



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

## Diagnóstico sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja

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

AUTORA:

Dayanna Valeria Orellana Esparza

DIRECTORA:

Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

## **Certificación**

Loja, 06 de noviembre del 2023

Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración de Trabajo de Integración Curricular denominado: **Diagnóstico sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Finanzas**, de autoría de la estudiante **Dayanna Valeria Orellana Esparza**, con **cédula de identidad** Nro. **1105581852**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación del mismo para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **Autoría**

Yo, **Dayanna Valeria Orellana Esparza**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

### **Firma:**

**Cédula de identidad:** 1105581852

**Fecha:** 06 de noviembre del 2023

**Correo electrónico:** dayanna.orellana@unl.edu.ec

**Teléfono o celular:** 0990240942

**Carta de Autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular**

Yo, **Dayanna Valeria Orellana Esparza**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Diagnóstico sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón 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, a los 06 días del mes de noviembre de dos mil veintitrés.

**Firma:**

**Autora:** Dayanna Valeria Orellana Esparza

**Cédula de identidad:** 1105581852

**Dirección:** Las Pitas II, Fortaleza y Concordia

**Correo electrónico:** dayanna.orellana@unl.edu.ec

**Celular:** 0990240942

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora del trabajo de Integración Curricular**

Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc

## **Dedicatoria**

Dedico ese trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios y a la Virgen del Cisne, quienes han sido mi guía constante a lo largo de mi vida, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para culminar una etapa más en mi vida, enseñándome que todo con esfuerzo y dedicación es posible.

Con un amor inmenso, este logro va dedicado a mis padres, Teresa de Jesús y Jose Adolfo, quienes son mi motor y mayor inspiración para seguir adelante. Su sacrificio, cariño incondicional y apoyo constante han sido la base para lograr mis objetivos, siempre han estado a mi lado, brindándome su apoyo en los momentos en que más necesito. También a mi hermana, Cristina, quien ha sido mi compañía y me ha brindado su apoyo incondicionalmente.

A mis abuelitos, que siempre me han dado palabras de aliento, sus sabios consejos me han guiado con amor y sabiduría, siendo un pilar fundamental para continuar. De la misma forma a mi abuelito en el cielo, quien, desde allí, sé que está orgullosa de mí.

Y a todos mis amigos, quienes con su apoyo y compañía han hecho de esta etapa universitaria una de las más bonitas, llenos de instantes, experiencias y momentos agradables.

*Dayanna Valeria Orellana Esparza*

## **Agradecimiento**

Expreso mis sinceros agradecimientos a Dios por permitirme llegar hasta este punto y guiarme para alcanzar mis objetivos. Agradezco de corazón a mis padres, quienes me han apoyado y motivado en mi formación académica, confiando y creyendo en mí en todo momento.

Así mismo, al concluir este trabajo de investigación, deseo dejar constancia de mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Finanzas, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Con gratitud infinita, a todos los docentes de la carrera de Finanzas, quienes han contribuido con su experiencia, consejos y conocimiento a mi formación a lo largo de cuatro años. En especial, deseo agradecer a la Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc en calidad de directora de tesis, por orientarme con sus conocimientos, por su tiempo y profesionalismo en guiarme de la mejor forma y culminar con éxito el presente trabajo de tesis.

*Dayanna Valeria Orellana Esparza*

## Índice de contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización</b> .....	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>vii</b>
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras .....	xi
Índice de anexos .....	xii
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1 Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico</b> .....	<b>7</b>
4.1. Fundamentos teóricos.....	7
4.1.1. Evidencia internacional.....	7
4.1.2. Evidencia regional .....	7
4.1.3. Evidencia nacional .....	8
4.2. Fundamentos conceptuales.....	8
4.2.1. Diagnóstico sectorial.....	8
4.2.2. Indicadores de desempeño .....	14
4.2.3. Factores claves de éxito .....	15
4.2.4. Promedios de la industria.....	16
4.2.5. Clasificación Industrial Internacional Uniforme .....	17
4.2.6. Sectores de la economía.....	18
4.2.7. Sector del transporte .....	20
4.2.8. Actividad de servicio de taxis.....	22
4.3. Fundamentación legal .....	28
4.3.1. Órganos rectores del sector.....	28
4.3.2. Base legal .....	28
4.4. Marco histórico. ....	29
4.4.1. Historia del transporte.....	29
4.4.2. Historia del servicio de taxi .....	30

<b>5. Metodología .....</b>	<b>31</b>
5.1. Área de estudio.....	31
5.2. Enfoque de la investigación .....	31
5.3. Alcance de la investigación.....	31
5.4. Métodos de investigación.....	32
5.5. Diseño de investigación .....	33
5.6. Técnicas de investigación.....	33
5.7. Población.....	34
5.8. Procedimiento y análisis de datos .....	34
<b>6. Resultados .....</b>	<b>37</b>
6.1. Objetivo 1: Caracterizar las cooperativas y compañías de taxis del cantón Loja para definir los factores claves de éxito del sector empresarial .....	37
6.1.1. Descripción de las particularidades de las cooperativas y compañías de taxis..	37
6.1.2. Estadísticas nacionales del sector del transporte en la actividad de servicio de taxi.....	39
6.1.3. Cuantificación de los actores a nivel provincial .....	40
6.1.4. Definición del perfil y cuantificación del cliente.....	42
6.2. Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño empresarial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para facilitar el acopio de información primaria .....	43
6.2.1. Factores claves de éxito de la actividad de servicio de taxis .....	43
6.2.2. Indicadores de desempeño financiero.....	44
6.2.3. Indicadores de desempeño no financiero.....	47
<b>6.3. Objetivo 3: Determinar las estadísticas y los promedios de la industria de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, con información primaria y secundaria. ....</b>	<b>52</b>
6.3.1. Estadísticas y promedios de la encuesta .....	52
6.3.2. Promedios de los indicadores financieros y no financieros de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja .....	63
<b>7. Discusión .....</b>	<b>80</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>83</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>84</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>85</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>91</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Clasificación de los medios de transporte.....	21
<b>Tabla 2.</b> Diferencias entre Cooperativas y Compañías de taxis.....	25
<b>Tabla 3.</b> Clasificación Industrial Internacional Uniforme del Sector del Transporte .....	38
<b>Tabla 4.</b> Número de empresas dedicadas a la actividad H4922.02 al nivel nacional .....	39
<b>Tabla 5.</b> Ranking nacional de las microempresas que brindan el servicio de taxis según sus activos .....	40
<b>Tabla 6.</b> Número de actores y participación de la actividad servicio de taxi a nivel provincial .....	41
<b>Tabla 7.</b> Número de actores y participación de la actividad servicio de taxi a nivel cantonal.....	41
<b>Tabla 8.</b> Cuantificación y distribución de las empresas dedicadas al servicio de taxis a nivel cantonal.....	42
<b>Tabla 9.</b> Factores claves de éxito en las empresas de servicio de taxi .....	43
<b>Tabla 10.</b> Indicadores de liquidez .....	45
<b>Tabla 11.</b> Indicadores de actividad .....	45
<b>Tabla 12.</b> Indicadores de endeudamiento.....	46
<b>Tabla 13.</b> Indicadores de rentabilidad .....	46
<b>Tabla 14.</b> Indicadores no financieros cuantitativos.....	47
<b>Tabla 15.</b> Indicadores no financieros cualitativos.....	48
<b>Tabla 16.</b> Matriz de indicadores financieros y no financieros en la actividad de servicio de taxis.....	50
<b>Tabla 17.</b> Estadísticas reales desde la perspectiva clientes .....	52
<b>Tabla 18.</b> Estadísticas reales desde la perspectiva recurso humano .....	53
<b>Tabla 19.</b> Estadísticas reales desde la perspectiva procesos internos .....	55
<b>Tabla 20.</b> Estadísticas ajustadas desde la perspectiva financiera.....	57
<b>Tabla 21.</b> Tabla resumen de las estadísticas y promedios por perspectiva .....	58
<b>Tabla 22.</b> Tipos de capacitaciones de socios.....	61
<b>Tabla 23.</b> Tipos de capacitaciones de los administradores capacitaciones de socios .....	62
<b>Tabla 24.</b> Procesos para la mejora de servicios .....	62
<b>Tabla 25.</b> Medios de comunicación utilizados.....	63
<b>Tabla 26.</b> Tabla resumen ajustada de los indicadores por informante de los indicadores financieros.....	71

**Tabla 27.** Tabla resumen ajustada de los indicadores por informante de los indicadores no financieros.....77

**Tabla 28.** Tabla resumen de los promedios de los indicadores financieros y no financieros .79

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Estructura financiera de actividad servicio de taxis .....	60
<b>Figura 2.</b> Estructura económica de actividad servicio de taxis.....	61
<b>Figura 3.</b> Promedio del indicador razón corriente .....	64
<b>Figura 4.</b> Promedio del indicador capital de trabajo .....	65
<b>Figura 5.</b> Promedio del indicador rotación de activos totales.....	65
<b>Figura 6.</b> Promedio del indicador rotación de patrimonio .....	66
<b>Figura 7.</b> Promedio del indicador inversión en publicidad.....	67
<b>Figura 8.</b> Promedio del indicador endeudamiento del activo .....	67
<b>Figura 9.</b> Promedio del indicador endeudamiento del patrimonio.....	68
<b>Figura 10.</b> Promedio del indicador rentabilidad sobre activo.....	69
<b>Figura 11.</b> Promedio del indicador rentabilidad del patrimonio.....	69
<b>Figura 12.</b> Promedio del indicador rentabilidad aporte de socios.....	70
<b>Figura 13.</b> Promedio del indicador tasa de accidentes por vehículo.....	73
<b>Figura 14.</b> Promedio del indicador tasa de control de vehículos .....	74
<b>Figura 15.</b> Promedio del indicador efectividad de innovación .....	74
<b>Figura 16.</b> Promedio del indicador efectividad de modernización .....	75
<b>Figura 17.</b> Promedio del indicador capacitaciones de socios .....	76
<b>Figura 18.</b> Promedio del indicador capacitaciones de directivos.....	76

## Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> Material de sensibilización.....	91
<b>Anexo 2.</b> Modelo de encuesta.....	92
<b>Anexo 3.</b> Estadísticas reales perspectiva financiera .....	97
<b>Anexo 4.</b> Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores financieros .....	98
<b>Anexo 5.</b> Tabla resumen real de los indicadores por informante de los indicadores no financieros.....	99
<b>Anexo 6.</b> Material de resultados .....	101
<b>Anexo 7.</b> Registro de entrega de volante de difusión de resultados .....	102
<b>Anexo 8.</b> Evidencias fotográficas .....	104
<b>Anexo 9.</b> Certificado de traducción .....	106

## **1. Título**

Diagnóstico sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja

## 2. Resumen

El diagnóstico sectorial es una herramienta esencial para evaluar un sector específico, proporciona un análisis detallado de aspectos clave de las organizaciones, facilitando la toma de decisiones informadas y estratégicas. El propósito de esta investigación es realizar un diagnóstico sectorial a las cooperativas y compañías de taxis del cantón Loja, para obtener una visión integral y objetiva del estado actual de las organizaciones, con el fin de proporcionar recomendaciones y directrices para optimizar el funcionamiento y competitividad del sector a través de la eficiencia operativa, la innovación, la calidad del servicio y la rentabilidad en beneficio de sus socios. El proceso metodológico fue mixto y con un alcance de investigación descriptivo, exploratorio y de campo, la técnica de investigación fue la encuesta aplicada a los encargados de las organizaciones que operan en la actividad CIU H4922.02. Los resultados permitieron identificar los factores claves de éxito, indicadores de desempeño financiero y no financiero en el aspecto cuantitativo y cualitativo, los cuales son puntos clave para evaluar y conocer el desarrollo y crecimiento del sector con base en la realidad, considerando estadísticas y promedios de la industria. Finalmente, se concluyó que las empresas tienen un nivel de liquidez de \$2,81; manejan un capital de trabajo de \$13 080,52, hacen uso de manera eficiente de sus activos y patrimonio, obtienen un rendimiento sobre los activos del 7 % y el patrimonio del 11 %, tienen un endeudamiento bajo, mientras que en el aspecto no financiero tienen un 7 % de efectividad en el control de vehículos, un 9 % de efectividad de modernización, la tasa de innovación es mejor con un 14 % y tanto los socios como personal administrativo reciben capacitaciones constantemente garantizando un servicio eficaz.

*Palabras clave:* factores claves de éxito, indicadores de desempeño, promedios de la industria, servicio de taxi

## **2.1 Abstract**

The sector diagnosis is an essential tool to evaluate a specific sector, it provides a detailed analysis of key aspects of organizations, facilitating informed and strategic decision making. The purpose of this research is to carry out a sectoral diagnosis of the cooperatives and taxi companies of the Loja canton, to obtain a comprehensive and objective vision of the current state of the organizations, in order to provide recommendations and guidelines to optimize the operation and competitiveness of the sector. through operational efficiency, innovation, service quality and profitability for the benefit of its partners. The methodological process was mixed and with a descriptive, exploratory and field research scope, the research technique was the survey applied to those in charge of the organizations that operate in the CIU H4922.02 activity. The results allowed us to identify the key success factors, financial and non-financial performance indicators in the quantitative and qualitative aspects, which are key points to evaluate and understand the development and growth of the sector based on reality, considering statistics and averages of the industry. Finally, it was concluded that the companies have a liquidity level of \$2.81; They manage a working capital of \$13 080,52, they make efficient use of their assets and equity, they obtain a return on assets of 7 % and equity of 11 %, they have low debt, while in the non-financial aspect They have a 7 % effectiveness in vehicle control, a 9 % effectiveness in modernization, the innovation rate is better at 14 % and both partners and administrative staff constantly receive training, guaranteeing effective service.

*Keywords:* key success factors, performance indicators, industry averages, taxi service

### **3. Introducción**

El diagnóstico sectorial es un método de análisis que se basa en la evaluación del desempeño, el comportamiento y la dinámica en el que se desarrolla un sector de la economía, busca identificar las características productivas, competitivas y analizar el entorno de las organizaciones

El análisis sectorial es imprescindible para desarrollar estrategias competitivas en una empresa determinada, por lo que es un área de gran interés para los gerentes de las empresas y también para los ejecutivos que se desempeñan y tienen distintas responsabilidades en diferentes áreas de la organización (Fortuny, 2002).

La importancia del diagnóstico radica en que mediante un análisis contribuye al cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, facilitando su crecimiento y desarrollo, siendo una herramienta de dirección (Jaramillo, 2010). De igual manera, Arévalo et al. (2015) mencionan que el diagnóstico es imprescindible bajo la premisa que es importante comprender para resolver, es por ello que se debe estudiar el estado situacional, sea de una comunidad, institución o de una empresa, de manera que se pueda aportar soluciones integrales a los problemas.

En la actualidad, cada vez el mercado está en constante evolución, es por ello por lo que toda empresa debe ajustar sus enfoques de operación y gestión, al logro de la eficiencia y competitividad, siempre tomando en cuenta sus factores claves de éxito, elementos indispensables y únicos de cada sector. Por tal motivo es esencial que tengan conocimiento de su situación actual a través un diagnóstico, siendo evidente la necesidad de realizar este tipo de investigaciones a los sectores económicos, el presente estudio está enfocado en el sector del transporte, en la actividad de servicio de taxis, ya que es un sector estratégico para el desarrollo económico y social.

En Ecuador y en el cantón Loja, no se ha llevado a cabo diagnósticos sectoriales a la actividad de servicio de taxis, debido a que no existe suficiente información acerca de las estadísticas y promedios de la industria, no están definidos los factores de éxito e indicadores de desempeño, que les facilite el logro de sus objetivos, de manera que impide conocer la situación y desenvolvimiento del sector, afectando al posicionamiento y competitividad, y a una toma de decisiones basadas en la realidad, siendo pertinente investigar: ¿En qué condiciones se encuentran las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?

Para poder dar solución a la pregunta de investigación planteada se ejecutan actividades basadas en tres objetivos específicos: 1. Caracterizar las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para definir los factores claves de éxito del sector empresarial, 2. Establecer los indicadores de desempeño empresarial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para facilitar el acopio de información primaria y el 3. Determinar las estadísticas y los promedios de la industria de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, con información primaria y secundaria.

El alcance de la investigación fue a nivel cantonal y en la zona urbana, se accedió a la información de 25 empresas dedicadas a brindar el servicio de taxi. En cuanto a las limitantes para el desarrollo de esta investigación, se sostiene que el proceso de recolección de información fue complejo, ya que al aplicar las encuestas de manera presencial se dificultó tener un contacto directo con algunos gerentes de las empresas debido a que no hacen uso con normalidad de sus instalaciones es por ello que se tuvo que contactar a los representantes para poder realizar el levantamiento de información, vía online, también se recalca que en algunos casos no hubo la colaboración de la población de estudio, los gerentes se mostraban indiferentes a cooperar, dando como consecuencia que los datos proporcionados de ciertas organizaciones pueden que no sean reales, y es por ello, que se presentó valores atípicos; pese a que previamente se realizó una sensibilización brindando información acerca del proyecto y finalmente otra limitante, es la complejidad del estudio debido a que no existen metodologías de cómo realizar un diagnóstico sectorial causando dificultad al desarrollar la investigación.

Finalmente, la presente investigación se estructura de acuerdo a lo propuesto en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja y es de la siguiente manera: un **Título** el cual indica el tema de investigación, un **Resumen** del estudio en español e inglés que consta de una explicación breve del desarrollo de la investigación, la **Introducción** donde se detalla la finalidad e importancia del presente estudio, además, abarca el **Marco Teórico** que incluye investigaciones precedentes, base teórica del estudio, base conceptual y legal que sustenta la investigación, la **Metodología** describe los métodos, técnicas, instrumentos, la población de estudio, el procesamiento de la información, y se plasman los **Resultados** que es el desarrollo y realización de los objetivos, **Discusión** donde se contrasta los resultados alcanzados con los obtenidos en otras investigaciones similares realizando una comparativa, **Conclusiones** de los aspectos más relevantes de la investigación, **Recomendaciones** presentan sugerencias que se pueden adoptar en la práctica y en investigaciones futuras, **Bibliografía** que describe las fuentes de consulta utilizadas en la

investigación, y finalmente los **Anexos** que son los documentos soportes de investigación y evidencias necesarias para fundamentar el trabajo.

## **4. Marco teórico**

### **4.1. Fundamentos teóricos**

#### ***4.1.1. Evidencia internacional***

En un estudio realizado por Campos et al. (2014) llevaron a cabo un diagnóstico estratégico en España, el cual fue aplicado a las empresas de inserción utilizando el método Delphi, con el objetivo de identificar cuáles son las herramientas de gestión y las acciones estratégicas que llevan a cabo, cuáles son las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades mediante la matriz DAFO y qué medidas de mejora se pueden adoptar, para luego proponer instrumentos y acciones estratégicas de carácter cualitativo, que es el enfoque principal del método utilizado, también es considerada como una técnica que se basa en un cuestionario a expertos, tiene una metodología cualitativa, y es apropiada para trabajos exploratorios. Los resultados del diagnóstico estratégico demostraron que las empresas presentan una escala de calificación de sus recursos humanos y una excesiva dependencia financiera de la administración pública.

Ares (2018) en otro estudio, efectúa un diagnóstico al sector caprino de España, para ello usó la metodología SWOT ANALYSIS también conocida como DAFO o FODA, agrupando toda la información en una matriz en dos categorías; de origen interno o externo del propio sector, dentro del primer apartado se enumeraron las fortalezas y debilidades y en el segundo apartado las oportunidades y amenazas. Es una metodología creada a principios de los setenta del siglo pasado y empleada eficazmente en el campo de la estrategia empresarial, considerando y obteniendo los factores internos y externos que afectan a una empresa o al conjunto de un sector.

#### ***4.1.2. Evidencia regional***

En Colombia y otros países de Latinoamérica, aplican la metodología propuesta por el grupo de investigación ARCOSES.

Desde la perspectiva de López et al. (2023) en su estudio mencionan que las variables contempladas para realizar un diagnóstico sectorial son: aspectos generales, descripción de la cadena de valor, factores macroeconómicos, competencia, capital humano, empresas, investigación, innovación y desarrollo, medio ambiente, normatividad y problemáticas, oportunidades y perspectivas, y de acuerdo con la literatura el diseño del grupo ARCOSES es aplicable al sector primario, secundario y terciario.

Así mismo, en otro estudio ejecutado por Franco y López (2021) han utilizado la metodología sugerida por el grupo ARCOSES que se basa en estudiar un sector a través de 10

grupos variables que integran todos los factores que influyen en el comportamiento de un sector de la economía, el trabajo es aplicable a los sectores de la economía colombiana enmarcada en la industria manufacturera, de acuerdo con la Clasificación Industrial Estándar Internacional de las actividades económicas. Sin embargo, actualmente la metodología se aplica a sectores: elaboración de productos alimenticios, fabricación de productos de caucho y plásticos, y de productos farmacéuticos.

#### **4.1.3. Evidencia nacional**

A nivel nacional Osorio y Zambrano (2012) en su estudio realizaron un diagnóstico sectorial al área de los microseguros, en el cual se examina el desarrollo del sector, su estado actual y contribución a la expansión y crecimiento del sector. El objetivo de la investigación es brindar información sobre sus características y beneficios, evaluar el proceso de diseño de productos y marketing y proponer estrategias para promover la oferta, la demanda y la cultura aseguradora. Luego del diagnóstico, recomiendan que se implemente campañas de incidencia, promoción y educación dirigidas a los ciudadanos y aseguradores para promover una verdadera cultura de la responsabilidad en todos los ámbitos de la vida.

Otro diagnóstico ejecutado por Burbano y Fernández (2018) fue al sector agroalimentario, el cual se basó en una aproximación al ecosistema agro emprendedor, definiendo las características principales de los ecosistemas, considerando aspectos sociales y económicos que influyen en el sector, con el fin de identificar los que deberían mejorarse en pro de incrementar el emprendimiento en el mismo, para realizar el estudio han revisado datos estadísticos y han contratado la colaboración de los diferentes agentes que participan en la cadena de valor agroalimentaria en Ecuador, a partir de ello los principales resultados han sido la elaboración de las matrices de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (DAFO) y Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar (CAME), recopilando las limitaciones y potencialidades a ser consideradas para impulsar un emprendimiento más tecnificado en el sector agrario.

## **4.2. Fundamentos conceptuales**

### **4.2.1. Diagnóstico sectorial**

**4.2.1.1. Concepto.** El término diagnóstico incluye su raíz en el vocablo griego ‘gnosis’ que significa conocimiento. Remolina et al. (2015) definen “al diagnóstico como un procedimiento ordenado y sistemático, para conocer de manera clara una situación a partir de observaciones y datos específicos”

Por otro lado, Vidal (2004) señala que:

El diagnóstico es el proceso de comparar dos situaciones, la presente que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve como guía o modelo; el diagnóstico es un medio, no un fin para potenciar los recursos y la capacidad estratégica de una organización, es un insumo para la planeación estratégica que reconoce la existencia de otro, lo que implica que el entorno es diferente de cero, es un componente de la dirección y la planeación estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia, y crecimiento de cualquier clase de organización (p. 25).

El diagnóstico o análisis sectorial es la evaluación de la situación actual en la que se encuentra un sector económico, considerando factores e indicadores característicos de cada industria. Quiroa (2021) indica “que un análisis sectorial permite conocer el nivel de competitividad que tiene una empresa dentro del sector en el que compete”

Los diagnósticos sectoriales ayudan a comprender mejor la naturaleza de los problemas de gestión y las limitaciones de recursos y capacidad; formular estrategias como lineamiento para un proceso de mejora continua; y también tienen como objetivo evaluar las oportunidades y limitaciones de competitividad y crecimiento, a través del análisis de datos, síntesis de investigaciones existentes, así como también el evaluar las leyes, políticas, regulaciones, fortalezas y debilidades de un sector (Garza y Martínez, 2018, como se citó López et al. 2023).

El diagnóstico es una herramienta de construcción y de conocimiento acerca de la realidad de la organización, permite la evaluación del desempeño, el diseño y la implementación de estrategias, y la toma de decisiones, por medio de un análisis interno y externo, identificando las debilidades y fortalezas del sector (Bessa et al., 2012).

**4.2.1.2.Necesidad del diagnóstico sectorial.** En palabras de Beltrán y CasasBuenas (2015) indican que la necesidad de los diagnósticos sectoriales radica en que es fundamental crear una metodología de diagnóstico de la economía de un país que pueda mostrar la situación actual de la misma, que sea capaz de sustentar en bases sólidas las decisiones tomadas en pro del crecimiento económico y productivo y que además permita la aplicación periódica de esta herramienta para medir el progreso de los sectores y su participación en la economía para la formulación de estrategias y acciones de mejora.

Una metodología, además de facilitar un estudio individual para cada sector, deberá buscar una integridad entre los diagnósticos de los diferentes sectores productivos del país, de

tal forma que las políticas que se planteen a partir de los resultados de este, se constituyan en un esfuerzo conjunto que impulse el crecimiento global de una gran parte de la industria si es posible, garantizando que las estrategias individuales no perjudiquen el desarrollo de otro u otros grupos económicos.

**4.2.1.3. Proceso de un diagnóstico sectorial.** Según la Consultoría de Organización Estratégica - CEDEC (2020) para realizar un buen análisis sectorial se debe conocer todas las posibilidades de actuación de una empresa en un determinado sector, es por ello que proporciona claves para hacer un análisis riguroso del sector en el que se compite, y son los siguientes:

- **Analizar el macroentorno:** Consiste en recopilar toda la información sobre el entorno externo de una empresa, desde una perspectiva política, económica, social, tecnológica, medioambiental y legal. Esto permitirá posicionarse y definir el papel de la propia empresa determinando las amenazas y oportunidades del mercado, y buscando una ventaja competitiva para adaptarse a las coyunturas del momento.
- **Identificar a los clientes potenciales:** Conseguir la máxima información sobre los usuarios potenciales, sus necesidades y sus preferencias.
- **Investigar a la competencia:** Es imprescindible tener en cuenta a la competencia, tanto la directa (que ofrece el mismo producto o servicio), como la indirecta (que proporciona alternativas al producto o servicio).
- **Estudiar a los proveedores:** Otro punto importante es el estudio de los proveedores, examinando cuántos son y de qué tamaño, su grado de diferenciación, sus costos, y el posible riesgo de su participación dentro de la empresa
- **Examinar las barreras de entrada y los productos sustitutos:** Identificar las barreras de entrada a la industria y los productos que cubren las mismas, analizar y cuantificar el riesgo de entrada de nuevos competidores

**4.2.1.4. Dimensiones de diagnóstico sectorial.** Un diagnóstico sectorial completo y sólido debe abordar diversas dimensiones para proporcionar una visión integral y detallada de sector, combinando datos cuantitativos y cualitativos de ámbito interno y externo de la organización.

**4.2.1.4.1. Evaluación interna.** Es necesario que las organizaciones realicen un diagnóstico interno, en base a ello, Fred (2003) indica que “todas las empresas poseen fortalezas y debilidades en sus áreas funcionales, un análisis de las fortalezas y debilidades,

junto con las oportunidades y las amenazas y una declaración de la misión, proporcionan una base para establecer objetivos y estrategias” (p.120).

El éxito de la evaluación interna requiere que los gerentes y encargados de todas las áreas funcionales aporten con ideas, experiencias, y su conocimiento. La clave del éxito es la coordinación y entendimiento efectivo entre los gerentes y funcionarios clave de todas las áreas funcionales del negocio (D’Alessio, 2015).

Para realizar la auditoría interna se debe analizar las áreas funcionales que integran el ciclo operativo de la organización, las cuales son:

- **Administración/Gerencia (A):** La gerencia es la responsable de administrar los aspectos operativos y estratégicos, así como de establecer la dirección y estrategia de la organización. Deben manejar los cambios dentro de esta, superando las crisis y asegurando la viabilidad mediante la asignación inteligente de recursos hacia las demás áreas funcionales, dirigidos al cumplimiento de la misión de la organización.
- **Marketing y ventas(M):** Es la orientación empresarial centrada en satisfacer las necesidades de los consumidores a través de la adecuación de la oferta de bienes y servicios de la organización, es una función vital para resaltar ante la competencia y globalización
- **Operaciones y Logística (O):** Esta área es la encargada de ejecutar los procesos para la producción tanto de bienes como de servicios, involucra las funciones de logística, producción, mantenimiento y calidad
- **Finanzas y contabilidad (F):** El área de finanzas es la responsable de adquisición oportuna de recursos financieros necesarios para el funcionamiento de organización
- **Recursos humanos (H):** El recurso humano es el activo más valioso en una organización, moviliza los recursos tangibles e intangibles, manteniendo el ciclo de operaciones y construyendo relaciones que permitan a la organización alcanzar sus objetivos
- **Sistemas de información y comunicaciones (I):** Los sistemas de información y comunicación brindan el soporte para la toma de decisiones gerenciales, la ejecución de los procesos, el cumplimiento de los objetivos de marketing, la asignación de recursos financieros y la integración con clientes y proveedores
- **Tecnología/Investigación y desarrollo (T):** Esta área analiza el desarrollo de nuevos productos, la mejora de calidad y de los procesos, la automatización y los sistemas utilizados para la gestión de la organización

**4.2.1.4.2. Evaluación externa.** D'Alessio (2015) manifiesta que la evaluación externa, denominada también auditoría externa de la gestión estratégica, está enfocada hacia la exploración del entorno y el análisis de la industria. Este procedimiento busca identificar y evaluar las tendencias y eventos que están más allá del control inmediato de la organización.

La evaluación externa proporciona las oportunidades y amenazas de la organización, se conoce la situación de los competidores en el sector, de manera que hay información relevante para la formulación de estrategias, aprovechando las oportunidades y reduciendo las amenazas, conocer los factores clave de éxito del sector y ser competitiva en el mercado (D'Alessio, 2015).

**4.2.1.5. Herramientas para realizar un diagnóstico sectorial.** El diagnóstico sectorial es un proceso para comprender la situación actual de un sector específico o de la industria, proporciona una visión acerca de los desafíos, oportunidades, fortalezas y debilidades del sector, es por ello que se deben combinar varias herramientas y enfoques para obtener una imagen completa y precisa del sector a diagnosticar.

**4.2.1.5.1. Análisis PESTEL.** Según Amador (2022) el análisis es una herramienta que permite a las organizaciones descubrir y evaluar los factores que pueden afectar el negocio en el presente y en el futuro.

Este tipo de análisis se utiliza para evaluar seis factores de origen externo con relación a la organización, a partir del análisis surgen las oportunidades y amenazas.

Los factores del análisis PESTEL para Torres (2019) son:

- **Políticos:** Se analizan los factores asociados a la clase política, que afectan en el desempeño futuro de las empresas y pueden ser: subsidios gubernamentales, política fiscal, cambios en los acuerdos comerciales y posibles cambios en los partidos políticos.
- **Económico:** Se analizan los problemas económicos actuales y futuras que afectan en la ejecución de estrategias, que pueden incluir: ciclos económicos nacionales, políticas económicas del gobierno, las tasas de interés, los ingresos y la inflación.
- **Socio – cultural:** Se analizan factores socioculturales que ayudan a identificar la tendencia de la sociedad actual como: cambios en gustos, cambios en los niveles de ingresos, la conciencia sobre la salud y cambios en el nivel poblacional.
- **Tecnológico:** Análisis de impacto de posibles innovaciones y cambios tecnológicos futuros, que pueden ser fomento de la promoción de las TIC, aparición de nuevas tecnologías relevantes para la empresa.

- Ecológicos: Se analizan los posibles relacionados con la ecología, por ejemplo: leyes de protección ambiental, normas de consumo de energía, conciencia eco social.
- Legales: Se analizan los cambios en la normativa legal relacionada con nuestro proyecto como: licencias, leyes sobre el empleo, derechos de propiedad intelectual, leyes de salud y seguridad laboral, sectores protegidos

**4.2.1.5.2. Análisis de las 5 fuerzas de PORTER.** Las fuerzas de Porter varían según el sector, estas determinan la rentabilidad y se transforman en los elementos más importantes de la elaboración de la estrategia, la estructura del sector es el resultado de un conjunto de características económicas y técnicas que determinan la fortaleza de cada fuerza competitiva (*Harvard Business Review, 2007*).

Según Brume (2017) las 5 fuerzas de Porter son las siguientes:

- Competidores potenciales: Amenaza de nuevos participantes en el mercado. La amenaza dependerá de las barreras de ingreso al sector.
- Proveedores: Poder de negociación de los proveedores. Pueden ejercer poder de negociación imponiendo el precio o la calidad.
- Compradores: Poder de negociación de los clientes. Operan dentro de la industria para imponer precios más bajos o negociar una mayor calidad y más servicios.
- Productos sustitutos: Amenaza de productos sustitutos. Cuanto más atractivos sean los sustitutos, mayor será la restricción sobre las ganancias de la industria
- Rivalidad de la industria: La rivalidad se basa en manipular la propia posición usando tácticas como competencia, fijación de precios, campañas publicitarias, introducción de nuevos productos y mejora del servicio al cliente.

**4.2.1.5.3. Cuadro de mando integral.** Es un instrumento de control de gestión y una herramienta de síntesis de la información más relevante de una actividad con el objetivo que la organización tenga elementos de juicio para la toma de decisiones, se complementa indicadores de medición de resultados de la actuación con indicadores financieros y no financieros de los factores claves que influirán en los resultados del futuro, derivados de la visión y estrategia de la organización (*Cáceres, 2012*).

Las perspectivas del cuadro de mando integral, según Malgioglio et al. (2022) son:

- Financiera: Los indicadores resumen las consecuencias financieras fácilmente medibles de las acciones realizadas, basándose en distintos enfoques: rentabilidad, liquidez, actividad y endeudamiento.

- Clientes: Se identifica los clientes y los segmentos en los que competirá la empresa y las acciones que se tomarán contra ese segmento con métricas que incluyen satisfacción, retención, adquisición de los clientes.
- Procesos internos: Se identifica los procesos clave que permiten a las unidades de negocios ofrecer propuestas de valor, atraer y retener clientes en segmentos seleccionados y cumplir con las expectativas de accionistas de rendimientos financieros superiores.
- Formación y crecimiento: Identifica las estructuras que debe establecer una organización para lograr la mejora y el desarrollo a largo plazo, sus fuentes principales son las personas, los sistemas y los procedimientos de la organización.

#### **4.2.2. Indicadores de desempeño**

Según la Organización Internacional de Trabajo - OIT (2016) un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Los indicadores de desempeño arrojan resultados cuantitativos los cuales muestran los factores de éxito que puede tener una empresa, por tal razón cada uno de los indicadores debe ser seleccionado considerando las características de la organización, y los objetivos de la empresa (Yuan y Chengb, 2012).

Los indicadores sirven a las empresas como herramienta de mejoramiento continuo en la toma de decisiones, lo cual se traduce en una mejor calidad de productos y servicio, estos a su vez, según Beltrán (2005) permiten:

- Los indicadores son estímulos de los miembros de la organización, ya que pueden ser una tarea difícil, lograr objetivos y ayudar a mejorar cada área de la organización.
- Promueve el crecimiento profesional y personal de los miembros de la organización.
- Impulsa procesos de innovación y enriquece el trabajo diario.
- Incrementa la eficacia, eficiencia y productividad de las actividades en todas las áreas de la organización
- Permiten determinar en tiempo real el grado de consecución de las metas y los objetivos planteados en la organización
- A través de ellos es posible identificar áreas o actividades que necesitan ser fortalecidas debido a su comportamiento.
- Identificar las fortalezas que pueden ser utilizadas para posicionar a la organización.

- Aportan información que facilita la priorización según los factores críticos de éxito, las necesidades y las expectativas de los clientes de la organización.
- Desarrolla un estilo de gestión basado en hechos para la toma de decisiones
- Posibilita la reorientación de las políticas y estrategias para la gestión de la organización.

**4.2.2.1. Indicadores financieros.** Son utilizados para dar a conocer datos del desempeño de la organización, datos que en la actualidad son necesarios para pronosticar el futuro de las organizaciones, debido a que una de las principales funciones de este tipo de indicadores es la ayuda que dan a los administradores en el proceso de toma de decisiones (Encarnacao, 2009).

Los principales indicadores son el de liquidez, rotación de activos, margen de utilidad neta, rentabilidad de los activos, estructura de capital, composición de la deuda, entre otros.

Los indicadores o razones financieros permiten obtener información clave para dirigir una organización, evaluar su salud financiera, su capacidad de desarrollo y detectar a tiempo los problemas de financiamiento (Aguirre, 2021).

**4.2.2.2. Indicadores no financieros.** La incorporación de un sistema de medición de desempeño con este tipo de indicadores surge debido a la creciente expansión de empresas, al crecimiento de los mercados, y a raíz de la globalización surgieron nuevas formas de medición para el desempeño organizacional. Algunos de los indicadores no financieros son: satisfacción de los clientes, rotación del personal, horas de capacitación por colaborador, sugerencias, volumen de producción, adquisición de clientes, retención de clientes, entre otros (Barquero et al., 2012).

Los indicadores no financieros, también conocidos como indicadores de rendimiento no financiero, son medidas utilizadas para evaluar y monitorear el rendimiento de una organización o empresa en áreas que no están directamente relacionadas con los aspectos económicos y monetarios.

#### **4.2.3. Factores claves de éxito**

Los factores claves de éxito (FCE) son, para cualquier negocio, un número limitado de áreas en las que los resultados, si estos son satisfactorios, garantizarán un rendimiento competitivo exitoso para la organización. Estas son áreas clave donde las cosas tienen que ir bien para que el negocio prospere, y si el desempeño en estas áreas no son los adecuados, los esfuerzos de la organización durante un período no estarán definidos, los objetivos de gestión no podrán ser alcanzados. El objetivo o el reto consiste en identificar y determinar FCE

concreto, para ello se emplea la metodología teórica-empírica, la parte teórica consiste en una revisión de literatura y análisis de casos asociándose con un conjunto de indicadores que permitan la medición y evaluación del rendimiento, y la parte empírica que lo validan mediante la aplicación de la metodología Delphi (Ferrerías, 2010).

Los factores críticos de éxito son considerados una estrategia de competitividad en la implementación de proyectos de mejora continua, son una fuente impulsadora y reguladora del poder de adaptación, a través de centrarse en lo más importante estratégicamente y enfocarse en la aplicación correcta de los recursos para la creación de una ventaja competitiva (López et al., 2009).

Según Leidecker y Bruno (1984) la identificación de los FCE puede realizarse mediante cualquiera de las ocho técnicas siguientes: análisis ambiental, análisis de la estructura de la industria, opinión de expertos en la industria/negocio, análisis de la competencia, análisis de firma de líder en la industria, evaluación de la empresa, factores temporales e intuitivos, y el impacto de mercado sobre utilidades.

#### **4.2.4. Promedios de la industria**

Los promedios de la industria se utilizan normalmente para poder comparar organizaciones que pertenecen al mismo sector, por lo tanto, para medir el nivel de competitividad.

La competitividad puede medirse a través de indicadores como la rentabilidad, costos de producción, productividad y cuota de mercado, y comparándolos con los de sus competidores. La medida de la competitividad, utilizando indicadores es importante en una economía de mercado ya que se puede determinar la situación de la empresa respecto a la de sus competidores y tomar decisiones en consecuencia.

Según la United Nations Statistics Division - UNSD (s.f) el trabajo sobre estadísticas industriales dentro de la División de Estadísticas de las Naciones Unidas incluía la producción de productos comparables a nivel mundial e información estadística y el desarrollo de metodología para medir adecuadamente la industria del sector.

Estos datos ayudan a los legisladores, empresas, académicos y otros a medir el valor absoluto niveles de producción de los diversos productos básicos en cada país, así como las tendencias a corto y largo plazo en términos absolutos. Los datos también ofrecen información sobre las principales características de la economía de los países (United Nations Statistics Division, s.f).

#### **4.2.5. Clasificación Industrial Internacional Uniforme**

**4.2.5.1. Concepto.** La Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) es la clasificación internacional de referencia de las actividades económicas. Su principal función es facilitar un conjunto de categorías de actividad que pueda utilizarse para la elaboración de estadísticas de acuerdo a las actividades. Desde la aprobación de la versión original de la CIIU en 1948, la mayoría de los países del mundo han usado la CIIU o han elaborado clasificaciones nacionales derivadas de ella. Por consiguiente, la CIIU ha proporcionado orientación a los países para elaborar las clasificaciones nacionales de actividades, siendo una herramienta importante para la comparación de datos estadísticos sobre actividades económicas al nivel internacional (Organizaciones de las Naciones Unidas [ONU], 2009).

Los objetivos del CIIU son:

- Servir como herramienta en el proceso de preparación de estadísticas para cada sector económico y proporciona un marco para comparaciones internacionales, entre países y nacional, de todas las actividades económicas
- Capacidad para clasificar las unidades estadísticas según la actividad económica principal
- Cubre la estructura económica de un país a través de una amplia gama de actividades
- Recopila información estadística sobre la estructura de la economía nacional

**4.2.5.2. Estructura de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme.** La estructura general de la CIIU va orientada hacia las actividades económicas, sin embargo, para llegar a estas se parte de un nivel mayor que se denomina sección, que hace referencia a los sectores de la economía. Luego estas grandes secciones se clasifican en Divisiones o actividades agrupadas que, aunque pertenecen a un mismo sector económico, se caracterizan por guardar características homogéneas en el uso de los bienes producidos y los servicios prestados, los insumos, el proceso y la tecnología utilizada. Adicionalmente, estas Divisiones se fraccionan en Grupos que constituyen categorías de actividades organizadas en una división de manera más especializada y homogénea. Finalmente, los grupos se dividen en clases, que es la categoría más detallada de la clasificación CIIU y representan actividades específicas (ONU, 2009).

De manera general, la CIIU tiene 21 secciones (sectores), 62 divisiones (subsectores), 185 grupos (rama de actividad) y 439 (actividades)

**4.2.5.3. Clasificación Industrial Internacional Uniforme en Ecuador.** La mayoría de los países usan directamente el CIIU o han elaborado clasificaciones nacionales derivadas de ella. En Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos adaptó el CIIU en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (**Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2017**).

El Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC (2010) menciona algunos antecedentes históricos del CIIU, los cuales son:

- La segunda edición se publicó en 1968 y ha sido utilizada por las unidades nacionales y el INEC desde la década de 1980. Sin embargo, la aplicación de estas nomenclaturas era limitada y su distribución no rebasaba los límites de su entorno, por lo que cada organismo creaba su propia nomenclatura según sus necesidades
- El INEC, como organismo coordinador de los sistemas estadísticos nacionales, estableció el Sistema Armonizado de Nomenclatura de Características Económicas en 1995, que ha estandarizado con éxito la codificación entre organismos desde la tercera revisión de la CIIU
- Una actualización de la tercera revisión de la CIIU —la revisión 3.1 se la realiza en el 2005.
- La CIIU-Revisión 4 se publicó en español en el 2009

De manera que el CIIU lo utilizan para clasificar a las unidades de producción, dentro de un sector, según la actividad económica principal que desarrolle cada organización.

#### **4.2.6. Sectores de la economía**

**4.2.6.1. Concepto.** Un sector se define como una configuración jerárquica de empresas y organizaciones que colectivamente abordan un conjunto de necesidades individuales u entidades similares. Los sectores se desagregan en subsectores e industrias donde los agregados de nivel superior dependen de los agregados de nivel inferior para los productos y servicios de entrada (Dalziel, 2007).

**4.2.6.2. Clasificación.** El sector se clasifica de acuerdo con varias perspectivas y son:

**4.2.6.2.1. De acuerdo con el sector económico.** Beltrán y CasasBuenas (2015) clasifican a los sectores productivos en cinco grupos:

- Sector primario: Implica la producción de materia prima obtenida directamente de la naturaleza.
- Sector secundario: El que transforma materias primas en productos semielaborados o terminados durante el proceso de fabricación o construcción.

- Sector terciario: Sector de servicios.
- Sector cuaternario: Presta servicios intelectuales de alto nivel como son la investigación, el desarrollo, la innovación y la información.
- Sector quinario: En este sector se incluyen los altos ejecutivos o funcionarios del gobierno, la ciencia, las universidades, las organizaciones sin fines de lucro, la salud, la cultura y los medios de comunicación.

**4.2.6.2.2. De acuerdo con la actividad.** Las empresas pueden clasificar de acuerdo con la actividad que desarrollan, y de acuerdo a la Corporación Universitaria de Asturias (2014) están divididas de la siguiente manera.

- Industriales: La actividad básica de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante el procesamiento y/o extracción de materias primas.
- Agropecuarias: Su función es desarrollar la agricultura y la ganadería, que forma parte del primer sector de la economía nacional.
- Comerciales: Es una empresa intermediaria entre los productores y consumidores, tienen como función principal es la compra y venta de productos terminados, y pueden ser mayoristas, menudeo, minoristas y comisionistas.
- Servicios: Son aquellas que prestan servicio a la comunidad, a otras empresas públicas o privadas, las cuales pueden tener o no fines lucrativos, y pueden ser de servicios públicos, privados, transporte, turismo, instituciones financieras, educación, entre otros.

**4.2.6.2.3. De acuerdo con el tamaño.** Uno de los criterios más utilizados para clasificar a las empresas es de acuerdo con el tamaño, y se establece que puede ser pequeña, mediana o grande. Con base a ello, la Corporación Universitaria de Asturias (2014) indica algunos criterios para determinar a qué tipo de empresa puede pertenecer una organización.

- Criterio financiero: El tamaño se determina por el monto de su capital.
- Criterio del Personal Ocupado: Este criterio define a las pequeñas empresas como empresas con menos de 250 empleados, medianas empresas con 250 a 1 000 empleados y grandes empresas con más de 1 000 empleados
- Criterios de las Ventas: Establece el tamaño de la empresa con base a los mercados que atiende y el volumen de ventas. Según este estándar, una empresa es pequeña si sus ventas son nacionales; medio si sus ventas son a nacional; y en promedio, si sus ventas son internacionales, nacionales y locales, es una empresa grande.

- Por el Nivel Tecnológico: Las empresas grandes son empresas altamente mecanizadas y/o sistemáticas con procesos altamente técnicas.
- Criterios de la Producción: Este criterio se refiere al grado de uso de la tecnología, contenida en los procesos existente en el desarrollo de la producción.
- Criterios de Constitución Legal: De acuerdo al régimen jurídico de constitución de una sociedad, ésta se puede dividir en: Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad en Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones, entre otros.

**4.2.6.2.4. De acuerdo con la propiedad de capital.** Según Rojas (s.f) la propiedad de capital de una empresa permite establecer tres tipos distintos:

- Empresas privadas cuando la propiedad y el control está a cargo de particulares.
- Empresas públicas cuando el capital y el control están en manos del Estado.
- Empresas mixtas cuando la propiedad se comparte entre los encargados y el Estado.

#### **4.2.7. Sector del transporte**

**4.2.7.1. Concepto.** El transporte es una parte importante de la planificación y gestión logística integrada que permite el desplazamiento de las materias primas, productos terminados e incluso personas utilizando una cadena de transporte diseñada complete la entrega local a un menor tiempo y costo posible, tanto al nivel local, regional, nacional o internacional (**González, 2016**).

El transporte es una actividad que involucra importantes variables sociales que afectan la distribución del ingreso y la equidad social, y debe lidiar con factores externos que afectan a todas las poblaciones y muchas veces son difíciles de medir, como el tiempo, la comodidad y la vida humana (Palacios, 2016).

El transporte es un elemento esencial en la economía, especialmente dentro del proceso de globalización, por ser un factor determinante en la competitividad de los productos y servicios que cada país ofrece en los mercados, por su contribución en la producción industrial y agrícola, y sobre todo por su aporte al incremento del bienestar individual al facilitar la movilidad y accesibilidad a servicios básicos (Ministerio del Transporte, 2005).

**4.2.7.2. Clasificación.** El transporte es una actividad fundamental en la sociedad moderna y es crucial para el comercio, la economía y la conectividad global, el transporte se puede clasificar en diversidad modalidades. Según Quintero y Quintero (2015) los medios de transporte se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 1***Clasificación de los medios de transporte*

<b>Modo</b>	<b>Medio</b>	<b>Unidades transportadas</b>
Terrestre	Carretero	Automóvil, Bus, Bus Metropolitano, Camión, Motocicleta, Bicicleta
	Ferrovionario	Tren, Metro, Tranvía, Tren de Alta Velocidad
	Cables	Teleférico, Ferrocarril Funicular, Telecabina. Funicular
Aéreo	Aéreo Aerodinos	Aviones, Helicópteros
	Aéreo Aerostatos	Globo Aerostático, Dirigible
Acuático	Fluvial	Transbordador o Ferry

*Nota:* Datos tomados de Quintero y Quintero (2015).

**4.2.7.3. Transporte en la economía ecuatoriana.** En Ecuador, el sector de transporte y almacenamiento consta de 9 662 empresas, el 13,4 % del número total de empresas y aproximadamente un 4,2 % en el total de ingresos del sector privado. Su aporte al PIB es de 6,4 %, ubicándose el transporte de carga por tierra y el aéreo de pasajeros y carga como las actividades más importantes en el sector (**EKOS, 2021**).

Según datos de la Cámara Marítima del Ecuador (2022) respecto a la división del sector transporte y carga por tipo aéreo, marítimo y terrestre, este último representó el 52 % en el total de los ingresos generados al primer semestre de 2022, seguido por el transporte marítimo con 40 %, y, finalmente, el transporte aéreo con el 8 %.

De acuerdo a la Cámara Marítima del Ecuador (2022) el sector de transporte y almacenamiento es responsable de generar el 5,3 % del empleo general en junio del 2022, en el cual el 38,2 % del empleo total corresponde a empleo adecuado, lo cual indica que cerca de 4 de cada 10 trabajadores del sector poseen pleno empleo, frente a 3 de cada 10 que tienen a nivel general.

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

- **Carreteras:** El conjunto de carreteras y caminos de Ecuador se conoce como la Red Vial Nacional, la misma que se forma por el conjunto de caminos de propiedad pública sujetos a la normatividad y marco institucional vigente. Está integrada por la Red Vial Estatal, Provincial y Cantonal.
- **Puerto:** El Ecuador está junto al Océano Pacífico y en un litoral pequeño con seis puertos que, con el paso del tiempo, se han especializado en sus actividades. Puerto Bolívar es bananero y cacaoero; Guayaquil opera con carga de exportación e

importación; Manta es puerto turístico y pesquero; Esmeraldas tiene un puerto especializado en petróleo (Balao) y otro de carga general.

- Transporte aéreo: Existen dos aeropuertos internacionales en el país: el Mariscal Sucre en Quito y el José Joaquín de Olmedo en Guayaquil. Las instalaciones de Latacunga y Manta se consideran aeropuertos alternos. Adicionalmente, el Ecuador cuenta con otros aeropuertos complementarios como los de Cuenca, Portoviejo, Machala, Baltra y Lago Agrio, que unen a las diversas ciudades del país.

Los modos de transporte activo desempeñan un papel importante en el desarrollo de sistemas de transporte sostenibles, al hacer que las ciudades sean accesibles, seguras, inclusivas y verdes, también es un factor relevante en el crecimiento económico, el sector del transporte cada vez debe garantizar que todos tengan una movilidad eficiente, segura y asequible (Rivas y Serebrisky, 2021).

#### **4.2.8. Actividad de servicio de taxis.**

**4.2.8.1. Concepto.** Es un vehículo de alquiler con conductor (taxista), que lleva asociada a una licencia de conducir y contratado para el transporte de uno o más pasajeros. Es un medio de transporte público donde el usuario decide dónde subir y bajar, a diferencia de otros medios de transporte, público como el metro, el tranvía o las líneas de autobús, los taxis prestan un servicio puerta (**Instituto Nacional de Estadística, 2023**).

La industria del taxi juega un papel importante en los sistemas de transporte urbano, tanto en términos económicos como de movilidad. En el primer caso, genera empleo a un gran número de personas. En el caso de movilidad, se trata de un medio de transporte flexible capaz de permitir el acceso a cualquier destino.

De acuerdo a Zona Legal (2022) indica que en el reglamento transporte de pasajeros en taxi convencional y ejecutivo, en el Art 8, que el servicio que prestan las unidades de taxis se clasifica en:

- Servicio convencional: Consiste en el traslado de personas de un lugar a otro dentro del área urbana, en vehículos de color amarillo, equipados para el transporte de pasajeros con capacidad de hasta 5 pasajeros, incluido el conductor. La prestación de este servicio será responsabilidad legal de la empresa o cooperativa y aprobados para este fin.
- Servicio ejecutivo: Es el servicio de transporte comercial que presta el servicio a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, y consiste en el traslado

de personas en vehículos de color amarillo y se lo contrata únicamente a través de medios de telecomunicaciones establecidos y autorizados.

**4.2.8.2. Categorización en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme.** De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, el transporte pertenece a la sección H, la cual comprende las actividades de transporte de pasajeros o de carga, regular o no regular, por ferrocarril, por carretera, por vía acuática y por vía aérea, y de carga por tuberías, así como actividades conexas como servicio de terminal y de estacionamiento, de manipulación y almacenamiento de la carga, etc. Incluye también el alquiler de equipo de transporte con conductor u operador, y las actividades postales y de mensajería.

- H49 - División: Transporte por vía terrestre y transporte por tuberías, la cual comprende el transporte de pasajeros y de carga por carretera y por ferrocarril y el transporte de carga por tuberías.
- H492 - Grupo: Otras actividades de transporte por vía terrestre, este grupo comprende todas las actividades de transporte terrestre distintas del transporte por ferrocarril. No obstante, se incluye el transporte por ferrocarril.
- H4922 - Clase: Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre
- H49220 - Subclase: Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre
- H492202 - Actividad: Servicio de taxis

**4.2.8.3. Cooperativas de taxis de transporte terrestre.** Según la Ley de la Economía, Popular y Solidaria (2012), en su Art 34 indica que las cooperativas son:

Son las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, autogestionadas democráticamente por sus socios, que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, a través de una empresa administrada en común que busca el beneficio inmediato de sus integrantes e inmediato de la comunidad (p.10).

El sector del transporte pertenece al Sector Económico, Popular y Solidario segmento del Sistema Financiero Nacional, ya que son organizaciones del sector Cooperativista.

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Economía, Popular y Solidaria (2011) en el Art 1 menciona que:

La economía, popular y solidaria, es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y

servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (p. 3).

Iza (2018) manifiesta que la Economía Popular y Solidaria se ha instituido en un modelo de desarrollo económico y social para los integrantes de las organizaciones populares y solidarias, y que las cooperativas financieras y no financieras están integradas por organizaciones de ahorro y crédito, vivienda, consumo, transporte, producción y otros servicios.

**4.2.8.4. Compañías de taxis de transporte terrestre.** De acuerdo con la Ley de Compañías del Ecuador (2023) en su Art 1, define a una compañía como:

Las compañías se constituyen por contrato, entre dos o más personas naturales o jurídicas que unen sus capitales, trabajo o conocimiento para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades, o por acto unilateral, por una sola persona natural o jurídica que destina aportes de capital para emprender en operaciones mercantiles de manera individual y participar de sus utilidades (p.1).

En otras palabras, una compañía es una entidad legal y económica formada por una o más personas, con el propósito de llevar a cabo actividades comerciales, industriales o de servicios con el objetivo de obtener beneficios.

Las compañías pueden tener diferentes estructuras legales y organizativas, algunas de las formas más comunes de compañías y teniendo en cuenta la Ley de Compañías, en su Art 2, indica los siguientes tipos:

- Compañía en nombre colectivo
- Compañía en comandita simple y dividida por acciones
- Compañía de responsabilidad limitada Cia. Ltda
- Compañía Anónima S.A o C.A
- Compañía de economía mixta.

**4.2.8.5. Diferencias entre Cooperativas y Compañías de taxis.** En base a la conceptualización indicada anteriormente, la principal diferencia entre las dos modalidades de asociaciones es que las cooperativas están integradas por socios que se unen de forma que todos los miembros constituyen partes iguales dentro de la organización. Esta situación difiere de las compañías, donde a mayor contribución, mayor responsabilidad y beneficios. A continuación, se detallan algunas diferencias:

**Tabla 2***Diferencias entre Cooperativas y Compañías de taxis*

<b>Cooperativa de taxis</b>	<b>Compañías de taxis</b>
Las cooperativistas buscan solucionar sus necesidades económicas, sociales y culturales	Los empresarios buscan obtener beneficios monetarios
Con los excedentes se beneficia la Cooperativa y, por tanto, sus socios	Con la ganancia se beneficia sólo el empresario
Su principal objetivo es satisfacer las necesidades que motivaron la Cooperativa	Su principal objetivo es el aumentar beneficios
Los beneficios que no tienen por qué ser monetarios se distribuyen entre los socios o se reinvierten en la cooperativa, según estatutos	Los beneficios se distribuyen entre los accionistas
Órgano de gobierno: los socios, a través de las Asambleas, quienes nombran el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia y Gerente	Órgano de gobierno: El accionariado a través de la Junta general de accionistas, quienes nombran además el presidente, Gerente y Comisario de Vigilancia
Los socios que deben ser los trabajadores tienen voz y voto en las Asambleas	Los trabajadores no tienen poder
El número de socios es limitado de conformidad al título habilitante otorgado por el Municipio de Loja Cooperativas de taxis	El número de socios es limitado de conformidad al título habilitante otorgado por el Municipio de Loja Compañías de taxis
Los objetivos son dependientes de las necesidades de los socios	Los objetivos son independientes del socio
Entidad que regula y controla la prestación del servicio: Municipio de Loja	Entidad que planifica y regula la prestación del servicio: Municipio de Loja
Órgano de control de funcionamiento administrativo interno: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Órgano de control de funcionamiento: Superintendencia de Compañías

*Nota:* Datos tomados de Jaramillo (2017)

#### **4.2.8.6. Implementos utilizados en el servicio de taxis en el cantón Loja**

**4.2.8.6.1. Taxímetro.** La palabra taxímetro está formada por las palabras griegas  $\tau\acute{\alpha}\xi\tau\iota\varsigma$ , que significa “tasa” y metro, que significa “medir”, surge en 1981 y fue patentado por el alemán Friedrich Wilhelm Bruhn, con el objetivo de utilizar un dispositivo mecánico para medir el tiempo y la distancia recorrida por los coches, y así calcular la tarifa que debe pagar un pasajero de acuerdo con el desplazamiento realizado durante su trayecto (*Teletaxi Sevilla, 2022*).

En el cantón de Loja, el taxímetro está conectado a un letrero luminoso que va en la parte superior del vehículo, parte superior de la burbuja, el cual indica si el taxi se encuentra libre u ocupado. Para mejorar el uso del taxímetro se complementa con otros accesorios como

son: la impresora de recibos para el pasajero, una función para controlar la recaudación y detectar fraudes de los conductores por medio de tickets o computadoras, un sistema de comunicación GPRS, un sensor de asiento, cobro por tarjeta de crédito o prepago. El taxímetro dispone de varias etapas de funcionamiento que se repiten cíclicamente durante el periodo de trabajo, los cuales son:

- Libre: Es cuando el taxi está vacío esperando clientes. Dispone de la luz naranja encendida en el letrero luminoso.
- Ocupado: Es cuando comienza un viaje y se apaga la luz naranja, y se enciende la luz verde del letrero luminoso.

Jaramillo (2017) indica que, para medir la distancia, el taxímetro básicamente cuenta las vueltas que da la rueda del vehículo, considerando lo siguiente:

- Distancia en vehículos antiguos: Llevan un sensor de distancia que traduce el movimiento mecánico en señales electrónicas que se envían en al taxímetro
- Distancia en vehículos nuevos: Disponen de un sensor de velocidad que emite una señal de pulsos que se derivan hacia un sensor de toma, se adapta la señal para el taxímetro.

**4.2.8.6.2. Tarifa.** La tarifa del taxi es el precio que pagan los usuarios de un servicio público al concesionario, a cambio de la prestación del servicio. Esta tarifa es fijada, en principio, libremente por el concesionario. Sin embargo, en los casos que lo determina la ley, la administración fija - generalmente en colaboración con el concesionario - un precio máximo o tarifa legal (*Guamán, 2016*).

La tarifa para cada demandante del servicio es definida a través de un taxímetro. El Concejo Cantonal de Loja (2015) a través de la Reforma de Homologación de la Ordenanza que definió las tarifas del servicio de taxi convencional y ejecutivo en el Art 1 y 2, respectivamente indica lo siguiente:

- Tarifa durante el día: Tarifa mínima: USD \$ 1.25 (Un dólar con veinticinco centavos), Arranque: USD \$ 0.40 (Cuarenta centavos de dólar), kilómetro recorrido: USD \$ 0.33 (Treinta y tres centavos de dólar) y minuto de espera: USD \$ 0.07 (Siete centavos de dólar). El taxímetro se programará de tal manera que la tarifa durante el día se active a partir de 06h00 y concluya a las 19h00 (p. 2).
- Tarifa durante la noche: Tarifa mínima: USD \$ 1.40 (Un dólar con cuarenta centavos), arranque: USD \$ 0.50 (Cincuenta centavos de dólar), kilómetro recorrido: USD \$ 0.35 (Treinta y cinco centavos de dólar) y minuto de espera: USD

\$ 0.08 (Ocho centavos de dólar). El taxímetro se programará de tal manera que la tarifa durante la noche se active a partir de las 19h01 hasta las 05h59 del día siguiente (p.2).

**4.2.8.6.3. Kit de seguridad.** Los taxis cuentan con un kit de seguridad a raíz de la iniciativa del Gobierno Nacional y una medida implementada por la Agencia Nacional de Tránsito y el Sistema Integrado de Seguridad Ecu911, en un proyecto denominado “Transporte Seguro” que tiene como objetivo disminuir los índices delincuenciales, mejorando la seguridad vial y ciudadana de todos los usuarios del transporte terrestre (Servicio Integrado de Seguridad Ecu911, 2023).

El kit de seguridad es un conjunto de dispositivos tecnológicos que permiten rastrear y realizar acciones de alarma, se compone de un grabador digital de video móvil, GPS, cámaras de video infrarroja con video, UPS, y botones de auxilio.

**4.2.8.6.4. Aplicativos móviles.** En la actualidad la tecnología ha avanzado a pasos agigantados, facilitando la creación de un sin número de herramientas que ayudan a mejorar la calidad de vida, un claro ejemplo es las aplicaciones móviles que tienen como fin informar, organizar y comunicar (Vallejo, 2019). Las aplicaciones utilizadas para solicitar o atender una carrera de taxis tiene sus características desde las perspectivas de uso del usuario o conductor.

En la ciudad de Loja, los taxis deberán laborar únicamente con los aplicativos móviles, TSL y KTAXI

- Ktaxi: Es un aplicativo móvil y web administrado por Kradac Cía. Ltda. con varios tipos de servicio: Abordar significa que el cliente se encuentra dentro del vehículo; Carrera es el trayecto para el cual se solicita el taxi, tiene un punto de partida y un punto de finalización; Conductor es toda persona quien, de manera habitual y directa, ofrece el servicio de traslado de personas o productos a través del sistema; Finalizar carrera significa que el vehículo solicitado ha llegado al punto de finalización de la carrera; el producto es el bien de consumo solicitado a través de la aplicación; Solicitud de Taxi es el pedido de un vehículo (taxi) a una dirección específica y los usuarios son toda persona natural que se registra como cliente en la plataforma web (Ktaxi, 2021).
- TSL Taxi Seguro Loja: Es una aplicación tecnológica implementada por la Unión Provincial de Cooperativas de Taxis de Loja, con el objetivo de brindar un servicio seguro y eficiente a los usuarios del transporte público (La Hora, 2023).

**4.2.8.6.5. Radio de comunicación.** En la ciudad de Loja, surge el servicio de radio de comunicación en los taxis con el fin de mejorar la atención en los usuarios que solamente con

una llamada telefónica se comunican con las diferentes cooperativas para requerir su atención, con este tipo de comunicación el servicio es más eficiente y seguro, permitiendo la comunicación inmediata entre los socios (La Hora, 2006).

### **4.3. Fundamentación legal**

#### **4.3.1. Órganos rectores del sector**

**4.3.1.1. Agencia Nacional de Tránsito.** Es el ente responsable encargado de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio del sector, en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones de los GADs. Su organización, estructura y competencias se regirán por la Ley, el Reglamento a la Ley de Transporte, Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y demás normas aplicables (Reglamento a la Ley de Transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial , 2012, p. 2)

**4.3.1.2. 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 es regular, dirigir y controlar cada una de las operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el Cantón Loja (Municipio de Loja, 2023).

**4.3.1.3. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.** Es el organismo técnico de 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).

**4.3.1.4. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.** Es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley (**Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023**).

#### **4.3.2. Base legal**

**4.3.2.1. Ley Orgánica de Transporte, Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.** La Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al

desarrollo socioeconómico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos (Ley Orgánica de Transporte, Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2011, p. 2).

**4.3.2.2. Ley Orgánica de Economía, Popular y Solidaria.** Es un órgano que regula, fortalece y fomenta la Economía, Popular y Solidaria. Según la Ley manifiesta que la Economía, Popular y Solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Ley Orgánica de la Economía, Popular y Solidaria, 2011, p. 3).

**4.3.2.3. Estatutos y reglamentos internos.** Los estatutos son reglas internas que tienen el propósito de garantizar una comprensión clara de cómo operar, gestionar y cumplir con las leyes vigentes, mientras que los reglamentos son herramientas de carácter interno, donde los miembros participan activamente y llegan a un consenso para definir las interacciones entre los socios y la empresa en los aspectos sociales, laborales y organizativos de la entidad.

#### **4.4. Marco histórico.**

##### **4.4.1. Historia del transporte**

El origen del transporte es directamente proporcional a la aparición del ser humano. Los primeros hallazgos, se dieron cuando el ser humano adoptó la forma bipedestada, donde se trasladaban de un lugar a otro (García, 2022).

La historia del transporte ha progresiva constantemente y continúa avanzando hacia nuevas fronteras en la actualidad. Según Tovar (2008) la evolución del transporte en sus distintas modalidades se da de la siguiente manera:

- **Acuático:** Considerando que el planeta está cubierto por agua, en sus dos terceras partes, el hombre ha buscado la manera de viajar sobre el agua. Aparecieron los primeros canales construidos para irrigar, luego los puertos en las orillas de los ríos, los barcos egipcios que se utilizaban para transportar grandes cargas, las embarcaciones posteriores con remo, y finalmente a finales de la Edad Media se dio el uso de barcos y buques de vela.
- **Carretera:** La necesidad de mejorar el transporte aumento cuando surgieron aldeas grandes y ciudades, dando origen a la construcción de carreteras para posterior a ello

con la aparición del comercio se dio la necesidad de establecer rutas comerciales y crear diligencias jaladas por caballos para transportar de un lado a otro.

- Ferroviario: En la antigüedad había un vehículo que tenía su camino marcado por las rodadas sobre las que circulaba, los hombres se dieron cuenta que muy pronto de que estas rodadas cuando eran profundas mantenían a los vehículos sin salirse de una senda y no estropeaban a la circular, debido a ello crearon vías antecedentes del ferrocarril.
- Aéreo: Se da el origen de los aeropuertos el cual remonta a la época de construcción de las primeras aerostaciones, destinadas a abastecer y controlar el aterrizaje de las aeronaves pioneras que surcaron el cielo: los globos aerostáticos.

#### **4.4.2. Historia del servicio de taxi**

El concepto del taxi nace en la Antigua Roma, haciendo referencia al autor de la época, Publio Virgilio, quien hablaba del alquiler de coches como un servicio público, cualquier persona con movilidad limitada podía hacer uso del carro. El transporte público moderno existe desde 1640. El francés Nicolas Sauvage abre la primera empresa de taxi en Paris, e inventó un modo de transporte en el que cada ciudadano podía viajar en su propio carruaje tirado por caballos a cambio de un precio determinado (Teletaxi Valencia, 2018).

Los taxis de Sauvage eran tan populares que en 1703 el sistema fue regulado por la policía de Paris, que asignaba cada vehículo un número de matrícula y un permiso de conducción. Años más tarde, el alemán Wilhelm Braun inventó el taxímetro, un dispositivo que mide las tarifas que deben pagar los pasajeros en función de la distancia. Los primeros taxímetros para automóviles datan de 1904. También en París, lanzó el pequeño taxi de dos cilindros con la ayuda de Louis Renault, y desde ese momento la palabra taxi abreviatura de taxímetro también se usó para referirse a ellos (Teletaxi Valencia, 2018).

Y a partir de ello, la evolución y expansión del taxi por todo el mundo no ha cesado, cada vez existe vehículos más modernos, adaptándose a las necesidades de sus clientes.

## 5. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron diferentes tipos, métodos y técnicas que permitieron dar cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos planteados.

### 5.1. Área de estudio

La investigación se desarrolló en el cantón Loja, ubicado al Sur del Ecuador, limita al norte con el cantón Saraguro, al sur y al este con la provincia de Zamora Chinchipe y al oeste con la provincia del Oro y los cantones Catamayo, Gonzanamá y Quilanga y Espíndola (Municipio de Loja, 2023).

### 5.2. Enfoque de la investigación

**Mixto.** El estudio se realizó bajo un enfoque mixto, el cual según Hernández y Mendoza (2018) “la ruta mixta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativo como cualitativo” (p.10). Basándose en ello el enfoque cualitativo se utilizó para caracterizar la actividad de servicio, definir los factores de éxito y establecer los indicadores de desempeño, mientras que el enfoque cuantitativo permitió determinar estadísticas y promedios de la industria en aspectos financieros y no financieros, a partir de la organización y el análisis de datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los gerentes de las organizaciones objeto de estudio, con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿En qué condiciones se encuentran las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?

### 5.3. Alcance de la investigación

**Descriptivo.** La investigación fue de tipo descriptiva, y según Bernal (2010) “es aquella que reseña las características o los rangos de la situación o del fenómeno objeto de estudio” (p.122). En el desarrollo de este trabajo se caracterizó el sector del transporte en la actividad de servicio de taxis, posterior a ello se definió factores claves de éxito e indicadores de desempeño.

**Exploratorio.** El alcance de esta investigación fue exploratorio, el cual, según Hernández y Mendoza (2018) indica que este tipo de estudios se llevan a cabo cuando se examina un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, en este trabajo se realizó un estudio acerca de un diagnóstico sectorial, siendo una temática poca abordada al nivel nacional y local, es por ello por lo que no existen variedad de estudios relacionados, de manera que esta investigación tiene un alcance importante.

**De campo.** De igual manera, la investigación se desarrolló a través de un trabajo de campo, el cual, según Bernal (2010) comienza con el contacto con la población objeto de estudio, en este caso la investigación requirió de un acercamiento a cada una de las empresas, con el objetivo de recolectar información cuantitativa a través de las encuestas, identificando aspectos financieros y no financieros, e información cualitativa a través de la observación

#### **5.4. Métodos de investigación**

**Deductivo.** Para obtener información y características específicas de las Cooperativas y Compañías de taxis, se utilizó el método deductivo, el cual según Bernal (2010) “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, este método se inicia con el análisis de postulados, principios y teorías para aplicarlos a soluciones o hechos” (p.59). Por medio de la aplicación de este método se recolectó información bibliográfica acerca de particularidades del sector y aportaciones desde la perspectiva de distintos autores acerca de los indicadores de desempeño y los factores claves de éxito, determinando cuáles son los indicadores adecuados que ayudan a evaluar el rendimiento y situación de las organizaciones, dando aporte para el cumplimiento del objetivo 1: Caracterizar las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para definir los factores claves de éxito del sector empresarial y el objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño empresarial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para facilitar el acopio de información primaria.

**Inductivo.** El método inductivo, según Bernal (2010) “utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que partes de hechos particulares para llegar a conclusiones de carácter general, iniciando con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones que se postulan como principios o fundamentos de una teoría” (pp.59-60). En la investigación este método se empleó para la recolección de información primaria y secundaria, procediendo a obtener las estadísticas y promedios de las organizaciones que ofrecen el servicio de taxis, la información provino de la interpretación de los resultados recopilados en la aplicación de encuestas, y así plantear las conclusiones, que sirvieron para dar cumplimiento al objetivo 3: Determinar las estadísticas y los promedios de la industria de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, con información primaria y secundaria.

**Sintético.** Finalmente, se utilizó este método para simplificar la información recolectada, según Bernal (2010) integra todos los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad, de manera que en la investigación fue empleado para el análisis de cada dato financiero y no financiero, unificándolas para la aplicación de los indicadores de desempeño, obteniendo promedios y estadísticas, y así presentar el trabajo final

permitiendo el desarrollo de conclusiones y recomendaciones a partir de todos los resultados obtenidos en la investigación.

**Observación.** De acuerdo con Campos y Lule (2012) la observación se emplea de manera sistemática para obtener información a través de los principios de método científico, buscando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos, en este caso se usó el método de la observación con el objetivo de obtener información verídica y confiable por vía visual y auditiva, al momento de realizar la visita insitu y de la aplicación directa de las encuestas a los gerentes de las organizaciones.

### **5.5. Diseño de investigación**

**Transversal.** Para hacer este trabajo, se empleó un diseño transversal, en referencia a esto, Bernal (2010) indica que este diseño también se denomina seccional y consiste en obtener o recolectar información de una población o muestra de estudio una única vez en un momento dado. En este caso, los datos de la parte cuantitativa se recopilaron en el mes de junio del 2023 a través de las encuestas

### **5.6. Técnicas de investigación**

En la actualidad, la investigación científica requiere de una gran variedad de técnicas o instrumentos para recolectar información en una determinada investigación, la técnica a emplear depende del tipo de estudio a ejecutar (Bernal, 2010). En este trabajo se utilizó la revisión bibliográfica y la encuesta.

**Bibliográfica.** La técnica de la recolección bibliográfica permitió recabar información acerca de estudios o investigaciones similares acerca de un diagnóstico sectorial, características del sector, indicadores de desempeño del transporte en servicio de taxis, factores claves de éxito, etc. A través de la revisión en dos tipos de fuentes: primarias y secundarias. Las primarias estuvieron conformadas por las encuestas y las secundarias provienen de libros relacionados con los temas de investigación, artículos científicos provenientes de revistas científicas, en bases como: Redalyc, Scopus, Scielo, entre otras, investigaciones, sitios webs de los organismos de control como la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria y el Servicio de Rentas Internas, además de proyectos e informes, las cuales ayudaron con información teórica para la elaboración y redacción de la revisión de literatura.

**Encuesta.** Se diseñó un cuestionario recolectando información primaria acerca de datos financieros (monto de activos, monto de pasivos, aporte de socios, etc.) y no financiero (número de empleado, socios, número de accidentes, etc.), previo a la elaboración de encuesta

se realizó una recolección bibliográfica acerca de los factores claves de éxito e indicadores aplicados en las empresas de servicios, luego se elaboró el cuestionario conformado por un total de 22 preguntas distribuidas en distintas perspectivas: sección de clientes (1), sección de recurso humano (2 -7), sección de procesos internos (8-13) sección financiera (14- 21) y finalmente los factores claves de éxito (22). La encuesta fue estructurada con opciones de respuesta establecida en rangos, los cuales se realizaron en función de la clasificación y datos encontrados en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

La aplicación se dio a los gerentes o encargados de las organizaciones que ofrecen el servicio de taxis en el cantón Loja, la forma de la aplicación fue directa – personal y por internet

### **5.7. Población.**

La población objetó de estudio fueron las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, las cuales de acuerdo con registros y base datos del Servicio de Rentas Internas (2023) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2023) al mes de febrero, se identificó un total de 41 empresas con código H4922.02 todas denominadas sociedades y ubicadas en la zona urbana del cantón Loja.

Luego de la revisión en la base de datos, se procedió a realizar una visita insitu a cada una de las empresas para comprobar su ubicación y el estado activo de las mismas, dando como resultado que las 41 están en funcionamiento, pese a que no todas laboran o atienden en sus oficinas normalmente, todas las empresas brindan el servicio diario a través de sus socios.

Se recalca, que durante el desarrollo de la investigación se obtuvo información de tan solo 25 empresas del total, debido a la complejidad para obtener información.

### **5.8. Procedimiento y análisis de datos**

Para el desarrollo de la investigación y la consolidación de los objetivos planteados, se realizó una serie de actividades.

El objetivo 1 consistía en caracterizar las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para definir los factores claves de éxito del sector empresarial, se procedió a efectuar una revisión de literatura usando información proveniente de las fuentes secundarias, luego considerando como referencia lo encontrado se describió las particularidades del sector tomando en cuenta las características del servicio, la categorización basándonos en el CIU, los servicios principales y secundarios y las barreras del sector. También se presentó estadísticas nacionales considerando la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, siendo referencia solo las microempresas, se cuantificó las empresas del sector al nivel provincial y cantonal, utilizando la base de datos del Servicio de Rentas Internas,

se definió el perfil del cliente y se cuantificó, realizando una proyección de la población económicamente activa con la siguiente fórmula:

$$P_t = P_0(1 + r)^t$$

Donde:

$P_t$  = Población proyectada a 2022

$P_0$  = Población a 2010

$r$  = tasa de crecimiento de la población (1,1%)

$t$  = número de años

Para verificar y comparar lo que consta en la base de datos con lo de la existencia de actores del sector y cuantificar correctamente, se realizó un directorio de contactos y direcciones de las empresas, ubicándolas y realizando un primer acercamiento mediante una visita insitu, con el fin de observar si están activas y realizar la sensibilización a los gerentes, explicándoles acerca del proyecto y pidiéndoles que colaboren, para ello se entregó un volante con información del proyecto (Véase Anexo 1).

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, es decir, ya establecer los indicadores de desempeño empresarial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, se utilizó información de fuentes secundarias acerca de los factores claves de éxito y aspectos relacionados con la actividad que llevan a cabo las empresas de servicio de taxi, y a partir de ello se definió los indicadores de desempeño financiero y no financiero que permitieron evaluar el desenvolvimiento de las empresas, y se elaboró el instrumento de recolección de información, la encuesta (Véase Anexo 2) para obtener datos y proceder al cálculo de los indicadores.

Finalmente, para plasmar el tercer objetivo, que fue determinar las estadísticas y los promedios de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, con información primaria y secundaria, se aplicó la encuesta y luego se hizo la tabulación de información obtenida, agrupándolas en distintas perspectivas: clientes, recursos humanos, procesos internos, y financiera, y se aplicó por medio de cada fórmula los indicadores financieros y no financieros ya establecidos en el objetivo 2, determinando las estadísticas y promedios de pregunta e indicador, se realizó la debida interpretación identificando la proporción de la población objeto de estudio que está sobre y por debajo del promedio de la industria.

Para el tratamiento y análisis de datos se utilizó la herramienta Microsoft Excel, que ayudó a la tabulación de la información, a la aplicación de indicadores y a la creación de figuras-tablas y el programa Word para hacer el procesamiento, análisis y presentación de la

información.

En la tabulación y aplicación de indicadores, se encontraron datos atípicos provenientes de la encuesta, para lo cual se empleó la técnica de Winsorizing la cual, según Vergara et al. (2021) es una alternativa a la eliminación de datos, permite mantener todas las observaciones, realizando una sustitución de datos atípicos por el siguiente valor más alto o bajo, manteniendo el tamaño de la muestra.

El uso de esta se dio, porque existían datos atípicos en el cálculo de los indicadores, afectando al promedio, y a partir de la aplicación de esta los valores permitieron obtener datos más cercanos a la realidad, aplicando el percentil (P) en una distribución de datos normal, para los datos atípicos hacia la izquierda o bajos se sustituyó por el valor cercano al P10 y hacia la derecha o altos se sustituyó por el valor cercano al P90 y P80, dependiendo del caso, con el fin de normalizar el conjunto de datos. La fórmula es la siguiente: =PERCENTIL.INC

Por último, se elaboró el material de difusión de los resultados (Véase Anexo 6), para ser entregado a los gerentes de las empresas, con la finalidad de que tengan conocimiento acerca de los resultados de la investigación, para validar que se realizó la entrega se elaboró un registro (Véase Anexo 7).

## 6. Resultados

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

### **6.1. Objetivo 1: Caracterizar las cooperativas y compañías de taxis del cantón Loja para definir los factores claves de éxito del sector empresarial**

El desarrollo del objetivo 1 tiene como finalidad describir las particularidades de la actividad de servicio de taxis, presentar estadísticas a nivel nacional del sector del 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 taxis**

Esta sección se encuentra compuesta de cuatro partes, se presenta información acerca de las características del servicio de taxis detallando su actividad comercial, la categorización de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), los productos principales y secundarios que ofrecen las empresas que brindan el servicio de taxis, y las barreras de entrada al sector.

**6.1.1.1. Características de la actividad de servicio de taxis.** Las organizaciones que brindan el servicio de taxis tienen como función principal transportar pasajeros de un lugar a otro, ofreciendo un servicio personalizado y flexible, debido a que los usuarios pueden utilizar un taxi desde cualquier lugar y tener un servicio de puerta a puerta de acuerdo a sus necesidades, además son de disponibilidad inmediata están al servicio de los usuarios las 24 horas del día, los clientes pueden llamar a una central de taxis o utilizar las aplicaciones móviles para solicitar una unidad de manera rápida.

El servicio también se caracteriza por tener una tarifa transparente y justa para los usuarios, ya que pagan un valor de acuerdo con la distancia y el tiempo real empleado en el traslado, eso se da porque las tarifas son basadas en un taxímetro, el cual es un dispositivo que calcula el costo del viaje. Se recalca que el pago es inmediato, los usuarios al finalizar el viaje pagan el servicio, de manera que existe agilidad en el proceso, sin necesidad de realizar transacciones o un pago anticipado.

El personal que brinda el servicio son conductores profesionales capacitados y autorizados, deben tener una licencia de conducir tipo C, garantizando la seguridad y el buen servicio a los clientes.

Con base en todo lo mencionado, se indica que la actividad principal de este tipo de

empresas es proporcionar servicios de traslado de un lugar a otro. Sin embargo, se resalta que el funcionamiento de estas se da a través de distintas unidades (vehículos) que son propiedad de cada socio que forma la cooperativa o compañía, es por ello que también existe actividades secundarias a cargo de los directivos, los cuales se encargan de procesos internos como son: administrar y mantener una flota adecuada de vehículos, atención al cliente a través de un centro de llamadas en el caso de las organizaciones que utilizan el radio como medio de comunicación, de la gestión financiera y de otros procesos que son fundamentales para gestionar las actividades y brindar un servicio eficiente a los usuarios

#### **6.1.1.2. Clasificación CIU Nacional de las Cooperativas y Compañías de taxis.**

Las organizaciones objeto de estudio pertenecen al sector del transporte, y de acuerdo con el CIU la actividad de servicio de taxis se representa con el código H4922.02, que pertenece a la sección H, su clasificación es como se indica en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Clasificación Industrial Internacional Uniforme del Sector del Transporte*

<b>Código Clasificador</b>	<b>Descripción</b>
Sección H	Transporte y almacenamiento
División H49	Transporte por vía terrestre y por tuberías.
Grupo H492	Otras actividades de transporte por vía terrestre
Clase H4922	Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre
Subclase H4922.0	Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre
Actividad económica H4922.02	Servicio de taxis.

**6.1.1.3. Productos o servicios de las Cooperativas y Compañías de taxis.** El transporte forma parte del sector terciario, su enfoque es brindar un servicio de traslado, sus principales servicios son

- Transporte de pasajeros (taxi)
- Servicio de radio taxis

El servicio de transporte comercial cada vez evoluciona, de manera que las empresas deben adaptarse y cumplir con las expectativas de los clientes, es por ello que ofrecen servicios secundarios, los cuales son:

- Servicio a domicilio y encomienda (compra de comida, bebidas y medicamentos)
- Taxi ruta
- Transporte de bicicletas
- Transporte de mascotas

**6.1.1.4. Barreras de entrada para ingresar en el sector de las Cooperativas y Compañías de taxis.** El ingreso de nuevos competidores al sector depende del tipo de barreras de entrada, las empresas que entran al mercado incrementan la capacidad productiva del sector, sin embargo, al existir beneficios, aumenta en número de inversionistas, por ende, la competencia, y por consecuencia disminuye la rentabilidad del sector.

Actualmente, en el caso de las organizaciones que prestan el servicio de taxis, la entrada de nuevas empresas está limitado por el GAD Municipal de Loja, ya que no permite la creación de nuevas cooperativas de taxis formales, ni emiten permiso de operación, mucho menos el incremento de cupos en las organizaciones ya existentes.

Otra barrera importante la constituye la elevada inversión que representa la adquisición del puesto, que oscila entre \$50 000 a \$60 000 en la mayoría de las organizaciones, lo que dificulta o impide que exista nuevos entrantes o socios al sector.

**6.1.2. Estadísticas nacionales del sector del transporte en la actividad de servicio de taxi**

En este apartado, se indica el número de empresas constituidas como sociedades que tienen por actividad el servicio de taxis (H4922.02) de acuerdo con su tamaño, el ranking de las principales empresas que brindan el servicio de taxi a nivel nacional, considerando las microempresas de acuerdo con el tamaño, debido a que en el cantón Loja, las empresas pertenecen a esa clasificación.

**6.1.2.1. Cuantificación de los actores identificados según el tamaño de las empresas.** Para cuantificar el número de actores se ha considerado las sociedades dedicadas al servicio de taxi que tienen mejores resultados a diciembre del 2022, utilizando las empresas que tienen activos e ingresos diferentes a cero, un patrimonio positivo y una utilidad al terminar el ejercicio económico.

**Tabla 4**

*Número de empresas dedicadas a la actividad H4922.02 al nivel nacional*

<b>Tamaño de las empresas</b>	<b>N° de empresas</b>	<b>%</b>
Microempresa	980	95,61
Pequeña	40	3,90
Mediana	4	0,39
Grande	1	0,10
<b>Total</b>	<b>1025</b>	<b>100</b>

Al nivel del país existen, 1 025 organizaciones dedicadas a la actividad de servicio de taxis, las que más representación tienen son las microempresas con un 95,61 %, lo que significa que existe gran cantidad de microempresas que aportan económica y socialmente al desarrollo del país, las pequeñas, medianas y grandes empresas representan un 3,90 %, 0,39 %

y 0,10 %, respectivamente, evidenciando que no existen muchos actores dentro de esta actividad constituidas como sociedades, debido a razones y factores que afectan la dinámica del mercado y la naturaleza de la industria, los resultados se indican en la Tabla 4.

### 6.1.2.2. Ranking nacional de las microempresas que ofrecen el servicio de taxis.

En el cantón Loja, las empresas objeto de estudio se encuentran dentro de la clasificación de las microempresas, es por ello por lo que para realizar el ranking se consideró las sociedades del tamaño mencionado al nivel nacional que brindan el mismo servicio, con la finalidad de conocer el promedio de activos de las empresas a nivel.

**Tabla 5**

*Ranking nacional de las microempresas que brindan el servicio de taxis según sus activos*

<b>Ranking</b>	<b>Empresa</b>	<b>Lugar de origen</b>	<b>Activos \$</b>
1	Compañía de taxis convencional "TRANSALBARRADA" S.A	Santa Elena	98 810,88
2	Compañía de taxis "COTAQUI" S. A	Los Ríos	96 859,66
3	Sur Amigo Express "SURAMEX" S. A	Loja	94 937,14
4	Compañía de Transporte en taxis TRANSVISTA S. A	Azuay	90 582,53
5	Trans Ejecutivo BRISLAGTURIS S. A	Imbabura	90 375,14
6	Compañía de transporte ejecutivo TAXCIRCUNVAL S. A	Manabí	85 379,27
7	Compañía de taxis ejecutivo ZOOLOGICTAXI S. A	Pichincha	83 588,96
8	Compañía de taxis convencional PENINTAXI S. A	Santa Elena	83 113,32
9	Servicios de transporte taxis JUNIN TAXISJUNIN SOCIEDAD ANÓNIMA	Manabí	79 996,04
10	Compañía de transporte en taxis VALLEDE LOS NEVADOS S. A	Chimborazo	79 715,42
<b>Promedio de activos</b>			<b>88 308,84</b>

En la Tabla 5, se puede evidenciar las 10 microempresas principales que realizan el servicio de taxis, el promedio de activos de estas es \$88 308,84 mostrando los recursos económicos que estas empresas poseen.

### 6.1.3. Cuantificación de los actores a nivel provincial

En esta sección se cuantifica las empresas dedicadas a la actividad de servicio de taxis (H4922.02) al nivel provincial y cantonal, y también se indica la participación de las empresas en el sector del transporte (sección H)

**6.1.3.1. Cuantificación y participación de las empresas de servicio de taxis en la provincia de Loja.** Para realizar la cuantificación se tomó como referencia la base de datos del SRI identificando un establecimiento por Registro Único de Contribuyentes (RUC) que realice la actividad de servicio de taxi en la provincia de Loja.

**Tabla 6**

*Número de actores y participación de la actividad servicio de taxi a nivel provincial*

	<b>Provincia de Loja</b>	<b>Participación %</b>
Total de sociedades con distintas actividades económicas	4 452	100
Empresas del transporte (Sección H)	418	9
Empresas de servicio de taxis (Actividad H4922.02)	67	1

En la Tabla 6, se evidencia que existen 67 sociedades que se dedican a la actividad de servicio de taxi, las cuales representan tan solo el 1 %, evidenciado que esta actividad tiene poca participación dentro de las demás actividades del sector del transporte terrestre.

**6.1.3.2. Cuantificación y participación de las empresas de servicio de taxi en el cantón Loja.** De la misma manera para realizar la cuantificación de empresas activas, se consideró la base de datos del SRI identificando el establecimiento activo que realicen la actividad de servicio de taxi

**Tabla 7**

*Número de actores y participación de la actividad servicio de taxi a nivel cantonal*

	<b>Cantón Loja</b>	<b>Participación %</b>
Total de sociedades con distintas actividades económicas	2 830	100
Empresas del transporte (Sección H)	239	9
Empresas de servicio de taxis (Actividad H4922.02)	41	1

Según se puede evidenciar en la Tabla 7, en el cantón Loja existen 41 sociedades que tiene como actividad el servicio de taxis, al igual que a la provincia tienen tan solo el 1 % de representación considerando todas las sociedades de las distintas actividades económicas.

Las 41 empresas de servicio de taxis están concentradas en la zona urbana del cantón Loja, este sector se distribuye en 6 parroquias: Sagrario, Sucre, Valle, San Sebastián, Carigán y Punzara. A continuación, se indica la distribución de las empresas objeto de estudio a nivel cantonal.

**Tabla 8***Cuantificación y distribución de las empresas dedicadas al servicio de taxis a nivel cantonal*

<b>Parroquia</b>	<b>N° de sociedades</b>	<b>Porcentaje %</b>
Sagrario	1	2
Sucre	15	37
El Valle	10	24
San Sebastián	12	29
Punzara	3	7
Carigán	0	0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

Se ha identificado 41 empresas en la actividad de servicio de taxi, todas denominadas sociedades y ubicadas en la zona urbana, cabe recalcar que en el registro del SRI se identificó 1 empresa en la zona rural. Sin embargo, luego de la visita in situ se logró recabar información de que tan solo una empresa tiene autorización para realizar taxi – ruta, por ello tiene un establecimiento adicional.

En la Tabla 8, se puede evidenciar la distribución de las empresas de acuerdo con su ubicación en las distintas parroquias urbanas, la mayoría de las empresas se localizan en la parroquia Sucre, el Valle y San Sebastián.

#### **6.1.4. Definición del perfil y cuantificación del cliente**

En esta sección se describe y se cuantifica los potenciales clientes que pueden acceder al servicio de taxis.

**6.1.4.1. Perfil del cliente.** El servicio de taxi es muy demandado, siempre habrá personas que necesiten trasladarse de un lugar a otro, por tal motivo el servicio que ofrecen las cooperativas y compañías de taxis es dirigido a todas las personas del cantón Loja, entre mujeres y hombres, y también a familias compuesta por grupo de hasta 4 personas.

Además, el servicio se extiende a personas de la provincia, ya que en algunas ocasiones se ofrece un servicio de taxi ruta, que implica el traslado mediante un contrato o acuerdo específico.

**6.1.4.2. Cuantificación del cliente.** Los potenciales clientes son las personas de la provincia de Loja, al tener datos al año 2010 de acuerdo con la base del INEC, es necesario realizar una proyección al año 2022 para cuantificar las personas de la provincia.

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

$$M = 44\ 8966 (1 + 0,0265)^{12}$$

$$M = 44\ 8966 (1,368697407)$$

$$M = 61\ 4498 \text{ personas}$$

La actividad de servicio de taxis con código H4922.02 de acuerdo con la Clasificación

Industrial Uniforme – CIU, tiene sus principales servicios que es transportar pasajeros de un lugar a otro a través de un servicio personalizado y flexible, con disponibilidad inmediata y con una tarifa transparente y justa para usuario. Por otra parte, los servicios secundarios son brindar el traslado fuera del cantón y otros servicios adicionales. El personal que brinda tiene como requisito poseer una licencia tipo C, el funcionamiento de estas empresas se da a través de distintas unidades que son propiedad de cada socio que forma ya sea la cooperativa o compañía, y las barreras de entrada al sector son la elevada inversión y la limitante con respecto al permiso de operación.

A nivel nacional existen 1 025 empresas, a nivel provincial 67, y en el cantón Loja 41 organizaciones que se dedican a la actividad de servicio de taxis, que es brindando a todo tipo de personas que requieran y tengan necesidad de movilizarse de un lugar a otro, de manera rápida.

## **6.2. Objetivo 2: Establecer los indicadores de desempeño empresarial de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, para facilitar el acopio de información primaria**

Para desarrollar el objetivo se utilizó información secundaria de sitios webs, realizando una revisión acerca de factores o aspectos relacionados al servicio de taxis, con el fin de identificar los factores claves de éxito, y a partir de ello determinar los indicadores financieros y no financieros.

En la sección de los indicadores se presenta: el factor clave de éxito, el indicador, su objetivo, unidad de medida y fórmula

### **6.2.1. Factores claves de éxito de la actividad de servicio de taxis**

A partir de la revisión bibliográfica y luego de realizar un primer acercamiento con visita in situ a las empresas objeto de estudio se logró identificar los siguientes factores de éxito para el servicio de taxis: calidad de servicio, comunicación y publicidad, gestión financiera eficiente, seguridad y confianza, mejora continua, y capacitación del personal. A continuación, en la Tabla 9 se explica a detalle cada uno.

**Tabla 9**

*Factores claves de éxito en las empresas de servicio de taxi*

<b>Factor de éxito</b>	<b>Detalle</b>
Calidad de servicio	de Brindar un servicio eficiente, amigable y confiable a los clientes es indispensable para poder competir con las demás organizaciones, el éxito del servicio depende de una buena y eficiente gestión por parte del personal, considerando aspectos como la puntualidad, cortesía del conductor, limpieza del vehículo y la comodidad, involucrando

<b>Factor de éxito</b>	<b>Detalle</b>
	procesos internos y externos de la cooperativa o compañía
Comunicación y publicidad	La comunicación efectiva con los clientes y una estrategia de publicidad por medio de líneas de comunicación como son el radio, aplicaciones móviles, redes sociales y telefonía garantiza la optimización de recursos y la del servicio, posicionando a la empresa en el mercado utilizando la publicidad y aprovechando la tecnología
Gestión financiera eficiente	El diagnóstico financiero es una de las herramientas más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero indica las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad en un ejercicio específico y para comparar resultados con los de otras organizaciones de la misma rama, que estén bien gerenciadas y presenten características similares El manejo de finanzas es crucial para garantizar la rentabilidad y el éxito del negocio, el tener un manejo financiero eficaz implica llevar un control adecuado de ingresos y gastos, buscando oportunidades de crecimiento constantemente
Mejora continua	Buscar constantemente la mejora en todos los aspectos del servicio es un factor determinante para el éxito, por ello es importante estar en constante innovación para obtener mejores resultados, en el caso de las organizaciones de taxis, es vital que se establezca alianzas con empresas y renovación las unidades permitiéndoles obtener mejores beneficios económicos a los socios y al crecimiento de la cooperativa y compañía
Capacitación del personal	El evaluar competencias y las necesidades es indispensable en la organización, los propietarios de los vehículos o terceros que conducen y brinda el servicio diariamente, deben cumplir las expectativas de los clientes y contar con la experiencia en atención al cliente, mecánica, leyes, uso de recursos, entre otros, con el fin de satisfacer las necesidades de quienes ocupan el servicio de taxi

### **6.2.2. Indicadores de desempeño financiero**

Para medir el desempeño financiero de la actividad de servicio de taxi, es conveniente utilizar indicadores como instrumentos para obtener información cuantitativa sobre el desenvolvimiento de la organización en aspectos como: liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad.

En cada indicador, se detalla el factor clave de éxito, el indicador, su objetivo, unidad de medida y su fórmula

**6.2.1.1. Razones de liquidez.** Son utilizadas por las empresas de servicio de taxis para evaluar su capacidad de pago y gestionar su flujo de efectivo de manera adecuada cumpliendo sus obligaciones a corto plazo, este tipo de razones proporcionan una perspectiva sobre la capacidad de la empresa para mantener un equilibrio adecuado entre la generación de

ingresos y capacidad de pago. En la Tabla 10 se indican los indicadores de liquidez.

**Tabla 10**  
*Indicadores de liquidez*

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Gestión financiera	Razón corriente	Determina si la empresa puede cumplir con las obligaciones o deudas a corto plazo	Nº de veces	Activos corrientes/Pasivos corrientes
	Capital de trabajo neto	Indica el dinero disponible para cumplir con las obligaciones a corto plazo	Valor monetario	Activos corrientes - Pasivos corrientes

**6.2.1.2. Razones de actividad.** Se puede evidenciar en la Tabla 11, los indicadores de actividad, los cuales miden la eficiencia con la que la empresa utiliza sus recursos y activos para generar ingresos, en las empresas de servicio de taxis las razones de actividad proporcionan información sobre la eficiencia operativa y la utilización de sus activos.

**Tabla 11**  
*Indicadores de actividad*

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Gestión financiera	Rotación de activos totales	Mide cuán efectiva es la empresa en el uso de sus activos fijos para generar ingresos	Nº de veces	Ingresos/Activos totales
	Rotación de patrimonio	Mide la eficiencia con la que la empresa utiliza su patrimonio para generar ingresos	Nº de veces	Ingresos/Patrimonio
	Inversión en publicidad	Mide la eficiencia o el rendimiento de la inversión en publicidad	Unidad monetaria	Ingresos/Publicidad

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
		para generar ingresos		

**6.2.1.3. Razones de endeudamiento.** Son indicadores que miden el nivel de endeudamiento de una empresa en relación con sus activos y capital, las empresas en el servicio de taxis utilizan para evaluar la estructura financiera y la capacidad de la empresa para asumir y gestionar su deuda. En la Tabla 12, se observan las razones de endeudamiento.

**Tabla 12**  
*Indicadores de endeudamiento*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
Gestión financiera	Endeudamiento del activo	Muestra la proporción de los activos totales financiados por terceros	Porcentaje	$\text{Pasivos totales} / \text{Activos totales} * 100$
	Endeudamiento del patrimonio	Muestra la proporción del patrimonio totales con financiación ajena	Porcentaje	$\text{Pasivos totales} / \text{Patrimonio total} * 100$

**6.2.1.4. Razones de rentabilidad.** En la Tabla 13 se indican los indicadores de rentabilidad que miden la eficacia y la rentabilidad de la empresa en relación con su inversión y operaciones, en las empresas de servicio de taxis las razones de rentabilidad son utilizadas para evaluar el rendimiento financiero y la eficiencia en la generación de ganancias.

**Tabla 13**  
*Indicadores de rentabilidad*

Factor clave de éxito	Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Fórmula
	Rentabilidad sobre los activos	Mide la rentabilidad total de los activos de la empresa - ROA	Porcentaje	$\text{Utilidad neta} / \text{Activo} * 100$

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Gestión financiera	Rentabilidad sobre el patrimonio	Mide la rentabilidad de la empresa sobre sus fondos propios	Porcentaje	Utilidad neta/Patrimonio*100
	Rentabilidad sobre el aporte de socios	Mide la ganancia generada en relación con el capital aportado por los socios	Porcentaje	Utilidad neta/Aporte de socios*100

### 6.2.3. Indicadores de desempeño no financiero

Para medir el desempeño o la efectividad de la actividad de taxis, es oportuno utilizar indicadores no financieros que ayuden a evaluar el rendimiento de la empresa en áreas como número de clientes, procesos de mejora en los servicios, calidad del servicio, entre otros. Aspectos que son importantes a considerar para lograr la productividad y eficiencia total de las actividades.

A continuación, en la Tabla 14, se indica los indicadores no financieros cuantitativos que proporcionan información en áreas claves de la organización.

**Tabla 14**

*Indicadores no financieros cuantitativos*

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Calidad de servicio	Tasa de accidentes por vehículo	Indica cuántos accidentes ocurren en promedio por cada vehículo en operación	Porcentaje	$N^{\circ} \text{ de accidentes} / N^{\circ} \text{ total de vehículos} * 100$
	Tasa de control de vehículos	Indica cuantas veces en promedio se revisa cada vehículo en operación	Porcentaje	$N^{\circ} \text{ de control} / N^{\circ} \text{ total de vehículos} * 100$

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>de</b>	<b>Fórmula</b>
Mejora continua	Efectividad de innovación	Mide la proporción de unidades que están equipadas con tecnología de rastreo satelital	Porcentaje		N° de unidades con rastreo satelital/Total de unidades
	Efectividad de modernización	Mide la proporción de unidades renovadas o actualizadas	Porcentaje		N° de unidades renovadas/Total de unidades
Capacitación al personal	Capacitación de los socios	Evalúa la efectividad de las	Número		No aplica
	Capacitación de los directivos	capacitaciones y mejora en el desempeño de socios y directivos	Número		No aplica

En la siguiente tabla 15, se presenta indicadores no financieros cualitativos, que refleja información característica cualitativa

**Tabla 15**  
*Indicadores no financieros cualitativos*

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Medida</b>	<b>Fórmula</b>
Mejora continua	Procesos en la mejora de servicios	Identificar los procesos y herramientas para mejorar la calidad y eficiencia del servicio	Moda	No aplica
Capacitación al personal	Capacitación de los socios	Identificar los conocimientos y competencias	Moda	No aplica
	Capacitación del personal administrativo	del personal de la empresa a través de la capacitación	Moda	No aplica
Comunicación y publicidad	Medios de comunicación	Identificar los canales de comunicación	Moda	No aplica

<b>Factor clave de éxito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Medida</b>	<b>Fórmula</b>
		para transmitir información y promocionar el servicio		

Los factores clave de éxito para la actividad de servicio de taxi son: calidad de servicio, comunicación y publicidad, mejora continua, capacitación del personal y una gestión financiera eficiente, luego de su identificación se establecieron indicadores financieros y no financieros basados en métricas cuantitativos y cualitativos. El aspecto financiero se relaciona la parte económica, mientras que lo no financiero corresponden a factores predominantes para alcanzar la productividad y ser competitivos en el mercado como: clientes, socios, capacitaciones, procesos de mejora y medios de comunicación. A continuación, en la Tabla 16, se indica un resumen de todo lo mencionado en el objetivo 2

**Tabla 16***Matriz de indicadores financieros y no financieros en la actividad de servicio de taxis*

<b>PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CONDICIONANTES</b>	<b>FACTORES CLAVES DE ÉXITO</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>INFORMACIÓN REQUERIDA</b>
Ofrecer transporte público de pasajeros de manera rápida conveniente y segura	Atención eficiente y segura al cliente	Para garantizar la satisfacción de los usuarios	Calidad de servicio	Tasa de accidentes por vehículo	N° de accidentes de tránsito/ N° total de vehículos *100
	Publicidad tradicional	Para tener un alcance masivo y construir confianza en los clientes	Comunicación y publicidad	Medios de comunicación	Tipos de medios de comunicación
	Combinación de estrategias y practicas innovadoras y de desarrollo constante	Para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios a través de mejora constante	Mejora continua	Tasa de control de vehículos  Efectividad de innovación Efectividad de modernización	N° total de control de vehículos/N° total de vehículos*100  N°de unidades renovadas/N°total de unidades N°de unidades renovadas/N°total de unidades
	Capacitación y de desarrollo del personal	Para lograr un desarrollo profesional optimo y un personal motivado	Capacitación del personal	Capacitación de los socios Capacitación a los directivos	N°total de capacitaciones Tipo de capacitaciones
	Eficiente gestión y administración de los recursos	Para lograr la rentabilidad y sostenibilidad y crecimiento de la empresa	Gestión financiera eficiente	Razón corriente Capital de trabajo neto Rotación de activos totales Rotación del patrimonio Inversión en publicidad	Activos corrientes/Pasivos corrientes Ingresos/Activos totales Ingresos/Patrimonio

<b>PROPUESTA DE VALOR A LA SOCIEDAD</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>CONDICIONANTES</b>	<b>FACTORES CLAVES ÉXITO</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>DE INFORMACIÓN REQUERIDA</b>
				Endeudamiento activo	del Ingresos/Publicidad Pasivos totales/Activos
				Endeudamiento patrimonio	del Pasivos totales*100
				Rentabilidad sobre los activos	los Pasivos totales/Patrimonio*100
				Rentabilidad sobre el patrimonio	el Utilidad neta/Activo*100
				Rentabilidad sobre el aporte de socios	el Utilidad neta/Patrimonio*100
					Utilidad neta/Aporte de socios*100

### **6.3. Objetivo 3: Determinar las estadísticas y los promedios de la industria de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja, con información primaria y secundaria.**

Para desarrollar el objetivo 3 se procedió a aplicar las encuestas a los gerentes o encargados de cada empresa, luego se realizó la tabulación de datos por empresa determinando las estadísticas considerando la información obtenida, para posterior a ello aplicar los indicadores financieros y no financieros establecidos para el sector y sacar promedios de la industria.

Se destaca que los datos presentados, corresponden a 25 de las 41 empresas activas, debido a que no se obtuvo información de todas las empresas.

#### **6.3.1. Estadísticas y promedios de la encuesta**

En esta sección se presenta la tabulación de la información de campo obtenida de la encuesta, en distintas perspectivas: clientes, recurso humano, procesos internos, y la perspectiva financiera, determinando el promedio de las cooperativas, compañías y del total de la industria.

La información de las estadísticas en la perspectiva financiera, corresponden a datos ajustados con uso de la técnica de winsorizing en los casos necesarios, se recalca que la información real se presenta en el Anexo 3.

**6.3.1.1. Perspectiva clientes.** Las empresas de taxis en promedio tienen 30 clientes diarios por vehículo, lo que refleja que cada taxi en la flota atiende a esa cantidad de personas o familias diferentes durante un día laborable, cabe recalcar que algunos días puede tener más clientes que otros, todo depende de la demanda de taxis que laboran en diferentes horas del día. En la Tabla 17 se puede evidenciar que la mayoría de las empresas superan el promedio, es decir si satisfacen la necesidad de trasladarse de un lugar a otro de más de 30 personas y tienen un buen nivel de actividad y servicio.

**Tabla 17**

*Estadísticas reales desde la perspectiva clientes*

<b>Informante</b>	<b>N° de clientes diarios por vehículo</b>
1	33
2	33
3	33
4	23
5	33
6	33
7	33
8	33
9	33
10	33

<b>Informante</b>	<b>N° de clientes diarios por vehículo</b>
11	33
12	20
13	28
14	33
15	28
16	33
17	20
18	33
19	20
20	28
21	28
22	33
23	33
24	33
25	28
<b>Promedio industria</b>	<b>30</b>

**6.3.1.2. Perspectiva de los recursos humano.** Los datos de la Tabla 18, muestran el número de socios que tiene cada empresa, recalcando que en promedio existen 41 socios, lo que significa que hay una cantidad significativa de vehículos disponibles para ofrecer el servicio, ya que cada socio posee un vehículo. Además, cada socio recibe en promedio 2 capacitaciones al año lo que significa que están preparados y calificados para brindar un servicio eficiente. Así mismo se indica el número de trabajadores que se encargan de la parte administrativa en promedio existen 3 empleados por empresa, estos a su vez reciben generalmente 2 capacitaciones al año demostrando que cuentan con conocimientos y habilidades para realizar una gestión interna eficiente, los aspectos de esta perspectiva son fundamental para asegurar la calidad del transporte a través del servicio ofrecido.

**Tabla 18**  
*Estadísticas reales desde la perspectiva recurso humano*

<b>Informante</b>	<b>N° de socios</b>	<b>N° de trabajadores administrativos</b>	<b>N° de capacitaciones al año de socios</b>	<b>N° de capacitaciones al año de los administrativos</b>
1	35	2	3	2
2	55	2	2	2
3	53	2	2	2
4	51	4	2	2
5	31	3	3	1
6	48	3	3	3
7	35	3	1	1
8	31	5	3	3
9	31	2	2	3

<b>Informante</b>	<b>N° de socios</b>	<b>N° de trabajadores administrativos</b>	<b>N° de capacitaciones al año de socios</b>	<b>N° de capacitaciones al año de los administrativos</b>
10	55	5	3	2
11	48	2	2	2
12	48	2	2	2
13	31	4	3	3
14	40	4	2	3
15	35	3	2	3
16	40	4	2	2
17	31	2	3	3
18	36	4	2	2
19	36	2	3	3
20	46	4	2	2
21	47	2	3	3
22	48	3	2	2
23	45	3	3	3
24	50	3	1	1
25	25	4	3	3
<b>Promedio industria</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**6.3.1.3. Perspectiva procesos internos.** En la Tabla 19, se presentan los promedios de los distintos procesos y actividades internas implementadas por la empresa para mejorar la eficiencia y competitividad de su servicio. En relación con el mantenimiento de los vehículos, cada uno se somete en promedio a 3 revisiones anuales, que incluyen tanto el mantenimiento preventivo como la inspección, garantizando así un buen estado de funcionamiento. Por otro lado, la renovación de la flota es una práctica destacable, con un promedio de 4 vehículos actualizados por empresa, asegurando que se mantenga una flota moderna y competitiva para satisfacer las necesidades de sus clientes. Así mismo es relevante observar que, en promedio 5 vehículos de cada empresa están equipados con rastreo satelital contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa, la seguridad y la ubicación en tiempo real de los vehículos. Finalmente, la estadística del número de accidentes muestra que en promedio la empresa enfrenta 3 accidentes de tránsito al año.

**Tabla 19***Estadísticas reales desde la perspectiva procesos internos*

<b>Informante</b>	<b>N° de revisiones al año al estado de vehículos</b>	<b>N° de vehículos renovadas al año</b>	<b>N° de unidades con rastreo satelital</b>	<b>N° de accidentes de tránsito al año</b>
1	1	2	2	2
2	2	2	2	5
3	2	2	2	5
4	2	2	2	2
5	3	2	2	5
6	3	2	2	2
7	3	2	5	2
8	3	2	5	2
9	2	2	5	5
10	2	2	5	5
11	2	2	5	2
12	3	5	8	2
13	3	5	8	2
14	3	5	8	2
15	3	5	8	2
16	2	5	8	5
17	4	5	5	2
18	4	5	5	2
19	3	5	5	2
20	4	5	8	2
21	2	5	8	2
22	2	5	8	2
23	3	5	5	2
24	3	5	8	2
25	2	5	8	2
<b>Promedio industria</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

**6.3.1.4. Perspectiva financiera.** En el aspecto financiero las empresas que ofrecen el servicio de taxis, tienen en promedio activos totales de \$50 200 incluyendo tanto los activos corrientes como los activos no corrientes y son una medida del valor total de todos los recursos que la empresas tienen a su disposición, el valor promedio de activos corrientes es de \$22 866 lo cual representa el monto que se espera que se convierta en efectivo o lo utilicen en el ciclo operativo normal de sus actividades y el valor promedio de activos no corrientes \$27 334 indica que el valor que se tiene a largo plazo para convertirse en efectivo. En lo que corresponde al pasivo el promedio es de \$13 600 representando las obligaciones y deudas que la empresa debe cumplir con terceros, por una parte, el promedio de pasivos corrientes es de \$9 728 y pasivos no corrientes \$2 400 evidenciando que la mayoría de las obligaciones por cumplir son

a corto plazo. Finalmente, el valor promedio del patrimonio es de \$36 200 lo que representa el valor residual de los activos una vez que las empresas han pagado todas sus deudas. Se recalca que el monto del patrimonio fue calculado, a partir de los datos de los activos y pasivos provenientes de la encuesta.

En lo que corresponde al promedio en aporte de socios es de \$20 923 el valor representa un gran parte de financiamiento para la empresa y contribución al capital social, en lo que corresponde a los ingresos el monto promedio es de \$35 540 y proviene en su mayoría de la prestación de servicios de transporte a los clientes, mientras que el valor promedio de gastos es de \$32 400 representando los gastos totales incurridos por la empresa de taxis para operar en su negocio, y por ende el valor promedio de utilidad es de \$3 140 siendo la ganancia o beneficio al final del ejercicio para ser repartido entre todos los socios. Además, otro valor en los que incurre la empresa es publicidad, y monto de inversión promedio es de \$632,00 ocupados en la promoción de sus servicios para atraer a nuevos clientes y aumentar la demanda de servicios de transporte. Los montos por cada informante se lo indica en continuación. (Véase la tabla 20)

**Tabla 20***Estadísticas ajustadas desde la perspectiva financiera*

Infor mante	Activos totales \$	Activos corrientes \$	Activos no corrientes \$	Pasivos totales \$	Pasivos corrientes \$	Pasivos no corrientes \$	Patrimonio \$	Ingresos \$	Gastos \$	Utilidad neta \$	Aporte de socios \$	Inversión en publicidad \$
1	91 000	34 580	56 420	16 000	14 080	1 920	75 000	28 500	26 000	2 500	21 000	450
2	43 000	27 090	15 910	26 000	19 359	3 120	17 000	39 500	36 000	3 500	33 000	1 056
3	67 000	25 460	41 540	16 000	14 080	1 920	51 000	39 500	36 000	3 500	31 800	756
4	31 000	27 280	3 720	6 000	5 280	720	25 000	50 500	46 000	4 500	42 840	756
5	43 000	16 340	26 660	16 000	14 080	1 920	27 000	39 500	36 000	3 500	18 600	450
6	43 000	27 090	15 910	6 000	5 280	720	37 000	28 500	26 000	2 500	17 280	756
7	55 000	20 900	34 100	6 000	5 280	720	49 000	39 500	36 000	3 500	21 000	450
8	79 000	10 270	68 730	16 000	5 280	5 600	63 000	39 500	36 000	3 500	11 160	450
9	43 000	27 090	15 910	6 000	5 280	720	37 000	28 500	26 000	2 500	11 160	450
10	67 000	25 460	41 540	16 000	14 080	1 920	51 000	50 500	46 000	4 500	19 800	450
11	55 000	34 650	20 350	16 000	14 080	1 920	39 000	39 500	36 000	3 500	28 800	756
12	31 000	19 530	11 470	16 000	5 280	5 600	15 000	39 500	36 000	3 500	28 800	450
13	31 000	19 530	11 470	16 000	14 080	1 920	15 000	17 500	16 000	1 500	11 160	450
14	91 000	34 580	56 420	16 000	5 280	5 600	75 000	50 500	46 000	4 500	14 400	1 056
15	55 000	34 650	20 350	16 000	14 080	1 920	39 000	39 500	36 000	3 500	21 000	450
16	7 000	6 160	840,00	6 000	5 280	720	1 000	17 500	16 000	1 500	14 400	450
17	31 000	11 780	19 220	6 000	5 280	720	25 000	17 500	16 000	1 500	11 160	756
18	19 000	7 220	11 780	6 000	5 280	720	13 000	28 500	26 000	2 500	21 600	450
19	91 000	34 580	56 420	26 000	19 359	4 320	65 000	50 500	46 000	4 500	21 600	1 056
20	91 000	34 580	56 420	26 000	18 359	3 120	65 000	50 500	46 000	4 500	27 600	1 056
21	31 000	19 530	11 470	6 000	5 280	720	25 000	28 500	26 000	2 500	16 920	450
22	55 000	7 150	47 850	6 000	5 280	720	49 000	39 500	36 000	3 500	28 800	450
23	19 000	11 970	7 030	6 000	5 280	720	13 000	17 500	16 000	1 500	16 200	450
24	31 000	19 530	11 470	26 000	14 080	5 600	5 000	39 500	36 000	3 500	18 000	1 056

Infor mante	Activos totales \$	Activos corrientes \$	Activos no corrientes \$	Pasivos totales \$	Pasivos corrientes \$	Pasivos no corrientes \$	Patrimonio \$	Ingresos \$	Gastos \$	Utilidad neta \$	Aporte de socios \$	Inversión en publicidad \$
25	55 000	34 650	20 350	14 000	5 280	5 600	39 000	28 500	26 000	2 500	15 000	450
<b>Prome dio</b>	<b>50 200</b>	<b>22 866</b>	<b>27 334</b>	<b>13 600</b>	<b>9 785</b>	<b>2 368</b>	<b>36 200</b>	<b>35 540</b>	<b>32 400</b>	<b>3 140</b>	<b>20 923</b>	<b>632</b>

*Nota:* Los valores señalados fueron ajustados por la técnica de Winsoring con la finalidad de normalizar todo el conjunto de datos. Los datos reales se presentan en el Anexo 3

La tabla 21, indica el resumen de los resultados de los promedios basados en las estadísticas de cada perspectiva y refleja el número de empresas que están encima y por debajo del promedio

**Tabla 21**

*Tabla resumen de las estadísticas y promedios por perspectiva*

Variable	Promedio	Empresas en el promedio		Empresas sobre el promedio		Empresas bajo el promedio	
		Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %
<b>Perspectiva clientes</b>							
N° de clientes diarios por vehículo	30			16	64	9	36
<b>Perspectiva recurso humano</b>							
N° de socios	41			12	48	13	52
N° de trabajadores administrativos	3	7	28	9	36	9	36
N° de capacitaciones al año de socios	2	9	36	14	56	2	8
N° de capacitaciones al año de directivos	2	11	44	11	44	3	11
<b>Perspectiva procesos internos</b>							
N° de revisiones al año al estado de vehículos	3	11	44	3	12	11	44

Variable	Promedio	Empresas en el promedio		Empresas sobre el promedio		Empresas bajo el promedio	
		Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %
N° de vehículos renovadas al año	4			14	56	11	44
N° de unidades con rastreo satelital	5	9	36	10	40	6	24
N° de accidentes de tránsito al año	3			6	24	19	76
<b>Perspectiva financiera</b>							
Monto de activos totales	50 200			13	52	12	48
Monto de activos corrientes	22 866			13	52	12	48
Monto de activos no corrientes	27 334			9	36	16	64
Monto de pasivos totales	13 600			15	60	10	40
Monto de pasivos corrientes	9 728			11	44	14	56
Monto de pasivos no corrientes	2 368			8	32	17	68
Monto de patrimonio	36 600			14	56	11	44
Monto de ingresos	35 540			15	60	10	40
Monto de gastos	32 400			15	60	10	40
Monto de utilidad neta	3 140			15	60	10	40
Monto de aporte de socios	20 923			12	48	13	52
Monto de inversión en publicidad	632			5	20	20	80

**6.3.1.5. Estructura financiera.** En la Figura 1, se puede observar que la estructura financiera por una parte en lo que corresponde al financiamiento la mayor parte de sus activos están financiados con capital propio lo que indica una posición sólida, debido a que un alto porcentaje es decir un 72,91 % muestra que las empresas tienen menos dependencia de la deuda, y, por lo tanto, están en una buena posición para cumplir cualquier dificultad financiera. Además, se refleja un bajo nivel de endeudamiento, ya que los pasivos representan tan solo el 27,09 % sugiriendo que las empresas han utilizado un nivel moderado de endeudamiento para financiar sus operaciones. Recalcando que una alta proporción de patrimonio indica una mayor capacidad para generar ganancias, con estos resultados se demuestra que las empresas están financieramente sólidas y estables.

**Figura 1**

*Estructura financiera de actividad servicio de taxis*

<b>Cooperativas y Compañías de taxis</b>	
<b>Estado de Situación Financiera</b>	
Al 31 de diciembre de 2022	
<i>Activo \$</i>	<i>Pasivo \$</i>
50 200	13 600
<b>100 %</b>	<b>27,09 %</b>
	<i>Patrimonio \$</i>
	36 600
	<b>72,91 %</b>

**6.3.1.6. Estructura económica.** En lo que corresponde a la estructura económica de las empresas de taxis. De acuerdo con los resultados de la Figura 2, se evidencia que obtienen una rentabilidad del 9 % lo que significa que la empresa obtiene un beneficio neto del 9 % sobre cada unidad monetaria de ingresos generados representando un resultado favorable para el sector, mientras que con relación a los gastos el porcentaje es del 91 % lo que significa que las empresas están utilizando un gran parte de sus ingresos para cubrir sus costos y gastos operativos.

**Figura 2***Estructura económica de actividad servicio de taxis*

<b>Cooperativas y Compañías de taxis</b>	
<b>Estado de Resultados</b>	
Al 31 de diciembre de 2022	
<b>Gastos \$</b>	<b>Ingresos \$</b>
32 400	35 540
<b>91 %</b>	
	<b>100 %</b>
3 140	
<b>9 %</b>	

**6.3.1.7. Capacitación de los socios.** La Tabla 22 proporciona información sobre los diferentes tipos de capacitaciones que reciben los socios de las empresas. La capacitación del servicio de cliente enfocada en brindar habilidades y técnicas para mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente se representa por un 28 %, luego el tipo de capacitación con un 22 % es sobre el uso de la tecnología debido a que es importante que los conductores tengan conocimientos sobre el uso de aplicaciones y otras herramientas tecnológicas que mejoren la eficiencia del servicio, otro tipo de capacitaciones evidenciándose un 19 % es sobre las leyes de tránsito lo que significa que los conductores están al tanto de las normas y regulaciones de tránsito garantizando la seguridad vial, la capacitación sobre los primeros auxilios tan solo tiene representatividad del 16 % este tipo de capacitación tiene como finalidad proporcionar habilidad básicas acerca de cómo actuar en caso de emergencias y finalmente en un 13 % está la capacitación mecánica que consiste en dar a conocer aspectos sobre el mantenimiento básico y reparación de vehículos, lo que puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa

**Tabla 22***Tipos de capacitaciones de socios*

<b>Tipo de capacitaciones de los socios</b>	
<b>Variable</b>	<b>%</b>
Capacitación del servicio de cliente	28
Capacitación de leyes de tránsito	19
Capacitación mecánica	13
Capacitación del uso de la tecnología	22
Capacitación de primeros auxilios	16
<b>Total</b>	<b>100</b>

**6.3.1.8. Capacitación de los directivos.** A continuación, en la Tabla 23, se observa el tipo de capacitación que reciben el personal administrativo, las de mayor participación con

un 28 % son sobre las relaciones interpersonales la cual se centra en mejorar las habilidades de comunicaciones y relaciones en el ambiente laboral y la capacitación de uso de herramientas digitales que tiene como finalidad dotar de conocimientos tecnológicos para la aplicación de las funciones diarias, luego con un 24 % está la capacitación sobre habilidades gerenciales enfocándose en desarrollar y mejorar las habilidades de liderazgo y gestión, y finalmente el 21 % representa las capacitación sobre gestión de procesos y mejora continua brindando herramientas y técnicas para mejorar los procesos del trabajo dentro de la empresa. Los resultados demuestran que las empresas se preocupan por el desarrollo profesional, y el brindar diversidad de capacitaciones abarca varios aspectos gerenciales mejorando el desempeño.

**Tabla 23**

*Tipos de capacitaciones de los administradores*

<b>Tipo de capacitaciones de los administradores</b>	
<b>Variable</b>	<b>%</b>
Capacitación sobre habilidades gerenciales	24
Capacitación de gestión de procesos y mejora continua	21
Capacitación de relaciones interpersonales	28
Capacitación de uso de herramientas digitales	28
<b>Total</b>	<b>100</b>

**6.3.1.9. Herramientas para la mejora del servicio.** En la tabla 24, se refleja las herramientas que utilizan las empresas para mejorar el servicio, las organizaciones con mayor frecuencia aplican o utilizan nuevos equipos tecnológicos en un 42 % lo que significa que al estar al día en tecnológica ayuda a mejorar y brindar un servicio eficiente, luego con un 32 % de representatividad aplican procesos de mejora en la renovación de unidades lo que evidencia que están en constante innovación y actualización de flota de los vehículos, y finalmente en un 13 % gestionan paradas en puntos estratégicos recalando que este es un proceso difícil de conseguir debido a que todas las empresas ya tienen establecidas su paradas que son autorizadas por el Municipio de Loja, y así mismo el otro 13 % no aplican ningún tipo de proceso para mejorar el servicio

**Tabla 24**

*Procesos para la mejora de servicios*

<b>Herramientas para la mejora de servicios</b>	
<b>Variable</b>	<b>%</b>
Gestión de paradas en puntos estratégicos	13
Renovación de unidades	32
Aplicación de nuevos equipos tecnológicos	42
Ninguna	13
<b>Total</b>	<b>100</b>

**6.3.1.10. Medios de comunicación utilizados.** La Tabla 25, indica los medios de comunicación utilizados con mayor frecuencia, en el cual con un 37 % está el uso de aplicaciones móviles esto se da debido a que existen el aplicativo Ktaxi y TSL como medios para solicitar un taxi desde un teléfono móvil, el 26 % utilizan redes sociales para publicitar el servicio por medio de páginas oficiales de la empresa, el 23 % utiliza telefonía fija y el 14 % utilizan el radio de comunicación mediante una central de radio en las instalaciones de la empresa.

**Tabla 25**

*Medios de comunicación utilizados*

<b>Medios de comunicación para dar a conocer el servicio</b>	
<b>Variable</b>	<b>%</b>
Radio de comunicación	14
Aplicaciones móviles	37
Redes sociales	26
Telefonía fija	23
<b>Total</b>	<b>100</b>

**6.3.2. Promedios de los indicadores financieros y no financieros de las Cooperativas y Compañías de taxis del cantón Loja**

En esta sección se presenta los promedios de la industria a través del cálculo de los indicadores financieros y no financieros, considerando las estadísticas anteriormente presentadas por cada perspectiva.

Para el cálculo de los indicadores y establecer los promedios se consideró los datos por informante, dando como resultado el promedio de la industria. Además, se utilizó la técnica de winsorizing con la finalidad de minimizar la influencia de los valores atípicos en los datos, considerando el percentil 90, 80 y 10.

Los promedios o valores reales de los indicadores financieros sin ajustar con la técnica de Winsoring se indica en el Anexo 4 y la de no indicadores financieros en el Anexo 5

**6.3.2.1. Indicadores financieros en la actividad de servicio de taxis.** En esta sección se aplicará los siguientes indicadores financieros: razón corriente, capital de trabajo neto, rotación de activos fijos, de activos totales y de patrimonio, inversión en publicidad, nivel de endeudamiento del activo y del patrimonio, y la rentabilidad sobre los activos, el patrimonio y aporte de los socios

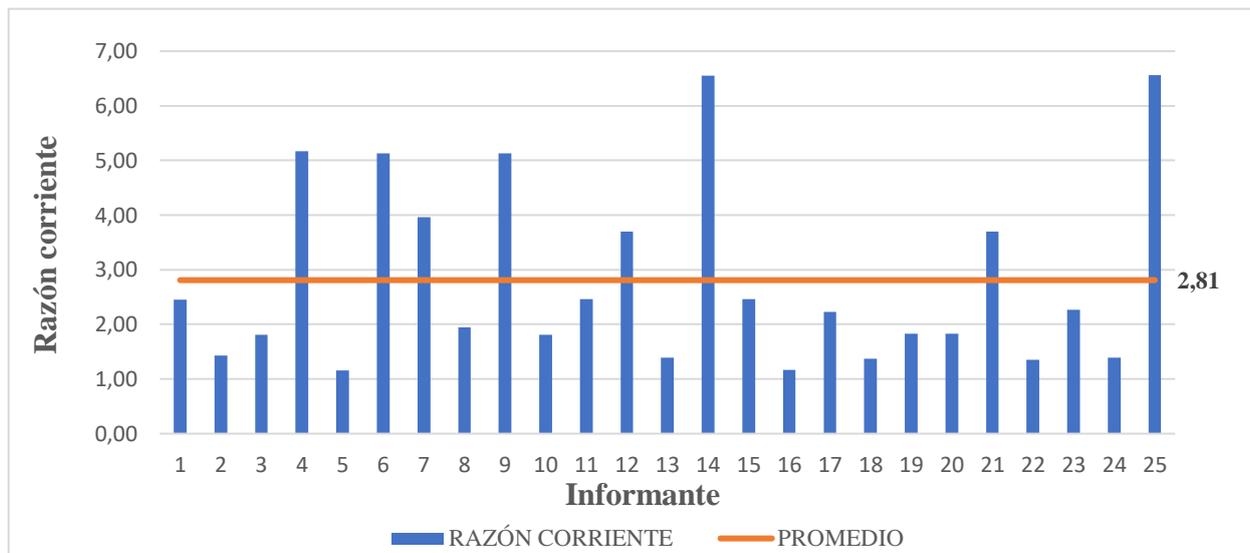
**6.3.2.1.1. Razón corriente.** Para calcular este indicador, se divide el valor del activo corriente entre el pasivo corriente. La figura 3 ilustra que, a nivel de la industria, el promedio para la razón corriente se establece en 2,81. Esto implica que las empresas con una razón corriente superior a 2,81 tienen la capacidad adecuada para cumplir sus obligaciones a corto

plazo y se encuentran en una buena posición de liquidez. En otras palabras, por cada dólar que adeudan a corto plazo, cuentan con un respaldo o disponibilidad de 2,81 dólares. En el sector de servicios de taxi, donde los costos operativos son vitales para la operación comercial, una buena razón corriente indica que las empresas poseen suficientes activos para cubrir sus deudas a corto plazo.

El 64 % están por debajo de la industria, lo que refleja que la mayoría están enfrentando algún tipo de dificultades para cubrir sus obligaciones y tan solo el 36 % superan el promedio.

**Figura 3**

*Promedio del indicador razón corriente*

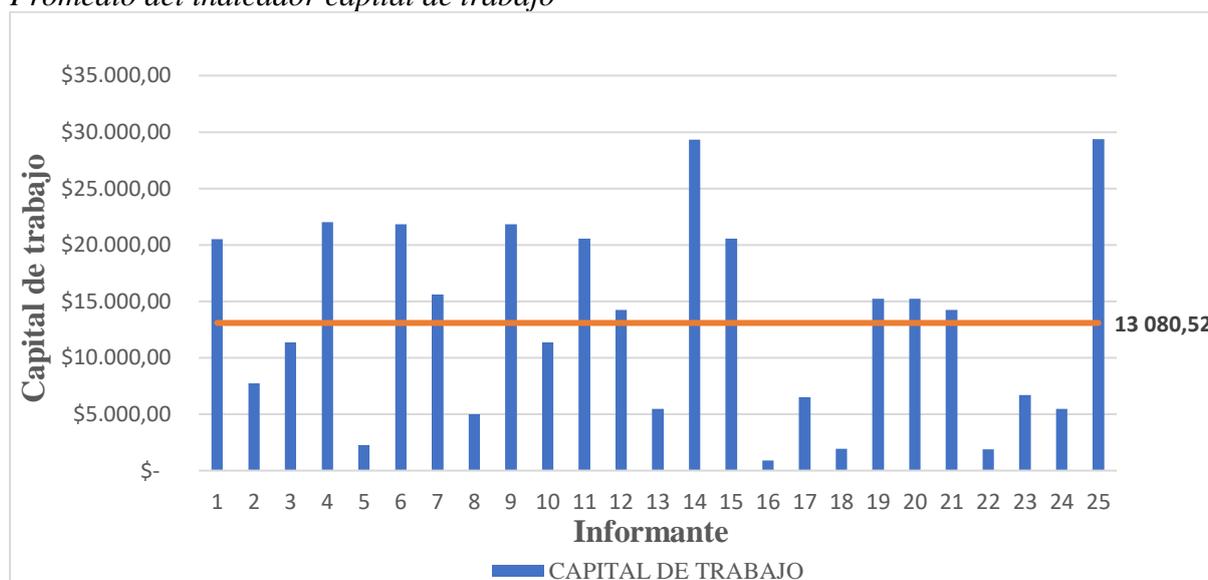


**6.3.2.1.2. Capital de trabajo.** El cálculo de este indicador implica la resta de los activos corrientes y pasivos corrientes. En la figura 4, se destaca que el promedio de capital de trabajo neto en la industria es de \$13 080,52 lo que indica que las empresas tienen ese monto disponible para cubrir sus obligaciones una vez que han restado sus pasivos corrientes de sus activos corrientes, resultando un capital de trabajo neto positivo.

El 52 % se encuentran por encima de este promedio, lo que significa que más de la mitad de las empresas tienen una capacidad sólida para hacer frente a sus obligaciones. Por otro lado, el 48 % restante está por debajo del promedio, lo que evidencia que están enfrentando dificultades para gestionar su liquidez y cumplir con sus compromisos.

**Figura 4**

*Promedio del indicador capital de trabajo*

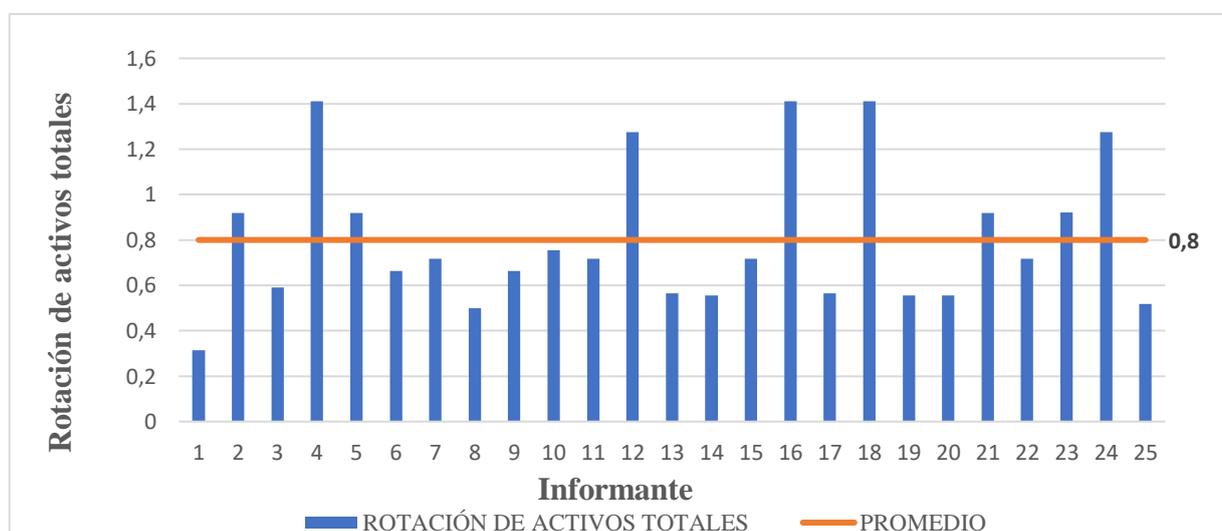


**6.3.2.1.3. Rotación de activos totales.** En la Figura 5, se representa gráficamente el promedio de la industria en cuanto a la rotación de activos totales, que es de 0,80. Este valor señala que las empresas están generando ingresos equivalentes a 0,80 veces el valor de sus activos totales. Este indicador evalúa la eficiencia con la que emplean sus activos para generar ingresos, y se obtiene mediante la división de los ingresos entre los activos totales.

De las 25 empresas encuestadas, 9 de ellas superan el promedio, mientras que 16 se ubican por debajo, representando el 36 % y 64 % respectivamente. Esto refleja que una proporción menor de empresas está maximizando la utilización de sus activos en la operatividad de sus servicios. En promedio, las empresas generan el 80 % de sus ingresos a partir de sus activos totales.

**Figura 5**

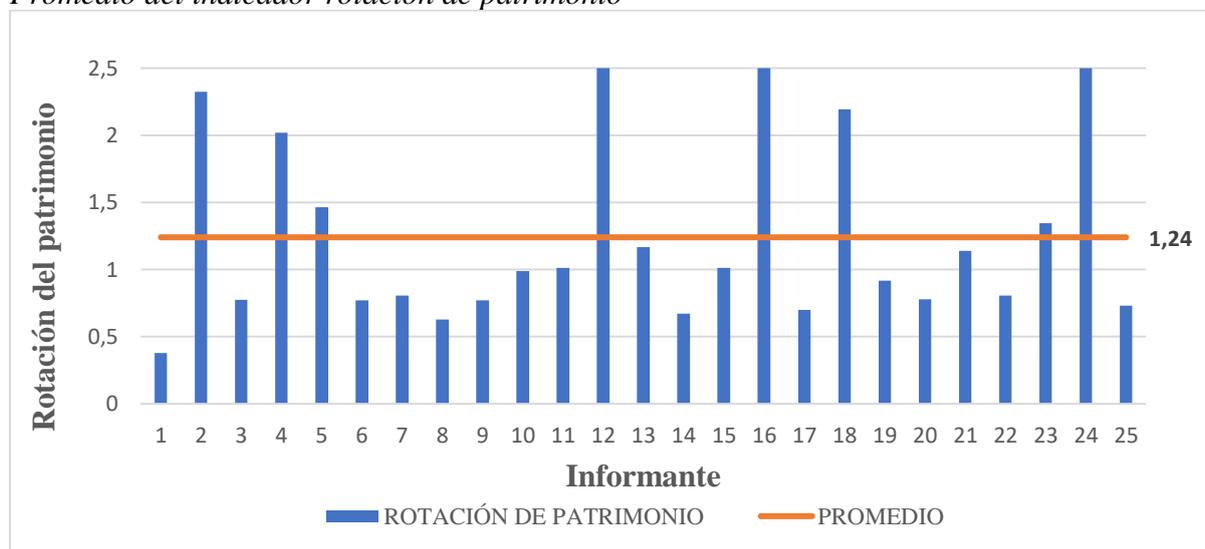
*Promedio del indicador rotación de activos totales*



**6.3.2.1.4. Rotación de patrimonio.** Para calcular la rotación del patrimonio, se divide los ingresos entre el patrimonio. Los datos presentados en la Figura 6 revelan que el promedio de la industria en términos de rotación del patrimonio es de 1,24 veces. Este indicador analiza la efectividad con la que una empresa emplea su patrimonio para generar ingresos, en este caso, se señala que las empresas logran generar ingresos equivalentes a 1,24 veces su patrimonio.

El 32 % de las empresas cumplen con el promedio de la industria, es decir lo superan, lo que significa que un número reducido de empresas demuestra eficiencia. En contraste, el 68 % equivalentes a 17 empresas, se ubican por debajo del promedio de la industria, lo que significa que la mayoría de las empresas no están utilizando su patrimonio de manera eficiente para generar ingresos.

**Figura 6**  
*Promedio del indicador rotación de patrimonio*

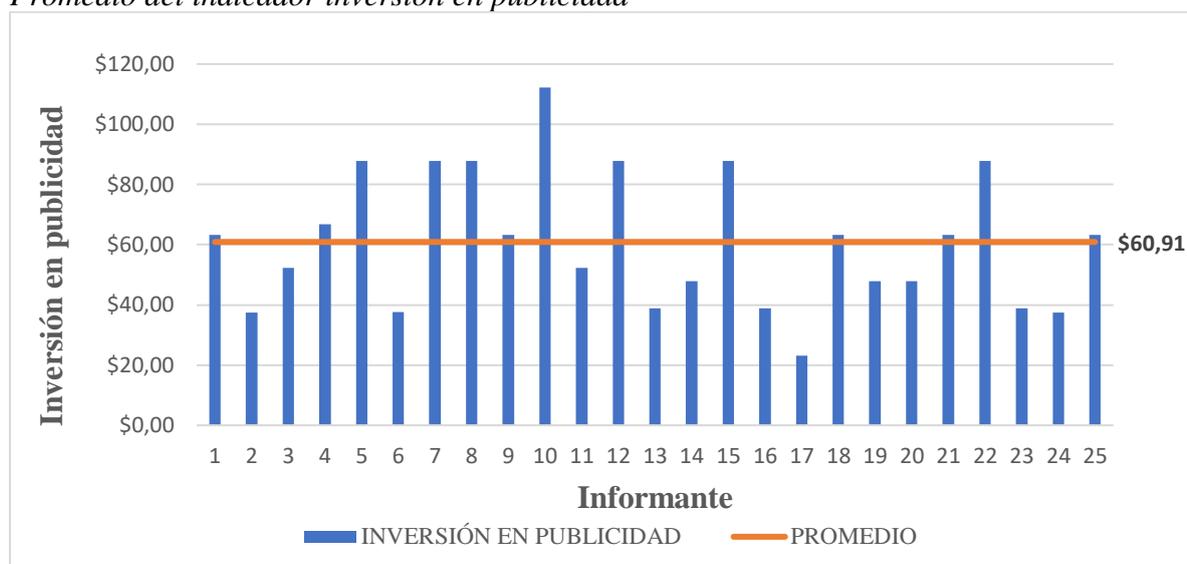


**6.3.2.1.5. Inversión en publicidad.** La obtención de este indicador se realiza mediante la división de los ingresos entre el monto invertido en publicidad. En la Figura 7, se presentan los resultados a nivel de la industria, donde el promedio de inversión en publicidad se establece en \$60,91. Este indicador establece una relación directa entre los ingresos generados y la inversión en publicidad, evidenciando que, por cada unidad monetaria invertida en publicidad, las empresas generar \$60,91

De las 25 empresas encuestadas, 12 se ubican por debajo del promedio, lo que representa el 48 % y significa que están generando un monto inferior al promedio. Por otro lado, 13 empresas se encuentran por encima del promedio, lo que equivale al 52 %

**Figura 7**

*Promedio del indicador inversión en publicidad*

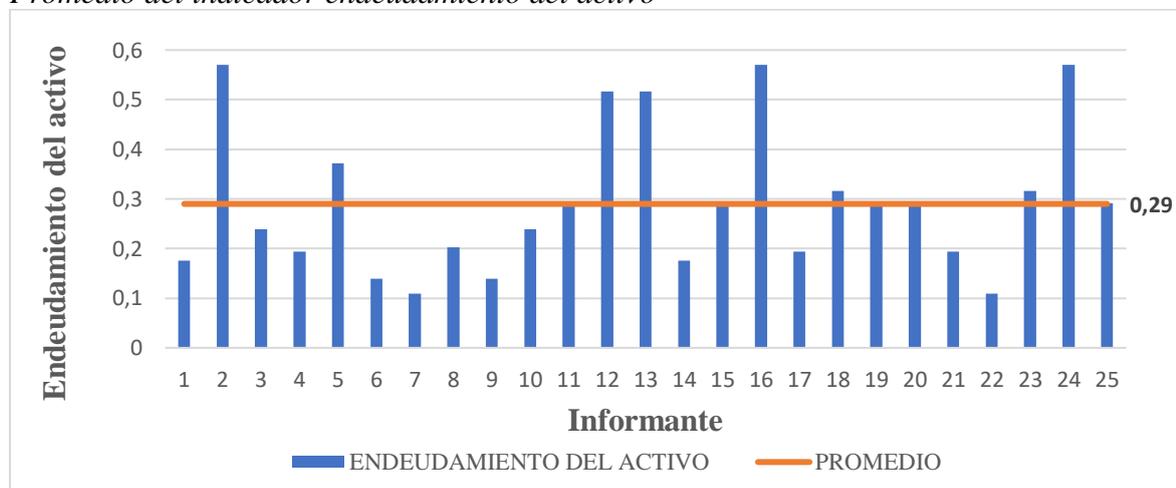


**6.3.2.1.6. Endeudamiento del activo.** Este indicador se deriva de la división de los pasivos totales entre los activos totales. La Figura 8 revela que el promedio de la industria en la razón deuda considerando el activo es del 29 %. Este valor indica que las empresas de este sector mantienen una proporción equivalente entre deuda y activos, de manera que, por cada dólar invertido en activos, 0,29 están respaldados por financiamiento externo. Esta baja razón señala que las empresas están principalmente financiando sus operaciones con capital propio.

El 52 % superan el promedio. Esto sugiere que la mayoría de las empresas poseen una razón deuda alta, lo que conlleva un mayor riesgo al depender de financiamiento externo. Por otro lado, el 28 % restante se sitúa por debajo del promedio, lo que indica un enfoque más conservador al depender en mayor medida de su propio capital para financiarse y 5 empresas cumplen el promedio.

**Figura 8**

*Promedio del indicador endeudamiento del activo*

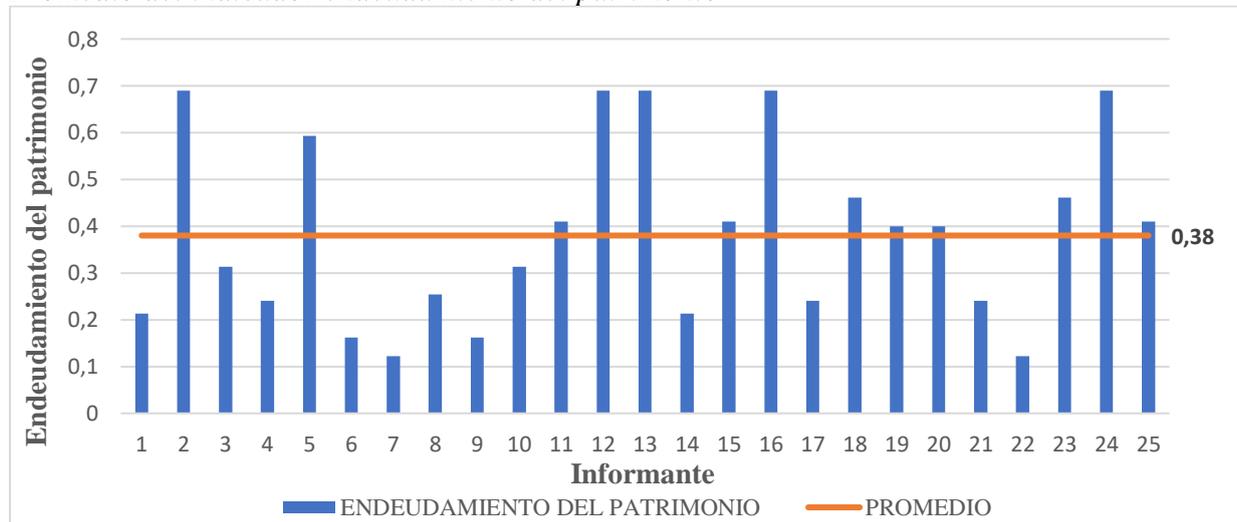


**6.3.2.1.7. Endeudamiento del patrimonio.** El indicador resulta de la relación entre los pasivos y el patrimonio. En la Figura 9, se presenta el promedio de dicho indicador, que se sitúa en 0,38. Esta cifra denota la proporción entre la deuda total de la empresa y el valor de su patrimonio. El resultado refleja que las empresas ostentan una deuda que equivale el 38 % de su patrimonio, lo que indica que han empleado una cantidad considerable de financiamiento externo para respaldar sus operaciones.

De las 25 empresas encuestadas, el 52 %, superan el promedio de este indicador, evidenciando que poseen una deuda relativamente alta con relación a su patrimonio, lo que a su vez significa que han empleado una cantidad significativa de financiamiento externo. Mientras que el 48 % restante tienen una carga de deuda menor, lo que significa que han empleado una cantidad moderada de financiamiento externo en sus actividades

**Figura 9**

*Promedio del indicador endeudamiento del patrimonio*

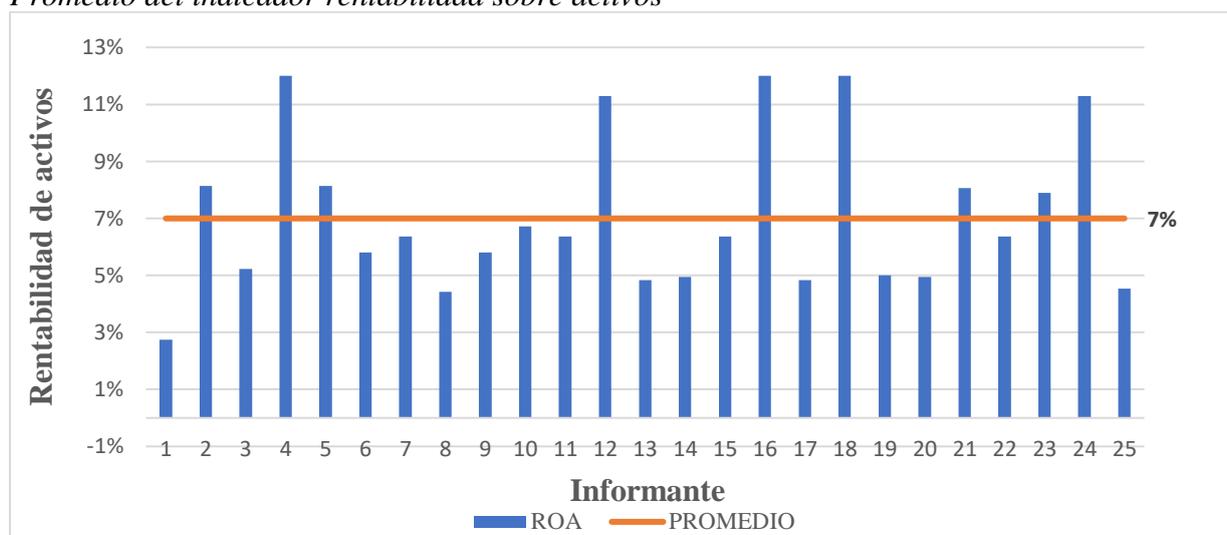


**6.3.2.1.8. Rentabilidad sobre los activos.** El cálculo del ROA implica dividir la utilidad entre los activos. En la Figura 10, se presenta que el promedio de la industria se sitúa en el 7 %, este valor indica que las empresas en este sector generan una ganancia neta equivalente a esta proporción en relación con sus activos totales. Además, obtienen un retorno satisfactorio por la utilización de sus activos, es decir que, por cada dólar en activos, logra obtener una utilidad neta equivalente al 7 % de este monto.

De las 25 empresas encuestadas, 10 están utilizando sus recursos de manera eficiente logrando obtener una utilidad superior al promedio lo que indica que obtienen buenos resultados y las otras 15 empresas se sitúan por debajo del promedio, lo que refleja una deficiencia en términos de rentabilidad y señala que están siendo relativamente menos eficientes en relación con el promedio.

**Figura 10**

*Promedio del indicador rentabilidad sobre activos*

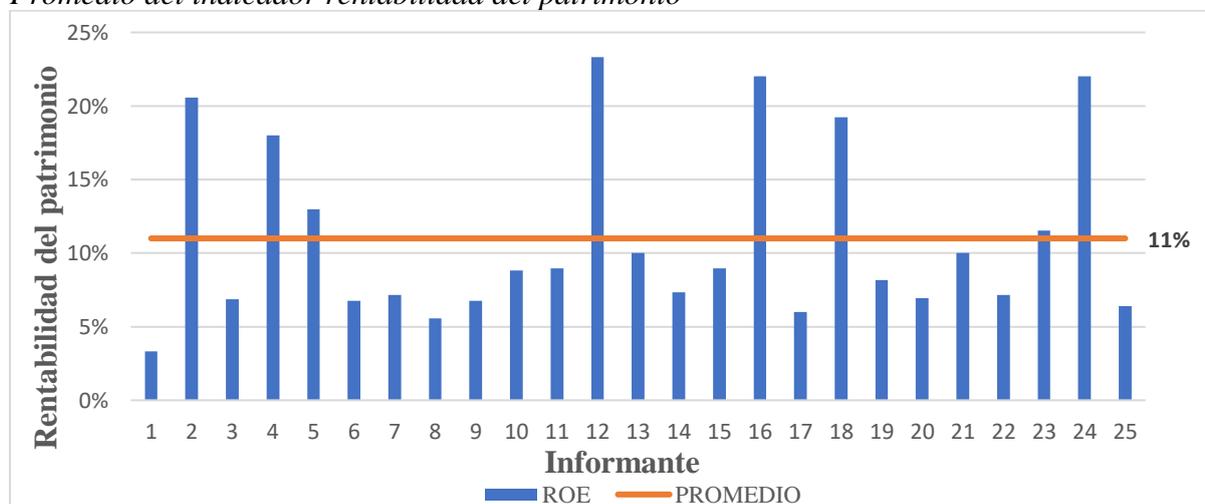


**6.3.2.1.9. Rentabilidad sobre el patrimonio.** El cálculo del ROE deriva de la división de la utilidad entre el patrimonio. En la Figura 11, se presentan los resultados que las empresas obtienen en relación con el capital invertido por los accionistas. En este caso, el promedio de la industria se sitúa en el 11 %. Esto indica que las empresas logran una utilidad neta equivalente a esa proporción de su patrimonio, reflejando una rentabilidad moderada en relación con la inversión de los accionistas.

De las 25 empresas encuestadas, 8 superan el promedio, lo que significa que tienen un ROE más alto, esto indica que estas empresas generan una mayor rentabilidad en comparación a su competencia usando el capital invertido de sus socios, lo que refleja una gestión eficiente de recursos. Por otro lado, las otras 15 empresas se sitúan por debajo del promedio, lo que indica que están siendo menos eficientes en términos de rentabilidad

**Figura 11**

*Promedio del indicador rentabilidad del patrimonio*

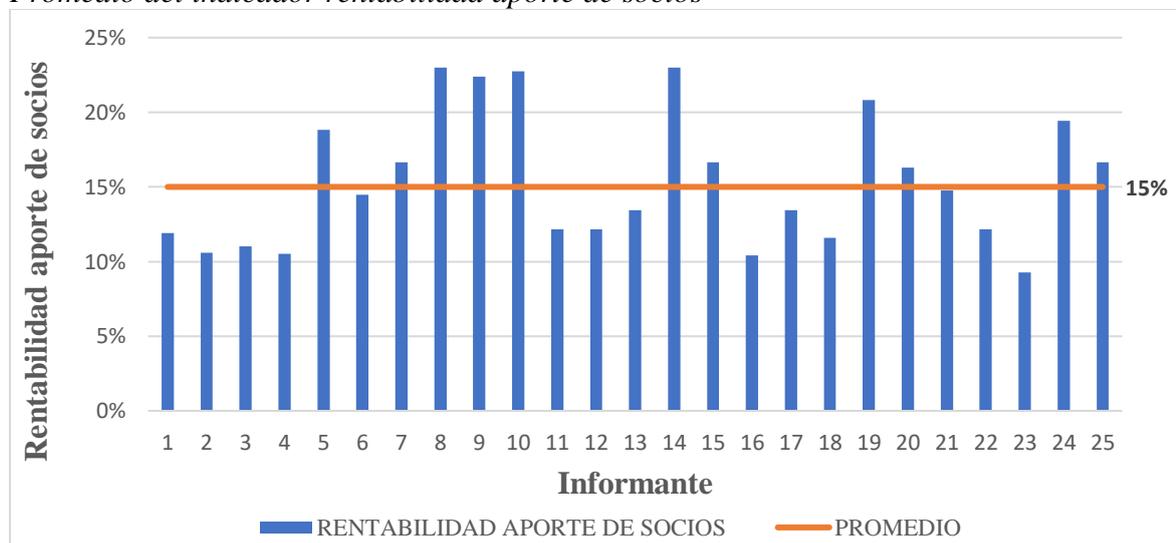


**6.3.2.1.10. Rentabilidad sobre el aporte de socios.** Este indicador se deriva del cálculo de la utilidad en relación con las aportaciones de los socios. Los resultados presentados en la Figura 12 brindan una visión de que, en promedio, las empresas lograr una rentabilidad del 15 % utilizando el capital proporcionado por los socios, este valor representa el promedio de la industria, considerando el giro de negocio de esta actividad, es decir que las empresas únicamente operan o recibir ingresos por el aporte o contribución de cada socio, la rentabilidad es buena. Esto también se da ya que el servicio de taxi ofrece liquidez diaria a los propietarios de los vehículos, y considerando que el promedio de socios por empresa es de 41, facilita a que se dé la contribución económica mensual, recalcando que en promedio cada socio aporta \$42 a la organización.

El 44 % de ellas superan el promedio. Esto refleja que existe una menor proporción de empresas que están logrando obtener una rentabilidad alta con el aporte de sus socios. Mientras que el 52 % se sitúa por debajo del promedio, indicando que la mayoría de las empresas, no están logrando una rentabilidad como las demás empresas, esto se da porque las cuotas establecidas por cooperativas y compañías varían lo que interviene a que las empresas superen o alcancen el 15 %, considerando que con esa contribución cumplen otras obligaciones.

**Figura 12**

*Promedio del indicador rentabilidad aporte de socios*



A continuación, en la tabla 26 se indica los resultados de los indicadores financieros por informante, considerando los datos ajustados con la técnica de Winsoring.

**Tabla 26***Tabla resumen ajustada de los indicadores por informante de los indicadores financieros*

Informante	Razón corriente	Capital de trabajo \$	Rotación de activos totales	Rotación de patrimonio	Inversión en publicidad	Endeudamiento del activo	Endeudamiento del patrimonio	ROA %	ROE %	Rentabilidad sobre aporte de socios %
1	2,46	20 500	0,31	0,38	63,33	0,18	0,21	3	3	12
2	1,40	7 731	0,92	2,32	37,41	0,57	0,69	8	21	11
3	1,81	11 380	0,59	0,77	52,25	0,24	0,31	5	7	11
4	5,17	22 000	1,41	2,02	66,80	0,19	0,24	12	18	11
5	1,16	2 260	0,92	1,46	87,78	0,37	0,59	8	13	19
6	5,13	21 810	0,66	0,77	37,70	0,14	0,16	6	7	14
7	3,96	15 620	0,72	0,81	87,78	0,11	0,12	6	7	17
8	1,95	4 990	0,50	0,63	87,78	0,20	0,25	4	6	23
9	5,13	21 810	0,66	0,77	63,33	0,14	0,16	6	7	22
10	1,81	11 380	0,75	0,99	112,22	0,24	0,31	7	9	23
11	2,46	20 570	0,72	1,01	52,25	0,29	0,41	6	9	12
12	3,70	14 250	1,27	2,50	87,78	0,52	0,69	11	23	12
13	1,39	5 450	0,56	1,17	38,89	0,52	0,69	5	10	13
14	6,55	29 300	0,55	0,67	47,82	0,18	0,21	5	6	23
15	2,46	20 570	0,72	1,01	87,78	0,29	0,41	6	9	17
16	1,17	880,00	1,41	2,50	38,89	0,57	0,69	12	22	10
17	2,23	6 500	0,56	0,70	23,15	0,19	0,24	5	6	13
18	1,37	1 940	1,41	2,19	63,33	0,32	0,46	12	19	12
19	1,79	15 221	0,55	0,92	47,82	0,29	0,47	5	8	21
20	1,79	15 221	0,55	0,78	47,82	0,29	0,40	5	7	16
21	3,70	14 250	0,92	1,14	63,33	0,19	0,24	8	10	15
22	1,35	1 870	0,72	0,81	87,78	0,11	0,12	6	7	12
23	2,27	6 690	0,92	1,35	38,89	0,32	0,46	8	12	9
24	1,39	5 450	1,27	2,50	37,41	0,57	0,69	11	22	19

<b>Informante</b>	<b>Razón corriente</b>	<b>Capital de trabajo \$</b>	<b>Rotación de activos totales</b>	<b>Rotación de patrimonio</b>	<b>Inversión en publicidad</b>	<b>Endeudamiento del activo</b>	<b>Endeudamiento del patrimonio</b>	<b>ROA %</b>	<b>ROE %</b>	<b>Rentabilidad sobre aporte de socios %</b>
25	6,56	29 370	0,52	0,73	63,33	0,29	0,41	5	6	17
<b>Promedio Industria</b>	<b>2,81</b>	<b>13 080,52</b>	<b>0,80</b>	<b>1,24</b>	<b>60,91</b>	<b>0,29</b>	<b>0,38</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

*Nota:* Los valores señalados fueron ajustados con la técnica de Winsoring, con el fin de eliminar valores atípicos que alteren el conjunto de datos. Los valores reales se presentan en el Anexo 4.

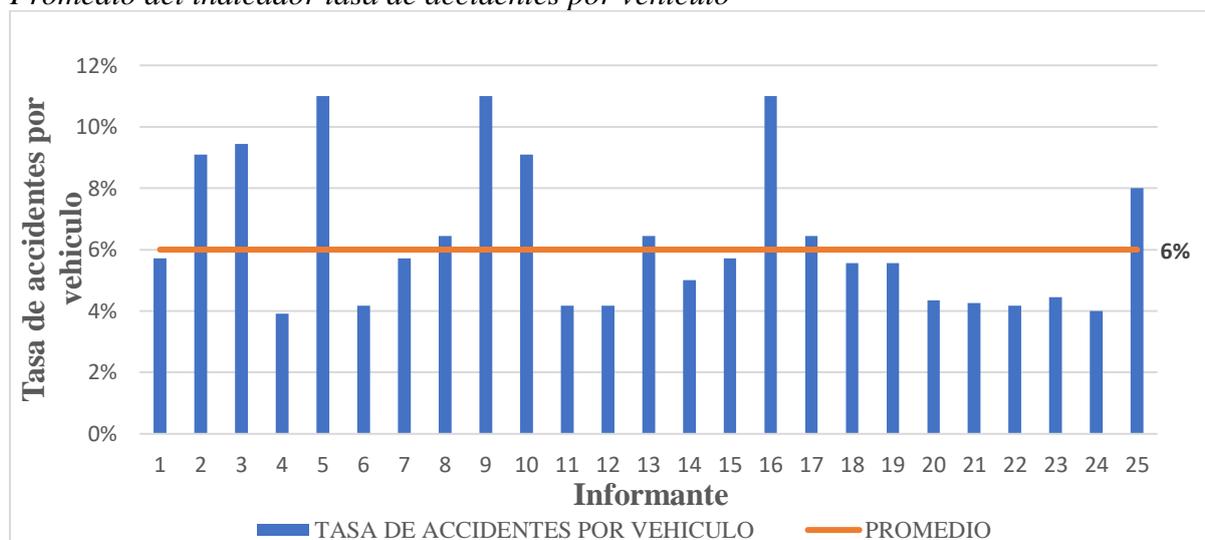
**6.3.2.2. Indicadores no financieros en la actividad de servicio de taxis.** En esta sección se aplicará los siguientes indicadores no financieros en métricas cuantitativas, como número de accidentes de tránsito, número de veces de la revisión de estado de vehículos, la porcentualidad de innovación y modernización, y el número de veces de capacitaciones.

**6.3.2.2.1. Tasa de accidentes por vehículo.** La Figura 13 permite conocer que el promedio de accidentes de vehículos en la industria es del 6 %, lo que demuestra la tasa de siniestralidad o frecuencia de accidentes de los vehículos respecto al total de unidades.

De las 25 empresas encuestadas, 7 superan este promedio lo que indica que tienen una tasa de siniestralidad más alta, y, por lo tanto, un mayor riesgo de accidentes en comparación con sus competidores, lo que refleja un bajo desempeño en seguridad vial. Otras 10 empresas están por debajo del promedio, lo que indica que la mayoría de ellas tienen una gestión de seguridad más efectiva y un enfoque más sólido en la prevención de accidentes, lo que garantiza la calidad del servicio y tan solo 8 se encuentran en el promedio.

**Figura 13**

*Promedio del indicador tasa de accidentes por vehículo*

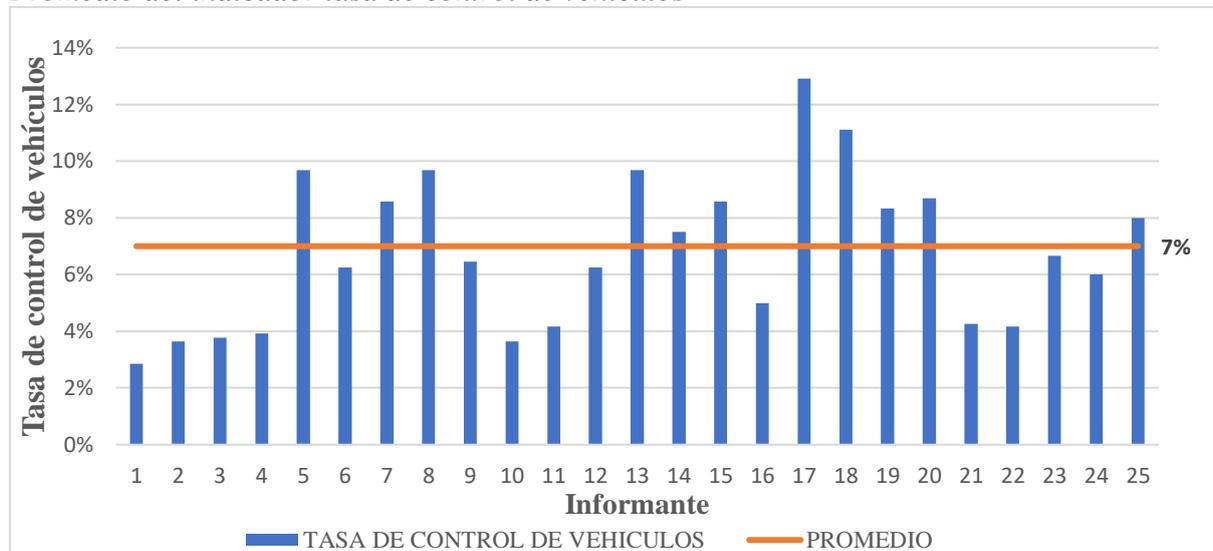


**6.3.2.2.2. Tasa de control de vehículos.** La Figura 14 indica los datos de la eficiencia y calidad del proceso de control de vehículos, reflejando un promedio del 7 % de vehículos controlados de manera adecuada en relación al total de vehículos. De las empresas encuestadas, 11 tienen un porcentaje de control superior al 7 %, lo que señala un alto desempeño en la gestión de su flota de vehículos, ya que están controlando sus unidades de manera adecuada. Por otro lado, las 13 empresas restantes se ubican por debajo del promedio, lo que quiere decir, que enfrentan dificultades en la gestión y control de sus vehículos, lo que se traduce en ineficiencia en las prácticas de control y en la supervisión constante de los vehículos, se recalca

que 1 empresa cumple con el promedio.

**Figura 14**

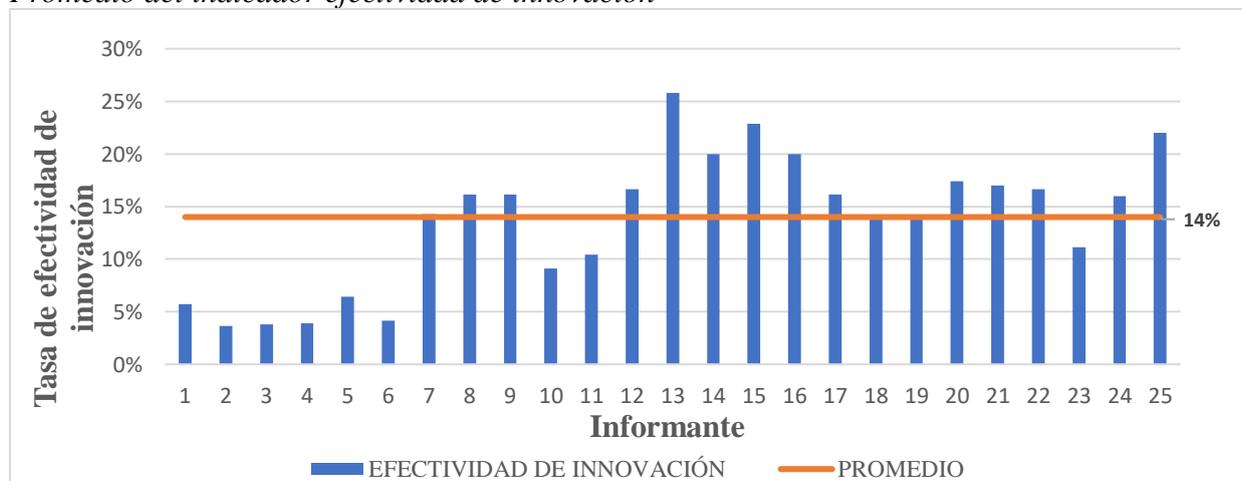
*Promedio del indicador tasa de control de vehículos*



**6.3.2.2.3. Efectividad de innovación.** La Figura 15, indica el promedio de la industria en cuanto a la efectividad de la innovación, que es del 14 %, considerando el número de unidades con rastreo satelital en comparación con el total de unidades. En promedio las empresas de servicios de taxis tienen 5 unidades con rastreo satelital de un total promedio de 41 unidades, lo que resulta una efectividad del 14 % en la implementación de equipos tecnológicos. De las 25 empresas encuestadas, 8 superan el promedio del 14 %, lo que demuestra su constante innovación e implementación de equipos tecnológicos para mejorar el servicio, mientras que 9 se encuentran por debajo del promedio y 2 están en el promedio.

**Figura 15**

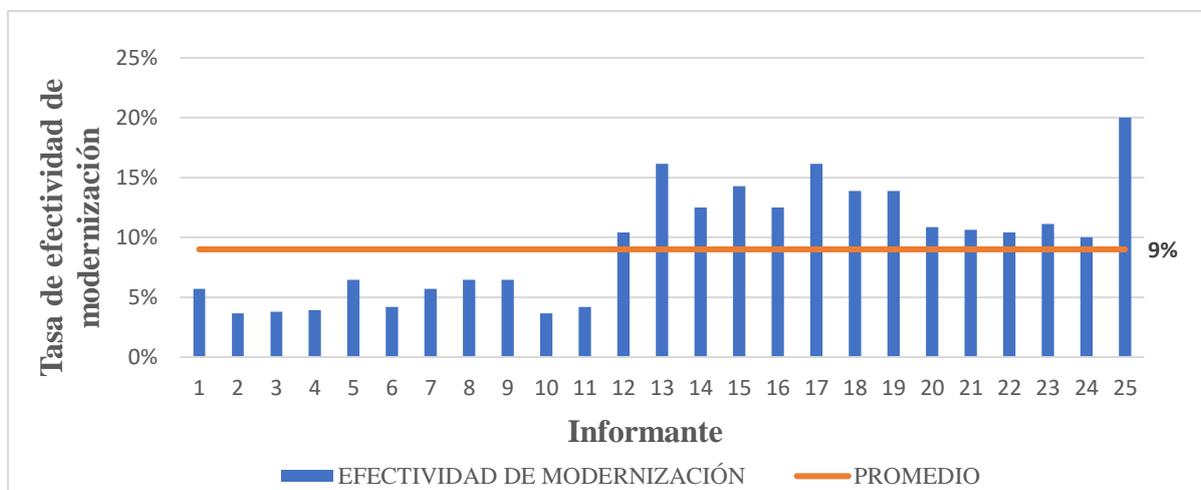
*Promedio del indicador efectividad de innovación*



**6.3.2.2.4. Efectividad de modernización.** En la Figura 16, se visualiza que el promedio de la industria en efectividad de modernización es del 9 %, considerando el número de unidades renovadas o actualizadas sobre el total de unidades. Lo que significa que las empresas de servicio de taxis en promedio renuevan o actualizan en un 9 % las unidades por organización es decir cambian de vehículo, del promedio de unidades que es 41, siendo un resultado efectivo en la modernización y actualizaciones de la flota de vehículos. De las 25 empresas encuestadas 14 están por encima del promedio del 9 % lo que evidencia que la mayoría actualiza sus unidades según está establecido en los estatutos, mientras que 11 están por debajo de la industria

**Figura 16**

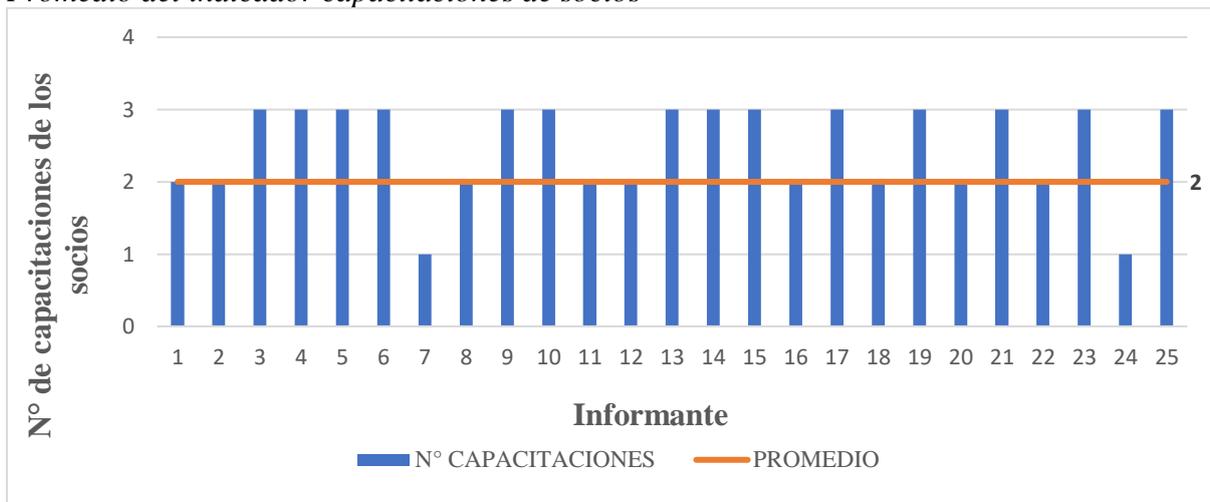
*Promedio del indicador efectividad de modernización*



**6.3.2.2.5. Capacitación de socios.** La figura 17 muestra el promedio de la industria en cuanto al número de capacitaciones que reciben los socios, arrojando un resultado promedio de 2 capacitaciones anuales. Este hecho indica la importancia de realizar capacitaciones con regularidad, ya que ello contribuye a mejorar la calidad del servicio y a mantener una eficiencia operativa. Es crucial que los conductores reciban capacitaciones de forma frecuente, dando que son quienes interactúan directamente con los usuarios. De las 25 empresas encuestadas, 23 cumplen con el promedio, es decir llevan a cabo 2 o más capacitaciones al año, mientras que 2 se sitúan por debajo.

**Figura 17**

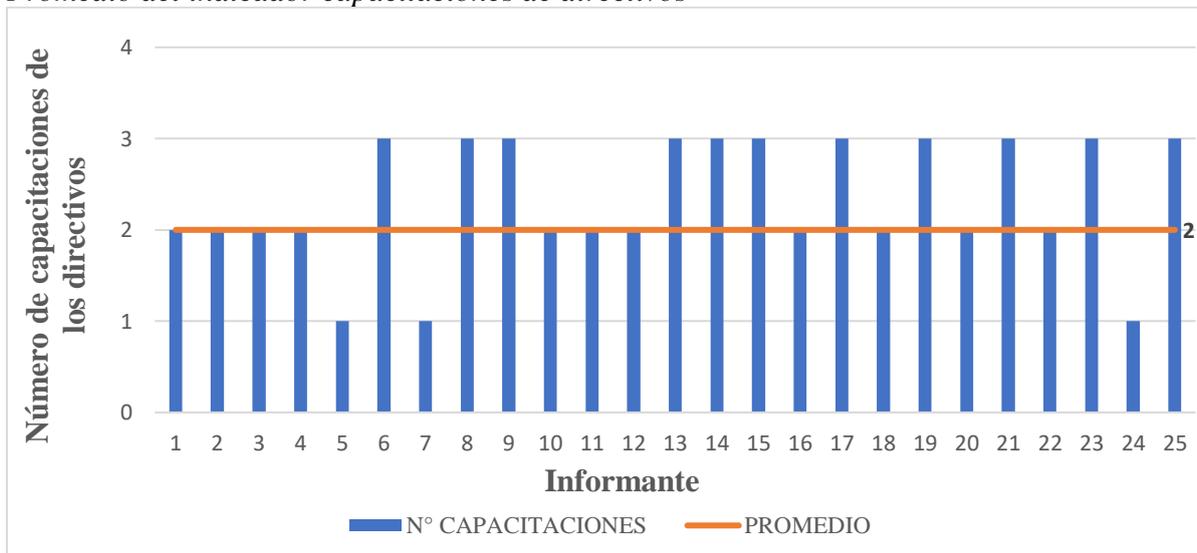
*Promedio del indicador capacitaciones de socios*



**6.3.2.2.6. Capacitaciones de directivos.** En la figura 18, se visualiza el número promedio de capacitaciones recibidas por el personal directivo que trabaja internamente en la empresa, revelando que, en promedio reciben 2 capacitaciones al año. Estas capacitaciones tienen un impacto significativo, ya que cuanto más capacitado esté el personal administrativo, mayor será la eficiencia en la realización de las actividades. De las 25 empresas encuestas, 22 superan el promedio, mientras que solo 3 por debajo, lo que evidencia que la mayoría de las organizaciones está en constante capacitación.

**Figura 18**

*Promedio del indicador capacitaciones de directivos*



A continuación, en la tabla 27 se indica los resultados de los indicadores no financieros por informante, considerando los datos ajustados con la técnica de Winsoring.

**Tabla 27**

*Tabla resumen ajustada de los indicadores por informante de los indicadores no financieros*

<b>Informante</b>	<b>Tasa de accidentes por vehículo %</b>	<b>Tasa de control de vehículos %</b>	<b>Efectividad de innovación %</b>	<b>Efectividad de modernización %</b>	<b>Número de capacitaciones de socios</b>	<b>Número de capacitaciones de directivos</b>
1	6	3	6	6	2	2
2	9	4	4	4	2	2
3	9	4	4	4	3	2
4	4	4	4	4	3	2
5	11	10	6	6	3	1
6	4	6	4	4	3	3
7	6	9	14	6	1	1
8	6	10	16	6	2	3
9	11	6	16	6	3	3
10	9	4	9	4	3	2
11	4	4	10	4	2	2
12	4	6	17	10	2	2
13	6	10	22	16	3	3
14	5	8	20	13	3	3
15	6	9	23	14	3	3
16	11	5	20	13	2	2
17	6	13	16	16	3	3
18	6	11	14	14	2	2
19	6	8	14	14	3	3
20	4	9	17	11	2	2
21	4	4	17	11	3	3
22	4	4	17	10	2	2

<b>Informante</b>	<b>Tasa de accidentes por vehículo %</b>	<b>Tasa de control de vehículos %</b>	<b>Efectividad de innovación %</b>	<b>Efectividad de modernización %</b>	<b>Número de capacitaciones de socios</b>	<b>Número de capacitaciones de directivos</b>
23	4	7	11	11	3	3
24	4	6	16	10	1	1
25	8	8	22	20	3	3
<b>Promedio industria</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

En la tabla 28, se indican los resultados de los promedios de cada indicador financiero y no financiero, luego de aplicar la fórmula correspondiente, y así mismo indica el número de empresas que si están cumplimiento justamente con el promedio, las que superan es decir están realizando eficientemente sus actividades todos los aspectos evaluados y las empresas por debajo del promedio que están siendo menos efectivas.

**Tabla 28***Tabla resumen de los promedios de los indicadores financieros y no financieros*

Indicador	Promedio	Empresas en el promedio		Empresas sobre el promedio		Empresas bajo el promedio	
		Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %
<b>Indicadores financieros</b>							
Razón corriente	2,81			8	32	17	68
Capital de trabajo	13 080			13	52	12	48
Rotación de activos totales	0,8			9	36	16	64
Rotación de patrimonio	1,24			8	32	17	68
Inversión en publicidad	60,91			13	52	12	48
Endeudamiento del activo	0,29	5	20	7	28	13	52
Endeudamiento del patrimonio	0,38			13	52	12	48
Rentabilidad sobre activos	7%	1	4	9	36	15	60
Rentabilidad sobre el patrimonio	11%			8	32	17	68
Rentabilidad sobre aporte de socios	15%	1	4	11	44	13	52
<b>Indicadores no financieros</b>							
Tasa de accidentes por vehículo	6%	8	32	7	28	10	40
Tasa de control de vehículos	7%	1	4	11	44	13	52
Efectividad de innovación	14%	2	8	14	56	9	36
Efectividad de modernización	9%			14	56	11	44
Número de capacitación socios	2	9	36	14	56	2	8
Número de capacitación directivos	2	11	44	11	44	3	12

## 7. Discusión

El realizar un diagnóstico a cada uno de los sectores económicos es importante debido a que se identifica a través de un análisis interno y externo la situación en la que opera la organización, y con base en ello se da la toma de decisiones con la finalidad de promover el crecimiento y la competitividad.

El sector del transporte en la actividad de servicio de taxi, en una investigación hecha por Solar (2013) en España, caracteriza al sector de taxi como un modo de transporte público que ofrece un servicio rápido, puerta a puerta y cómodo para a los usuarios, es un mercado regulado en aspectos de tarifa y de factores de control de entrada, las tarifas se regulan con la fijación de un precio por kilómetro y un precio por hora, que se aplica en función de la velocidad de circulación, puede ser utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos operados por un chofer o empleado ajustándose a los deseos cumplidos en movilidad del cliente. Bajo este contexto, las características coinciden, demostrando que el servicio de taxi es brindando en distintos lugares bajo el mismo enfoque. Sin embargo, existe una diferencia la cual radica en la capacidad del vehículo, en España el sector del taxi se puede clasificar en moto-taxi, en turismo o taxi tradicional y minivas transportando desde 1 a 9 pasajeros dependiendo del modelo; mientras que en el cantón Loja la capacidad del vehículo es de 4 pasajeros.

Según lo analizado en cuanto a los factores claves de éxito, los gerentes de las organizaciones objeto de estudio señalaron que los aspectos a considerar para brindar un servicio eficiente son la calidad de servicio, la capacitación al personal y la mejora continua. Basándose en lo mencionado, los factores concuerdan con el aporte de distintos autores. Argüello et al. (2020) manifiestan que, para alcanzar las competencias en los conductores en el ámbito del servicio comercial en taxis, es necesario que tengan capacitaciones en temas de atención al cliente y tránsito, porque deben estar conscientes de que es parte importante de su crecimiento personal. Por su parte, Salvatierra y Peña (2021) indican que la calidad de servicio es un factor determinante para que el sector transportista sea competitivo a través de la capacidad de respuesta a los usuarios, seguridad y el recurso humano.

Por otra parte, Honores et al. (2022) en su investigación acerca de los factores estratégicos para una gestión administrativa en las compañías de servicio de taxis de Ecuador, indican que las compañías de taxi del cantón Huaquillas denotan una operatividad aceptable y consideran factores como: renovación de la imagen corporativa, desarrollo de alianzas con otras empresas, uso de tecnología, capacitaciones y la mejora continua. Estos factores mencionados coinciden con los que las empresas del cantón Loja consideran, constatándolo con la observación y opinión de los gerentes de las distintas cooperativas y compañías

Al identificar los factores críticos o claves de éxito del sector, la investigación se enfocó en determinar los indicadores financieros y no financieros de la actividad de servicio de taxi, obteniendo estadísticas y promedios, que a continuación se constatará con las de otras investigaciones.

Finalmente, Cuasapaz (2020) en su investigación, realizó un análisis de desempeño financiero a las compañías de taxis en el año 2019, en la ciudad de Ibarra, aplicando indicadores al sector y obteniendo los promedios de las organizaciones, los resultados son los siguientes: liquidez corriente 44,05; un ROA de 6,56 %; ROE de 1,25 %, endeudamiento del activo de 0,05 y un endeudamiento patrimonial de 0,08. Esta información no se asemeja a la encontrada en la presente investigación, en los indicadores de liquidez se obtuvo un 2,81; un ROA de 7 %, ROE del 11 %, endeudamiento del activo de 0,29 y un endeudamiento patrimonial 0,38. Basándose en resultados, se evidencia que en los indicadores de liquidez las empresas de Ibarra tienen mucha más capacidad para cubrir sus obligaciones, pese a ello tiene un resultado elevado que muestra que no están utilizando sus recursos para generar ingresos, en el aspecto de la rentabilidad tienen un ROA positivo y similar lo que significa que están utilizando eficientemente sus activos para generar ingresos, mientras que el ROE de las organizaciones en el cantón Loja están utilizando mejor su patrimonio para generar beneficios, en los indicadores de deuda, existe una variación lo que representa que las organizaciones de Loja tienen un nivel de endeudamiento del activo más alto lo que indica que depende más de financiamiento ajeno para respaldar sus actividades y así mismo sucede con el endeudamiento del patrimonio. Con base en todo lo mencionado, es importante tener en cuenta que cada empresa tiene sus propias estrategias financieras.

En la percepción de los indicadores no financieros cualitativos en el trabajo se analiza los aspectos y estadísticas más relevantes que involucran brindar un servicio eficiente, en el área o factor clave de la comunicación y publicidad las empresas usan en un 37 % las aplicaciones móviles y en un 26 % las redes sociales, lo que corresponde al tipo de capacitación de los socios y directivos las que tienen mayor frecuencia son capacitación al servicio de cliente con un 28 %, el uso de la tecnología 22 %, de relaciones interpersonales en un 28 % y sobre habilidades gerenciales 24 %. Esta información no se asemeja con el estudio de Honores et al. (2022), ya que en ese caso en el factor comunicación las empresas usan las aplicaciones móviles en un 9,70 % y las redes sociales en un 14,80 %, mientras que en el factor capacitación acerca de atención al cliente lo representa un 20,10 %, el manejo de la tecnología 9,40 %. De manera general, las empresas del cantón Loja han adaptado la tecnología, como medio para mejorar, también dedican mayores recursos a la capacitación de su personal,

valorando la importancia de brindar un servicio de calidad, enfocándose en mejorar habilidades y competencias, creando ventajas competitivas en el sector.

En lo relacionado con la pregunta de investigación: ¿En qué condiciones se encuentran las cooperativas y compañías de taxis del cantón Loja, que permitan determinar el desempeño organizacional de dicho sector?, Luego de realizar el diagnóstico en el aspecto cualitativo y cuantitativo de las organizaciones, los resultados obtenidos indican que las empresas que brindan el servicio de taxi, en el aspecto financiero el nivel de liquidez bueno disponen de la capacidad para cubrir sus gastos inmediatos y afrontar situaciones imprevistas, están obteniendo un rendimiento bueno por la ejecución de sus operaciones que es netamente operar internamente en la organización, sus actividades a través del uso de sus activos y patrimonio les están generando ingresos y el nivel de endeudamiento es bajo, lo que demuestra que las empresas de taxis tienen autonomía financiera y pueden realizar sus operaciones con normalidad. Por otra parte, en el aspecto no financiero tienen un bajo nivel en la tasa de accidentes por vehículo, en la tasa de revisión y control por vehículo, y en la efectividad de modernización e innovación.

Se recalca que estos resultados pueden ser generalizables a la población de estudio, debido a que se accedió a la información de 25 de las 41 empresas activas.

Es importante considerar este estudio en futuras investigaciones, destacándose la necesidad e importancia de replicar los diagnósticos sectoriales a los demás sectores económicos, con el fin de tener datos de la industria considerando aspectos financieros y no financieros, llegando a determinar cuáles son los promedios del sector, la situación y como se desenvuelven.

## 8. Conclusiones

Luego de haber culminado la investigación se concluye que:

De acuerdo con la investigación, las Cooperativas y Compañías de taxis son organizaciones que realizan la actividad H4922.02 basándose en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme. En el cantón Loja existen 41 empresas que operan legalmente, ya que tienen un permiso otorgado por el GAD Municipal, su actividad principal es el traslado de personas de un lugar a otro, el servicio se caracteriza por estar disponible las 24 horas del día, por ser personalizado y flexible según las necesidades de cada persona. El funcionamiento de las organizaciones se da mediante las unidades que son propiedad de cada socio que conforma la empresa, es por ello por lo que no todas las empresas hacen uso de sus instalaciones para su gestión administrativa

En lo correspondiente a los factores claves de éxito que contribuyen al buen desempeño de las organizaciones, se puede identificar que son: calidad de servicio, comunicación y publicidad, mejora continua, gestión financiera eficiente, y la capacitación del personal, los cuales son indispensables para garantizar el buen desempeño de las empresas en el servicio de taxi. Con base en ello se estableció índices de desempeño que son métricas para analizar la situación, en este caso los indicadores financieros son la razón corriente, capital de trabajo, rotación de activos totales y patrimonio, inversión en publicidad, endeudamiento del activo y patrimonio, la rentabilidad de los activos, del patrimonio y del aporte de socios. Mientras que en el aspecto no financiero está la tasa de accidentes por vehículo, tasa de control de vehículos, efectividad de innovación y modernización, el número de capacitaciones de socios y directivos.

Finalmente, en cuanto a los promedios y estadísticas de la industria del servicio de taxis, las organizaciones del cantón Loja, en el aspecto financiero, tienen una situación financiera sólida. La razón corriente de 2,81 indica que tienen suficientes activos corrientes para cubrir sus pasivos, el capital de trabajo de 13 080,52 refuerza la posición de la empresa en términos de liquidez, la rotación de 0,80 evidencia un uso eficiente de los activos y un 1,24 una utilización efectiva del capital de los accionistas para generar ingresos, tienen un bajo endeudamiento del activo (0,29) y del patrimonio (0,38) lo que significa que la empresa no depende de deuda para financiar sus actividades, finalmente las tasas de retorno son satisfactorias un 7 % del ROA, 11 % del ROE y un 15 % de aporte de socios lo que demuestra la eficiencia de las empresas en la generación de beneficios

## **9. Recomendaciones**

Se recomienda a las empresas del sector que hagan uso de sus instalaciones para que desempeñen y controlen de mejor manera el desarrollo de sus actividades.

Se sugiere que el sector del transporte enfocado en la actividad de servicio de taxi tenga conocimiento de sus factores claves de éxito, ya que son fundamentales para brindar un servicio de calidad, ser competitivos en el mercado, adaptarse al cambio y ser sostenibles. Así también es importante que apliquen indicadores financieros y no financieros para evaluar su situación, tomen decisiones informadas y necesarias para obtener mejores beneficios.

Se cree conveniente que los empresarios o gerentes de cada organización que brindan el servicio de taxis, hagan uso de este trabajo de investigación acerca del diagnóstico sectorial, enfocado en las estadísticas y promedios de la industria, ya que es información valiosa y basándose en ello analicen la realidad de su organización, identifiquen oportunidades, establezcan objetivos realistas, midan su desempeño, definan estrategias y tomen mejores decisiones en busca de un mejor desempeño en comparación con sus competidores.

Basándose en la buena situación financiera de la industria del servicio de taxi, considerando que las organizaciones pueden buscar inversiones que les generen crecimiento, dado su bajo endeudamiento y eficiencia en la generación de ingresos, las empresas podrían considerar inversiones para mejorar su infraestructura o flota de vehículos, otra alternativa podría para mejorar y ser más productivos sería la capacitación continua, creando programas de formación continua para los conductores y personal administrativo, lo que mejoraría la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

## 10. Bibliografía

- Aguirre, M. (03 de 03 de 2021). *17 indicadores financieros que aseguran tu gestión empresarial*. <https://n9.cl/kgryo>
- Amador, C. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*, 4(8), 1-2. <https://n9.cl/zvtv7>
- Ares, J. L. (2018). Estudio integrado. Metodología matricial: Diagnóstico y Líneas de actuación en el Caprino en España. *Revista Industrias Lácteas Españolas*, 38(439), 20-22. <https://n9.cl/1aar4>
- Arévalo, V., Portal, I., Vides, W., Moreno, V., y Castellanos, L. (23 de 02 de 2015). *Cuaderno metodológico sobre el levantamiento de diagnósticos*. Observatorio e Índice de Seguridad Democrática del Sistema de la Integración Centroamericana: <https://n9.cl/ec7kf>
- Argüello, D., Herrera, M., y Palaguachi, J. (2020). Incidencia de las capacitaciones a socios de las operadoras del transporte comercial en taxis. *Revista Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(5), 613-633. <https://n9.cl/yqxdh>
- Barquero, B., Borgues, A., y Monte, A. (2012). *Influencia de los indicadores no financieros en el desempeño financiero de las PYMES- Un estudio de caso*. <https://n9.cl/y2md7>
- Beltrán, A., y CasasBuenas, S. (2015). *Diseño de una metodología de diagnóstico sectorial*. [Tesis de pregrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogota] Archivo digital: <https://n9.cl/4ql6kx>
- Beltrán, J. (2005). *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. 3R Editores. <https://n9.cl/6uepj>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Bessa, A., Kassouf, N., Galeano, R., Días de Toledo, C., y Fernandes, M. (2012). Modelo de diagnóstico mercadológico en el sector de servicios. *Revista de Marketing*, 15(29), 29-44. <https://n9.cl/i659i>
- Brume, M. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 38(51), 1-20. <https://n9.cl/jkqt>
- Burbano, J., y Fernández, M. (2018). Diagnóstico del sector agroalimentario de Ecuador: una aproximación al ecosistema agroempresarial. *Revista La Molina*, 79(2), 519-525. <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i2.1264>

- Cáceres, V. (2012). *Cuadro de mando integral y su aplicación en una empresa del rubro plástico: Itam-Plas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo, Cuyo] Archivo digital: <https://n9.cl/me2w7>
- Cámara Marítima del Ecuador. (22 de 09 de 2022). *Sector transporte: Perspectivas económicas 2021-2022*. <https://n9.cl/xk092>
- Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador. (2021). *Transporte de Ecuador*. <https://n9.cl/3g2p7>
- Campos, G., y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13), 45-60. <https://n9.cl/y6dp>
- Campos, V., Navarro, A., y Sanchis, J. (2014). El método Delphi como técnica de diagnóstico estratégico. Estudio empírico aplicado a las empresas de inserción en España. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23(2), 72-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.redee.2013.06.002>
- Concejo Cantonal de Loja. (22 de 01 de 2015). *La Reforma de Homologación de la Ordenanza que definió las tarifas del servicio de taxi convencional y ejecutivo en el cantón Loja*. <https://n9.cl/8itqj>
- Consultoría de Organización Estratégica - CEDEC. (02 de 01 de 2020). *¿Cómo realizar un buen análisis sectorial?* Consultoría de Organización Estratégica. CEDEC: <https://n9.cl/oqkvc>
- Corporación Universitaria de Asturias. (2014). *Concepto y Clasificación de Empresa*. <https://shorturl.at/agxIN>
- Cuasapaz, E. (2020). *Análisis de desempeño financiero, de las compañías de taxis en el año 2019, en la ciudad de Ibarra*. [Tesis de posgrado, Universidad técnica del Norte, Ibarra] Archivo digital: <https://n9.cl/jga6q>
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico: un enfoque a la gerencia*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Dalziel, M. (2007). Un enfoque basado en sistemas para la clasificación de la industria. *Revista política de investigación*, 36(10), 1559-1574. Un enfoque basado en sistemas para la clasificación de la industria: <https://n9.cl/ib7xm>
- EKOS. (23 de 05 de 2021). *Transporte: Su desarrollo incide en todas las actividades*. <https://n9.cl/jnylm>
- Encarnacao, C. (2009). *Indicadores económico -financeiros: Os impactos da alteracao normativa em Portugal*. [Tesis de maestría, Instituto Universitario de Lisboa, Portugal] Archivo digital: <https://n9.cl/3b408>

- Ferreras, V. (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(2), 201-220. <https://n9.cl/yb5il>
- Fortuny, J. (2002). *Metodología del análisis sectorial en el sistema agroalimentario, aplicada al subsector oleícola catalán: Evaluación de la competitividad, el proceso tecnológico y la eficiencia económica empresarial*. [Tesis de doctorado, Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Agrària, España] Archivo digital: <https://n9.cl/seqsg>
- Franco, C., y López, E. (21 de 09 de 2021). *Prototipo de metodología de diagnóstico sectorial en Colombia*. Mujeres en Ingeniería: Empoderamiento, liderazgo y compromiso: <https://n9.cl/0gc47>
- Fred, D. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. En D. Fred, *Conceptos de Administración Estratégica* (pág. 20). PEARSON EDUCACIÓN. <https://n9.cl/1c8x>
- García, M. (22 de 02 de 2022). *Historia y evolución del transporte*. <https://n9.cl/1aevk>
- Garza, M., y Martínez, G. (2018). La complejidad y el diagnóstico sectorial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://n9.cl/gcbdt>
- González, N. (2016). Transporte y logística. *Revista Transporte y Territorio*, 14, 1-4. <https://n9.cl/rtt6d>
- Guamán, J. (2016). *Diagnosticar las necesidades para mejorar el sistema de transporte público urbano; conforme lo dispone la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo Octubre 2015- Octubre 2016*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba] Archivo digital: <https://n9.cl/ii1zl>
- Harvard Business Review. (2007). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*. <https://n9.cl/bna7>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. EDITORES S.A.
- Honores, K., Tito, D., y Pacheco, A. (2022). Factores estratégicos eficientes para una gestión administrativa en compañías de servicio de taxis del Ecuador. *Polo del conocimiento*, 7(2). <https://n9.cl/q2wrm>
- Instituto Nacional de Estadística. (2023). *Taxi*. <https://n9.cl/fvhlw>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Manual de Usuario CIU - Clasificación Industrial Internacional Uniforme*. <https://n9.cl/916gt>
- Iza, K. (2018). Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 9. <https://n9.cl/hmlyb>

- Jaramillo, P. (2010). El proceso de diagnóstico. *Revista Visión Contable*(8), 71-96.  
<https://n9.cl/x2tv7>
- Jaramillo, W. (2017). *Servicio de taxi en la ciudad de Loja*. <https://n9.cl/9gv69>
- Ktaxi. (2021). *Terminos y condiciones de usos de Ktaxi*. <https://n9.cl/1e2u8>
- La Hora. (18 de 01 de 2006). *Radio comunicación en taxis una garantía para usuarios*.  
<https://n9.cl/vk4ag>
- La Hora. (02 de 05 de 2023). *Taxistas en Loja implementan sistema para mayor seguridad de los pasajeros*. <https://n9.cl/o4cr9>
- Leidecker, J., y Bruno, A. (1984). Identifying and Using Critical Success Factors. *17*, 23-32.  
<https://n9.cl/y4dv3>
- Ley de Compañías. (15 de 03 de 2023). <https://n9.cl/siwbo>
- Ley de la Economía, Popular y Solidaria. (2012). <https://n9.cl/35qk0>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (28 de 04 de 2011). <https://n9.cl/xrvv>
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial. (29 de 03 de 2011).  
<https://n9.cl/7t6mf>
- López, E., Méndez, G., Ávila, H., Franco, C., y Rueda, F. (2023). Metodologías y aplicaciones de diagnósticos sectoriales: una revisión de la literatura. *Revista Ingeniería*, 28(1), 1-36. <https://doi.org/10.14483/23448393.17872>
- López, R., Noriega, S., Escobar, C., y Ávila, V. (2009). Factores críticos de éxito: Una estrategia de competitividad. *Revista cultura científica y tecnológica*, 6(31), 5-14.  
<https://n9.cl/gow6f>
- Malgioglio, J., Suardi, D., Bertoki, Bertolino, G., Diaz, T., Fernandez, A., . . . Vázquez, C. (2022). *Distintos enfoques del capital intelectual*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Rosario, Argentina] Archivo digital: <https://n9.cl/i0cgo>
- Ministerio del Transporte. (2005). *Caracterización del transporte en Colombia. Diagnóstico y proyectos de transporte e infraestructura*.
- Municipio de Loja. (2023). *Plan participativo de fortalecimiento de la democracia y desarrollo del cantón Loja*. <https://n9.cl/ywu85>
- Municipio de Loja. (2023). *UCOT*. <https://n9.cl/zu5cg>
- Organización Internacional de Trabajo - OIT. (2016). *¿Qué son y cómo se construyen los indicadores en la evaluación de impacto?* Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional: <https://n9.cl/m5s2p>
- Organizaciones de las Naciones Unidas. (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas*. <https://n9.cl/6h8sd>

- Osorio, A., y Zambrano, C. (2012). *Diagnóstico del sector de microseguros en Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil] Archivo digital: <https://n9.cl/2budk>
- Palacios, C. (2016). Del transporte a la movilidad. Reflexiones sobre las últimas décadas. *Revista Interuniversitaria de Estudios Urbanos de Ecuador*(1), 20-35. <https://doi.org/10.33324/daya.v1i1.5>
- Quintero, J., y Quintero, L. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano. *Revista Ingeniería y Región*(14), 87-97. <https://n9.cl/7g811>
- Quiroa, M. (01 de 04 de 2021). *Análisis sectorial*. Economipedia: <https://n9.cl/sv3sj>
- Reglamento A Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (25 de 06 de 2012). <https://n9.cl/b1t7>
- Remolina, W., Gil, M., Panqueva, Y., Zambrano, C., y Contreras, G. (08 de 01 de 2015). *Diagnóstico*. PORTAFOLIO DIGITAL: <https://n9.cl/ux0ru>
- Rivas, M., y Serebrisky, T. (2021). El Rol del transporte activo. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://n9.cl/9vahx>
- Rojas, M. (s.f). *La empresa y el entorno*. <https://n9.cl/y3we1>
- Salvatierra, J., y Peña, I. (2021). Calidad del servicio como elemento importante en la competitividad del sector transportista. *Journal Business Science*, 2(1), 86-94. <https://n9.cl/ioyit>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2017). *¿Qué son los códigos CIU?* <https://n9.cl/wgm54>
- Servicio de Rentas Internas. (2023). <https://n9.cl/g9y31u>
- Servicio Integrado de Seguridad Ecu911. (2023). *Transporte Seguro ANT*. <https://n9.cl/p9tew>
- Solar, D. (2013). Análisis y dimensionamiento del servicio de taxi en una ciudad. *Análisis y dimensionamiento del servicio de taxi en una ciudad*. [Tesis de maestría, Escola Técnica Superior d'Enginyeria de Cammins, Canals, I Ports, Barcelona] Archivo digital: <https://n9.cl/ms1je4>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). <https://n9.cl/ku325>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). *La Institución*. <https://n9.cl/58akx>
- Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria. (2023). *¿Qué es la SEPS?* <https://n9.cl/1xklz>
- Teletaxi Sevilla. (2022). *Historia del taxímetro: Teletaxi Sevilla*. <https://n9.cl/ywvju9>
- Teletaxi Valencia. (25 de 09 de 2018). *Origen e historia del taxi*. <https://n9.cl/spl9r>
- Torres, M. (06 de 2019). *Análisis PESTEL*. UDGVIRTUAL: <https://n9.cl/gtifz>

- Tovar, M. (2008). *Modos de transporte y su desarrollo*. [Tesis de pregrado, Instituto Politecnico Nacional, México] Archivo digital: <https://n9.cl/7ib6r>
- United Nations Statistics Division. (s.f). *Industry Statistics*. <https://n9.cl/wl22z>
- Vallejo, A. (2019). *Aplicativo móvil para la utilización de taxis seguros en ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato, Ambato] Archivo digital: <https://n9.cl/4m9va>
- Vergara, D., Heijs, J., Guerrero, A., y Arenas, G. (2021). Evaluación de la política tecnológica. Instituto de Investigaciones Económicas.
- Vidal, E. (2004). Diagnóstico organizacional. En E. Vidal, *Diagnóstico organizacional* (pág. 25). Ecoe Ediciones. <https://n9.cl/n1712>
- Yuan, T., y Chengb. (2012). Análisis de indicadores clave de rendimiento KPI para el comercio electrónico y el marketing en Internet de productos para personas mayores: una revisión. *Revista Elsevier*, 55(1), 126-132. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.archger.2011.05.024>
- Zona Legal. (2022). *Reglamento transporte de pasajeros en taxi convencional y ejecutivo*. ZONALEGAL: <https://n9.cl/t79b7>

## 11. Anexos

### Anexo 1

#### Material de sensibilización





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 las Cooperativas y Compañías de taxis

**Objetivo**

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

Por tanto, se solicita muy comedidamente su colaboración, recalcando que la información proporcionada será manejada con absoluta confidencialidad.



**Nota importante...**

Este estudio se realiza periódicamente en países como EE.UU, Colombia, y Argentina, permitiendo a las empresas posicionarse en el mercado y obtener la mayor ganancia.



**¿Sabías qué...?**

Las estadísticas de la industria son los promedios obtenidos de un conjunto de empresas en áreas como: ventas, gastos, clientes, etc.

**Para constatar la validez del proyecto**

[carlos.rodriguez@unl.edu.ec](mailto:carlos.rodriguez@unl.edu.ec)  
0994022030  
Internacional: +593 7 254510  
Nacional: (07) 2545100  
[direccion.investigacion@unl.edu.ec](mailto:direccion.investigacion@unl.edu.ec)

**Tesista:** Dayanna Valeria Orellana Esparza  
**Carrera:** Finanzas



**Director del proyecto:** Carlos Rodríguez  
**Carrera:** Finanzas





## Anexo 2

### Modelo de encuesta

Estimado/a, me dirijo a usted de la manera más comedida se digne a proporcionar información la presente encuesta que tiene como finalidad establecer promedios en el sector del transporte en la actividad de servicio de taxis, 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

#### Clientes

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

- 5 - 10
- 11 - 15
- 16 - 20
- 21 - 25
- 25 - 30
- 31 - 35
- Más de 35

#### Recurso humano

2. Número de socios de la empresa

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

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 - 9
- Más de 9

4. ¿Número de capacitaciones de los socios? **Escoja una opción**

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 - 9
- Más de 9

5. ¿Número de capacitaciones del personal administrativo? **Escoja una opción**

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 - 9

( ) Más de 9

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

- ( ) Capacitación del servicio al cliente
- ( ) Capacitación de leyes de tránsito
- ( ) Capacitación mecánica
- ( ) Capacitación de uso de la tecnología
- ( ) Capacitación de primeros auxilios
- ( ) Ninguna

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

- ( ) Capacitación sobre habilidades gerenciales
- ( ) Capacitación de gestión de procesos y mejora continua
- ( ) Capacitación de relaciones interpersonales
- ( ) Capacitación de uso de herramientas digitales
- ( ) Ninguna

Procesos internos

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

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

9. ¿Número de revisiones al año de control al estado de los vehículos? **Escoja una opción**

- ( ) Ninguna
- ( ) 1 vez al año
- ( ) 2 veces al año
- ( ) 3 veces al año
- ( ) Más de 4 veces al año.

10. ¿Qué medios de comunicación utiliza para la operación del servicio? **Puede escoger varias opciones**

- ( ) Radio de comunicación
- ( ) Aplicaciones móviles
- ( ) Redes sociales
- ( ) Telefonía fija
- ( ) Otro.....

11. ¿Cuántas unidades aproximadamente han sido renovadas durante el último año?

**Escoja una opción**

- ( ) Ninguna

- 1 unidad renovadas
- 2 unidades renovadas
- 3 unidades renovadas
- 4 unidades renovadas
- Más de 5 unidades renovadas

12. ¿Cuántas unidades aproximadamente tienen rastreo satelital? **Escoja una opción**

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

13. ¿Aproximadamente cuánto 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

Perspectiva financiera

14. ¿Aproximadamente cuanto aporta mensualmente cada socio a la empresa? **Escoja una opción**

- \$20 - \$40
- \$40 - \$60
- \$60 - \$80
- \$80 - \$100
- Más de \$100

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

- \$1 000 - \$12 999,099
- \$13 000 - \$24 999,99
- \$25 000 - \$36 999,99
- \$37 000 - \$48 999,99
- \$49 000 - \$60 999,99
- \$61 000 - \$72 999,99
- \$73 000 - \$84 999,99
- \$85 000 - \$96 999,99
- Mayor a \$97.000

16. 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 %

17. ¿Cuál es el monto aproximado de pasivos totales (todos las obligaciones o deudas que tiene la empresa 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

18. 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 %

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

- \$1 000 - \$11.999,099
- \$12 000 - \$22.999,99
- \$23 000 - \$33.999,99
- \$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

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

- \$1 000 - \$10.999,099
- \$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

21. ¿Cuál es monto aproximado de inversión en publicidad y promociones? **Escoja una opción**

- \$25 - \$50
- \$50 - \$75
- \$75 - \$100
- Más de \$100

Factores de éxito

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

- Calidad de servicio
- Comunicación y publicidad
- Capacitación del personal
- Mejora continua
- Seguridad y confianza
- Otro.....

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3

#### *Estadísticas reales perspectiva financiera*

Infor mante	Activos totales \$	Activos corrientes \$	Activos no corrientes \$	Pasivos totales \$	Pasivos corrientes \$	Pasivos no corrientes \$	Patrimonio \$	Ingresos \$	Gastos \$	Utilidad neta \$	Aporte de socios \$	Inversión en publicidad \$
1	91 000	34 580	56 420	16 000	14 080	1 920	75 000	28 500	26 000	2 500	21 000	450
2	43 000	27 090	15 910	26 000	22 880	3 120	17 000	39 500	36 000	3 500	33 000	1 056
3	67 000	25 460	41 540	16 000	14 080	1 920	51 000	39 500	36 000	3 500	31 800	756
4	31 000	27 280	3 720	6 000	5 280	720	25 000	50 500	46 000	4 500	42 840	756
5	43 000	16 340	26 660	16 000	14 080	1 920	27 000	39 500	36 000	3 500	18 600	450
6	43 000	27 090	15 910	6 000	5 280	720	37 000	28 500	26 000	2 500	17 280	756
7	55 000	20 900	34 100	6 000	5 280	720	49 000	39 500	36 000	3 500	21 000	450
8	79 000	10 270	68 730	16 000	5 280	10 720	63 000	39 500	36 000	3 500	11 160	450
9	43 000	27 090	15 910	6 000	5 280	720	37 000	28 500	26 000	2 500	11 160	450
10	67 000	25 460	41 540	16 000	14 080	1 920	51 000	50 500	46 000	4 500	19 800	450
11	55 000	34 650	20 350	16 000	14 080	1 920	39 000	39 500	36 000	3 500	28 800	756
12	31 000	19 530	11 470	16 000	5 280	10 720	15 000	39 500	36 000	3 500	28 800	450
13	31 000	19 530	11 470	16 000	14 080	1 920	15 000	17 500	16 000	1 500	11 160	450
14	91 000	34 580	56 420	16 000	5 280	10 720	75 000	61 500	56 000	5 500	14 400	1 056
15	55 000	34 650	20 350	16 000	14 080	1 920	39 000	39 500	36 000	3 500	21 000	450
16	7 000	6 160	840,00	6 000	5 280	720	1 000	17 500	16 000	1 500	14 400	450
17	31 000	11 780	19 220	6 000	5 280	720	25 000	17 500	16 000	1 500	11 160	756
18	19 000	7 220	11 780	6 000	5 280	720	13 000	28 500	26 000	2 500	21 600	450
19	91 000	34 580	56 420	36 000	31 680	4 320	55 000	50 500	46 000	4 500	21 600	1 056
20	91 000	34 580	56 420	26 000	22 880	3 120	65 000	50 500	46 000	4 500	27 600	1 056
21	31 000	19 530	11 470	6 000	5 280	720	25 000	28 500	26 000	2 500	16 920	450
22	55 000	7 150	47 850	6 000	5 280	720	49 000	39 500	36 000	3 500	28 800	450
23	19 000	11 970	7 030	6 000	5 280	720	13 000	17 500	16 000	1 500	16 200	450
24	31 000	19 530	11 470	26 000	14 080	11 920	5 000	39 500	36 000	3 500	18 000	1 056

Informante	Activos totales \$	Activos corrientes \$	Activos no corrientes \$	Pasivos totales \$	Pasivos corrientes \$	Pasivos no corrientes \$	Patrimonio \$	Ingresos \$	Gastos \$	Utilidad neta \$	Aportede socios \$	Inversión en publicidad \$
25	55 000	34 650	20 350	14 000	5 280	10 720	39 000	28 500	26 000	2 500	15 000	450
<b>Promedio</b>	<b>50 200</b>	<b>22 866</b>	<b>27 334</b>	<b>14 000</b>	<b>10 560</b>	<b>3 440</b>	<b>36 200</b>	<b>35 980</b>	<b>32 800</b>	<b>3 180</b>	<b>20 923</b>	<b>632</b>

*Nota:* Los valores señalados fueron ajustados a la técnica de winsorizing, con la finalidad de eliminar valores atípicos que alteren el conjunto de datos.

#### Anexo 4

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

Informante	Razón corriente	Capital de trabajo	Rotación de activos totales	Rotación de patrimonio	Inversión en publicidad	Endeudamiento del activo	Endeudamiento del patrimonio	ROA %	ROE %	Rentabilidad sobre aporte de socios %
1	2,46	20 500	0,31	0,38	63,33	0,18	0,21	3	3	12
2	1,40	7 731	0,92	2,32	37,41	0,60	1,53	8	21	11
3	1,81	11 380	0,59	0,77	52,25	0,24	0,31	5	7	11
4	5,17	22 000	1,62	2,02	66,80	0,19	0,24	12	18	11
5	1,16	2 260	0,92	1,46	87,78	0,37	0,59	8	13	19
6	5,13	21 810	0,66	0,77	37,70	0,14	0,16	6	7	14
7	3,96	15 620	0,72	0,81	87,78	0,11	0,12	6	7	17
8	1,95	4 990	0,50	0,63	87,78	0,20	0,25	4	6	31
9	5,13	21 810	0,66	0,77	63,33	0,14	0,16	6	7	22
10	1,81	11 380	0,75	0,99	112,22	0,24	0,31	7	9	23
11	2,46	20 570	0,72	1,01	52,25	0,29	0,41	6	9	12
12	3,70	14 250	1,27	2,63	87,78	0,52	1,06	11	23	12
13	1,39	5 450	0,56	1,17	38,89	0,52	1,06	5	10	13
14	6,55	29 300	0,55	0,67	47,82	0,18	0,21	5	6	31
15	2,46	20 570	0,72	1,01	87,78	0,29	0,41	6	9	17

Informante	Razón corriente	Capital de trabajo	Rotación de activos totales	Rotación de patrimonio	Inversión en publicidad	Endeudamiento del activo	Endeudamiento del patrimonio	ROA %	ROE %	Rentabilidad sobre aporte de socios %
16	1,17	880,00	2,50	17,49	38,89	0,85	5,99	21	150	10
17	2,23	6 500	0,56	0,70	23,15	0,19	0,24	5	6	13
18	1,37	1 940	1,50	2,19	63,33	0,32	0,46	13	19	12
19	1,79	15 221	0,55	0,92	47,82	0,29	0,47	5	8	21
20	1,79	15 221	0,55	0,78	47,82	0,29	0,40	5	7	16
21	3,70	14 250	0,92	1,14	63,33	0,19	0,24	8	10	15
22	1,35	1 870	0,72	0,81	87,78	0,11	0,12	6	7	12
23	2,27	6 690	0,92	1,35	38,89	0,32	0,46	8	12	9
24	1,39	5 450	1,27	7,80	37,41	0,83	5,20	11	70	19
25	6,56	29 370	0,52	0,73	63,33	0,29	0,41	5	6	17
<b>Promedio industria</b>	<b>2,81</b>	<b>13 080,52</b>	<b>0,80</b>	<b>1,24</b>	<b>60,91</b>	<b>0,29</b>	<b>0,39</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

*Nota:* Los valores señalados fueron ajustados a la técnica de winsorizing, con la finalidad de eliminar valores atípicos que alteren el conjunto de datos.

## Anexo 5

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

Informante	Tasa de accidentes por vehículo %	Tasa de control de vehículos %	Efectividad de innovación %	Efectividad de modernización %	Número de capacitaciones de socios	Número de capacitaciones de directivos
1	6	3	6	6	2	2
2	9	4	4	4	2	2
3	9	4	4	4	3	2
4	4	4	4	4	3	2
5	16	10	6	6	3	1
6	4	6	4	4	3	3

<b>Informante</b>	<b>Tasa de accidentes por vehículo %</b>	<b>Tasa de control de vehículos %</b>	<b>Efectividad de innovación %</b>	<b>Efectividad de modernización %</b>	<b>Número de capacitaciones de socios</b>	<b>Número de capacitaciones de directivos</b>
7	6	9	14	6	1	1
8	6	10	16	6	2	3
9	16	6	16	6	3	3
10	9	4	9	4	3	2
11	4	4	10	4	2	2
12	4	6	17	10	2	2
13	6	10	22	16	3	3
14	5	8	20	13	3	3
15	6	9	23	14	3	3
16	13	5	20	13	2	2
17	6	13	16	16	3	3
18	6	11	14	14	2	2
19	6	8	14	14	3	3
20	4	9	17	11	2	2
21	4	4	17	11	3	3
22	4	4	17	10	2	2
23	4	7	11	11	3	3
24	4	6	16	10	1	1
25	8	8	32	20	3	3
<b>P. Industria</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

*Nota:* Los valores señalados fueron ajustados a la técnica de winsorizing, con la finalidad de eliminar valores atípicos que alteren el conjunto de datos.

## Anexo 6

### Material de resultados



# Diagnóstico Sectorial de las Cooperativas y Compañías de taxis

## Objetivo

Proporcionar los promedios de la industria a las empresas privadas para que entorno 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	Fórmula	Interpretación
Razón corriente	2,81	Activos corrientes/ Pasivos corrientes	Por cada dólar que adeudan a corto plazo, tienen disponibilidad de 2.81 dólares
Endeudamiento del activo	0,29	Pasivos totales/Activos totales*100	Por cada dólar invertido en activos, 0,29 están respaldados por financiamiento externo.
Rentabilidad sobre activos	7%	Utilidad neta/Activo*100	Por cada dólar invertido en los activos de la empresa, obtienen un retorno de 0.07 centavos.
Rentabilidad sobre el patrimonio	11%	Utilidad neta/Patrimonio*100	Por cada dólar aportado por socios, la empresa genera en rentabilidad 0.11 centavos

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

Indicador	Promedio	Fórmula	Interpretación
Tasa de accidentes por vehículo	6%	N° de accidentes de tránsito/N°total de vehículos*100	La tasa de siniestralidad o frecuencia de accidentes de los vehículos es del 6% sobre el total de unidades
Tasa de control de vehículos	7%	N° total de control de vehículos/ N° total de vehículos*100	La tasa de eficiencia y calidad de proceso en el control de vehículos es del 7%
Efectividad de innovación	9%	N° de unidades renovadas/N°total de unidades*100	Las empresas renuevan o actualizan en un 9% las unidades del promedio de vehículos que es 41
Número de capacitaciones de socios	2	N° total de capacitaciones al año	Las empresas dan capacitación a los socios en promedio 2 veces al año

## Nota importante...

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



## Estadísticas de la industria

Perspectiva clientes	
N° de clientes diarios por vehículo	30
Perspectiva recurso humano	
N° de socios	41
N° de capacitaciones al año de socios	2
Perspectiva procesos internos	
N° de revisiones al año al estado de vehículos	3
N° de vehículos renovadas al año	4
N° de accidentes de tránsito al año	3
Perspectiva financiera	
Monto de activos totales	\$50.200,00
Monto de activos corrientes	\$22.866,00
Monto de activos no corrientes	\$27.334,00
Monto de pasivos totales	\$13.600,00
Monto de pasivos corrientes	\$9.785,00
Monto de pasivos no corrientes	\$2.368,00
Monto de patrimonio	\$36.200,00
Monto de ingresos	\$35.540,00
Monto de gastos	\$32.400,00
Monto de utilidad neta	\$3.140,00

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

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



## ¿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

**Autora de la investigación**  
Dayanna Valeria Orellana Esparza  
dayanna.orellama@unl.edu.ec

**Director del proyecto de investigación**

carlos.rodrigueza@unl.edu.ec  
0994022030  
Internacional: +593 7 254510  
Nacional: (07) 2545100  
direccion.investigacion@unl.edu.ec



**Anexo 7**

*Registro de entrega de volante de difusión de resultados*

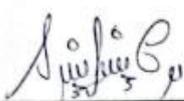
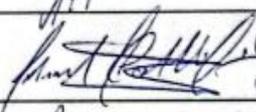
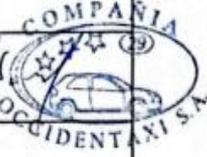
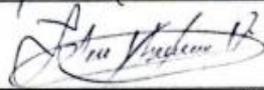
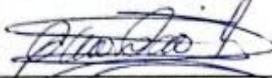
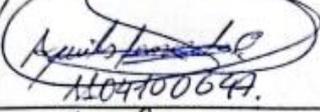
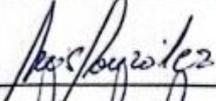
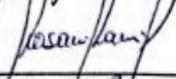


**CARRERA DE FINANZAS**

**Registro de haber socializado los resultados con los actores que operan en la actividad H4922.02 (Actividad de servicio de taxi)**

Los resultados compartidos por medio de una hoja volante permitirán a sus beneficiarios evaluar su gestión dentro de la industria, para a partir de ello tomar decisiones y establecer metas puntuales que contribuyan a su crecimiento.

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

EMPRESA	FIRMA
Transporte de taxi Andina Sur Ecuador	 LEONARDO HERIBERTO LEON LEON
Coop de Transporte de taxis EL TESAR	
Compania de Taxi Riveral	
Compania de Taxi Occidental TAXI SA	 
Cooperativa de taxis "Dios de May"	
COOPERATIVA EL TESAR	
Cooperativo de Taxis "Señor de Dios"	 1104700649
Cooperativo de Taxis Miguel Rios	
COMPANIA SUR AMIGO EXPRESS SURAKEY S.A	
COOPERATIVA DE TAXIS "YAGUARUMA"	



CARRERA DE FINANZAS

Registro de haber socializado los resultados con los actores que operan en la actividad II4922.02 (Actividad de servicio de taxi)

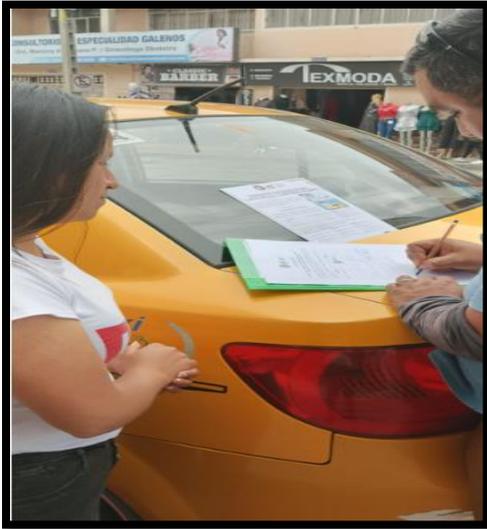
Los resultados compartidos por medio de una hoja volante permitirán a sus beneficiarios evaluar su gestión dentro de la industria, para a partir de ello tomar decisiones y establecer metas puntuales que contribuyan a su crecimiento.

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

EMPRESA	FIRMA
Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis La Pradera	
Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Presidente Isidro Ayora	
Cooperativa de Taxis La Anglica	

**Anexo 8**  
Evidencias fotográficas





**Anexo 9**  
*Certificado de traducción*



**The 'A' Team**  
*English Services*

06 noviembre del 2023

*Certifico que:*

Yo, Anthony Josué Pauta Lucas traduje el resumen del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“DIAGNÓSTICO SECTORIAL DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TAXIS DEL CANTÓN LOJA.”** de la autoría de **DAYANNA VALERIA ORELLANA ESPARZA** con la cédula de ciudadanía número: **1105581852**, del español al inglés y que, a mi leal saber y entender, es una traducción fiel y correcta.

Además, certifico que soy competente tanto en español como en inglés para realizar y certificar dicha traducción.

---

Lic. Anthony Josué Pauta Lucas  
Registro Senescyt N°: 1008-2021-2267746  
Docente ESL