

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: "Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021"

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Licenciada en Administración de Empresas.

AUTORES: Fiallos Cultid Jocelin Nicol

Reina Aguilar Estefanía Elizabeth

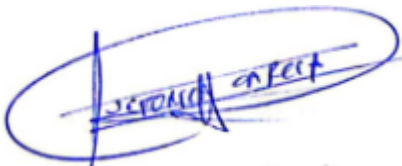
TUTOR: PhD. Verónica Janneth García Ibarra

Tulcán, agosto 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Fiallos Cultid Jocelin Nicol con el número de cédula 0401832118, y Reina Aguilar Estefanía Elizabeth con el número de cédula 0402046460 han elaborado el trabajo de titulación: Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



PhD. Verónica García

TUTOR

Tulcán, agosto 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciada** en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Fiallos Cultid Jocelin Nicol con cédula de identidad número 040183211-8 y Reina Aguilar Estefanía Elizabeth con número de cédula 040204646-0 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Fiallos Cultid Jocelin Nicol

AUTORA



Reina Aguilar Estefanía Elizabeth

AUTORA

Tulcán, agosto 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Fiallos Cultid Jocelin Nicol con número de cédula 040183211-8 y Reina Aguilar Estefanía Elizabeth con número de cédula 040204646-0 declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021” y eximimos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Fiallos Cultid Jocelin Nicol

AUTORA



Reina Aguilar Estefanía Elizabeth

AUTORA

Tulcán, agosto 2022

DEDICATORIA I

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios ya que gracias a él y a su oportunidad de vida he culminado esta nueva etapa, a mi madre Piedad Cultid y mi hermano Jordy Fiallos quienes con su esfuerzo, cariño, paciencia y apoyo diario, hicieron lo posible para que pueda estudiar esta carrera y no desistieron hasta lograrlo, han sido mi motor, fortaleza y apoyo en todo momento; estuvieron siempre conmigo animándome a seguir, apoyándome en mis momentos buenos y levantándome en los malos, gracias a ustedes he logrado cumplir un sueño más en mi vida.

Jocelin Nicol Fiallos Cultid

DEDICATORIA II

Este trabajo lo dedico en esencia a Dios, quien me dio la oportunidad de estudiar la carrera de Administración de Empresas y con ella conocer a varias personas con quienes compartí momentos de risa, estudio y sobre todo de mucho aprendizaje; a toda mi familia quienes me ayudaron en cada una de las etapas para poder cumplir mi objetivo académico.

Con cariño y respeto a mis padres Manuel Reina y Rosa Aguilar quienes cada día buscan siempre lo mejor para mí.

A todas y cada una de las personas que se cruzaron en esta fascinante trayectoria, de mucho aprendizaje compartido en la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por cada desvelada, reuniones, fiestas y muchas locuras que no pudieron ser diferentes porque así fueron perfectas.

Estefanía Elizabeth Reina Aguilar

AGRADECIMIENTO I

En primer lugar, a Dios que siempre está conmigo en todo momento, a mi familia por su apoyo moral y económico para seguir adelante y convertirme en una profesional.

A Estefanía Reina por ser mi amiga y compañera de tesis, con su apoyo y paciencia hemos logrado salir adelante; a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por permitirme culminar los estudios; a los docentes por impartir sus conocimientos durante la carrera universitaria.

Finalmente, a la PhD. Verónica García principal colaboradora en el proceso de titulación, gracias infinitas por su paciencia y conocimientos brindados.

Jocelin Nicol Fiallos Cultid

AGRADECIMIENTO II

Agradezco a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a toda mi familia por estar siempre presentes, a quienes me brindaron su apoyo en esta etapa la cual me permite ser un profesional.

A Jocelin Fiallos sin duda alguna una excelente persona, amiga y compañera de tesis; de igual manera a todas las autoridades, docentes y personal que hacen la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, quien me brindó la oportunidad de realizar todo el proceso superior educativo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la PhD. Verónica García principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo y culminación de este trabajo.

Estefanía Elizabeth Reina Aguilar

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| <i>Resumen</i> | 14 |
| <i>Abstract</i> | 15 |
| <i>Introducción</i> | 16 |
| I. PROBLEMA | 17 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 17 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.4.1. Objetivo general | 19 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 19 |
| 1.4.3. Preguntas de investigación | 20 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 21 |
| 2.1. ANTECEDENTES..... | 21 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| 2.2.2 Gestión administrativa..... | 23 |
| 2.2.2.1. Proceso Administrativo | 24 |
| 2.2.2.2. Plan estratégico | 25 |
| 2.2.2.3. Ingresos | 25 |
| 2.2.2.4. Utilidades | 25 |
| 2.2.2.5. Despidos..... | 25 |
| 2.2.2.6. Liquidaciones | 25 |
| 2.2.2.7. Presupuesto..... | 26 |
| 2.2.2.8. Cambios tecnológicos..... | 26 |
| 2.2.2.9. Entorno | 26 |
| 2.2.2.10. Prestación de servicio | 26 |
| 2.2.2.11. Tecnología..... | 27 |
| 2.2.2.12. Seguimiento..... | 27 |
| 2.2.2.13. Evaluación..... | 27 |
| 2.2.2.14. Salarios | 27 |
| 2.2.2.15. Financiamiento | 28 |
| 2.2.2.16. Rotación del personal | 28 |
| 2.2.3. Rentabilidad económica | 29 |
| 2.2.3.1. Margen neto de utilidad..... | 29 |
| 2.2.3.2 Situación financiera | 29 |
| 2.2.3.3 Utilidades | 29 |
| 2.2.3.4 Gasto fijos | 30 |
| 2.2.3.5 Gastos financieros | 30 |
| 2.2.4. COVID-19..... | 30 |
| 2.2.4.1. Medidas de bioseguridad para contrarrestar el Covid- 19 | 30 |
| 2.2.4.2. Bioseguridad Laboral | 30 |
| 2.2.4.3 Aislamiento | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.4.4. Distanciamiento social..... | 31 |
| 2.2.4.5. Confinamiento | 31 |
| 2.2.4.6 Aforo..... | 31 |
| 2.2.4.7 Delivery | 32 |
| 2.2.4.7 Semaforización | 32 |
| 2.2.4.8 Contagios..... | 32 |
| 2.2.4.9 Mampara..... | 32 |
| 2.2.4.10. Teletrabajo..... | 32 |
| III. METODOLOGÍA | 34 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 34 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación | 34 |
| 3.1.2.1. Bibliográfica | 34 |
| 3.1.2.2. Campo..... | 35 |
| 3.1.2.3. Descriptiva..... | 35 |
| 3.1.2.4. Correlacional | 35 |
| 3.2. HIPÓTESIS | 35 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 35 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 37 |
| 3.4.1. Deductivo | 37 |
| 3.4.2. Cálculo de la población. | 37 |
| 3.4.3. Técnicas e instrumentos..... | 39 |
| 3.4.4. Elaboración de constructos | 39 |
| 3.4.5. Validación de constructos..... | 41 |
| 3.4.6. Análisis de fiabilidad..... | 41 |
| 3.4.7. Recopilación de la información | 42 |
| 3.4.8. Análisis Estadístico: | 42 |
| 3.4.8.1. Pruebas estadísticas | 42 |
| IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 46 |
| 4.1. RESULTADOS | 46 |
| 4.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO | 46 |
| 4.1.1.1. Años de servicio de las organizaciones de transporte..... | 46 |
| 4.1.1.2 Característica del personal según el sexo..... | 47 |
| 4.1.1.3 Caracterización del personal según rango de Edad..... | 48 |
| 4.1.1.4 Caracterización del personal según nivel de preparación | 49 |
| 4.1.1.5 Caracterización del personal según el núcleo Familiar..... | 50 |
| 4.1.1.6 Caracterización del personal según el rango de ingresos económicos..... | 51 |
| 4.1.2 VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO | 52 |
| 4.1.2.1 Fundamentación teórica de las variables objeto de estudio. | 52 |
| 4.1.3 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 52 |
| 4.1.3.1 Diagnostico de la gestión administrativa de las organizaciones de Transporte Urbano ... | 52 |
| 4.1.3.2 Plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones..... | 52 |
| 4.1.3.3 Cambio la forma de prestar el servicio | 53 |
| 4.1.3.4 Se han considerado apropiadamente todos los riesgos | 55 |

| | |
|--|----|
| 4.1.3.5 Cambios en el entorno de la organización..... | 56 |
| 4.1.3.6 Uso de tecnología en la organización..... | 57 |
| 4.1.3.7 Deficiencias económicas identificadas durante la pandemia..... | 58 |
| 4.1.3.8 Reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos..... | 59 |
| 4.1.3.9 Seguimiento, control y evaluación a los procesos..... | 61 |
| 4.1.3.10 Número de contagios por COVID 19..... | 62 |
| 4.1.3.11 Suspensión de actividades por COVID 19..... | 62 |
| 4.1.4. RENTABILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES..... | 63 |
| 4.1.4.1. Análisis de la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano..... | 63 |
| 4.1.4.2 Satisfacción con las utilidades..... | 63 |
| 4.1.4.3 Situación financiera..... | 64 |
| 4.1.4.4 Estrategia..... | 65 |
| 4.1.4.5 Disminución de utilidades/márgenes de ganancia..... | 66 |
| 4.1.4.6 Gastos fijos..... | 68 |
| 4.1.4.7 Gastos financieros..... | 69 |
| 4.1.5 INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RENTABILIDAD..... | 70 |
| 4.1.5.1 Incidencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano..... | 70 |
| 4.1.5.1.1. Modelo de regresión jerárquica..... | 71 |
| 4.2 DISCUSIÓN..... | 74 |
| V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 76 |
| 5.1. Conclusiones..... | 76 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 76 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 78 |
| VII ANEXOS..... | 83 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de variables..... | 36 |
| Tabla 2 | Medición de constructos..... | 39 |
| Tabla 3 | Sección de gestión administrativa..... | 40 |
| Tabla 4 | Sección de rentabilidad..... | 41 |
| Tabla 5 | Estadístico de fiabilidad..... | 42 |
| Tabla 6 | Pruebas de normalidad de las variables objeto de estudio..... | 43 |
| Tabla 7 | Resumen del modelo de regresión lineal..... | 43 |
| Tabla 8 | Valores de linealidad a través de la prueba Fisher..... | 43 |
| Tabla 9 | Prueba de homogeneidad de varianzas..... | 44 |
| Tabla 10 | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas/Prueba T para la igualdad de medidas..... | 45 |
| Tabla 11 | Correlación entre Gestión administrativa y rentabilidad..... | 36 |
| Tabla 12 | Años de servicio de las Organizaciones de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán..... | 46 |
| Tabla 13 | Sexo del personal de las organizaciones..... | 47 |
| Tabla 14 | Rango de edad personal de las organizaciones..... | 48 |
| Tabla 15 | Nivel formación académica de socios..... | 49 |
| Tabla 16 | Núcleo familia de los socios..... | 50 |
| Tabla 17 | Ingresos de los socios..... | 51 |
| Tabla 18 | Plan estratégico..... | 52 |
| Tabla 19 | Cambio en prestación de servicio..... | 54 |
| Tabla 20 | Consideración de riesgos..... | 55 |
| Tabla 21 | Cambios en el entorno..... | 56 |
| Tabla 22 | Aumento de uso de la tecnología en las organizaciones..... | 57 |
| Tabla 23 | Deficiencias económicas..... | 58 |
| Tabla 24 | Reducción de ingresos..... | 60 |
| Tabla 25 | Nivel de Satisfacción de las organizaciones de transporte con las utilidades generadas en época de COVID 19..... | 61 |
| Tabla 26 | Satisfac..... | 63 |
| Tabla 27 | Situación financiera de las organizaciones..... | 64 |
| Tabla 28 | Uso de estrategia..... | 65 |
| Tabla 29 | Disminución de utilidades/márgenes de ganancia..... | 67 |
| Tabla 30 | Gastos fijos..... | 68 |
| Tabla 31 | Gastos financieros..... | 69 |
| Tabla 32 | Correlación de Pearson..... | 71 |
| Tabla 33 | Análisis de regresión jerárquica..... | 72 |

Índice de Figuras

| | | |
|-----------------|--|----|
| <i>Figura 1</i> | <i>Marco conceptual de la investigación.</i> | 23 |
| <i>Figura 2</i> | <i>Mapa de revisión de literatura</i> | 33 |
| <i>Figura 3</i> | <i>Cálculo de la muestra.</i> | 38 |

Índice de anexos

| | | |
|----------------|---|----|
| <i>Anexo 1</i> | <i>Cálculo de la muestra</i> | 83 |
| <i>Anexo 2</i> | <i>Encuesta a los socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán</i> | 84 |
| <i>Anexo 3</i> | <i>Entrevista a los gerentes de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán</i> | 87 |
| <i>Anexo 4</i> | <i>Acta de sustentacion de la pre defensa del Trabajo de Integración Curricula</i> | 88 |
| <i>Anexo 5</i> | <i>Informe del Abstract emitido por el centro de idiomas</i> | 90 |

Resumen

El presente informe de investigación tuvo la finalidad de identificar si la gestión administrativa incide en la rentabilidad de las organizaciones en época de Covid 19, a fin de proporcionar información acerca del tema de investigación a socios y gerentes. Para ello se llevó a cabo un estudio bibliográfico, campo, descriptivo y correlacional; recopilando información de fuentes primarias, aplicando el enfoque cuantitativo no experimental transversal utilizando el análisis de regresión jerárquica para identificar las relaciones existentes entre las variables de estudio; se aplicaron, además, cálculos estadísticos para identificar el tamaño de la muestra y comprobar si la investigación era paramétrica o no paramétrica; también se ejecutó encuestas y entrevistas estructuradas a los socios y gerentes de cada organización que facilitaron la recolección de información. Estos resultados se muestran en tablas estadísticas cada una con su respectivo análisis, se encontraron hallazgos significativos en base a las dimensiones establecidas para las variables objeto de estudio.

Finalmente, a partir de los datos obtenidos se identificó que la gestión administrativa presenta una correlación positiva y significativa con la rentabilidad en las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19, esto debido a los cambios que se presentaron a causa de la pandemia, fue necesario aplicar estrategias en la gestión administrativa que facilite la continuación de las actividades y ayude a incrementar los beneficios económicos en este sector.

Palabras clave: *Gestión administrativa, rentabilidad, incidencia, transporte urbano, Covid 19, pandemia, estrategias.*

Abstract

The purpose of this research report was to identify whether administrative management affects the profitability of organizations in times of Covid 19, in order to provide information about the research topic to partners and managers. For this, a bibliographic, field, descriptive and correlational study was carried out; collecting information from primary sources, applying the cross-sectional non-experimental quantitative approach using hierarchical regression analysis to identify the relationships between the study variables; Statistical calculations were also applied to identify the sample size and check whether the research was parametric or non-parametric; Surveys and structured interviews were also carried out with the partners and managers of each organization that facilitated the collection of information. These results are shown in statistical tables each with their respective analysis, significant findings were found based on the dimensions established for the variables under study.

Finally, based on the data obtained, it was identified that the administrative management presents a positive and significant correlation with the profitability in the urban transport organizations of the city of Tulcan in the time of Covid 19, this due to the changes that occurred due to of the pandemic, it was necessary to apply administrative management strategies that facilitate the continuation of activities and help increase economic benefits in this sector.

Keywords: Administrative management, profitability, incidence, urban transport, COVID-19, pandemic, strategies.

Introducción

En la actualidad la gestión administrativa que se ejecuta en las tareas de una organización es considerada parte esencial; su objetivo principal es planificar, organizar, dirigir, y controlar sus actividades, haciendo uso de todos los recursos con los que cuentan con el fin de cumplir con sus objetivos y lograr alcanzar las metas planteadas (Chiavenato, 2006). El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos: El capítulo I se trata sobre el planteamiento de problema, en el que se da a conocer la situación actual de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19; formulación del problema, en el que se relaciona las variables objeto de estudio; justificación, en donde se fundamenta las razones para llevar a cabo la investigación; seguido del objetivo general y los específicos, que expresan lo que se quiere alcanzar con la investigación; terminando con las preguntas de investigación, que se relacionan con los objetivos a alcanzar.

En el capítulo II se habla sobre los antecedentes investigativos, que se refieren a investigaciones antiguas que sustentan esta investigación, y el marco teórico que es el soporte teórico que permite explicar la problemática de la investigación.

En el capítulo III se hace referencia al enfoque metodológico, en el que se da a conocer sobre cómo y con qué instrumentos se realiza la investigación, los tipos de investigación, hipótesis nula y alternativa de la investigación, definición y operacionalización de variables en el que se establece las variables objeto de estudio, sus dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos correspondientes a cada una de ellas; y por último los métodos utilizados y las técnicas e instrumentos que servirán para la recolección de datos.

En el capítulo IV denominado resultados; tenemos el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvo a través de los instrumentos de investigación (encuesta y entrevista), los cuales sirven como sustento de la hipótesis.

El capítulo V titulado discusión, sustenta la fundamentación teórica y se da respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Continuando con el capítulo VI denominado conclusiones y recomendaciones, en el que se detalla las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado a través del desarrollo de la investigación.

Finalmente, se detalla los anexos y las bibliografías correspondientes a la investigación.

1. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el año 2020 el mundo enfrenta una fuerte pandemia de COVID 19, provocando la paralización de las actividades industriales, comerciales, sociales y políticas, ocasionando cambios en la gestión administrativa y la rentabilidad de las organizaciones a nivel mundial (OMS, 2020).

Ante esta emergencia los países mayormente afectados son los subdesarrollados más vulnerables, como es el caso de Ecuador incrementando aún más la pobreza de los ecuatorianos, debido a que no contaron con recursos necesarios para enfrentar esta grave crisis de salud (OCDE, 2020). Crisis que provocó cambios en las actividades administrativas, afectando su rentabilidad y en algunos casos provocando el cierre de operaciones de varios sectores importantes para el país (Esteves, 2020); provocando que el sector de transporte urbano sea uno de los afectados (OLADE, 2020); razón por la que actualmente las organizaciones a nivel nacional se adaptaron a nuevas modalidades para el desarrollo de sus actividades en tiempos de Covid 19 con el fin de mejorar la economía del Ecuador. El impacto ocasionado por la pandemia obligó a realizar cambios en la gestión administrativa de las organizaciones (COE, 2020).

La gestión administrativa es parte esencial dentro de una organización ya que permite la realización de acciones, con el objetivo de obtener ciertos resultados de una manera más eficaz y económica, permite establecer estrategias en función de los objetivos planteados y los resultados que se espera obtener aprovechando en su totalidad los recursos disponibles (Chiavenato, 2006), con el fin de tener un manejo adecuado y organizado de la gestión administrativa es importante considerar las etapas del proceso administrativo empezando por la planificación que consiste en tener en cuenta escenarios futuros, estrategias que ayuden al cumplimiento de los resultados que se espera obtener para dirigir adecuadamente las actividades que se llevan a cabo dentro de las organizaciones (Múnch, 2014). Organización, en donde se diseña y se determina los procesos, funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización de transporte urbano; se plantea métodos y técnicas para el mejoramiento del desarrollo de actividades (Múnch, 2014). Dirección, en donde se procede a ejecutar las fases del proceso mediante el uso adecuado de los recursos disponibles con los que cuenta la organización (Múnch, 2014). Finalmente la última etapa denominada control, la cual consiste

en evaluar los resultados, en caso de existir falencias plantear acciones que permitan prevenir, corregir o mejorar las operaciones (Múñch, 2014).

La Organización Latinoamericana de energía (2020), indica: A partir del toque de queda declarado, con fecha de inicio el 17 de marzo, se aprecia una caída acelerada en el uso del transporte público alcanzando un 94.3% a mediados de abril, desde este punto inicia un proceso lento de recuperación el cual se acelera a partir del cambio de semáforo rojo a amarillo el 20 de mayo, llegando a una caída del 15% a finales de mayo, y desde aquí presentando una nueva caída que se estabiliza en alrededor del 44% hasta inicios de agosto (OLADE, 2020).

Por efectos de la pandemia el gobierno ecuatoriano tomó medidas de bioseguridad para evitar el contagio masivo de personas, entre ellas podemos mencionar el uso permanente de mascarilla, gel antibacterial, alcohol, lavado de manos, distanciamiento social, toque de queda para algunos horarios, prohibición de reuniones masivas y aglomeración de personas, teletrabajo, estudios virtuales, restricción vehicular, cabinas de desinfección, también se implementó cabinas de aislamiento para los conductores y aforo hasta el 30% de pasajeros, lo que ha ocasionado la disminución significativa de los ingresos, que en algunos casos no cubre ni si quiera los gastos de operación (COE, 2020).

En la ciudad de Tulcán, el sector de transporte urbano también ha sido afectado en forma masiva, debido a que por efecto de la pandemia se identificaron varias deficiencias económicas que produjeron ajustes en aspectos administrativos y rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán (Cabezas, 2020).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El Covid 19 es una pandemia que apareció en China y se propagó de forma inmediata en todos los países del mundo, afectó las actividades industriales, comerciales, sociales y políticas, los gobiernos con el fin de controlar su propagación tomaron medidas de prevención y a su vez algunos países han elaborado medicamentos para controlar la enfermedad y poner fin a la pandemia (Enríquez, 2021).

Debido a estos posibles escenarios como en este caso emergencias sanitarias fue importante que las organizaciones cuenten con un proceso de gestión administrativa ya que les permitió

realizar de mejor manera sus acciones y obtener resultados más eficaces (Chiavenato, 2006). Para llevar a cabo un adecuado proceso administrativo se parte de una correcta planificación, la cual consiste en la búsqueda de estrategias que se adapten a escenarios futuros y permitan cumplir con los objetivos establecidos, siguiendo con una organización que permita diseñar y determinar procesos y actividades de quienes conforman la organización, planteando incluso técnicas que permitan el mejoramiento de estas. Dirección que se enfoca en el uso adecuado de los recursos disponibles de la organización, y por último el control que permite evaluar los resultados y corregir o prevenir falencias en caso de existir con el fin de mejorar las operaciones (Múnc, 2014).

Ante esta emergencia sanitaria muchas organizaciones del Ecuador pusieron en práctica opciones como: teletrabajo, implementación de medidas de bioseguridad en las actividades industriales, comerciales, sociales y políticas del país con el fin de disminuir los contagios (COE, 2020).

En el presente trabajo de investigación mediante los datos obtenidos se podrá interpretar de mejor manera los resultados los mismos que les permitirá establecer estrategias que ayuden a mejorar posibles falencias que se encuentren al final de la investigación. También se lo realizó con el objetivo de analizar la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán identificando el comportamiento de las variables objeto de estudio permitiendo aportar a futuras investigaciones con el uso de más variables, beneficiando directamente a la población de directivos y socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión administrativa y su relación en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020- 2021, mediante la aplicación de la investigación bibliográfica, descriptiva y de campo.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente las variables objeto de estudio.
2. Diagnosticar la gestión administrativa actual de las organizaciones de transporte urbano.
3. Identificar la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano.

4. Analizar la relación entre la gestión administrativa y la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano.

1.4.3. Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la fundamentación teórica de las variables objeto de estudio?
2. ¿Cuál es el diagnóstico actual de la gestión administrativa de las organizaciones de transporte urbano?
3. ¿Cuál es la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano?
4. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES

Se presenta a continuación los antecedentes que aportaron a la investigación de “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021”

Como primer antecedente se consideró la investigación realizada por, Delgado (2018) cuyo tema es: “Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la rentabilidad de la clínica Chicloyo 2017” en donde indica que:

Los factores relacionados a lograr una mejor gestión administrativa en la empresa merecen ser considerados, analizados y corregidos, para lo cual se debe conocer cada etapa del proceso administrativo con el fin de lograr resultados que generen valor a las empresas, haciendo un uso óptimo de los recursos con lo que se cuenta (p 11).

En el primer antecedente investigativo se expresa que la gestión administrativa es importante a nivel gerencial y a nivel de departamentos en áreas de contabilidad, administración y recursos humanos, ya que si no existe una coordinación puede presentarse una distorsión en todos los objetivos que se espera cumplir. Dentro de la investigación aportó con mayor claridad en la comprensión del enfoque cuantitativo y su posterior uso, la utilización de herramientas como la encuesta, ayuda en la justificación y realización de la metodología.

En el segundo antecedente se consideró la investigación realizada por Coque (2016) cuyo tema es “La gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato” en donde explica que:

Hoy en día se convive en un mundo moderno y competitivo, por lo que es muy necesario el fortalecimiento de una gestión administrativa eficiente en todas las empresas comerciales, pues al existir una inadecuada gestión administrativa dentro de la empresa, los ingresos se reducirían considerablemente, afectando directamente a su rentabilidad (p.20).

Es necesario tener en cuenta que el mundo se encuentra en constante cambio por lo que se debe fortalecer la gestión administrativa para evitar que existan cambios negativos que alteren la rentabilidad de las empresas. Este antecedente aporta a la investigación con el estudio de variables similares a las que se encuentran establecidas, en la metodología, en la aplicación de investigación de campo para fortalecer la investigación.

En el tercer antecedente se consideró la investigación de Pinchao (2013) cuyo tema es “La gestión administrativa y el volumen de ventas en los negocios dedicados al expendio de víveres en la ciudad de Tulcán.”, indica:

Para la ejecución de la planeación y organización es necesario que los gerentes estén al frente de la organización para dirigir, ayudar y capacitar a las personas a mejorar su trabajo mediante su propia creatividad. Para alcanzar los objetivos, es necesario dirigir y controlar que las actividades se realicen de acuerdo con las normas o procedimientos que se han estipulado dentro de la empresa (p.45).

El tercer antecedente investigativo habló sobre la gestión administrativa y el volumen de ventas en los negocios algo que tiene gran importancia ya que en la actualidad las empresas se han enfrentado ante escenarios diferentes siendo necesario el considerar el manejo de la gestión administrativa que permita la continuidad de sus actividades, aportó dentro de la investigación con una metodología cuantitativa y tipos de investigación, el uso de la gestión administrativa como variable independiente junto con el proceso administrativo que es la planificación, organización, dirección y control.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría del Desarrollo Organizacional.

En todas las organizaciones es importante aplicar y manejar adecuadamente la administración, es por ello que la investigación se enfocó en la teoría del desarrollo organizacional la cual pone énfasis en el proceso de conocer y cambiar el desempeño de la organización, está diseñada para mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad individual de una empresa en términos de todos sus objetivos. Las organizaciones de la sociedad actual se encuentran enmarcadas por un macrosistema en constante cambio y transformación, lo cual provoca la necesidad de diseñar organizaciones flexibles y adaptables ante nuevos escenarios como es el caso de la emergencia sanitaria construyendo nuevas estructuras organizacionales y modificando la cultura organizacional Warren (1966).

El DO va a ser un proceso planeado de cambio organizacional, orientado a la cultura, las estructuras y los procesos de la organización, con el objetivo de que la misma adquiera la capacidad de autorrenovarse, que aprenda la manera más efectiva de solucionar sus problemas y de sobrevivir a los cambios acelerados de la sociedad actual;

exigiendo de manera conjunta cambios estructurales en la organización formal (en el organigrama, en los métodos, rutinas y procedimientos de trabajo, etc.), en los procesos organizacionales (toma de decisiones, liderazgo, delegación, etc.) y en la cultura (p.1).

El DO es una estrategia gerencial que necesita la implicación y el liderazgo de la alta gerencia y se concentra fundamentalmente en el aspecto humano y social de la organización, en la cultura y el clima organizacionales; y al hacerlo, interviene también en los procesos y las estructuras de esta. Sus metas están orientadas a lograr una mayor eficiencia, eficacia, competitividad y productividad organizacional; así como al desarrollo integral de los individuos en las organizaciones (p.1).

El concepto de DO está orientado al cambio organizacional y estrechamente ligado a la capacidad de aprendizaje organizacional, de adaptación de la organización objeto de cambio. Pero ese cambio debe ser planificado y controlado de manera sistemática y ordenada. Podemos ver el DO desde dos perspectivas diferentes: por una parte, como una compleja filosofía administrativa, una forma de pensar, interpretar y actuar dentro del contexto de la organización; y por la otra, como una compleja estrategia educativa orientada a educar a los miembros de la organización para identificar sus problemas y buscar las soluciones más adecuadas, promoviendo la comunicación y el compromiso de todos los niveles y estableciendo una relación colaborativa entre todos los miembros de la organización, estimulando y promoviendo la capacidad que existe en la organización de renovarse y aumentar su efectividad (p.1).

Marco conceptual de la investigación.



Nota: Gestión administrativa basada en la teoría de Chiavenato (2006)

2.2.2 Gestión administrativa

Chiavenato (2006) afirma que es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las

acciones en función de resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de recursos (p.17).

El uso de la gestión administrativa en todas las actividades que se desarrollaron en las organizaciones permitió realizar un trabajo eficiente y eficaz para la obtención de mejores resultados.

2.2.2.1. Proceso Administrativo

2.2.2.1.1. Planificación

Múñch (2014) “Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p.24).

Se requirió de una planificación inicial permitiendo la elaboración de objetivos y control de procesos, esto ayudó a desarrollar la investigación dentro de los tiempos establecidos.

2.2.2.1.2. Organización

Múñch (2014) “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (p.24).

La organización en el desarrollo fue de gran importancia ya que permitió un mejor manejo de la información dividiendo el trabajo y coordinando la toma de decisiones que ayudaron al cumplimiento de los objetivos.

2.2.2.1.3. Dirección

Múñch (2014) manifiesta que “consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (p.24).

La dirección facilitó la ejecución de tareas de las organizaciones de transporte, dando cumplimiento a los objetivos que se habían planteado.

2.2.2.1.4. Control

Múñch (2014) indica “es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p.24).

Por medio del control se pudo evaluar y realizar un análisis de la gestión administrativa en las organizaciones de transporte, permitiendo conocer el nivel actual de estas de modo que, se planteó la forma de mejorar el servicio.

2.2.2.2. Plan estratégico

Sainz (2021) indica “se refiere al plan maestro en el que la alta dirección o gerencia presenta las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado en la actualidad” (p.5).

El plan estratégico fue clave para el desarrollo de estrategias ya que permitió el seguimiento de los objetivos planteados y el estudio de los resultados obtenidos.

2.2.2.3. Ingresos

Proaño (2012) “Son factores importantes dentro de una organización ya que se refiere a la captación de dinero propio o ajeno por la venta o prestación de servicio, que le permitan a la misma tener poder de adquisición, de liquidez y solvencia” (p.7).

El análisis de los ingresos que captan cada una de las organizaciones objeto de estudio permitieron conocer el nivel de rentabilidad que tienen estas en el periodo 2020 – 2021.

2.2.2.4. Utilidades

García (2007) indica “Es la ganancia o beneficio de la persona o la empresa. Lo que queda después de que han sido cubiertos los costos de producción” (p.1).

Las utilidades permitieron conocer el nivel de ganancia que tienen las organizaciones librando todos los gastos que se generan.

2.2.2.5. Despidos

Ferro (2012) indica “Se entiende estrictamente por despido la ruptura o disolución del contrato o relación de trabajo realizada unilateralmente por el patrono o empresario” (p.3).

Se realizó un análisis de los despidos que se han dado en las distintas organizaciones estudiadas permitiendo conocer el impacto que tuvo la llegada de Covid 19.

2.2.2.6. Liquidaciones

Sevilla (2022) indica “Es la facilidad con la que un activo puede ser convertido en dinero. En otras palabras, es la capacidad que tienen tu negocio de obtener dinero en efectivo. Es indispensable para un correcto funcionamiento de tu negocio” (p.12).

Se realizó un manejo adecuado de liquidaciones en las organizaciones de transporte, les permitió tener un correcto funcionamiento y la obtención de dinero en efectivo.

2.2.2.7. Presupuesto

Según Burbano (2005), el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un período con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlas, de igual forma, este autor indica que es una estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. (p.12)

Fue necesario identificar la situación económica durante el periodo 2020-2021 de las organizaciones de transporte urbano, esto permitió la elaboración de un análisis más confiable.

2.2.2.8. Cambios tecnológicos

Según Uriarte (2022), el cambio técnico o cambio tecnológico es la incorporación de nuevas tecnologías o prácticas tecnológicas (como normas de uso, reglamentaciones y productos derivados, por ejemplo), al conjunto de herramientas con que cuenta la humanidad para resolver sus problemas sociales y económicos. (p.15)

Durante la pandemia las organizaciones de transporte urbano tuvieron que adaptarse a cambios tecnológicos debido a las restricciones emitidas por el COE Nacional, lo cual les permitió continuar con el desempeño de sus actividades

2.2.2.9. Entorno

Kotler (2013) “el entorno es aquello que rodea a algo o alguien, razón por la cual se lo consideró como algo esencial en la investigación” (p.6).

Cada organización requirió principalmente hacer un estudio de su entorno y así plantear estrategias que les permitieron mantenerse en el mercado.

2.2.2.10. Prestación de servicio

Garus (2013) indica “explica que se conoce a toda prestación realizada por una institución pública o privada que tiene como objetivo satisfacer las diferentes necesidades de los ciudadanos” (p.10).

Todas las organizaciones de transporte urbano ofrecieron la prestación de servicio de transporte que permitió una movilización más confiable y segura para los usuarios.

2.2.2.11. Tecnología

Bungue (2017) indica “que la tecnología es todo conocimiento que tiene como propósito aplicar métodos que generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de la actividad humana y parte de la vida” (p.5).

El uso de tecnología dentro de las organizaciones de transporte facilitó la continuidad de sus actividades y aportó con canales diferentes de comunicación entre colaboradores y usuarios.

2.2.2.12. Seguimiento

Según Ucha (2013), el seguimiento es un recurso que permite realizar una contemplación aguda sobre diversas actividades, para luego poder tomar decisiones acertadas. Generalmente, este uso del término aparece mucho a instancias de contextos de investigación policial, judicial, detectivesca (se contrata a un investigador privado para que investigue y siga a una persona con la misión de descubrir en que anda), médica, científica, estadística, entre otros, con la misión de observar y analizar cómo evoluciona un caso. (p.3)

Cada una de las organizaciones mantiene un seguimiento en sus actividades lo cual les permitió desarrollaras de manera adecuada.

2.2.2.13. Evaluación

Según Real Academia Española (2022), como evaluación denominamos la acción y efecto de evaluar. La palabra, como tal, deriva de evaluar, que a su vez proviene del francés évaluer, que significa ‘determinar el valor de algo’. En este sentido, una evaluación es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo. (p.1)

Fue importante evaluar los procesos que se estaban desarrollando en cada una de las organizaciones ya que hizo que exista un mejor manejo de los mismos.

2.2.2.14. Salarios

Según Caballero (2022), el salario, entendido como el precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, se determina según la oferta y demanda de trabajo. Todo ello, dado por diversos factores como la disponibilidad de mano de obra, los convenios sindicales, la formación o experiencia del trabajador y la legislación laboral del país. (p.2)

Todas las organizaciones realizaron los pagos de salarios a cada uno de los colaboradores.

2.2.2.15. Financiamiento

Según Westreicher (2022), corresponde entonces a la obtención de dinero que puede ser destinado, por ejemplo, al presupuesto de una obra o proyecto. Igualmente, puede servir para pagar a proveedores o empleados, el financiamiento permite a las personas y a las compañías realizar fuertes inversiones; así, a futuro devolverán el crédito obtenido, incluso de manera distribuida en el tiempo. Aunque la desventaja es que suelen cobrarse intereses. (p.4)

Cuando una persona natural, jurídica, organizaciones públicas, privadas quieren hacer algún tipo de inversión en un nuevo negocio, pagar a empleador, proveedores pueden recurrir a este servicio de financiamiento que prestan las entidades financieras públicas y privadas.

2.2.2.16. Rotación del personal

Según Molares (2022), es el proceso por el cual una compañía reemplaza a uno o varios empleados. Movimientos de entrada y salida de trabajadores que no se deben a procesos de salida naturales como la jubilación o el fallecimiento. Mediante el proceso de rotación de personal hay trabajadores que son contratados (entradas) y trabajadores que son despedidos (salidas). Esto se puede deber a diferentes causas que veremos más adelante. En cualquier caso, la idea fundamental de la rotación de personal es que hay cambios en el personal. Si hay una alta rotación el personal está cambiando, si hay una baja rotación el personal apenas está cambiando. (p.36)

En 2020 este tema si fue aplicado en algunas de las organizaciones, algunas personas fueron cambiadas de actividades, otras fueron despedidas por falta de recursos económicos, otras fueron contratadas de manera acelerada, etc.

2.2.2.17. Estrategia

DESOL (2022) muestra “que la estrategia es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas” (p.8).

En toda organización, empresa, negocio es importante contar con estrategias para cualquier tipo de inconveniente económico, social, ambiental que puedan aparecer en el futuro y de esta manera actuar rápidamente y evitar problemas mayores.

2.2.3. Rentabilidad económica

Raffino (2020) indica que tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Suele representarse en términos porcentuales (%), a partir de la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido: los costes y la ganancia (p.3).

De acuerdo a la cantidad que se invierta en un negocio, empresa u organización se deben estipular las actividades necesarias para poder cubrir la inversión y obtener una rentabilidad económica excelente, de lo contrario se liquidarían.

2.2.3.1. Margen neto de utilidad

Raffino (2020) “Consiste en la relación existente entre las ventas totales de la empresa (ingresos operacionales) y su utilidad neta. De ello dependerá la rentabilidad sobre los activos y el patrimonio” (p.2).

Para todas las empresas, organizaciones es importante obtener una buena utilidad ya que de esta manera tienen los recursos necesarios para enfrentarse a cualquier tipo de problema que se les pueda presentar.

2.2.3.2 Situación financiera

ESAN (2015) “La situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que permite medir el desempeño de una compañía con el fin de tomar decisiones enfocadas a la resolución de problemas” (p.1).

Es importante que una organización se encuentre en una situación financiera buena, para que puedan generar utilidades y así hacer frente a todas las obligaciones que tienen que solventar e incluso poder enfrentar a posibles comunicaciones económicas, sociales en las que se puedan encontrar.

2.2.3.3 Utilidades

Romero (2017) expresa que “las utilidades son el beneficio o ganancia, aspecto sustancial a tomar en cuenta”(p.12).

El principal objetivo de un negocio, empresa, organización es obtener utilidades o ganancia que sirve para solventar todo gasto personal.

2.2.3.4 Gasto fijos

Gil (2022) indica que “es aquel que es independiente de la actividad de producción de una empresa; es decir, representa un gasto invariable al menos, durante un cierto periodo en relación con la cantidad de bienes o servicios logrados durante un tiempo determinado” (p.1).

Estos gastos son permanentes en el caso de las organizaciones de transporte urbano deben cumplir con solventar esto:, gasolina, Diesel, mantenimiento para así poder realizar sus actividades.

2.2.3.5 Gastos financieros

Futura (2022) indica que “son aquellos gastos que se generan cuando se toma deuda para obtener un financiamiento para la actividad desarrollada por la empresa” (p.1).

Los servicios financieros son necesarios ya que mediante esto las organizaciones, empresas o cualquiera que los obtenga pueden surgir, esto conlleva el pago de los respectivos intereses.

2.2.4. COVID-19

Organización Mundial de la Salud (2020), indica que la COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARSCoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (p.3).

Cuando apareció esta enfermedad todas las personas tuvieron que acoplarse a una nueva modalidad de vida, ya no se podían hacer actividades en donde exista posibilidad de contagiarse, lamentablemente esta enfermedad causó la muerte de miles de personas.

2.2.4.1. Medidas de bioseguridad para contrarrestar el Covid- 19

Con el fin de detener la propagación del COVID 19, se han tomado medidas drásticas de bioseguridad entre las que citamos:

2.2.4.2. Bioseguridad Laboral

Organización Mundial de la Salud (2015) indica “Conjunto de medidas preventivas destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos” (p.1).

Para cuando las actividades laborales fueron nuevamente retomadas todas las personas debían utilizar todo el kit de bioseguridad, trajes especiales, cubrebocas, uso de gel o alcohol.

2.2.4.3 Aislamiento

Sánchez (2020), se refiere a la separación física de las personas contagiadas de aquellas que están sanas. Esta medida resulta efectiva cuando se ha hecho una detección temprana de la enfermedad y se aísla a la persona infectada en un espacio específico, evitando el contacto con los demás. (p.3)

Las personas que se contagiaban con COVID 19 obligatoriamente debían cumplir con un aislamiento hasta que su salud mejore, con ellos se evitaba que salga a contagiar a más personas.

2.2.4.4. Distanciamiento social

Sánchez (2020) indica que consiste en alejarse de lugares concurridos y restringir la interacción entre las personas tomando cierta distancia física o evitando el contacto directo entre ellas. Esta medida se implementa cuando en una comunidad existen personas infectadas que, al no haber sido identificadas ni aisladas, pueden seguir transmitiendo la enfermedad. Por ello, el distanciamiento social implica el cierre de lugares donde hay mayor concentración de personas como escuelas, centros comerciales, sitios para eventos sociales, oficinas, entre otros. (p.2)

Junto con varias restricciones que aplicaron en 2020 fue el distanciamiento social, se deba cumplir con 2 metros separados de otras personas, esto se aplicó en varios lugares cerrados y abiertos.

2.2.4.5. Confinamiento

Sánchez (2020) indica que es una intervención que se aplica a nivel comunitario cuando las medidas aplicadas han sido insuficientes para contener el contagio de una enfermedad. Consiste en un estado donde se combinan estrategias para reducir las interacciones sociales como el distanciamiento social, el uso obligatorio de mascarillas, restricción de horarios de circulación, suspensión del transporte, cierre de fronteras, etcétera. (p.2)

Para evitar que existan contagios el confinamiento fue una de las soluciones, esto provocó que muchas personas perdieran sus fuentes económicas, las organizaciones de transporte urbano tuvo que dejar de prestar sus servicios.

2.2.4.6 Aforo

Wordreference (2021) indica “es capacidad total de las localidades de un teatro u otro recinto de espectáculos públicos” (p.3).

En época de COVID el aforo para algunos lugares era limitado, el servicio se retomó de manera gradual, esto dependía en el grado de semaforización se encontraba la ciudad, en casos existió aforo de 30%, 50%, 70% hasta llegar al 100%.

2.2.4.7 Delivery

Pérez (2022) indica “servicio de reparto que ofrece un comercio para entregar sus productos en el domicilio del comprador” (p.1).

En el caso de las organizaciones de taxis de la ciudad adaptaron una modalidad de delivery, en donde podían prestar sus servicios, mediante llamadas telefónicas las personas pedían lo que necesitaban ya sea alimentos, medicinas, el pago de servicios, etc.

2.2.4.7 Semaforización

Diccet (2021) indica “Hecho de dividir algo en niveles rojo, amarillo o naranja y verde, siendo el rojo el que indica el nivel más perjudicial y el verde el menos (p.1).

Los conductores de la ciudad tuvieron que adaptarse de acuerdo a la semaforización en la que se encontraba la ciudad, según los resultados debían adaptar sus actividades para los días que se podía laborar.

2.2.4.8 Contagios

OMS (2019) indica “transmisión, por contacto inmediato o mediato, de una enfermedad específica, desde el individuo enfermo al sano” (p.4).

Al inicio de la pandemia muchas personas de las organizaciones se contagiaron esto provoco que pausaran sus actividades laborales, muertes, con ello existió también despidos.

2.2.4.9 Mampara

Real Academia Española (2022) “Se refiere al panel o tabique de vidrio, madera u otro material, generalmente móvil, que sirve para dividir o aislar un espacio” (p. 1).

Para asumir las restricciones de distanciamiento fue necesario que las organizaciones de taxis y buses urbanos adapten una mampara, para protegerse, proteger y poder seguir laborando, éstas fueron elaboradas con diferente material: vidrio, madera, plástico.

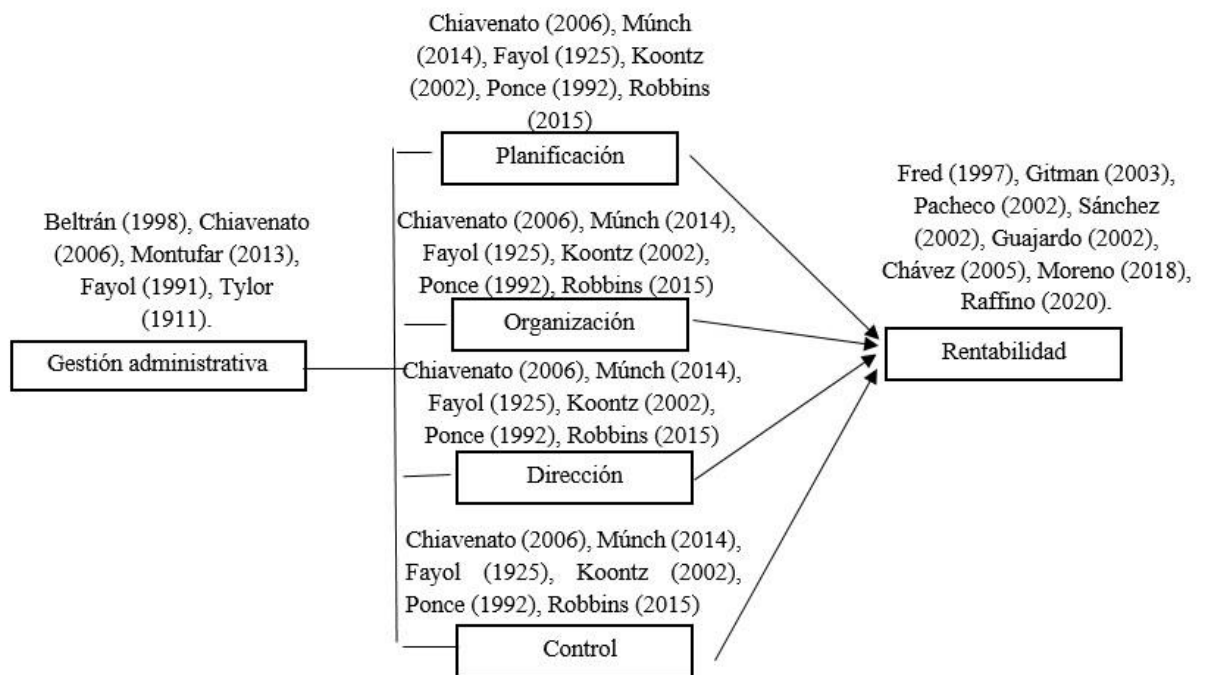
2.2.4.10. Teletrabajo

Porto (2014) “Se conoce como teletrabajo a la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa contratante, apelando a las tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo de los quehaceres” (p.1).

Esta metodología de trabajo se aplicó en las organizaciones para de esta manera poder seguir desarrollando sus actividades en tiempo de Covid 19, para ello fue necesario que todos se familiarizaran con aparatos tecnológicos.

Figura 1

Mapa de revisión de literatura



Nota: Marco teórico fundamentado con autores que han analizado las dimensiones propuestas.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

La recolección de datos para aprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento Hernández (1997).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo no experimental transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2010) plantean que, en dichos diseños de investigaciones cuantitativas de tipo no experimental, Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural y transversal ya que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar entre las siguientes opciones: analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado (p.150).

La investigación fue cuantitativo no experimental transversal, las inferencias sobre las relaciones entre variables independiente y dependiente, no tuvieron intervención ni influencia directa, y esas relaciones fueron tal como ocurrieron en su contexto natural. También fue una investigación transversal debido a que se recogieron datos en un momento dado y sus finalidades pueden variar, permitieron analizar la modalidad de las variables durante ese periodo y determinar o ubicar cuál es la relación entre las variables.

Dicho enfoque también ayudó a recolectar analizar, conoce datos numéricos que permitieron identificar la relación de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones en tiempo de Covid 19, de igual forma se aplicó un modelo estadístico de análisis de regresión jerárquica que aportó de manera directa a la investigación y obtención de resultados reales, que permitieron identificar y analizar lo que ha causado la pandemia específicamente en el sector de transporte urbano (buses, taxis) de la ciudad de Tulcán.

A continuación, se utilizaron los siguientes tipos de investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Bibliográfica

Permitió revisar los fundamentos teóricos de la variable independiente Gestión administrativa y dependiente Rentabilidad, y lograr conseguir dimensiones que permitan medir en el campo real de las organizaciones de transporte urbano.

3.1.2.2. Campo

Ésta permitió verificar, estar e interactuar con el personal de las organizaciones en el sitio de trabajo, se realizaron 197 encuestas a los socios de las 9 organizaciones de transporte urbano en diferentes zonas de la ciudad de Tulcán ubicadas de la siguiente manera: Zona Norte- Parque Ayora, Zona Centro- Parque Central, Zona Sur- Sector Terminal, la Industria Lechera Carchi y Obelisco, se aplicó desde el 8 hasta el 22 de noviembre en horarios de la mañana. Para contar con todas las opiniones de los involucrados fue necesario realizar una entrevista a los gerentes de las organizaciones, brindó mayor facilidad en la obtención de información de fuentes primarias.

3.1.2.3. Descriptiva

Se utilizó para la variable independiente gestión administrativa para describir la dimensión proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), y entender cómo se relacionan con la dimensión económica de la variable dependiente rentabilidad.

3.1.2.4. Correlacional

Se utilizó la investigación correlacional, esta facilitó el análisis propuesto entre las variables objeto de estudio a través de la información obtenida y permitió conocer de qué manera cambiaron los valores de una variable con la otra variable.

3.2. HIPÓTESIS

H0: La gestión administrativa no se relaciona con la rentabilidad de las organizaciones en tiempo de Covid 19

H1: La gestión administrativa se relaciona con la rentabilidad de las organizaciones en tiempo de Covid 19.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Se definió como variable independiente a la gestión administrativa y la variable dependiente la rentabilidad, utilizando indicadores de nivel de acuerdo, ya que se trabajó con una escala de Likert de 5 puntos en donde 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Indiferente/indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variable | Dimensión | Indicadores | Ítem | Técnica e Instrumento |
|------------------------|--|---|---|-------------------------------------|
| Gestión Administrativa | Planificación | Nivel de cambios en la prestación de servicios. | Cambió la forma de prestar el servicio para proteger su organización contra el COVID-19. | Encuesta y entrevista estructurada. |
| | | Nivel de cambio en el entorno. | Se han presentado cambios en el entorno de la organización. Las deficiencias económicas (diminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento) y sociales (despidos, rotación del personal, etc.) identificadas durante la pandemia fueron importantes. El uso de la tecnología ha aumentado dentro de la organización durante el periodo 2020-2021 | |
| | Organización | Nivel de deficiencias económicas identificadas durante la pandemia. | La organización se enfrenta a problemas tales como reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos a consecuencia de la COVID-19. | |
| | | Nivel de aumento de tecnología. | Se han considerado apropiadamente todos los riesgos. Es importante que la organización cuente con un plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones. | |
| | Dirección | Nivel de problemas que enfrenta la organización Covid 19 | Existe seguimiento, control y evaluación a los procesos de la organización | |
| | | Nivel de riesgos | Sabe si las utilidades/márgenes de ganancia disminuyeron en los dos últimos años | |
| Control | Nivel de uso del Plan estratégico | Se encuentra satisfecho con las utilidades que está generando la | | |
| | Nivel de existencia de seguimiento, control y evaluación a los procesos. | | | |
| Rentabilidad | Margen de utilidades | Nivel de disminución utilidades/márgenes de ganancia. | | Encuesta y entrevista estructurada. |
| | | Nivel de satisfacción de las utilidades | | |

| | | |
|----------------------|---|---|
| | | organización en este momento |
| Margen de utilidades | Nivel de situación financiera en la que se encuentra la organización. | La organización se encuentra en una situación financiera que le permita seguir creciendo. |
| | Nivel de estrategias | Cuentan con una estrategia para aumentar los ingresos en los dos próximos años. |
| Gastos fijos | Nivel de consumo de los gastos fijos | Considera que los gastos fijos están consumiendo las ganancias de la organización. |
| Gastos financieros | Nivel de consumo de los gastos financieros | Considera que los gastos financieros están consumiendo las ganancias de la organización |

Nota: Las dimensiones son en función del fundamento teórico aplicado a la investigación.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Deductivo

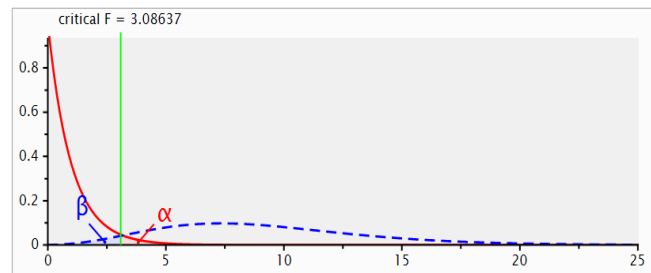
Se aplicó con el fin de deducir información sobre la relación de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones a causa de la pandemia dentro del sector de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

3.4.2. Cálculo de la población.

La investigación fue cuantitativa, correlacional y se utilizó el modelo de regresión jerárquica que permitió establecer la relación que se produce entre una variable dependiente y variable independiente (Rodríguez, 2001), se aplicó el procedimiento sugerido por (Erdfelder, Faul, Y Buchner, 1996; Faul, Erdfelder, Lang, Y Buchner, 2007) mediante la utilización del software G-Power que permitió verificar la significancia respecto de las posibilidades reales del estudio; arrojó una muestra mínima de 188 observaciones para el caso de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán el número de respuestas validas fueron de 197 las cuales se encuentran sujetas a análisis, superan el número mínimo de observaciones válidas para aplicar la prueba estadística F paramétrica de regresión jerárquica:

Figura 2

Cálculo de la muestra



Nota: Cálculo de la muestra G-Power

Protocolo de aplicación de la muestra:

F tests - Linear multiple regression: Fixed model, R² increase

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input: Effect size f^2 = 0,15

α err prob = 0,01

Power (1-β err prob) = 0,99

Number of tested predictors = 2

Total, number of predictors = 5

Output: Noncentrality parameter λ = 28,2000000

Critical F = 4,7236862

Numerator df = 2

Denominator df = 182

Total, sample size = 188

Actual power = 0,9901858

3.4.3. Técnicas e instrumentos.

Se utilizó encuestas dirigidas a una muestra de la población con el fin de obtener la opinión de diferentes perspectivas, también se recurrió a una entrevista estructurada a los gerentes de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, la cual permitió obtener información adicional de las variables objeto de estudio.

3.4.4. Elaboración de constructos

Tabla 2

Medición de constructos.

| Constructos | Ítems | Autor |
|------------------------|--------------|---|
| Sección 1 | | |
| Gestión Administrativa | 8 | Organización internacional del trabajo (2020); Frett (1996) |
| Sección 2 | | |
| Rentabilidad | 6 | Montenegro, E (2020) |

Nota: Número de preguntas por constructo y autores que las utilizaron en estudios anterior

Tabla 3*Sección de gestión administrativa*

| Cód | Íte |
|------------|---|
| GA1 | La organización se enfrenta a problemas tales como reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos a consecuencia de la COVID-19. |
| GA2 | Es importante que la organización cuente con un plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones. |
| GA3 | Cambió la forma de prestar el servicio para proteger su organización contra el COVID-19. |
| GA4 | Existe seguimiento, control y evaluación a los procesos de la organización. |
| GA5 | Las deficiencias económicas (diminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento) y sociales (despidos, rotación del personal, etc.) identificadas durante la pandemia fueron importantes. |
| GA6 | Se han presentado cambios en el entorno de la organización |
| GA7 | Se han considerado apropiadamente todos los riesgos |
| GA8 | El uso de la tecnología ha aumentado dentro de la organización durante el periodo 2020-2021. |

Nota: Preguntas que medirán los constructos de gestión administrativa. Adaptada de “Organización Internacional del trabajo”, Frett (2016).

Tabla 4

Sección de rentabilidad

| Código | Ítems |
|--------|--|
| R1 | Sabe si las utilidades/márgenes de ganancia disminuyeron en los dos últimos años |
| R2 | Considera que los gastos fijos están consumiendo las ganancias de la organización |
| R3 | Considera que los gastos financieros están consumiendo las ganancias de la organización. |
| R4 | Se encuentra satisfecho con las utilidades que está generando la organización en este momento. |
| R5 | La organización se encuentra en una situación financiera que le permita seguir creciendo. |
| R6 | Cuentan con una estrategia para aumentar los ingresos en los dos próximos años |

Nota: Preguntas que medirán los constructos de rentabilidad. Adaptada de Montenegro, E. (2020)

3.4.5. Validación de constructos.

El instrumento fue validado por el criterio y juicio de expertos internos y externos a la universidad. Se contó con la participación de cinco expertos entre ellos magister, ingenieros y profesionales con conocimientos sobre el fin de la investigación, se consideró observaciones de varios de ellos para mejorar la redacción y coherencia de este para su posterior aplicación.

3.4.6. Análisis de fiabilidad.

En primera instancia se realizó una prueba piloto al 10% de la población total para realizar el cálculo del alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 7.43, el cual fue favorable para poder aplicar al total de la población.

Posteriormente se obtuvo una base de datos relativa compuesta por 197 encuestas, con la finalidad de verificar la fiabilidad de las escalas y la correlación entre las variables se aplicó el Alfa de Cronbach, dando un resultado favorable de 0,716. Para el tratamiento de la información se utilizó, Microsoft Excel, programa estadístico SPSS.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,716 | 8 |

Nota: Cálculo estadístico de fiabilidad ítems.

3.4.7. Recopilación de la información

En primera instancia se realizó el cálculo de la muestra en base al número de socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán del año 2020, 2021; el total de la población fue de 637, con la aplicación de la fórmula de la población finita se obtuvo una muestra de: 197 acorde al resultado obtenido con el software G-Power.

Se elaboraron dos formularios (ver anexo 2 y 3), uno dirigido a los socios y otro a los gerentes de las organizaciones.

Para la recolección de información se realizó un formulario físico donde se recopiló un total de 197 encuestas a socios y 9 entrevistas a gerentes. Una vez obtenida la información, se procedió a consolidar en dos bases de datos plana y relacional; la relacional se encuentra en el programa estadístico SPSS y la plana en un documento en Word.

3.4.8. Análisis Estadístico:

3.4.8.1. Pruebas estadísticas

Para comprobar si la investigación es paramétrica se realizó el cálculo de los siguientes estadísticos:

Normalidad: Para realizar la prueba de normalidad se utilizó el cálculo de Kolmogory. Smimoy, en el que se utilizó los valores de la suma de cada variable dando como resultado lo siguiente:

Tabla 6*Pruebas de normalidad de las variables objeto de estudio*

| Variables | Estadístico | gl | Sig. |
|------------------------|-------------|------|------|
| Gestión Administrativa | ,029 | ,421 | ,062 |
| Rentabilidad | ,032 | ,425 | ,068 |

Nota: Existe normalidad en los datos de la variable objeto

de estudio.

No hay diferencias significativas entre el modelo propuesto, el resultado es mayor a 0,05 es decir existe normalidad en los datos tanto de la variable independiente como de la dependiente.

Linealidad: Para el cálculo de linealidad se utilizó las dos variables objeto de estudio, a través del método de lineales del programa de spss con la prueba F (Fisher) en el que se obtuvo lo siguiente:

Tabla 7*Resumen del modelo de regresión lineal*

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado-correcto |
|--------|-------------------|------------|---------------------|
| 1 | ,410 ^a | ,054 | ,061 |

Nota: Valor de coeficiente de linealidad

Existe un coeficiente de 0,41 lo cual demuestra que existe una relación entre las variables, con un R cuadrado del 54% lo cual demuestra que la variable (Y) rentabilidad es explicada gracias a la variable X (gestión administrativa).

Tabla 8*Valores de linealidad a través de la prueba Fisher*

| Modelo | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|-----------|-------------------|-----|------------------|------|------|
| Regresión | 26,058 | 1 | 26,058 | 8,99 | ,000 |
| Residual | 565,191 | 195 | 2,898 | 0 | |
| Total | 591,249 | 196 | | | |

Nota: Prueba F, demostración de coeficiente significativo

En cuanto a la tabla Anova permitió realizar la prueba (F) de Fisher con la que se identificó que existe una significancia de 0, lo cual quiere decir que el coeficiente si es significativo, mediante la cual se identifica que si existe asociación entre las dos variables cuantitativas.

Homogeneidad: El cálculo de homogeneidad se realizó a través de la prueba de homogeneidad de varianzas en la que se utilizó la variable independiente y la variable dependiente.

Tabla 9

Prueba de homogeneidad de varianzas

| Variables | Estadístico de Levene | gl1 | gl2 | Sig. |
|------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| Gestión Administrativa | 3,465 | 8 | 188 | ,159 |
| Rentabilidad | 8,594 | 8 | 188 | ,351 |

Nota: Homogeneidad de variables objeto de estudio

El resultado es mayor que 0,05 se entiende que la gestión administrativa si incide en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, ya que las varianzas son estadísticamente iguales.

Homocedasticidad: Para el cálculo de la homocedasticidad se utilizó las dos variables objeto de estudio y se lo realizó a través de la prueba T de Levene.

Tabla 10*Prueba de Levene para la igualdad de varianzas/Prueba T para la igualdad de medidas*

| Variables | | F | Sig. | T | Gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error t p. de la diferencia |
|---------------------------|--|--------|------|------------|--------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Gestión Administrativa | Se han asumido varianzas iguales | 6,696 | ,453 | - 1,796 | 169 | ,074 | -,820 | ,457 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | - 4,263 | 85,094 | ,000 | -,820 | ,192 |
| Rentabilidad | Se han asumido varianzas iguales | 12,642 | ,467 | - 2,735 | 169 | ,007 | -,962 | ,570 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | - 1,686 | 17,023 | ,110 | -,962 | ,352 |

Nota: Resultados prueba Levene de las variables independiente y dependiente

No hay diferencias significativas en las variaciones del error para diferentes valores el resultado es mayor a 0,05 es decir se asume que existe homocedasticidad y que las varianzas de la variable dependiente e independiente son iguales.

Frecuencias: Se presentaron tablas de frecuencia a fin de comprender cuál es la tendencia de los elementos de cada factor, para ello se utilizaron las frecuencias obtenidas en SPSS.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TULCÁN EN ÉPOCA DE COVID-19.

4.1. RESULTADOS

A través de la aplicación de encuestas a socios y gerentes de las organizaciones se obtuvieron los siguientes resultados, estos ayudaron al cumplimiento del objetivo general de la investigación denominada: “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las Organizaciones de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el periodo 2020-2021”.

4.1.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO

4.1.1.1. Años de servicio de las organizaciones de transporte

Los gerentes y socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán brindaron información directa de los años que llevan prestando servicio a la sociedad dando como resultado lo siguiente:

Tabla 11

Años de servicio de las Organizaciones de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán

| Organizaciones de Transporte | Años de servicio |
|--------------------------------------|------------------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 64 años |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 57 años |
| Compañía de Taxis los Pupos | 24 años |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 34 años |
| Compañía de taxis Caciktulcanaza | 12 años |
| Compañía de taxis 21 de abril | 12 años |
| Cooperativa de buses 11 de abril | 47 años |
| Cooperativa de buses Frontera Norte | 50 años |
| Compañía de buses urbanos Stebart | 25 años |

Nota: Se presenta el número de años que han prestado el servicio las diferentes organizaciones a la ciudad.

4.1.1.2 Característica del personal según el sexo

Para efectos de la investigación fue necesario identificar datos demográficos, que son todos aquellos que caracterizan a un individuo en relación con el grupo humano al que pertenece, en un momento determinado” (Durán, 2020).

Tabla 12

Sexo del personal de las organizaciones

| Organización de transporte | Hombres | Mujeres | Cantidad | % |
|--------------------------------------|---------|---------|----------|-------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 50 | 10 | 60 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 47 | 13 | 60 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 17 | 5 | 22 | 11.2% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 10 | 2 | 12 | 6.1% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 8 | 2 | 10 | 5.1% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 6 | 1 | 7 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 10 | 0 | 10 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 9 | 0 | 9 | 4.4% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 7 | 0 | 7 | 3.5% |
| Total | 164 | 33 | 197 | 100% |

Nota: Respuestas del sexo del personal de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Mediante los resultados se observó que la mayoría de las personas que respondieron pertenecen a las siguientes organizaciones el 30.5% en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.5% la compañía de Buses Urbanos Stebart, las respuestas en su mayoría pertenecen al sexo masculino. Se realizó la tabla total del número de hombres y mujeres de las organizaciones de Transporte urbano de la ciudad de Tulcán, misma cantidad que se requería para realizar las encuestas necesarias que aporten a la investigación que se llevó a cabo.

4.1.1.3 Caracterización del personal según rango de Edad

Del mismo modo el rango de edad fue uno de los datos necesarios en la investigación, estos datos son útiles y necesarios puesto que permiten una mejor segmentación y la realización de un análisis más profundo en caso de ser necesario (Durán, 2020).

Tabla 13

Rango de edad personal de las organizaciones

| Organizaciones de transporte | Edad del personal | | | | Total |
|--------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | 20-30 | 31-40 | 41-50 | En adelante | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 8 | 20 | 23 | 9 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 6 | 11 | 20 | 23 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 2 | 6 | 6 | 8 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 1 | 0 | 7 | 4 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 5 | 3 | 2 | 0 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 1 | 4 | 2 | 0 | 3.3% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 4 | 2 | 4 | 0 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 5 | 4 | 0 | 0 | 4.3% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 2 | 1 | 2 | 3.6% |
| Total | 34 | 52 | 65 | 46 | 100% |

Nota: Rangos de edad del personal de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán

A través de la tabla se observó que la mayoría de las personas que respondieron pertenecen a las siguientes organizaciones el 30.5% en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa la mayoría de estas respuestas se encuentran en el rango de edad de 31 a 50 años, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos ubicados en rangos de edad de 31 en adelante, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart ubicados en rangos de 20 a 40 años. Respecto a los datos obtenidos en la investigación se pudo evidenciar que la mayoría de los socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán se

encuentran en un rango de edad de 31 en adelante, en su mayoría forman parte de las organizaciones que llevan más años al servicio de la ciudadanía.

4.1.1.4 Caracterización del personal según nivel de preparación

También se consideró como dato importante el nivel de preparación de los socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, identificando una posible causa de desconocimiento sobre las variables objeto de estudio de esta investigación.

Tabla 14

Nivel formación académica de socios

| Organizaciones de transporte | Formación académica del personal | | | | Total |
|--------------------------------------|----------------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| | Sin estudios | Primaria | Bachillerato | Tercer Nivel | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 1 | 34 | 24 | 1 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 4 | 43 | 12 | 1 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 1 | 17 | 4 | 0 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 8 | 4 | 0 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 10 | 0 | 0 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 7 | 0 | 0 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 1 | 3 | 6 | 0 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 9 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 0 | 4 | 3 | 3.6% |
| Total | 7 | 122 | 63 | 5 | 100% |

Nota: Respuestas del nivel de formación académica de los socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Respecto a los resultados se observó que la mayoría de las respuestas pertenecen a las siguientes organizaciones el 30.5% en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. La mayoría de los socios se encuentran con un nivel de preparación de primaria y secundaria.

4.1.1.5 Caracterización del personal según el núcleo familiar

También se utilizó los datos sobre el núcleo familiar de los socios de las organizaciones de transporte que según (Febvre, 1961) “es el conjunto de individuos que viven alrededor de un mismo lugar, factor importante a ser analizado debido al riesgo de contagio y posibles disminuciones de ingresos que existe en la actualidad” (p.2).

Tabla 15

Núcleo familia de los socios

| Organizaciones de transporte | Núcleo familiar del personal | | | | | | Total |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-------------|
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 10 | 21 | 17 | 10 | 2 | 0 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 2 | 19 | 16 | 16 | 6 | 1 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 1 | 9 | 5 | 7 | 0 | 0 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 3 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 1 | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 0 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 3 | 4 | 2 | 0 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3.6% |
| Total | 22 | 62 | 56 | 46 | 10 | 1 | 100% |

Nota: Respuestas del número de personas que conforman en las familias de los miembros de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Respecto a los resultados se observó que el 30.5% que equivale a la mayoría de respuestas referente a la cantidad de número del núcleo familiar, se encuentra en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. Se evidenció que la mayoría de los socios cuentan con un número de núcleo familiar de tres a cinco personas, por lo cual durante la pandemia requerían de un mayor cuidado o medidas preventivas al salir a realizar su trabajo,

puesto que no solo corrían con el riesgo de contagiarse de manera individual sino también el peligro que enfrentaban sus familias.

4.1.1.6 Caracterización del personal según el rango de ingresos económicos

En cuanto a los ingresos económicos son factores importantes dentro de una organización ya que se refiere a la captación de dinero propio o ajeno por la venta o prestación de servicio, que le permitan a la misma tener poder de adquisición, de liquidez y solvencia (Proaño, 2012).

Tabla 16

Ingresos de los socios

| Organizaciones de transporte | Ingresos económicos del personal | | | Total |
|--------------------------------------|----------------------------------|-----------|-------------|-------------|
| | 200-400 | 400-600 | Más de 1000 | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 50 | 10 | 0 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 51 | 9 | 0 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 20 | 2 | 0 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 9 | 3 | 0 | 6.1% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 7 | 3 | 0 | 5.1% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 4 | 3 | 0 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 7 | 3 | 0 | 5.07% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 9 | 0 | 0 | 4.56% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 3 | 2 | 3.55% |
| Total | 159 | 36 | 2 | 100% |

Nota: Constan respuestas del rango de ingresos de los socios de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Respecto a la pregunta de ingresos que perciben los socios mensualmente, los resultados reflejaron que el 30.5% que equivale a la mayoría de respuestas se encuentra en el rango de ingresos de 200-400 USD, dichas respuestas corresponden a las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. Se evidenció que en el transcurso

de la pandemia los socios obtuvieron ingresos no superiores a seiscientos dólares afectando las utilidades tanto de manera individual como a nivel general de organización.

4.1.2 VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO

4.1.2.1 Fundamentación teórica de las variables objeto de estudio.

En primera instancia se optó por utilizar el enfoque cuantitativo para poder cuantificar la gestión administrativa en parámetros de escala de Likert estableciendo niveles cuantitativos, de igual forma con la variable dependiente, rentabilidad en las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán. A demás, con el fin de determinar la dependencia o la influencia que permite correlacionar las variables para obtener datos cuantitativos de relación entre éstas. En segunda instancia para corroborar la información fue necesario aplicar el enfoque cualitativo para obtener datos de fuentes primarias, y comparar los datos numéricos y cualitativos.

4.1.3 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.1.3.1 Diagnóstico de la gestión administrativa de las organizaciones de transporte urbano

4.1.3.2 Plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones

De acuerdo a encuestas realizadas a socios y gerentes de las organizaciones de transporte se estableció un ítem necesario para la investigación, el plan estratégico se refiere al plan maestro en el que la alta dirección presenta las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado en la actualidad y en referencia a lo que hará en los próximos años para lograr una organización más competitiva que le permita y facilite satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses y hacer frente a posibles amenazas que se presentan en el entorno (Sainz, 2012).

Tabla 17

Plan estratégico

| Organización de transporte | Totalmente desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------|-----------------------|--------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 4 | 56 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 1 | 9 | 49 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 4 | 18 | 11.16% |

| | | | | | |
|--|---|---|----|-----|-------|
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 1 | 11 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 10 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 0 | 7 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 4 | 6 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 4 | 5 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 1 | 3 | 3 | 3.6% |
| Total | 1 | 2 | 29 | 165 | 100% |

Nota: Consta plan estratégico de las organizaciones de transporte urbano

En relación con la tabla número 17 se evidenció que el 30.5% equivalente a la mayoría de respuestas respecto al ítem del uso del plan estratégico, corresponde a los socios de las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. Todas las organizaciones están totalmente de acuerdo que al aplicar un plan estratégico adecuado se puede continuar con las actividades y hacer frente a las posibles amenazas que se puedan presentar a lo largo del tiempo, de acuerdo a la respuesta de los gerentes ellos indicaron que si es importante utilizar un plan estratégico puesto que les permitió contar con una mayor organización en las actividades a realizar y continuar con sus actividades de manera diferente.

4.1.3.3 Cambio la forma de prestar el servicio

Al mismo tiempo se usó un ítem en el que se habla sobre la prestación de servicio, toda prestación realizada por una institución pública o privada que tiene como objetivo satisfacer las diferentes necesidades de los ciudadanos de determinado sector que en este caso en la ciudad de Tulcán (Garus, 2013).

Tabla 18*Cambio en prestación de servicio*

| Organización de transporte | Totalmente de acuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 1 | 8 | 51 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 0 | 25 | 34 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 1 | 7 | 14 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 0 | 12 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 10 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 0 | 7 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 4 | 6 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 3 | 6 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 0 | 5 | 2 | 3.6% |
| Total | 1 | 2 | 52 | 142 | 100% |

Nota: Consta el cambio de prestar el servicio de las organizaciones de transporte urbano

De acuerdo con los resultados que se reflejan en la tabla número 18, el 30.5% que representa a la mayoría de respuestas de socios se encuentra en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. Las organizaciones tuvieron que realizar cambios en su planificación para así poder hacer frente a la pandemia, los socios de las organizaciones recalcaron que sí cambió la forma de prestar sus servicios , ya que debido a las reformas que

planteo el COE Nacional todos tuvieron que acoplarse a una nueva forma de trabajar, por parte de los gerentes de igual forma expresaron que se ha cambiado el modo de prestar el servicio ya que tuvieron que ubicar una mampara que es la protección que divide a los pasajeros de la parte posterior hacia el conductor, también un aforo según la semaforización correspondiente al cantón, aplicar cabinas de desinfección en el área del chofer e instalaciones, utilizar cubrebocas en todo momento, uso de alcohol y gel sanitizante.

4.1.3.4 Se han considerado apropiadamente todos los riesgos

Se identificó dentro de los ítems si las organizaciones de transporte han considerado los siguientes riesgos: Contagios, despidos, liquidación, falta de presupuesto, cambios tecnológicos, etc., durante época de COVID 19.

Tabla 19

Consideración de riesgos

| Organizaciones de transporte | Consideración de riesgos | | | | Total |
|--------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|-----------------------|------------|
| | Totalmente desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 1 | 9 | 50 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 4 | 19 | 36 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 10 | 12 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 1 | 11 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 5 | 5 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 2 | 5 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 1 | 4 | 5 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 5 | 4 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 2 | 2 | 1 | 3.6% |
| Total | 3 | 8 | 57 | 129 | 197 |

Nota: Respuestas de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Respecto a los resultados correspondientes al ítem de consideración de riesgos se identificó que el 30.5% equivalente a la mayoría de respuestas se encuentra en las Cooperativas de taxis

Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart, Se identificó que todas las organizaciones de transporte urbano consideraron los riesgos producidos a causa de la pandemia, puesto que los mismos podrían afectar los objetivos de la organización.

4.1.3.5 Cambios en el entorno de la organización

El entorno es aquello que rodea a algo o alguien, razón por la cual se lo consideró como algo esencial en la investigación (Kotler, 2013).

Tabla 20

Cambios en el entorno

| Organizaciones de transporte | Cambios en el entorno | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|------------|-----------------------|-------------|
| | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 1 | 22 | 37 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 3 | 2 | 9 | 28 | 18 | 30.4% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 0 | 13 | 9 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 0 | 3 | 7 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 3.6% |
| Total | 4 | 2 | 12 | 80 | 99 | 100% |

Nota: Respuestas de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

A través de la tabla se observó que el 30.5% equivalente a la mayoría de respuestas correspondientes al ítem de cambios en el entorno, se encuentran en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. Mediante estos datos se identificó que la mayoría de los socios de la organización están de acuerdo en que han existido cambios en su entorno, debido a que por medidas emitidas por el COE Nacional el personal ya no tuvo contacto directo con los usuarios, el aforo es limitado, se suspendieron las clases presenciales, de igual forma las personas debido a la pandemia ya no tenían la confianza de utilizar las unidades de transporte, lo cual ha hecho que tanto socios como gerentes se enfrenten a cambios para los cuales evidentemente no estaban totalmente preparados.

4.1.3.6 Uso de tecnología en la organización.

En cuanto a tecnología es todo conocimiento que tiene como propósito aplicar métodos que generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de la actividad humana y parte de la vida (Bungue, 2017).

Dentro de la investigación fue necesario la implementación de un ítem en el que los miembros de la organización den a conocer si el uso de la tecnología ha aumentado o no.

Tabla 21

Aumento de uso de la tecnología en las organizaciones

| Organizaciones de Transporte | Aumento de uso de tecnología | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------|------------|-----------------------|--------|
| | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/ indeciso | De acuerdo | | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 3 | 17 | 16 | 24 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 8 | 11 | 25 | 15 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 1 | 4 | 7 | 6 | 4 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 3 | 1 | 3 | 5 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 1 | 6 | 3 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 6.09% |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3.6% |
| Total | 4 | 18 | 39 | 71 | 65 | 100% |

Nota: Constan respuestas de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Según las respuestas correspondientes al ítem de aumento de uso de tecnología el 30.5% equivalente a la mayoría se encuentra en las Cooperativas de taxis Rápido Nacional y Atahualpa, siguiendo con un 11.16% de la Compañía de Taxis los pupos, y por último con un 3.6% la compañía de Buses Urbanos Stebart. En la mayoría de las organizaciones fue necesario aumentar el uso de la tecnología, con el fin de poder seguir desempeñando sus actividades, a través del uso de computadoras para teletrabajo y celulares para comunicados oficiales, o llamadas a los socios.

4.1.3.7 Deficiencias económicas identificadas durante la pandemia

Asimismo, se utilizó información sobre las deficiencias económicas tales como: Disminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento, despidos, rotación del personal, con el fin de identificando su importancia durante la pandemia.

Tabla 22

Deficiencias económicas

| Organización de transporte | Totalmente de acuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------|-----------------------|--------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 1 | 8 | 51 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 0 | 25 | 34 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 1 | 7 | 14 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 0 | 12 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 10 | 5.07% |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|----|-----|-------|
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 0 | 7 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 4 | 6 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 3 | 6 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 0 | 5 | 2 | 3.6% |
| Total | 1 | 2 | 52 | 142 | 100% |

Nota: consta deficiencias económicas de las organizaciones de transporte urbano

Las respuestas demostraron que la mayoría de los socios estuvieron totalmente de acuerdo en que las deficiencias económicas fueron demasiado impactantes ya que no tuvieron como solventar necesidades básicas debido a la baja en sus ingresos. Por parte de los gerentes de los taxis expresan que fueron significativas ya que no hubo como solventar los servicios básicos, las mismas deudas que se tenían con bancos, cooperativas, etc. Los gerentes de las cooperativas de buses urbanos manifestaron que de igual forma fueron impactantes ya que si se presentaron varias situaciones de desesperación por parte de los que conforman las cooperativas, al no saber cómo sustentar sus necesidades, todos los socios, conductores y ayudantes sobrevivieron a diario; incluso en la mayoría de las unidades suspendieron las actividades laborales de los ayudantes debido a la disminución de demanda de pasajeros, es decir con la pandemia se vivió una situación de calamidad económica. En las cooperativas Rápido Nacional (30.5%) y Atahualpa (30.5%) se presentó en mayor porcentaje las deficiencias económicas, tales como disminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento, despidos, rotación del personal, a comparación de las cooperativas de buses urbanos Frontera Norte, 11 de abril y Stebart.

4.1.3.8 Reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos.

Por otra parte, se trató sobre los ingresos de las organizaciones que se refiere a la cantidad de recursos monetarios, dinero, que se asigna a cada factor por su contribución al proceso productivo (Ricossa, 2015).

Dentro de la investigación se presentaron los siguientes resultados:

Tabla 23*Reducción de ingresos*

| Organización de transporte | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 1 | 0 | 0 | 17 | 42 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 3 | 0 | 2 | 7 | 48 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 2 | 0 | 2 | 4 | 14 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3.6% |
| TOTAL | 8 | 3 | 7 | 52 | 127 | 100% |

Nota: Detalle de los ingresos de las organizaciones de transporte urbano

En las cooperativas Rápido Nacional (30.5%) y Atahualpa (30.5%) se redujeron los ingresos de manera notoria, a comparación de otras cooperativas como las de los buses urbanos que según los resultados los socios y gerentes afirmaron que no se presentó reducción de sus ingresos en la pandemia. Se evidenció que el mayor número de respuestas está totalmente de acuerdo debido a que por el hecho de enfrentarse a una pandemia y una nueva modalidad de trabajo hizo que sus utilidades e ingresos disminuyan de manera radical. Los gerentes expresaron que estos problemas fueron muy notorios ya que, a consecuencia de las restricciones

del COE, los ingresos disminuyeron considerablemente, se tuvieron que suspender a los ayudantes para garantizar su salud y las de los usuarios. Otro punto importante es que con el cierre de las clases presenciales y teletrabajo la demanda disminuyó considerablemente

4.1.3.9 Seguimiento, control y evaluación a los procesos

Es necesario que exista seguimiento, control y evaluación a los procesos de la organización ya que de esta forma mantienen un control de las actividades que realizan, razón por la cual se tomó en cuenta el siguiente tema dentro de esta investigación.

Tabla 24

Seguimiento, control y evaluación

| Organización de transporte | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/ indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|------------|-----------------------|---------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 1 | 20 | 39 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 1 | 2 | 8 | 30 | 19 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 0 | 14 | 8 | 11.16 % |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 1 | 0 | 1 | 3 | 7 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 0 | 1 | 0 | 5 | 1 | 3.6% |

| | | | | | | |
|-------|---|---|----|----|----|------|
| Total | 2 | 3 | 10 | 98 | 84 | 100% |
|-------|---|---|----|----|----|------|

Nota: Seguimiento, control y evaluación de las organizaciones de transporte urbano

Los socios y gerentes de las cooperativas Rápido Nacional (30.5%) y Atahualpa (30.5%) consideraron apropiada la aplicación del proceso de seguimiento, control y evaluación en sus procesos, a comparación de los socios de las demás cooperativas de transporte urbano de la ciudad. Considerando los datos expuestos en la tabla 24, la mayoría de los socios se encuentran en un nivel de acuerdo, ya que sin la aplicación del control y seguimiento las estrategias aplicadas en época de COVID 19 no habrían funcionado, gracias a la aplicación de esto pudieron actuar de manera eficaz y hacer frente a la pandemia. Los gerentes de las organizaciones manifestaron que implementaron el control del COVID 19 puesto que cuentan con el proceso de sanitización, igualmente dentro de sus unidades usan la mascarilla y la desinfección tanto de las monedas, billetes, instalaciones, desinfección mediante el amonio cuaternario.

4.1.3.10 Número de contagios por COVID 19

Los gerentes de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, brindaron información directa del número de contagios y fallecidos por COVID 19 del periodo 2020-2021 dando como resultado lo siguiente:

Cooperativa de Taxis Rápido Nacional 50 contagiado y 2 fallecidos; Cooperativa de Taxis Atahualpa 0 contagiados; Compañía de Taxis los Pupos 10 contagiados y 0 fallecidos; Cooperativa Supertaxis Julio Andrade 5 contagiados y 2 de ellos fallecidos; Compañía de Taxis Caciktulcanaza 0 contagiados; Compañía de Taxis 21 de abril 13 contagiados y 0 fallecidos; Cooperativa de Buses 11 de Abril 0 contagiados; Cooperativa de Buses Frontera Norte 2 contagiados y 0 fallecidos; Compañía de Buses Urbanos Stebart 0 contagiados.

4.1.3.11 Suspensión de actividades por COVID 19

De acuerdo a los socios que fueron contagiados por COVID 19 algunas de las organizaciones mencionadas a continuación suspendieron sus actividades: Compañía de Taxis los Pupos que suspendieron de tres a cuatro meses; Cooperativa de Taxis Rápido Nacional durante un lapso necesario para su recuperación, cuatro de los contagiados se encuentran fuera de servicio, incluso optaron por ir a vivir a otra ciudad; Cooperativa Supertaxis Julio Andrade suspendieron sus actividades durante el tiempo necesario para su recuperación; Compañía de taxis 21 de abril suspendieron sus actividades durante el lapso de recuperación; Cooperativa de buses Frontera

Norte por motivo de garantizar la seguridad de los usuarios y los demás conductores los dos contagiados si tuvieron que suspender su labor de trabajo hasta que se recuperen.

4.1.4. RENTABILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

Se detalla a continuación los resultados obtenidos correspondientes a la variable dependiente rentabilidad, a través de la encuesta realizada a socios y gerentes de las organizaciones de transporte urbano.

4.1.4.1. Análisis de la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano

4.1.4.2 Satisfacción con las utilidades

Son el beneficio o ganancia, aspecto sustancial a tomar en cuenta debido a que la situación por la que se enfrentaron todas las organizaciones de transporte urbano debe reflejar cambios en las utilidades que se han generado (Romero, 2017).

Tabla 25

Nivel de Satisfacción de las organizaciones de transporte con las utilidades generadas en época de COVID 19.

| Organizaciones de Transporte | Satisfacción con las utilidades | | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------------|----------------------|------------|-----------|-----------------------|-------|
| | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | | | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 54 | 0 | 1 | 1 | 4 | 30.5% | |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 53 | 4 | 0 | 0 | 3 | 30.5% | |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 18 | 0 | 1 | 0 | 3 | 11.16% | |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 11 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6.07% | |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 6 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5.07% | |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3.6% | |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5.1% | |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6.09% | |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 3.6% | |
| Total | 168 | 7 | 2 | 4 | 16 | 100% | |

Nota: Constan las respuestas de nivel de satisfacción con las utilidades de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Los porcentajes de satisfacción fueron bajos ya que mediante la recolección de información un nivel de totalmente desacuerdo obtuvo la mayoría de porcentaje equivalente a 30.45%, que corresponde a la Cooperativa Rápido Nacional y Atahualpa 30.45%. Los valores de la tabla demostraron que los socios no se encuentran satisfechos con las utilidades que se están generando durante este tiempo de pandemia, planteando un nivel bajo de satisfacción ya que no se están generando los ingresos debidos. Según los gerentes de las organizaciones sus mensualidades han disminuido en un 40% lo cual ha hecho que tengan que limitarse aún más en sus gastos.

4.1.4.3 Situación financiera

Por otra parte, la situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que permite medir el desempeño de una compañía con el fin de tomar decisiones enfocadas a la resolución de problema (ESAN, 2015).

Es por ello que se lo consideró como un aspecto relevante en base a las variables objeto de estudio de la investigación ya que a través de este ítem se identificó el desempeño de las organizaciones.

Tabla 26

Situación financiera de las organizaciones

| Organizaciones de transporte | Situación financiera | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|------------|-----------------------|--------|
| | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 4 | 2 | 18 | 12 | 24 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 8 | 9 | 25 | 12 | 6 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 1 | 0 | 7 | 5 | 9 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 1 | 0 | 3 | 6 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 3.6% |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 6 | 0 | 0 | 4 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 2 | 6 | 1 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 3.6% |
| Total | 15 | 21 | 63 | 38 | 60 | 100% |

Nota: Respuestas de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Mediante los resultados de la investigación la mayoría de respuestas corresponden a la cooperativa Rápido Nacional (30.5%) y Atahualpa (30.5%), en donde indican que socios y gerentes no estuvieron seguros de que las organizaciones pueden seguir creciendo debido a los cambios que tuvieron que enfrentar a causa de la pandemia, esto les impidió que las actividades se realicen con normalidad, e impidan obtener los recursos necesarios para solventar los gastos fijos y financieros.

4.1.4.4 Estrategia

La estrategia es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas (DELSOL, 2022).

En la investigación se requiere saber sobre si existe o no implementación de estrategias que les permitan cumplir con sus metas en base a las acciones que se realicen.

Tabla 27

Uso de estrategia

| Organizaciones de transporte | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Estrategia | | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|------------|-----------------------|--------|
| | | | Indiferente/indeciso | De acuerdo | | |
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 11 | 13 | 25 | 5 | 6 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 18 | 5 | 24 | 10 | 3 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 3 | 4 | 8 | 2 | 5 | 11.16% |

| | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|-------|
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 1 | 5 | 4 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 5 | 3 | 0 | 2 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 1 | 4 | 4 | 0 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3.6% |
| Total | 37 | 30 | 72 | 31 | 27 | 100% |

Nota: Constan las respuestas de todas las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

De acuerdo con los resultados la mayoría de las respuestas se encontraron en la cooperativa Rápido Nacional y Atahualpa, en el caso de los taxis las estrategias que adoptaron fueron la implementación del servicio de delivery, el servicio de transporte de las personas de primera línea, estipulación de un tiempo específico para poder trabajar, prestar el servicio mediante llamadas de radio taxi, cabinas de desinfección, uso de mascarilla y gel antibacterial.

Directivos de las Cooperativas de buses urbanos implementaron turnos de trabajo para que así todos tengan la oportunidad de trabajar, una cámara de desinfección con gel antibacterial, y se debía realizar el protocolo de saneamiento cada vez que la unidad cumplía con su ruta de trabajo.

4.1.4.5 Disminución de utilidades/márgenes de ganancia

Además, se utilizaron aspectos sobre el margen de ganancia que es la remuneración del capital (Gómez, 2020). Al realizar la investigación se tomó como aspecto relevante el conocer sobre los márgenes de ganancia de las organizaciones de transporte urbano.

Tabla 28*Disminución de utilidades/márgenes de ganancia*

| Organización de transporte | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/indciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 2 | 15 | 43 | 30.5 % |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 0 | 0 | 5 | 14 | 41 | 30.5 % |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 2 | 6 | 14 | 11.16 % |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 | 6.07 % |
| Compañía de Taxis Caciktulcana za | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5.07 % |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 6.09 % |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 1 | 1 | 0 | 4 | 1 | 3.6% |
| Total | 1 | 2 | 9 | 63 | 122 | 100% |

Nota: Nivel de disminución de utilidades de las organizaciones de transporte urbano

Las organizaciones mayormente afectadas fueron Rápido Nacional (30.45%), Atahualpa (30.45%), Pupos (11.16%), y las cooperativas de buses urbanos. A causa de la pandemia las utilidades de las organizaciones si disminuyeron de manera considerable como se puede evidenciar en la tabla número 28, debido al cambio en la realización de sus actividades en base a las resoluciones emitidas por el COE Nacional que ya han sido mencionadas anteriormente.

4.1.4.6 Gastos fijos

Tabla 29

Gastos fijos

| Organización de transporte | Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente/ indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 0 | 16 | 44 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 0 | 0 | 1 | 13 | 46 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 5.1% |
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 3.6% |
| Total | 2 | 1 | 4 | 62 | 128 | 100% |

Nota: Gastos fijos de las organizaciones de Transporte urbano

Asimismo, los costos fijos varían con el tiempo más que con la actividad (Thompson, 2022). Es decir, se presentarán durante un periodo de tiempo aun cuando no haya alguna actividad de producción, por ello se consideró un ítem sobre este tema con el fin de obtener resultados más profundos en base a la investigación.

En efecto los gastos fijos que se presentaron en las organizaciones de transporte si han afectado a las utilidades de éstas, en gran parte a la Rápido Nacional (30.5%), Atahualpa (30.5%), Pupos (11.16%), 11 de Abril (5.07%), Frontera Norte (4.56%) y Stebart (3.55%), debido a que se requiere la compra de neumáticos, combustibles, mantenimiento diario, provisión de multas, seguros de vehículo, costes al vehículo, costes a las rutas, matriculas, lo cual hace que la poca ganancia que están obteniendo en estos momentos se consuma con el fin de mantener al día estos gastos.

4.1.4.7 Gastos financieros

También se consideró un aspecto importante dentro de las organizaciones los gastos financieros que son todos aquellos en los que incide una empresa como consecuencia del uso de capitales puestos a su disposición por terceras personas, es decir a través de una financiación ajena, prestada por entidades bancarias (Fernández, 2014). Factor importante a ser analizado dentro de la investigación realizada.

Tabla 30

Gastos financieros

| Organización de transporte | Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente / indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------|------------------------|------------|-----------------------|--------|
| Cooperativa de Taxis Rápido Nacional | 0 | 0 | 4 | 22 | 34 | 30.5% |
| Cooperativa de Taxis Atahualpa | 0 | 0 | 4 | 17 | 39 | 30.5% |
| Compañía de Taxis Los Pupos | 0 | 1 | 3 | 9 | 9 | 11.16% |
| Cooperativa Supertaxis Julio Andrade | 0 | 0 | 3 | 4 | 5 | 6.07% |
| Compañía de Taxis Caciktulcanaza | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 5.07% |
| Compañía de Taxis 21 de abril | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3.6% |
| Cooperativa de Buses 11 de abril | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 5.1% |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|----|----|----|-------|
| Cooperativa de Buses Frontera Norte | 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 6.09% |
| Compañía de Buses Urbanos Stebart | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3.6% |
| Total | 1 | 3 | 17 | 77 | 99 | 100% |

Nota: Gastos financieros de las organizaciones de transporte urbano

En relación con la tabla número 30 se evidenció que los gastos financieros están consumiendo las ganancias en su mayoría de las organizaciones Rápido Nacional (30.5%) y Atahualpa (30.5%), a comparación de las demás, esto debido a que se encuentran en deuda con entidades financieras como bancos y cooperativas, las cuales no les han dado la oportunidad de estabilizarse para poder cubrir sus obligaciones, al contrario, las deudas han aumentado por intereses, además han optado por recurrir a sobre endeudarse como organizaciones en otras entidades.

4.1.5 INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RENTABILIDAD

4.1.5.1 Incidencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano

Tabla 31

Correlación de Pearson

| Ítems Variables | Me an | s.d | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
|--|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|---------|--------|---------|--------|--------|----|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 Problemas en la organización | 4,88 | 3,72 | - | | | | | | | | | | | | | |
| 2 Plan estratégico | 4,81 | 4,85 | 0,297 | - | | | | | | | | | | | | |
| 3 Cambio de prestación de servicio | 4,7 | 0,543 | 0,169 | 0,557 | - | | | | | | | | | | | |
| 4 Seguimiento, control y evaluación | 4,31 | 0,73 | 0,180 | 0,211 | 0,230 | - | | | | | | | | | | |
| 5 Deficiencias económicas | 4,7 | 0,543 | 0,169 | 0,557 | 1,000 | 0,230 | - | | | | | | | | | |
| 6 Consideración de riesgos | 4,7 | 0,543 | 0,134 | 0,053 | 0,039 | 0,920 | 0,039 | - | | | | | | | | |
| 7 Cambios en el entorno | 4,36 | 0,813 | 0,107 | 0,056 | 0,007 | 0,055 | 0,007 | 0,239 | - | | | | | | | |
| 8 Aumento del uso de tecnología | 4,56 | 0,592 | 0,176 | 0,006 | 0,008 | 0,780 | 0,008 | 0,024 | 0,078 | - | | | | | | |
| RENTABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 Disminución de utilidades/márgenes de ganancia | 4,54 | 0,681 | 0,301 | 0,076 | 0,114 | 0,109 | 0,114 | 0,162 | 0,149 | 0,167 | - | | | | | |
| 10 Gastos fijos | 4,59 | 0,661 | 0,376 | 0,108 | 0,118 | 0,101 | 0,118 | 0,630 | 0,065 | 0,219 | 0,630** | - | | | | |
| 11 Gastos financieros | 4,37 | 0,749 | 0,236 | 0,136 | 0,078 | 0,010 | 0,078 | 0,053 | 0,106 | 0,135 | ,417** | ,567** | - | | | |
| 12 Satisfacción de utilidades | 1,44 | 1,171 | 0,019 | 0,006 | 0,092 | 0,008 | 0,092 | 0,004 | 0,121 | 0,137 | 0,059 | 0,104 | 0,086 | - | | |
| 13 Situación financiera | 3,54 | 1,239 | 0,121 | 0,008 | 0,162 | 0,184 | 0,162 | ,240** | 0,235 | 0,019 | -0,04 | 0,025 | 0,035 | 0,161 | - | |
| 14 Estrategia | 2,9 | 1,268 | 0,04 | 0,005 | 0,058 | 0,072 | 0,058 | 0,15 | ,316** | 0,166 | 0,09 | 0,178 | 0,226** | ,318** | ,508** | - |

Nota: Correlación de Pearson de los ítems de cada variable objeto de estudio.

A través de la tabla de correlación de Pearson se evidencia que existe un valor mayor que 0, lo cual quiere decir que las variables objeto de estudio están directamente asociadas, es decir existe una correlación positiva.

Esta medida estadística de correlación permitió identificar la relación entre las variables objeto de estudio, aportando a la realización de un mejor análisis de resultados.

4.1.5.1.1. Modelo de regresión jerárquica.

Se utilizó el modelo de regresión jerárquica para contrastar las hipótesis definidas en la investigación en donde se representa la relación entre las variables objeto de estudio. La Gestión

Administrativa y su incidencia en la Rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

Tabla 32

Análisis de regresión jerárquica de la variable independiente Gestión administrativa sobre la variable Rentabilidad.

| Variable | R | R2 | Beta |
|-----------------------|----------|-----------|-------------|
| Control | | | |
| Sexo | 0,72 | 0,0055 | 0,111 |
| Edad | 0,23 | 0,001 | 0,305 |
| Preparación Académica | 0,121 | 0,015 | 0,175 |
| Núcleo Familiar | 0,215 | 0,046 | 0,327 |
| Ingresos Económicos | 0,052 | 0,003 | 0,127 |
| Independiente | | | |
| GA. Planificación | 0,060 | 0,066 | 0,237*** |
| GA. Organización | 0,003 | 0,057 | 0,216** |
| G.A. Dirección | 0,010 | 0,015 | -0,094 |
| GA. Control | 0,363 | 0,048 | 0,169** |
| * p<0,10 | | | |
| **p<0,05 | | | |
| ***p<0,001 | | | |
| a N=219 | | | |

Nota: Nivel de Relación y Significancia de las variables.

Existen valores significativos en la variable independiente, debido a la actuación inmediata de los directivos frente a la pandemia, es decir tomaron medidas oportunas para evitar que los efectos negativos ocasionados en cada una de las organizaciones sean aún mayores.

En forma integral la gestión administrativa si incide sobre la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán. La *tabla 32* recoge los resultados de la variable independiente (*p<0,10; **p <0,05; ***p<0,001) permitiendo identificar la influencia positiva del proceso administrativo en este caso la etapa que se relaciona con mayor fuerza con la rentabilidad es la planificación (***p<0,001, R2 0,66), es decir, una organización

que realiza una buena planificación tiene probabilidad de que la rentabilidad sea más alta, por otra parte la organización y control también presentan una relación con la rentabilidad ($*p < 0,10$, $R^2 0,043$; $**p < 0,05$, $R^2 0,015$), sobre la rentabilidad de las organizaciones en tiempo de covid 19.

4.2 DISCUSIÓN

Warren, (1966), considera que en todas las organizaciones es importante manejar adecuadamente la administración, es por ello por lo que la investigación se enfocó en la teoría del desarrollo organizacional de Warren Bennis la cual pone énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones, puesto que en la actual se encuentran enmarcadas por un macrosistema en constante cambio y transformación, lo cual provoca la necesidad de diseñar organizaciones flexibles y adaptables a los mismos, construyendo nuevas estructuras empresariales y modificando la cultura de cada una de ellas , para lo cual se necesita una nueva conciencia social de los seres humanos.

La teoría tiene como principales características: enfatizar en la práctica de la administración de acuerdo a los cambios y transformaciones constantes que se viven a diario en las organizaciones orientados en la cultura, estructuras y procesos organizacionales, con el propósito de cumplir con los objetivos planteados.

En la investigación los socios y gerentes de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán aplicaron oportunamente nuevas estrategias en las etapas del proceso administrativo para facilitar la continuidad de la gestión administrativa en tiempo de COVID 19, y así acoplarse a las restricciones emitidas por el COE Nacional para enfrentar a la pandemia. Esto coincide con Chiavenato (2006) quien indica que la gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Según Delgado (2018) en su investigación indica que los factores relacionados a lograr una mejor gestión administrativa en la empresa merecen ser considerados, analizados y corregidos, para lo cual se debe conocer cada etapa del proceso administrativo.

Raffino (2020) indica que la rentabilidad tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Según Pinchao (2013) indica que es importante que se tenga bien claro, cuáles son los objetivos que se van a alcanzar, para poder direccionarlos de acuerdo con la misión y visión organizacional para obtener beneficios lucrativos.

Mediante los resultados de la investigación se concuerda con el autor los gerentes y socios tuvieron claro cuáles son sus objetivos para poderse mantener en el mercado y obtener beneficios económicos, sin embargo, la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano

de la ciudad de Tulcán se vio afectada de manera considerable debido al cambio en la prestación de servicio por efectos de la pandemia.

A través de las variables objeto de estudio de la investigación en el sector de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 se identificó que la gestión administrativa tiene una relación significativa (* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,001$) con respecto a la rentabilidad, adicionalmente mediante los resultados obtenidos se puede identificar que se afianza a la fundamentación teórica de la investigación de Coque (2016) que indica que hoy en día se convive en un mundo más globalizado y competitivo, por lo que es muy necesario el fortalecimiento de una gestión administrativa eficiente en todas las empresas comerciales, pues al existir una inadecuada gestión administrativa dentro de la empresa, los ingresos se reducirían considerablemente, afectando directamente a su rentabilidad.

Mediante encuestas y entrevistas aplicadas a los gerentes y socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán indicaron que es importante evaluar constantemente los procesos administrativos y financieros de las entidades, hace viable maximizar resultados en eficiencia, eficacia y economía que mejoran la gestión administrativa, puesto que la efectividad de la gestión se ve reflejada en la rentabilidad de las organizaciones.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La Gestión administrativa tuvo una fuerte incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, los resultados arrojaron una significancia relevante, esto debido a la aplicación oportuna de estrategias lo cual permitió que los socios puedan continuar con sus actividades laborales en época de Covid 19.

Con los resultados obtenidos se concluye que P-value de gestión administrativa es significativo es decir incide en la rentabilidad de las organizaciones comprobado estadísticamente.

Mediante los resultados se identificó que existe una correlación mayor a cero es decir hay una fuerte relación de la gestión administrativa en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán, si no se hubiera aplicado la gestión administrativa dentro de las organizaciones la rentabilidad habría resultado afectada mayormente.

Según los resultados obtenidos la gestión administrativa si incidió en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19.

5.2 Recomendaciones

Aplicar la gestión administrativa de manera constante en cada una de las organizaciones de transporte urbano.

Mantener el manejo de la gestión administrativa de manera constante, involucrado a todos quienes conforman las organizaciones con el objetivo de detectar a tiempo posibles falencias y dar soluciones oportunas, aportando a la mejora continua tanto de sus colaboradores como también de la organización.

Es importante que los directivos evalúen la actual gestión administrativa, identificando si es la adecuada para las organizaciones, permitiéndoles implementar estrategias que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos.

Es recomendable analizar la situación económica de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán a través de un proceso para la toma de decisiones adecuada para que les permitan a las organizaciones incrementen su rentabilidad.

Analizar la situación interna de cada organización, planificando y organizando las actividades que ejecutan tanto en sus instalaciones como en los exteriores, para que todos los colaboradores cumplan con las actividades asignadas, aumente el trabajo en equipo; y así facilitar el cumplimiento de objetivos planteados e incrementar los ingresos en cada una de las organizaciones.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Chiavenato, I. (2006). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Causas, D. (2015). *Investigación correlacional*. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/1-Variables-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1626903332&Signature=OsNPzUVRuvC0BHM4QbOfIPtPOwkGJTrbL7tM9-~vN5u4yyKfFaN3CO6vzT1~KiCSG36XDCnu0CCRreV2iC88OOIvEcfMsA1JKEoUJaMOeuRdO9xewLnacaChPYZijcJIPpoYI1z0v4VOm1CUYF7OE63uzqBe~QHzo84bmAgTMXsdcKn~70PpMSdJk6F8QkOj7pfGHUUnLZfrOJgiuU4jb0bAqZ~T2Qmb5NJo7JT~IMPkzY5FhDKZR2pSth~Y7MJQeee3RF20toMQCcYrfR3f6DM-yiESJuZAfvE1-7jq6X4OFaJRdNCuiOg60IeFD05j58C3MZ8HsulcqY78g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Munch, L (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Recuperado de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>
- Ponce, A (2007). *Administración moderna*. Recuperado de: <https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Sánchez, J (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Tinsa Digital, (2020). *Nivel de ingresos*. Recuperado de <https://www.tinsadigital.com/quehacemos/insights/nivel-ingresos/>
- Fayol, H (1971). *Proceso administrativo*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Koontz, H (2002). *La planeación*. Recuperado de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad3.pdf>
- Robbins A (2015). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

OLADE. (2020). *Impactos de la pandemia del COVID- 19 sobre la demanda de transporte publico a partir del uso de Big Data*. Recuperado de http://www.olade.org/wpcontent/uploads/2020/08/Datos_estad%C3%ADsticos_Demanda-de-Transporte-de-Transporte-P%C3%ABlico.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Información básica sobre la covid- 19*. Recuperado de [https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20\(Rep%C3%ABlica%20Popular%20China\)](https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%ABlica%20Popular%20China))

Panta, J. (2015). *Incidencia del financiamiento internacional por parte del banco mundial y sus consecuencias en el desarrollo social y económico en el Ecuador entre los años 1990 – 2000*. [Examen complejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5900/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-238.pdf>

Raffino, M. (2020). *Concepto de Rentabilidad*. Recuperado de <https://concepto.de/rentabilidad/>

Porto, J. (2014). *Definición de teletrabajo*. Recuperado de <https://definicion.de/teletrabajo/>

Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Recuperado de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodoscualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>

Hernández, E. (1997). *Enfoque de la investigación*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/sanchez_a_m/capitulo3.pdf

- Hernández. (2006). *Metodología de investigación*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo3.pdf
- Rus, E. (2018). *Investigación de campo*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Arias. (1999). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>
- Catillo. (2020). *Tipos de métodos de investigación*. Recuperado de <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Thompson, I. (2006). *Definición de encuesta*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>
- Arias. (2006). *Población*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
- Rodríguez, D. (2021). *Preguntas cerradas: características y ejemplos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/preguntas-cerradas/>
- Meneses y Rodríguez. (2015). *El cuestionario y la entrevista*. Recuperado de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionarioentrevista.pdf>
- Weston, J. F. (1994). *Fundamentos de la administración financiera*. México: McGraw-Hill..
- Ziaurriz Belzurregui, A., Montuenga Modina, A., & Fernández Adrio, A. (1987). *Biblioteca Práctica de Contabilidad* (1st ed.). España: Cultural S.A.
- Becerra (2 de abril de 2017). *Transformación digital: la nueva forma de relación entre empresa y público*. El Diario Gestión. Recuperado de

<http://gestion.pe/tendencias/transformacion-digital-nueva-forma-relacionentreempresa-y-publico-2186400>.

Diario Gestión (08 de enero de 2015). Fomente que sus empleados se ayuden entre ellos. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/consejosempresariales2119708>

Bungue, M. (2017). Tecnología . *Educación y ciencia tecnológica*, <http://www.andrese.blogspot.com/2017/11/la-tecnologia-segun-varios-autores.html>.

DELSOL. (2022). Estrategias . *delsol.com*, <https://www.sdelsol.com/glosario/estrategia/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20estrategia%3F,conseguir%20una%20o%20varias%20metas>.

Durán, A. (2020). ¿Qué son los datos demográficos? *blog.masterbase*, <http://blog.masterbase.com/que-son-los-datos-demograficos-y-por-que-son-vitales-en-marketing>.

ESAN. (2015). Situación financiera . *Esan.edu.pe*, <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/autor/conexion-esan>.

Febvre, L. (1961). Núcleo familiar. *scielo.org.co*, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85712014000100002.

Fernández, E. (2014). Gastos financieros . *anfix* , <https://www.anfix.com/blog/los-gastos-financieros-que-son-y-como-se-deducen>.

Garus. (2013). Servicio público . <https://www.significados.com/servicios-publicos/>.

Gómez, G. (2020). Ganancias . *Economía*, <http://www3.uah.es/econ/hpeweb/HPE983.html#:~:text=Para%20Smith%2C%20com%20para%20todos,monto%20total%20del%20capital%20empleado>.

Kotler. (2013). Entorno de una empresa. *Empresa*, https://www.google.com/search?q=definicion+de+entorno++segun+autores+y+a%C3%B1o&sxsrf=AOaemvIZ4Pk3l0IswSKIn_jXBnId0AdBQQ%3A1643234669106&ei=bcXxYbD3BdmEwbkP97-jiAk&ved=0ahUKEwjw4e-VttD1AhVZQjABHfffCJEQ4dUDCA4&uact=5&oq=definicion+de+entorno++segun+autores.

Proaño. (2012). Ingresos económicos. *elheraldo.com*,
<https://www.elheraldo.com.ec/?fecha=2012-09-27&seccion=Editoriales¬icia=19130>.

Ricossa, S. (2015). El ingreso. *Economía*,
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/yvbsp/1.pdf>.

Romero, A. (2017). *Principios de contabilidad*. México:
<https://contabilidadparatodos.com/libro-principios-contabilidad-alvaro-romero/>.

Sainz, V. d. (2012). Gestión empresarial. *renatamarciniak.wordpress.com*,
<https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>.

Thompson, M. (2022). Gastos fijos. *promonegocios*,
<https://www.promonegocios.net/costos/costos-fijos.html>.

<https://www.geovictoria.com/cl/operaciones/que-es-aforo/>

Perez, J (2022). Delivery. *definición*, <https://definicion.de/delivery/>

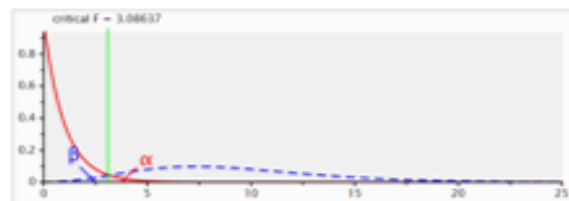
Real Academia Española (2022). Mampara, *Definiciones*, <https://dle.rae.es/mampara>

VII ANEXOS

Anexo 1

Cálculo de la muestra

| Organizaciones | Total | Porcentaje Total |
|--------------------------|------------|------------------|
| Rápido Nacional | 216 | 33.91% |
| Atahualpa | 216 | 33.91% |
| Pupos | 68 | 10.68% |
| Supertaxis Julio Andrade | 28 | 4.40% |
| Caciktulcanaza | 29 | 4.55% |
| 21 de abril | 23 | 3.61% |
| Frontera Norte | 22 | 3.45% |
| 11 de abril | 20 | 3.14% |
| Stebart | 15 | 2.35% |
| Total Sumatoria | 637 | 100% |



Nota: Cálculo de la muestra G-Power

Protocolo de aplicación de la muestra:

F tests - Linear multiple regression: Fixed model, R² increase

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input: Effect size f^2 = 0,15

α err prob = 0,01

Power (1- β err prob) = 0,99

Number of tested predictors = 2

Total, number of predictors = 5

Output: Noncentrality parameter λ = 28,2000000

Critical F = 4,7236862

Numerator df = 2

Denominator df = 182

Total, sample size = 188

Actual power = 0,9901858

Anexo 2

Encuesta a socios de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA A PERSONAL DE LAS ORGANIZACIONES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TULCÁN

Objetivo: Obtener un conjunto de información detallada, actualizada y completa del sector de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán que permita conocer sobre la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano durante el periodo 2020-2021. **Datos Generales**

Sexo

Hombre Mujer

Rango de edad

20 – 30 31- 40 41- 50 En adelante

Nivel de preparación académica

Sin estudios Tercer Nivel

Primaria Cuarto Nivel

Bachillerato

Núcleo familiar

Nº Personas

Ingresos económicos

200– 400 400 – 600 Más de 1000

Categorías de Calificación:

| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente / indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------------|------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Sección 1: Gestión Administrativa | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | La organización se enfrenta a problemas tales como reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos a consecuencia de la COVID-19. | | | | | |
| 2 | Es importante que la organización cuente con un plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones. | | | | | |
| 3 | Cambió la forma de prestar el servicio para proteger su organización contra el COVID-19. | | | | | |
| 4 | El uso de la tecnología ha aumentado dentro de la organización | | | | | |
| 5 | Han sido considerados apropiadamente todos los riesgos (contagios, despidos, liquidación, falta de presupuesto, cambios tecnológicos, etc.) que pudieran afectar los objetivos de la organización. | | | | | |
| 6 | Se han presentado cambios en el entorno de la organización. | | | | | |
| 7 | Existe seguimiento, control y evaluación a los procesos de la organización. | | | | | |
| 8 | Las deficiencias económicas (diminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento) y sociales (despidos, rotación del personal, etc.) identificadas durante la pandemia fueron importantes. | | | | | |
| | | | | | | |
| Sección 2: Rentabilidad | | | | | | |
| 1 | Sabe si las utilidades/márgenes de ganancia disminuyeron en los dos últimos años | | | | | |
| 2 | Considera que los gastos fijos están consumiendo las ganancias de la organización | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Considera que los gastos financieros están consumiendo las ganancias de la organización. | | | | | |
| 4 | Se encuentra satisfecho con las utilidades que está generando la organización en este momento | | | | | |
| 5 | La organización se encuentra en una situación financiera que le permita seguir creciendo | | | | | |
| 6 | Cuentan con una estrategia para aumentar los ingresos | | | | | |

Anexo 3

Entrevista a los gerentes de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA A GERENTES DE LAS ORGANIZACIONES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TULCÁN

Objetivo: Obtener un conjunto de información detallada, actualizada y completa del sector de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán que permita conocer sobre la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de Transporte Urbano durante el periodo 2020-2021

1. ¿Cuántos años de servicio lleva prestando la organización a la ciudadanía?
2. ¿Cuál fue el número de contagios por COVID 19 de socios/funcionarios en el periodo 2020-2021?
3. ¿Los socios contagiados suspendieron sus actividades? (si su respuesta es sí indique el tiempo)
4. ¿Cambió la forma de prestar el servicio para proteger a su organización contra el COVID19?
5. ¿La organización se enfrenta a problemas tales como reducción de ingresos, reducción de utilidades, despidos, a consecuencia de COVID-19?
6. ¿Es importante que la organización cuente con un plan estratégico para asegurar la continuidad de las operaciones?
7. ¿Qué estrategias adoptaron en época de COVID-19 durante el periodo 2020-2021, para poder continuar con sus actividades laborales?
8. ¿Existe seguimiento, control y evaluación a los procesos de la organización?
9. ¿Las deficiencias económicas (diminución de ingresos, disminución de salarios, bajas utilidades, escasas fuentes de financiamiento) y sociales (despidos, rotación de personal, etc.) identificadas durante la pandemia fueron importantes?
10. ¿Está satisfecho con las utilidades que está generando la organización en estos momentos?
11. ¿Sabe si las utilidades/márgenes de ganancia disminuyeron en los dos últimos años?
12. ¿Considera que los gastos fijos están consumiendo las ganancias de la organización?
13. ¿Considera que los gastos financieros están consumiendo las ganancias de la organización?

Anexo 4

Acta de la sustentación de la Pre defensa del Trabajo de Integración Curricular.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE FIALLOS CULTID JOCELIN NICOL
NIVEL/PARALELO: EGRESADA

CÉDULA DE IDENTIFICACION 0401832118
PERIODO ACADÉMICO - SEPTIEMBRE 2

TEMA DEL TIC: Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el período 2020-2021.

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: PhD. PAGUAY CHÁVEZ FÉLIX WILMER
DOCENTE TUTOR: MSC. GARCÍA IBARRA VERÓNICA JANNETH
DOCENTE: MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 2 **AULA:** 11
FECHA: jueves, 21 de julio de 2022
HORA: 10H00


Obteniendo las siguientes notas:

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) Sustentación de la predefensa: | 6,09 |
| 2) Trabajo escrito | 2,53 |
| Nota final de PRE DEFENSA | 8,62 |

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 21 de julio de 2022


PHD. PAGUAY CHÁVEZ FÉLIX WILMER
PRESIDENTE



MSC. GARCÍA IBARRA VERÓNICA JANNETH
DOCENTE TUTOR



MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE REINA AGUILAR ESTEFANÍA ELIZABETH **CÉDULA DE IDENTIDAD** 0402046460
NIVEL/PARALELO: EGRESADA **PERIODO ACADÉMICO** - SEPTIEMBRE 2

TEMA DEL TIC: Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las organizaciones de transporte urbano de la ciudad de Tulcán en época de Covid 19 durante el período 2020-2021.

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: PHD. PAGUAY CHÁVEZ FÉLIX WILMER
DOCENTE TUTOR: MSC. GARCÍA IBARRA VERÓNICA JANNETH
DOCENTE: MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 2 **AULA:** 11
FECHA: jueves, 21 de julio de 2022
HORA: 10H00


Obteniendo las siguientes notas:

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) Sustentación de la predefensa: | 6,09 |
| 2) Trabajo escrito | 2,53 |
| Nota final de PRE DEFENSA | 8,62 |

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 21 de julio de 2022


 PHD. PAGUAY CHÁVEZ FÉLIX WILMER
PRESIDENTE


 MSC. GARCÍA IBARRA VERÓNICA JANNETH
DOCENTE TUTOR


 MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 5

Informe del Abstract emitido por el Centro de Idiomas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|--|--|---|--|---|
| NAME: Jocelin Nicol Fiallos Cultid y Estefanía Elizabeth Reina Aguilar | | | | |
| DATE: 28 de julio de 2022 | | | | |
| TOPIC: "Análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de las Organizaciones de Transporte Urbano de la ciudad de Tulcán en época de COVID-19 durante el periodo 2020-2021" | | | | |
| MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE | | | | |
| VOCABULARY AND WORD USE | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| WRITING COHESION | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. | Some progression of ideas and supporting paragraphs. | Inadequate ideas and supporting paragraphs. |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| ARGUMENT | The message has been communicated very well and identify the type of text | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| CREATIVITY | Outstanding flow of ideas and events | Good flow of ideas and events | Average flow of ideas and events | Poor flow of ideas and events |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| SCIENTIFIC SUSTAINABILITY | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement | Minor errors when supporting the thesis statement | Some errors when supporting the thesis statement | Lots of errors when supporting the thesis statement |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| TOTAL/AVERAGE | 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED | TOTAL 9 | | |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jocelin Nicol Fiallos Cultid y Estefanía Elizabeth Reina Aguilar

Fecha de recepción del abstract: 28 de julio de 2022

Fecha de entrega del informe: 28 de julio de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN