25 150	0,92	3,12	0,09	0,28	0,78	2,49
	30	1,16	26 950	0,92	2,13	0,36	0,79	0,62	1,34
	31	1,24	29 170	0,92	1,87	0,24	0,48	0,58	1,17
	32	1,24	-23 930	0,75	0,85	0,22	0,24	0,84	0,94
PM 1		1,08	11 553	0,88	2,16	0,21	0,50	0,80	1,69

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	33	1,38	21 750	0,64	0,71	0,58	0,64	0,73	0,80
	34	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	35	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	36	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	37	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	38	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	39	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	40	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	41	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	42	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	43	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	44	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
Empresa 2	45	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	46	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	47	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	48	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	49	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	50	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	51	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	52	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	53	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
	54	0,52	5 900	1,63	6,07	-0,98	-3,67	1,16	4,33
	55	1,91	-14 630	0,92	1,70	0,34	0,63	0,73	1,36
	56	1,01	22 510	1,13	2,99	0,29	0,77	0,71	1,88
	57	1,53	16 530	0,72	0,78	0,25	0,27	0,65	0,72
PM 2		1,25	8 145	1,08	2,80	0,00	-0,45	0,81	2,02
	58	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	59	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	60	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	61	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
Empresa 3	62	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	63	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	64	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	65	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	66	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	67	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	68	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	69	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	70	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	71	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	72	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	73	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	74	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	75	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	76	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	77	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
	78	1,93	-13 500	0,92	1,69	0,30	0,56	0,73	1,34
	79	2,53	6 600	0,80	1,22	0,29	0,45	0,40	0,61
	80	0,59	51 620	0,86	2,42	0,18	0,51	0,73	2,06
	81	0,49	39 886	0,69	0,96	0,11	0,16	0,73	1,01
PM 3		1,38	21 151	0,82	1,57	0,22	0,42	0,65	1,25
	82	1,04	18 270	0,75	0,94	0,07	0,13	0,69	0,48
	83	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	84	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	85	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	86	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
	87	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85
	88	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	89	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	90	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	91	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
Empresa 4	92	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85
	93	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	94	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	95	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	96	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
	97	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85
	98	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	99	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	100	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	101	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
	102	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85

Empresas	Socios Encuestados	Liquidez corriente %	Capital de trabajo	Rotación de Activos	Rotación del Patrimonio	ROA %	ROE %	Endeudamiento %	Solvencia Patrimonial a largo plazo
	103	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	104	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	105	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	106	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
	107	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85
	108	1,38	9 250	0,80	1,47	0,07	0,13	0,73	1,34
	109	1,98	5 400	1,06	1,55	0,09	0,14	0,73	1,22
	110	1,46	13 020	0,75	1,02	0,07	0,13	0,69	0,93
	111	1,98	5 400	0,98	1,76	0,16	0,29	0,69	0,91
	112	1,46	18 270	0,75	0,94	0,22	0,27	0,69	0,85
PM 4		1,63	10 526	0,86	1,33	0,12	0,19	0,70	1,03
PMI		1,33	12 565	0,91	1,95	0,14	0,18	0,74	1,49

Nota. Los valores resaltados son valores ajustados de acuerdo a la técnica de Winsorizing con la finalidad de normalizar el conjunto de datos obtenidos.

Anexo 8

Estadísticas reales de los indicadores no financieros

Empresas	Socios encuestados	N° de rutas establecidas	N° de rutas implementadas	N° de revisiones al año	N° de unidades renovadas durante el último año	N° de unidades con cámara de seguridad y GPS	N° de accidentes de tránsito durante el último año	¿Número de capacitaciones de los socios?	¿Número de capacitaciones del personal administrativo?
	1	121	1	1	5	41	5	2	5
	2	121	1	1	5	41	5	2	2
	3	7	7	1	5	41	1	1	2
	4	17	5	2	5	41	5	8	2
	5	15	5	1	5	41	2	2	5
	6	15	4	1	5	41	5	5	5
	7	34	1	1	5	41	5	4	2
	8	7	7	1	5	41		4	2
Empresa 1	9	17	5	2	5	41	5	8	2
	10	15	5	1	5	41	2	2	5
	11	15	4	1	5	41	5	5	5
	12	34	1	1	5	41	5	2	2
	13	7	7	1	5	41		2	2
	14	17	5	2	5	41	5	2	2
	15	15	5	1	5	41	2	2	5
	16	15	4	1	5	41	5	5	2
	17	34	1	1	5	41	5	2	2

Empresas	Socios encuestados	N° de rutas establecidas	N° de rutas implementadas	N° de revisiones al año	N° de unidades renovadas durante el último año	N° de unidades con cámara de seguridad y GPS	N° de accidentes de tránsito durante el último año	¿Número de capacitaciones de los socios?	¿Número de capacitaciones del personal administrativo?
	18	7	7	1	5	41		2	2
	19	17	5	2	5	41	5	5	2
	20	15	5	1	5	41	2	2	5
	21	15	4	1	5	41	5	5	5
	22	34	1	1	5	41	5	2	2
	23	7	7	1	5	41		2	2
	24	17	5	2	5	41	5	2	2
	25	15	5	1	5	41	2	2	5
	26	15	4	1	5	41	5	5	2
	27	34	1	1	5	41	5	2	2
	28	7	7	1	5	41		2	2
	29	17	5	2	5	41	5	2	2
	30	15	5	1	5	41	2	2	5
	31	15	4	1	5	41	5	5	2
	32	34	1	1	5	41	5	2	2
PM 1		24,06	4,19	1,19	5,00	41,00	4,31	3,09	2,94
	33	121	1	1	5	41	6	2	2
	34	5	5	2	5	41	9	2	5
	35	121	1	1	5	41		2	9
	36	17	4	1	5	41	3	5	8
	37	35	1	1	5	30	6	2	2
	38	5	5	2	5	41	9	2	5
	39	121	1	1	5	41		5	9
	40	17	4	1	5	41	3	5	8
	41	35	1	1	5	30	6	2	2
	42	5	5	2	5	41	9	2	5
Empresa 2	43	121	1	1	5	41		2	9
	44	17	4	1	5	41	3	5	8
	45	35	1	1	5	30	6	2	2
	46	5	5	2	5	41	9	2	5
	47	120	5	1	5	41		2	9
	48	17	4	1	5	41	3	5	8
	49	35	1	1	5	30	6	2	2
	50	5	5	2	5	41	9	2	5
	51	121	1	1	5	41		2	9
	52	17	4	1	5	41	3	5	8
	53	35	1	1	5	30	6	2	2
	54	5	5	2	5	41	9	2	5

Empresas	Socios encuestados	Nº de rutas establecidas	Nº de rutas implementadas	Nº de revisiones al año	Nº de unidades renovadas durante el último año	Nº de unidades con cámara de seguridad y GPS	Nº de accidentes de tránsito durante el último año	¿Número de capacitaciones de los socios?	¿Número de capacitaciones del personal administrativo?
	55	121	1	1	5	41		2	9
	56	17	4	1	5	41	3	5	8
	57	35	1	1	5	30	6	2	2
PM 2		48	3	1	5	38	6	3	6
	58	17	4	1	4	30	3	8	8
	59	13	4	2	4	30	3	2	5
	60	76	4	2	5	30	6	2	5
	61	121	1	2	5	30	6	2	2
	62	17	4	1	4	30	3	8	8
	63	13	4	2	4	30	3	2	5
	64	76	4	2	5	30	6	2	5
	65	121	1	2	5	30	6	2	2
	66	17	4	1	4	30	3	8	8
	67	13	4	2	4	30	3	2	5
	68	76	4	2	5	30	6	2	5
Empresa 3	69	121	1	2	5	30	6	2	2
	70	17	4	1	4	30	3	8	8
	71	13	4	2	4	30	3	2	5
	72	76	4	2	5	30	6	2	5
	73	121	1	2	5	30	6	2	2
	74	17	4	1	4	30	3	8	8
	75	13	4	2	4	30	3	2	5
	76	76	4	2	5	30	6	2	5
	77	121	1	2	5	30	6	2	2
	78	17	4	1	4	30	3	8	8
	79	13	4	2	4	30	3	2	5
	80	76	4	2	5	30	6	2	5
	81	121	1	2	5	30	3	2	2
PM 3		57	3	2	5	30	4	4	5
	82	17	4	1	4	41	5	5	5
	83	3	2	1	4	41	2	5	2
	84	121	1	2	5	41	2	5	8
	85	15	4	2	4	41	2	2	5
Empresa 4	86	17	4	2	5	41	5	9	8
	87	34	7	1	5	41	2	2	2
	88	3	2	1	4	41	2	5	2
	89	121	1	2	5	41	2	5	8
	90	15	4	2	4	41	2	2	5

Empresas	Socios encuestados	N° de rutas establecidas	N° de rutas implementadas	N° de revisiones al año	N° de unidades renovadas durante el último año	N° de unidades con cámara de seguridad y GPS	N° de accidentes de tránsito durante el último año	¿Número de capacitaciones de los socios?	¿Número de capacitaciones del personal administrativo?
91	17	4	2	5	41	5	9	8	
92	34	7	1	5	41	2	2	2	
93	3	2	1	4	41	2	5	2	
94	121	1	2	5	41	2	5	8	
95	15	4	2	4	41	2	2	5	
96	17	4	2	5	41	5	9	8	
97	34	7	1	5	41	2	2	2	
98	3	2	1	4	41	2	5	2	
99	120	4	2	5	41	2	5	8	
100	15	4	2	4	41	2	2	5	
101	17	4	2	5	41	5	9	8	
102	34	7	1	5	41	2	2	2	
103	3	2	1	4	41	2	5	2	
104	121	1	2	5	41	2	5	8	
105	15	4	2	4	41	2	2	5	
106	17	4	2	5	41	5	9	8	
107	34	7	1	5	41	2	2	2	
108	3	2	1	4	41	2	5	2	
109	121	1	2	5	41	2	5	8	
110	15	4	2	4	41	2	2	5	
111	17	4	2	5	41	5	9	8	
112	34	7	1	5	41	2	2	2	
PM 4	37	4	2	5	41	3	5	5	
PMI	40	4	1	5	38	4	4	5	

Nota. Los valores resaltados son valores ajustados de acuerdo a la técnica de Winsorizing.

Anexo 9

Promedios de los indicadores no financieros

Empresa	Socios Encuestados	Tasa de accidentes %	Tasa de control	Transporte seguro %	Tasa de modernización	Transporte oportuno %	N° de capacitaciones de socios	N° de capacitaciones de administrativos
Empresa 1	1	4	0,89	37	4	3	2	5
	2	4	0,89	37	4	3	2	2
	3	0	0,89	37	4	100	1	2
	4	4	0,89	37	4	29	8	2
	5	2	0,89	37	4	33	2	5
	6	4	0,89	37	4	27	5	5
	7	4	0,89	37	4	3	4	2
	8	0	0,89	37	4	100	4	2
	9	4	0,89	37	4	29	8	2
	10	2	0,89	37	4	33	2	5
	11	4	0,89	37	4	27	5	5
	12	4	0,89	37	4	3	2	2
	13	0	0,89	37	4	100	2	2
	14	4	0,89	37	4	29	2	2
	15	2	0,89	37	4	33	2	5
	16	4	0,89	37	4	27	5	2
	17	4	0,89	37	4	3	2	2
	18	0	0,89	37	4	100	2	2
	19	4	0,89	37	4	29	5	2
	20	2	0,89	37	4	33	2	5
	21	4	0,89	37	4	27	5	5
	22	4	0,89	37	4	3	2	2
	23	0	0,89	37	4	100	2	2
	24	4	0,89	37	4	29	2	2
	25	2	0,89	37	4	33	2	5
	26	4	0,89	37	4	27	5	2
	27	4	0,89	37	4	3	2	2
	28	0	0,89	37	4	100	2	2
	29	4	0,89	37	4	29	2	2
	30	2	0,89	37	4	33	2	5
	31	4	0,89	37	4	27	5	2
	32	4	0,89	37	4	3	2	2
PM 1		3	1	37	4	36	3,09	2,94

Empresa	Socios Encuestados	Tasa de accidentes %	Tasa de control	Transporte seguro %	Tasa de modernización	Transporte oportuno %	N° de capacitaciones de socios	N° de capacitaciones de administrativos
	33	5	0,89	37	4	1	2	2
	34	8	1,79	37	4	100	2	5
	35	0	0,89	37	4	1	2	9
	36	3	0,89	37	4	24	5	8
	37	5	0,89	27	4	3	2	2
	38	8	1,79	37	4	100	2	5
	39	0	0,89	37	4	1	5	9
	40	3	0,89	37	4	24	5	8
	41	5	0,89	27	4	3	2	2
	42	8	1,79	37	4	100	2	5
	43	0	0,89	37	4	1	2	9
	44	3	0,89	37	4	24	5	8
Empresa 2	45	5	0,89	27	4	3	2	2
	46	8	1,79	37	4	100	2	5
	47	0	0,89	37	4	4	2	9
	48	3	0,89	37	4	24	5	8
	49	5	0,89	27	4	3	2	2
	50	8	1,79	37	4	100	2	5
	51	0	0,89	37	4	1	2	9
	52	3	0,89	37	4	24	5	8
	53	5	0,89	27	4	3	2	2
	54	8	1,79	37	4	100	2	5
	55	0	0,89	37	4	1	2	9
	56	3	0,89	37	4	24	5	8
	57	5	0,89	27	4	3	2	2
PM 2		4	1,11	34	4	31	2,84	5,84
	58	3	0,89	27	4	24	8	8
	59	3	1,79	27	4	31	2	5
	60	5	1,79	27	4	5	2	5
	61	5	1,79	27	4	1	2	2
Empresa 3	62	3	0,89	27	4	24	8	8
	63	3	1,79	27	4	31	2	5
	64	5	1,79	27	4	5	2	5
	65	5	1,79	27	4	1	2	2
	66	3	0,89	27	4	24	8	8
	67	3	1,79	27	4	31	2	5

Empresa	Socios Encuestados	Tasa de accidentes %	Tasa de control	Transporte seguro %	Tasa de modernización	Transporte oportuno %	N° de capacitaciones de socios	N° de capacitaciones de administrativos
	68	5	1,79	27	4	5	2	5
	69	5	1,79	27	4	1	2	2
	70	3	0,89	27	4	24	8	8
	71	3	1,79	27	4	31	2	5
	72	5	1,79	27	4	5	2	5
	73	5	1,79	27	4	1	2	2
	74	3	0,89	27	4	24	8	8
	75	3	1,79	27	4	31	2	5
	76	5	1,79	27	4	5	2	5
	77	5	1,79	27	4	1	2	2
	78	3	0,89	27	4	24	8	8
	79	3	1,79	27	4	31	2	5
	80	5	1,79	27	4	5	2	5
	81	3	1,79	27	4	1	2	2
PM 3		4	1,56	27	4	15	3,50	5
	82	2	0,89	37	4	24	5	5
	83	2	0,89	37	4	67	5	2
	84	2	1,79	37	4	3	5	8
	85	2	1,79	37	4	27	2	5
	86	2	1,79	37	4	24	9	8
	87	2	0,89	37	4	21	2	2
	88	2	0,89	37	4	67	5	2
	89	2	1,79	37	4	3	5	8
	90	2	1,79	37	4	27	2	5
	91	2	1,79	37	4	24	9	8
Empresa 4	92	2	0,89	37	4	21	2	2
	93	2	0,89	37	4	67	5	2
	94	2	1,79	37	4	3	5	8
	95	2	1,79	37	4	27	2	5
	96	2	1,79	37	4	24	9	8
	97	2	0,89	37	4	21	2	2
	98	2	0,89	37	4	67	5	2
	99	2	1,79	37	4	12	5	8
	100	2	1,79	37	4	27	2	5
	101	2	1,79	37	4	24	9	8
	102	2	0,89	37	4	21	2	2

Empresa	Socios Encuestados	Tasa de accidentes %	Tasa de control	Transporte seguro %	Tasa de modernización	Transporte oportuno %	N° de capacitaciones de socios	N° de capacitaciones de administrativos
	103	2	0,89	37	4	67	5	2
	104	2	1,79	37	4	3	5	8
	105	2	1,79	37	4	27	2	5
	106	2	1,79	37	4	24	9	8
	107	2	0,89	37	4	21	2	2
	108	2	0,89	37	4	67	5	2
	109	2	1,79	37	4	3	5	8
	110	2	1,79	37	4	27	2	5
	111	2	1,79	37	4	24	9	8
	112	2	0,89	37	4	21	2	2
PM 4		2	1,41	37	4	28	4,61	5
PMI		3	1	34	4	28	4	5

Anexo 10

Material de resultados



Las estadísticas son una herramienta de análisis para las empresas, ya que a través de ellas es posible entender sus números y sus resultados. De esta manera, pueden identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos

Autora de la investigación

Yajaira Jhulissa Armijos Armijos

Director del Proyecto de investigación

Carlos Alfredo Rodríguez Armijos



Estadísticas de la industria

Perspectiva clientes	
Nº de clientes por unidad al día	205
Perspectiva talento humano	
Nº de socios	112
Nº de capacitaciones de los socios	4
Perspectiva procesos internos	
Nº de revisiones al año	1
Nº de unidades renovadas durante el último año	5
Nº de accidentes de tránsito durante el último año	4
Perspectiva financiera	
Monto de activos totales	\$79.482,19
Monto de activos corrientes	\$44.878,76
Monto de activos no corrientes	\$33.170,40
Monto de pasivos totales	\$56.758,84
Monto de pasivos corrientes	\$33.941,11
Monto de pasivos no corrientes	\$22.272,72
Monto de Patrimonio	\$44.753,13
Monto de ingresos	\$72.544,64
Monto de gastos	\$58.008,92
Monto de utilidad neta	\$13.714,29

Las 4 perspectivas engloba todos los procesos que las organizaciones requieren para un correcto funcionamiento, debe ser considerados para definir los indicadores claves de la empresa.

¿Sabías qué?

El beneficio de conocer los promedios y estadísticas de la industria del sector permite compararse con los competidores, alcanzar una ventaja competitiva y tomar decisiones basadas en la realidad.



La Universidad Nacional de Loja en su afán de contribuir de manera positiva a la sociedad, está llevando de manera conjunta entre docentes y estudiantes el insigne proyecto de investigación

DIAGNÓSTICO SECTORIAL DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE URBANO E INTERPARROQUIAL



OBJETIVO

Proporcionar los promedios de la Industria a las empresas privadas para que entorne a ello se identifique fortalezas y debilidades que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

Resultados

Promedios de la industria

Los indicadores financieros son herramientas de análisis (cifras, razones financieras, etc) que se utilizan para medir el desempeño de una empresa

Indicador	Promedio	Formulas	Interpretación
Liquidez corriente	1,33	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Por cada dólar que adeuda a corto plazo, tienen disponible 1,33 dólares
Endeudamiento	74%	Pasivo Total/ Activo Total*100	Por cada dólar invertido en activos, el 74% está respaldado por pasivos
Rentabilidad sobre activos	14%	Utilidad neta/Activo*100	Por cada dólar invertido en los activos de la empresa obtienen, un retorno del 14%
Rentabilidad sobre el patrimonio	18%	Utilidad neta/ Patrimonio	Por dólar aportado por los socios, la empresa genera un rentabilidad el 18%

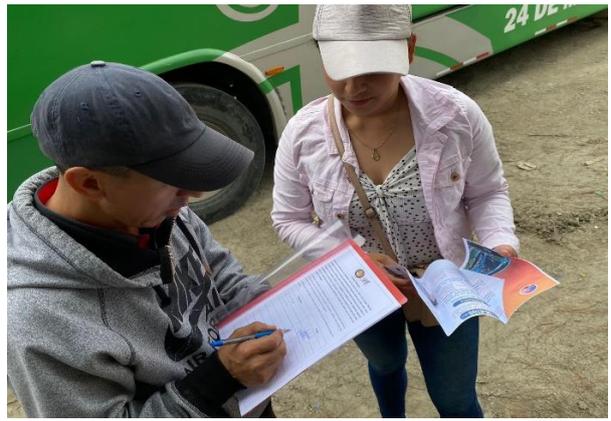
Los indicadores no financieros son medidas utilizadas para evaluar el rendimiento y el impacto de una organización

Indicador	Promedio	Formulas	Interpretación
Tasa de accidentes	3%	Nº accidentes vs Nº de unidades (%)	La tasa de seguridad o frecuencia de accidentes de los vehículos es del 3% sobre el total de unidades
Tasa de control	1	Nº de revisiones vs Nº de unidades	La tasa de eficiencia es el control de mantenimiento de los vehículos
Tasa de modernización	4%	Nº de unidades renovadas vs total de unidades	Las empresas renuevan en un 4% las unidades al año del promedio total de 112 unidades
Tasa de capacitación	4	Nº total de capacitaciones al año	Las empresas dan capacitaciones a los socios en un promedio de 4 veces al año



Los promedios de la industria indica medidas cuantitativas y cualitativas, para evaluar la gestión y desempeño de un sector

Anexo 11
Evidencias fotográficas



Anexo 12
Difusión de resultados

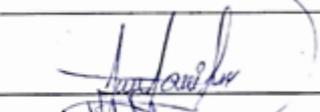
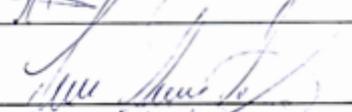
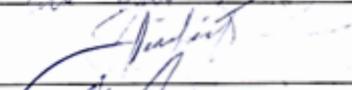


Carrera Finanzas

Registro de socialización de resultados con los actores que operan en la subclase H4921.01 (Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano que pueden abarcar líneas de autobús, tranvía, trolebús, metro, ferrocarril elevado, líneas de transporte entre la ciudad y el aeropuerto o la estación etcétera. El transporte se realiza por rutas establecidas siguiendo normalmente un horario fijo, y el embarque y desembarque de pasajeros en paradas establecidas. Incluye la explotación de funiculares, teleféricos, etcétera, que formen parte del sistema de transporte urbano)

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
24 de Mayo	
24 de Mayo	
Urba Express	
Urba Express	
24 de Mayo	
Cuzibamba	
Urba sur	
Cuzibamba.	
Urba Sur.	

Anexo 13
Traducción



"easy english" School of Languages
Exam Preparation Centre for International Examinations
#CAMBRIDGE #ITEP #PEARSON

MSc. Diego Alejandro Fernández Cando
DIRECTOR ACADÉMICO
"easy english" School of Languages "

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés, del resumen de la Tesis titulada:

"Diagnóstico sectorial de la actividad de transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano e Inter parroquial de la Ciudad de Loja "
Proyecto de Tesis que se encuentra bajo de la Dirección del Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova Ph.D. De la autoría de la estudiante Yajaira Jhulissa Armijos Armijos, con cédula de identidad número 1150007035, egresada de la Carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la persona interesada hacer uso de la presente en lo que estime conveniente

Loja, 30 de Abril de 2024



firmado digitalmente por
DIEGO ALEJANDRO
FERNANDEZ CANDO

MSc. Diego Alejandro Fernández Cando
DIRECTOR ACADÉMICO
"easy english" School of Languages "

¡Aquí sí se aprende!

📍 Dirección: Lauro Guerrero 359 19 y Mercadillo

☎ 072560310

📞 0992464894