



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Administración de  
Empresas.

**TEMA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS REY EN EL  
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**

**AUTORA**

**ING. JANETH CRISTINA PÉREZ KUTAYTÓN**

**DIRECTOR**

**ING. FREDDY HERNÁN BUSTAMANTE VERA, M.Sc.**

**Quevedo – Ecuador**

**2025**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Administración de  
Empresas. MBA

**TEMA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS REY EN EL  
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**

**AUTORA**

**ING. JANETH CRISTINA PÉREZ KUTAYTÓN**

**DIRECTOR**

**ING. FREDDY HERNÁN BUSTAMANTE VERA, M.Sc.**

**Quevedo – Ecuador**  
**2025**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

**Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M.Sc.**, director del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas

### **CERTIFICA:**

Que la **Ing. JANETH CRISTINA PÉREZ KUTAYTÓN**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS REY EN EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 03 de junio del 2025

**FREDDY HERNAN**

Digitally signed by FREDDY  
HERNAN BUSTAMANTE VERA

**BUSTAMANTE VERA** Date: 2025.06.03 20:31:21  
-05'00'

Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M. Sc

**DIRECTOR**

## AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS REY EN EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023*, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación de la Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: Ing. JANETH CRISTINA PÉREZ KUTAYTÓN, con cédula de ciudadanía número 1204525750; respectivamente este trabajo de investigación es original y de mi creación bajo los reglamentos internos de la Universidad, la fundamentación, resultados análisis conclusiones y recomendaciones son exclusivos de la autora.



---

Ing. Janeth Cristina Pérez Kutaytón

AUTORA

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, objeto de mi dedicación, esfuerzo y perseverancia se lo dedico a Dios, por guiarme e iluminarme durante esta fase estudiantil, a mis Padres por su ejemplo e impulsarme a ser mejor cada día, a mi Esposo por su confianza y apoyo incondicional, a mi Hija por ser mi mayor motivo de inspiración y hermanas que me han brindado su apoyo moral siempre y ayudarme a cumplir mis objetivos.

Ing. Janeth Cristina Pérez Kutaytón

Autora

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles que nos ha regalado la vida, por lo cual se expresa un profundo agradecimiento, al gobierno nacional por la consecución de estos estudios a través de una beca.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haber dado la oportunidad de preparación en su prestigiosa Institución y obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, y de esta manera poder fortalecer la profesión en el campo laboral con eficiencia, eficacia y responsabilidad y así contribuir a la sociedad.

Al Rector Saliente de la universidad Dr. Eduardo Diaz Ocampo PhD por su loable gestión en beneficio de los becarios. Al Dr. Byron Oviedo Bayas Decano de la unidad de Posgrado, por su gran gestión en beneficio de los programas de maestrías.

A la Dra. Mariela Andrade Arias, PhD, Coordinadora del Programa de Maestrías en Administración de Empresas por todo el apoyo recibido.

A todos los Académicos del Programa por sus sabias enseñanzas que permitieron aprendizajes significativos en cada una de las asignaturas.

De manera muy especial mí sincero agradecimiento al Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M. Sc Director Asignado, quien supo guiarme muy acertadamente con indicaciones y sugerencias de buena voluntad y experiencia a lo largo de este trabajo para culminar con éxito mi investigación.

Al Gerente y al Presidente de la Cooperativa de Taxis Rey, símbolo de esfuerzo y sacrificio, que contribuye al bienestar de la población, agradezco por la apertura brindada para la culminación de la presente investigación.

## PRÓLOGO

En el dinámico entramado económico de Quevedo 2024, las cooperativas de transporte emergen como pilares fundamentales, no solo por su servicio esencial, sino por su compleja estructura interna y su búsqueda constante de sostenibilidad. Esta investigación se adentra en el corazón de una de ellas, la **Cooperativa de Taxis Rey**, con el propósito de desvelar la intrincada relación entre su **gestión administrativa** y su **rentabilidad**.

A través de un análisis meticuloso, que combinó enfoques analíticos y descriptivos, así como metodologías cualitativas y cuantitativas, esta obra se propuso examinar cada faceta de la cooperativa. Desde la percepción de sus directivos hasta la experiencia de sus usuarios, se sondearon los cimientos de su operación. ¿Cómo incide la eficiencia de su estructura organizativa en sus resultados financieros? ¿Es la comunicación interna un factor determinante en su desempeño? Y, quizás lo más crítico, ¿cómo se mide y se asegura la salud económica de una entidad cuyo capital se sustenta en activos fijos de considerable valor?

Los hallazgos de este estudio, obtenidos mediante encuestas y un riguroso examen de sus indicadores, nos revelan una organización con fortalezas claras: una estructura organizativa definida, una comunicación interna eficaz y una flota de taxis que cumple con las expectativas de los usuarios en cuanto a limpieza, buen estado, y un servicio amable y justo. Sin embargo, también se identifican áreas de oportunidad cruciales, como la necesidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos electrónicos y de profundizar en el análisis financiero periódico.

Este prólogo invita al lector a sumergirse en un análisis profundo que no solo cuantifica la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis Rey —evidenciada en un **ROA del 28,20%**, una **rentabilidad del capital del 28,48%** y un impresionante **Retorno de la Inversión del 586,67%**—, sino que también contextualiza estos logros dentro de su particular modelo de inversión, donde los activos fijos predominan significativamente. La información aquí contenida es vital para comprender las dinámicas internas que impulsan el éxito de las cooperativas de transporte y para trazar estrategias que garanticen su prosperidad futura en un entorno económico cada vez más competitivo.

Por lo escrito, recomiendo la lectura de esta investigación con la certeza de que sus aportes contribuirán a la Rentabilidad de la cooperativa de taxis Rey.

Atentamente,



escanea o escaneelamarcas para:  
GUILLERMO REMIGIO ANGAMARCA  
IZQUIERDO

**Dr. Guillermo Angamarca Izquierdo, PhD**

**DOCENTE TITULAR UTEQ**

## **RESUMEN**

La presente investigación se llevó a cabo en el cantón Quevedo, en el año 2024. Tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis Rey. La metodología empleada fue analítica, descriptiva, cualitativa, cuantitativa, aleatoria y no experimental. Los datos se obtuvieron mediante encuestas a los directivos y a los usuarios del servicio de la cooperativa. En los resultados se encontró que la estructura organizativa de la Cooperativa es clara y eficiente. La situación comunicacional mostrada por la cooperativa es eficaz. No se realizan análisis frecuentes del estado financiero, pero sí se usan regularmente los indicadores básicos de rentabilidad económica para medir la situación financiera de la cooperativa. Los taxis de la Cooperativa Rey están limpios y en buen estado. El conductor del taxi fue amable y respetuoso y ofreció seguridad en el viaje. El precio fue justo y acorde al viaje. La cooperativa no aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio. Los activos corrientes de la cooperativa representan un 34 %, mientras que los activos no corrientes o fijos constituyen un 66 %. Posee activos fijos de gran valor monetario (terrenos y edificios), lo que muestra una alta concentración de inversión en los activos fijos. La cooperativa es rentable. Su ROA es de 28,20 %. La rentabilidad del capital es de 28,48 %. El Retorno de la Inversión de la cooperativa alcanza un alto nivel: 586,67%.

**Palabras clave:** Administración, Economía, Gestión Administrativa, Rentabilidad, Cooperativas de Taxis

## ABSTRACT

This research was conducted in the Quevedo canton in 2024. Its objective was to analyze administrative management and its impact on the profitability of the Rey Taxi Cooperative. The methodology used was analytical, descriptive, qualitative, quantitative, random, and non-experimental. Data was obtained through surveys of the cooperative's management and service users. The results showed that the cooperative's organizational structure is clear and efficient. Cooperative communication system is effective. Frequent financial analysis is not conducted, but basic profitability indicators are used to measure the cooperative's financial situation. Rey Taxi Cooperative's taxis are clean and in good condition. The taxi driver was friendly and respectful, offering a safe ride. The price was fair and appropriate for the trip. The cooperative does not adequately utilize electronic resources to improve service. The cooperative's current assets represent 34%, while non-current or fixed assets constitute 66%. It owns high-value fixed assets (land and buildings), which demonstrate a high concentration of investment in fixed assets. Cooperative is profitable. Its ROA is 28.20%. Return on equity is 28.48%. The cooperative's ROI is high: 586.67%.

**Keywords:** Administration, Economy, Administrative Management, Profitability, Taxi Cooperatives

# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	iv
AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PRÓLOGO .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	xxi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática .....	2
1.1. Situación actual del problema.....	2
1.3. Problema de investigación .....	3
1.3.1 Problema General .....	3
1.3.2 Problemas Derivados .....	3
1.4. Delimitación del problema.....	3
1.5. Objetivos.....	4

General.....	4
Específicos .....	4
1.6. Justificación .....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....</b>	<b>8</b>
2.1.1. Gestión Administrativa .....	8
2.1.2. Elementos de la Administración .....	9
2.1.3. Razones financieras .....	10
2.1.4. Rentabilidad .....	12
2.1.5. Competitividad.....	13
2.1.6. Ética empresarial.....	14
2.1.7 Cooperativa.....	16
2.1.8 Pasajero.....	16
2.1.9 Estructura organizacional.....	17
2.1.10 Procesos operativos.....	17
2.1.11 Canales de información empresarial .....	18
2.1.12 Toma de decisiones.....	19
<b>2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Teoría de la Gestión Administrativa .....	20
2.2.2. Procesos operativos .....	22
2.2.3. Canales de información empresarial.....	22

2.2.4. Toma de decisiones.....	23
2.2.5 Teoría de la rentabilidad .....	24
2.2.6 Las Cooperativas.....	26
2.2.7 Pasajero.....	27
2.2.8. Investigaciones referenciales .....	28
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	34
CAPITULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1. Tipos de investigación .....	40
3.1.1. Investigación descriptiva .....	40
3.1.2. Investigación de estudio de caso.....	40
3.1.3. Investigación correlacional .....	40
3.2. Métodos utilizados en la investigación .....	40
3.2.1. Método deductivo .....	40
3.2.2. Método analítico .....	41
3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	41
3.3.1. Población y muestra.....	41
3.4. Técnicas de la investigación .....	44
3.4.1.1. Observación .....	44
3.4.2. Instrumentos de la investigación.....	45
3.5. Elaboración del marco teórico .....	46
3.5.1. Fuentes secundarias .....	46

3.5.2. Fuentes Primarias.....	46
3.6. Recolección de la información.....	46
3.6.1. Entrevista.....	46
3.6.2. Encuesta.....	47
3.7. Procesamiento y Análisis .....	47
CAPÍTULO IV .....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1. Análisis situacional de la Cooperativa de Taxis Rey, mediante un diagnóstico de las prácticas de gestión administrativa vigentes, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de información y mecanismos de toma de decisiones.....	49
4.1.1 Discusión Objetivo 1 .....	60
4.2. Determinación del desempeño de los socios/conductores, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponible y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad.....	63
4.2.1 Discusión objetivo 2 .....	78
4.3. Identificación de los indicadores de rendimiento económico que miden la rentabilidad de la gestión actual de la cooperativa .....	81
4.3.1 Situación financiera .....	81
4.3.2. Análisis vertical .....	83
4.3.3. Análisis horizontal .....	86
4.3.4. Análisis de la rentabilidad.....	88
4.3.5. Discusión del objetivo 3 .....	91
CAPITULO V.....	94

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	94
5.1 Conclusiones .....	95
5.2 Recomendaciones.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	97
ANEXOS .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población de empleados a entrevistar en la Cooperativa de Taxis Rey. Cantón Quevedo, 2025.....	42
<b>Tabla 2</b> Prueba de fiabilidad. Modelo Alfa de Cronbach .....	42
<b>Tabla 3</b> Balance financiero de la Cooperativa de taxis “Rey”. Del 1 enero al 31 de diciembre del 2024.....	81
<b>Tabla 4</b> Análisis vertical del Balance financiero de la Cooperativa de taxis “Rey”. Del 1 enero al 31 de diciembre del 2023 .....	83
<b>Tabla 5</b> Análisis horizontal del Balance financiero de la Cooperativa de taxis “Rey”. Estados financieros 2023 y 2024.....	86
<b>Tabla 6</b> Estado de resultados de la Cooperativa de taxis “Rey”. Del 1 enero al 31 de diciembre del 2024 .....	88
<b>Tabla 7</b> ¿Considera que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros?.....	118
<b>Tabla 8</b> .....	118
<b>Tabla 9</b> ¿La estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente? .....	119
<b>Tabla 10</b> ¿Se establecen canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa?.....	119
<b>Tabla 11</b> ¿Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los miembros de la cooperativa? .....	119
<b>Tabla 12</b> ¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa?.....	119
<b>Tabla 13</b> ¿Se implementan medidas correctivas cuando se detectan desviaciones o problemas en la gestión de la cooperativa, como resultado de realizar evaluaciones periódicas?.....	119
<b>Tabla 14</b> ¿Con qué frecuencia se realiza un análisis del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales?.....	120

<b>Tabla 15</b> ¿Se utilizan los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos?.....	120
<b>Tabla 16</b> ¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la cooperativa?	120
<b>Tabla 17</b> ¿Cuál es su edad? .....	121
<b>Tabla 18</b> ¿Cuál es su sexo? .....	121
<b>Tabla 19</b> ¿Cuál es su zona de residencia? .....	121
<b>Tabla 20</b> ¿Ha empleado Ud. los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”? .....	122
<b>Tabla 21</b> ¿Considera Ud. que los taxis de la cooperativa están limpios y en buen estado?.....	122
<b>Tabla 22</b> ¿Considera Ud. que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje?	122
<b>Tabla 23</b> ¿Se sintió seguro durante el viaje en taxi?.....	123
<b>Tabla 24</b> ¿En general, está satisfecho con el servicio de taxi de esta cooperativa?.....	123
<b>Tabla 25</b> ¿Recomendaría esta cooperativa de taxis a amigos y familiares? .....	123
<b>Tabla 26</b> ¿El precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido?.....	124
<b>Tabla 27</b> .....	124
<b>Tabla 28</b> ¿Los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa? ...	124
<b>Tabla 29</b> ¿Ha utilizado alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa? .....	125
<b>Tabla 30</b> ¿Considera que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio?.....	125
<b>Tabla 31</b> ¿Considera Ud. que a más satisfacción con el servicio usaría más los taxis Rey?.....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama de la Cooperativa de Taxis Rey. Quevedo 2024.....	49
<b>Figura 2</b> Consideración acerca de que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros. 2025. Taxis Rey. Porcentajes .....	51
<b>Figura 3</b> Elaboración de los presupuestos y planes económicos de manera participativa y revisión regular. 2025. Taxis Rey. Porcentajes .....	52
<b>Figura 4</b> Estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente. 2025. Taxis Rey. Porcentajes.....	53
<b>Figura 5</b> Establecimiento de canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa Taxis Rey. 2025. ....	54
<b>Figura 6</b> Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional brindadas a los miembros de la cooperativa Taxis Rey. 2025. Porcentajes .....	55
<b>Figura 7</b> Uso de indicadores básicos de rentabilidad económico-financiera para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes.....	56
<b>Figura 8</b> Frecuencia de realización de un análisis del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales. Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes .....	57
<b>Figura 9</b> Uso de los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos. Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes.....	58
<b>Figura 10</b> Uso de los indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes .....	59
<b>Figura 11</b> Edad de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	63
<b>Figura 12</b> Sexo de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	64
<b>Figura 13</b> Zona de residencia de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	65

<b>Figura 14</b> Empleo de los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	66
<b>Figura 15</b> Consideraciones acerca del estado de los taxis de la cooperativa; si están limpios y en buen estado. Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	67
<b>Figura 16</b> Consideraciones acerca de si que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje. Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	68
<b>Figura 17</b> Sentimiento de seguridad durante el viaje en Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	69
<b>Figura 18</b> Satisfacción de los usuarios con el servicio la cooperativa en Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	70
<b>Figura 19</b> Intención de recomendar esta cooperativa de taxis “Rey” a amigos y familiares. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	71
<b>Figura 20</b> Percepción acerca de si el precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido de la cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentaje .....	72
<b>Figura 21</b> Percepción acerca de si la cooperativa de taxis “Rey” cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	73
<b>Figura 22</b> Percepción acerca de si los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	74
<b>Figura 23</b> Uso de alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes .....	75
<b>Figura 24</b> Consideración acerca de que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	76
<b>Figura 25</b> Consideración de sí a más satisfacción con el servicio más uso de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes.....	77

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el transporte, como un servicio directo, se constituye en un elemento principal para la economía de cualquier nación, además de ser un elemento económico que fomenta el desarrollo, comunica los negocios y moviliza a las personas. Por lo aseverado, el transporte tiene repercusiones sociales, ambientales y económicas (Espinoza, 2021). De esta manera, de acuerdo con la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial la equidad y solidaridad social de los individuos, se asegura que la provisión del servicio de transporte público se adecue a los principios de seguridad, eficacia y responsabilidad.

Además, esta ley, tiene como objetivo mejorar su condición actual, generando un compromiso que posibilite disminuir elementos que impacten de forma adversa en la mejora de funciones y metas, que produzca resultados beneficiosos para los interesados.

En el Ecuador, entre estos resultados se cuenta un nivel más alto de satisfacción de los usuarios de taxis. Así mismo, mayores ingresos por carreras y mayor participación de la cooperativa en esos ingresos, puesto que, de esos recursos, la cooperativa obtiene aportes individuales que alimentan su salud económica (Mena y Orrego 2023).

De acuerdo con lo expuesto, la cooperativa de taxis “Rey” tiene la capacidad de ofrecer un servicio de alta calidad y mejora constante a los clientes externos, fomentando un acuerdo evolutivo y preservando la oportunidad de seguir funcionando en un mercado específico. Sin embargo, en la práctica, la cooperativa muestra problemas como el desconocimiento de las prácticas de gestión administrativa vigentes en la Cooperativa de Taxis Rey, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de

información y mecanismos de toma de decisiones. También, que se ignora cuál es el desempeño de los socios/conductores en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponibles y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad. Además, no se han identificado cuáles son los indicadores de rendimiento financiero que miden la rentabilidad de la gestión actual de la cooperativa.

Todo esto ha llevado a una situación administrativa y económica presuntamente negativa de la cooperativa. A más de ello, colateralmente, la baja demanda de servicios de taxi, la alta competencia en el mercado, entre otros, conduce a una pobre rentabilidad de la cooperativa y menos ingresos generados por los servicios prestados.

En el Primer Capítulo de esta investigación se incluye el Marco Contextual de la Investigación, en el que se menciona la localización geográfica, se expone la situación presente de la problemática en análisis, se propone el problema principal y sus consecuencias, además de la delimitación. Seguido por los objetivos, tanto generales como específicos, para posteriormente formular la hipótesis del estudio junto con su fundamentación. Se efectúa un estudio a nivel macro, meso y micro del problema y sus consecuencias.

El Segundo Capítulo incluye el marco teórico, que se fundamenta en antecedentes de investigación que respaldan esta investigación, y presenta una extensa conceptualización relacionada con el tema de estudio.

El Capítulo Tercero se compone de la metodología de investigación. Tipo y diseño de la investigación, población, muestra y variables relacionadas.

El Cuarto Capítulo está estructurado por los resultados de cada objetivo específico

analizado y la discusión respectiva, con autores en la misma línea de investigación

El Quinto Capítulo aborda las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Además, se incluyen las respectivas referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El sabio no dice nunca todo  
lo que piensa, pero siempre  
piensa todo lo que dice.

**Aristóteles**

## **1.1 Ubicación y contextualización de la problemática**

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Taxis "REY", con R U 1290057449001, opera desde su sede en el Km. 5 Vía Quevedo El Empalme, Mz 3 Solar 5, Quevedo, ofreciendo transporte personalizado con conductores profesionales. Esta cooperativa es crucial para la movilidad en Quevedo y proporciona empleo a muchas familias. Con 132 socios, un gerente, un presidente, una secretaria, una contadora y 7 vocales administrativos (todos socios), su estructura organizacional es robusta.

Sin embargo, un análisis preliminar revela debilidades en la comunicación con clientes internos (socios) y externos (clientes). La recaudación deficiente afecta la capacidad de pago, la rentabilidad y el endeudamiento. La percepción de baja calidad del servicio reduce la demanda y obstaculiza el crecimiento. La falta de capacitación continua impacta negativamente en el desarrollo del personal. Además, se desconoce la situación económica precisa de la Cooperativa de Taxis "REY", especialmente sus indicadores de rentabilidad.

## **1.2 Situación actual del problema**

La rentabilidad de la Cooperativa de Taxis "REY" se ve comprometida por la baja demanda y la competencia. Se desconoce la efectividad de los canales de información para el cobro de cuotas administrativas, así como el desempeño de las unidades en términos de calidad, tiempos de espera y uso de recursos. La satisfacción del cliente y su impacto en la fidelización y la rentabilidad son inciertos. Finalmente, no se han identificado claramente los indicadores de rendimiento económico que miden la rentabilidad de la gestión actual, como el margen bruto y el margen operacional.



### **1.3. Problema de investigación**

#### **1.3.1 Problema General**

- ¿Cómo incide la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis Rey, en la ciudad de Quevedo, año 2023?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

- ¿Cómo analizar las prácticas de gestión administrativa vigentes en la Cooperativa de Taxis Rey, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de información y mecanismos de toma de decisiones?
- ¿Cuál es el desempeño de los socios/conductores en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponibles y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad?
- ¿Cuáles son los indicadores de rendimiento financiero que miden la rentabilidad de la gestión actual de la cooperativa?

### **1.4. Delimitación del problema**

**CAMPO:** Ciencias Económicas

**ÁREA:** Administración

**LÍNEA:** Gestión Administrativa, Rentabilidad

**LUGAR:** Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos

**TIEMPO:** Año 2024

## **1.5. Objetivos**

### **General**

- Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis Rey en el Cantón Quevedo.

### **Específicos**

- Diagnosticar las prácticas de gestión administrativa vigentes en la Cooperativa de Taxis Rey, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de información y mecanismos de toma de decisiones.
- Identificar el desempeño de los socios/conductores, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponible y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad.
- Analizar los indicadores de rentabilidad de la gestión actual de la Cooperativa de Taxis Rey, comparándolos con estándares de periodos anteriores.

## **1.6. Justificación**

La Cooperativa de Taxis Rey, empresa bajo investigación de esta tesis, evidencia esfuerzos para encontrar parámetros entre su gestión y su eficiencia en la gestión administrativa para obtener el mayor beneficio tanto administrativo como económico. No obstante, muestra serios problemas que afectan la gestión administrativa y no garantizan una rentabilidad sustentable.

En este contexto, el diagnóstico de las prácticas de gestión administrativa vigentes en la Cooperativa de Taxis Rey, permiten identificar su estructura organizacional, procesos operativos, canales de comunicación y mecanismos de toma de decisiones. Este análisis

beneficia directamente a la cooperativa, lo cual justifica plenamente el estudio en su ámbito empresarial

Por otra parte, la medición de la efectividad de los canales de información de los clientes internos en la gestión de cobro por concepto de cuotas cooperativas permite determinar errores en la parte más sensible de la cooperativa: los ingresos de los aportes que alimentan los recursos de la administración directa de la cooperativa. Esta medición justifica el estudio, porque mejora el financiamiento interno.

Así también, la medición del nivel de satisfacción de los pasajeros, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponibles y su incidencia sobre la rentabilidad justifica esta investigación porque, al encontrar sus falencias, permite mejorar el desempeño de los socios/conductores y contribuir a elevar sus ingresos.

En otro aspecto, esta investigación se justifica porque la determinación del desempeño de los socios/administradores y su incidencia sobre la rentabilidad (entendida ésta como un mejor flujo de ingresos para la cooperativa) sirve como base para analizar la gestión administrativa y financiera, basada en estándares de eficiencia, adaptada a las necesidades del mercado de transporte de taxi en Quevedo. La información recabada, sin duda, permite tener más datos útiles para el análisis de las estadísticas administrativas y financieras de la empresa, acerca de la gestión del control de los ingresos, egresos y resultados financieros de la cooperativa de taxis “Rey”.

Todo ello aporta al enriquecimiento de los datos de la empresa y de los repositorios estadísticos y científicos relacionados con ella

La investigación también se justifica porque aporta datos concretos sobre casos prácticos de la eficiencia de la gestión administrativa, lo que contribuye la ciencia a nivel general y particular de la Universidad, a cuarto nivel.

Finalmente, como soporte justificativo de la investigación, se aporta a la obtención de indicadores de la rentabilidad económica, cálculos básicos para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, para evidenciar el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, con miras a determinar si la cooperativa es rentable en términos económicos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.

**Aristóteles.**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gestión Administrativa**

Según García, E., (2023), la Gestión Administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones congruentemente orientadas al beneficio primeramente de objetivos y esto tiene que ver con el cumplimiento de la gestión del proceso administrativo.

En palabras de Rodríguez, X., et al. (2022), la gestión administrativa busca mejorar los factores de desempeño de la gestión laboral dentro de una organización; se busca una adecuada y optima eficiencia para obtener los mejores resultados. Lo más prioritario es buscar la medida necesaria para obtener el objetivo esperado sea a corto, mediano o largo plazo, ejecutando correctamente los recursos disponibles y en base a ello llegara la satisfacción que requiere el usuario.

Por su parte, Naranjo, E., et al. (2022), influye en las actividades de la empresa, por ende, es preciso que los gerentes o propietarios de éstas estén capacitados plenamente para lograr obtener el máximo rendimiento en las empresas. El origen de la administración, en términos históricos, se enaltece a las antiguas civilizaciones de Egipto, China, Roma y Grecia, donde se utilizaban de manera empírica principios como la planificación, organización, control, y concentración del poder para la gestión de los territorios y organización funcional-operativa de los poderes administrativos.

De otra manera Baque, E. et al. (2023), recomiendan emplear estrategias que contribuyen en administrar la gestión, actividades o tareas de las empresas en el mundo comercial, actuando de manera eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos planteados por una empresa.

Según Gonzabay, L. (2023), la buena planificación tributaria permite recaudar recursos de manera eficiente y eficaz, también promueve la equidad, a través de una tributación progresiva, en relación con la gestión administrativa, la cual permite presentar un gran beneficio para la entidad a largo plazo, donde el objetivo corporativo hace mención del funcionamiento de las actividades operacionales que se desarrollan dentro de la organización, puesto que permite cumplir con las obligaciones tributarias evitando potenciales multas y sanciones.

De los conceptos citados por los diferentes autores, se concluye que la gestión administrativa busca mejorar los factores de desempeño de la gestión laboral dentro de una organización, optimizar los recursos, actuando de manera eficiente para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

### **2.1.2. Elementos de la Administración**

De acuerdo con Benavides, P. (2024), la gestión administrativa es una actividad fundamental en cualquier organización y en la sociedad en general, los principios de la administración son un conjunto de conceptos y prácticas que guían el desempeño de los gerentes y líderes en su trabajo diario, por tal motivo es fundamental conocer cuáles son los principales principios de la administración.

**Planificación:** La planeación es uno de los principales principios de la administración, en este proceso se deben establecer de objetivos, se identifican estrategias y elaboran de planes de acción para alcanzar los objetivos establecidos. Una de las principales teorías sobre la planeación es la Teoría de la Planeación Estratégica de Chandler, (1962), el cual sostiene que la planificación estratégica es fundamental para que una organización pueda adaptarse a los cambios en el entorno y mantener su ventaja competitiva.

**Organización:** La organización es otro de los principios fundamentales de la

administración, hace referencia al proceso de estructuración de la empresa y asignación de tareas y responsabilidades a los colaboradores de la empresa. La Teoría de la Organización postulada por Weber, (1922) es uno de los principales referentes teóricos en esta área, donde según él, la organización es más eficiente cuando se estructura de manera burocrática, con roles y responsabilidades claramente definidos.

**Dirección:** La dirección se encarga de guiar y dirigir a los empleados de la empresa hacia el logro de los objetivos establecidos, donde según Parker Follet, (1926) la dirección implica “el arte de obtener resultados a través de las personas”, esta aclaración es importante, ya que cuando se sabe dirigir y motivar a los colaboradores de la organización, esto permitirá que se alcancen los objetivos de la organización de una manera más eficiente.

**Control:** Este principio se encarga de evaluar el desempeño de la empresa identificando posibles problemas y desviaciones de los planes de acción, asegurándose de que los objetivos establecidos se estén alcanzando. La Teoría del Control de Ouchi (1979), es una herramienta importante para entender cómo se debe medir el desempeño de la empresa y cómo gestionar los recursos necesarios para mejorar su rendimiento realizando diferentes actividades que permitan medir, evaluar y corregir el desempeño y los resultados de la organización.

En resumen, los elementos de la administración son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Son fundamentales para el éxito de las organizaciones. Estos principios guían las actividades de la organización y permiten a los administradores y gerentes tomar decisiones informadas y eficaces.

### **2.1.3. Razones financieras**

Por otro lado, Caldas, J. et al., (2024), la gestión financiera se erige como un componente crucial para el funcionamiento efectivo de una empresa, abarcando la

administración y análisis minucioso de sus recursos económicos con el propósito de alcanzar metas y objetivos predefinidos. Dentro de este contexto, el análisis financiero adquiere un papel fundamental al proporcionar una evaluación detallada de la salud financiera de la organización. Este proceso no solo implica el examen de estados financieros, sino también la aplicación de técnicas especializadas, como el cálculo de razones financieras, para comprender a fondo el rendimiento de la empresa en comparación con estándares de la industria y competidores.

A su vez, Sarango, F. (2023), el análisis financiero desentraña la situación económica de una empresa a través de los estados financieros, que detallan ingresos, egresos, activos y pasivos, brindando así una perspectiva integral.

De acuerdo con Hurtado, M., et al. (2021), el análisis de manera efectiva se recurre a distintos estados financieros, como el Balance General, el Estado de Resultado, el Estado de Variación de Capital de Trabajo, el Estado de Origen y Aplicación de Fondos, y el Estado de Flujo de Efectivo, además de emplear técnicas específicas como el cálculo de razones financieras. La evaluación minuciosa de los estados financieros, especialmente el Balance General y el Estado de Resultado, junto con el uso de técnicas como el cálculo de razones financieras, proporciona información esencial para comprender la estabilidad y el rendimiento económico de la empresa.

A su manera, Jaramillo, S., et al. (2021), sostiene que la aplicación de métodos de análisis, como el vertical, que emplea los estados financieros de un periodo para comprender la situación, el horizontal, que compara los dos últimos periodos, y el histórico, que analiza tendencias mediante porcentajes, índices o razones financieras, amplía la perspectiva y profundiza en la interpretación de la información financiera.

Del análisis de los conceptos vertidos por los autores, se deriva que el análisis

financiero es una herramienta esencial para evaluar la salud financiera de una empresa, identificar riesgos y oportunidades, y tomar decisiones informadas. Implica examinar la información contable para comprender cómo se utilizan los recursos financieros, evaluar la eficiencia de las operaciones y proyectar el rendimiento futuro. Se mencionan 2 Tipos principales de Análisis Financiero: Análisis Horizontal (temporal): que compara los datos de estados financieros en diferentes períodos para identificar tendencias y cambios en la situación financiera de la empresa; y Análisis Vertical (estructural): que analiza la estructura de los estados financieros al expresar cada partida como un porcentaje de un total, generalmente el 100%, para identificar la composición de la empresa.

#### **2.1.4. Rentabilidad**

Según Rojas et al, (2022), una de las falencias que existe en las empresas u organizaciones es el buen manejo de sus recursos lo cual puede ser mejorada mediante un eficiente control de inventarios, puesto que con ello se permite gestionar adecuadamente los bienes que existe en la organización para la prestación del servicio y para la mejora de su rentabilidad.

Tal como afirma, Negro et al (2023), la rentabilidad financiera tiene como finalidad calcular la rentabilidad del capital o fuentes de financiación aportadas por los accionistas, de la misma manera, la rentabilidad se define habitualmente como la derivada de rentas derivadas del capital fijo, independientemente de los resultados obtenidos y distribuidos.

Por tanto, de acuerdo con Ramírez et al, (2023), la rentabilidad financiera puede verse como un objetivo de rentabilidad cercano al accionista o propietario, cuya finalidad es calcular el margen de capital o recursos financieros apoyados por el accionista.

En resumen, la rentabilidad se refiere a la capacidad de una inversión o proyecto

para generar ganancias o beneficios en relación con la inversión inicial o los recursos utilizados. Comúnmente, se expresa como un porcentaje que indica la relación entre las ganancias y la inversión. En el ámbito financiero, la rentabilidad se utiliza para evaluar el rendimiento de una inversión, como la compra de acciones, bonos o fondos de inversión. También se aplica a la gestión de empresas, donde se busca maximizar la rentabilidad a través de la eficiencia en la producción, la gestión de costos y la optimización de las ventas. La Rentabilidad económica, específicamente, considera la relación entre los beneficios y los activos de una empresa

### **2.1.5. Competitividad**

Espinoza et al (2023), consideran que, debido a los cambios en las tendencias sociales, el cuidado medioambiental y las acciones de reciclaje que realizan las empresas se convierte en un factor fundamental para ser competitivos, en general la sociedad se ha convertido en un eje fiscalizador para determinar si una empresa está comprometida con el medio ambiente.

Según Guilianny et al (2023), “es importante considerar las adaptaciones que la globalización induce en cuanto a factores económicos, políticos, sociales y culturales, dado que se exige a las empresas una posición estratégica que les permita aumentos significativos en términos de productividad y competitividad.”

Por otra parte, Paucar et al (2022), analizan que “respecto de la competitividad encuentran 7 indicadores de competitividad relacionados con la teoría económica: el índice de aglomeración muestra un alto nivel de diferencia entre departamentos; la fuerza centrífuga se refiere a factores de la tierra y mineros; hay serias deficiencias en infraestructura; el capital humano es el que muestra menor desigualdad por la cobertura educativa en los departamentos; la economía geográfica también muestra baja desigualdad,

lo que indica menores costos de transporte en el país; la economía institucional es el indicador con menor desigualdad entre los departamentos, y la ciencia, la tecnología y la innovación presentan la mayor desigualdad. Los resultados permiten obtener información para la formulación de políticas públicas en los departamentos.”

Según Avendaño et al. (2023), “los elementos citados tienen en común el análisis de los factores que determinan e influyen en la competitividad del país frente a indicadores internacionales, donde se analizan las métricas para identificar los avances y principales dificultades que enfrenta el país, especialmente de tipo macro y microeconómico, para encontrar los principales factores que contribuyen al mejoramiento de la competitividad. Coinciden al afirmar que la brecha en competitividad para Colombia aún es grande, se requiere del crecimiento en los indicadores de manera que se convierte en una condición necesaria para generar nuevos escenarios de posicionamiento nacional e internacional, lo que repercute en el bienestar económico y social del país y, a su vez, en el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo poblacional de las regiones y del país”.

Se puede afirmar que la competitividad se refiere a la capacidad de una entidad para destacar y mantenerse en un entorno competitivo. En el ámbito empresarial, se trata de la habilidad de una empresa para generar mayores ingresos que sus competidores, que implica la capacidad de una empresa para obtener ventajas frente a sus competidores, generalmente a través de la eficiencia en la gestión de recursos, la diferenciación de productos o servicios, o la innovación. Para un país, la competitividad se define por una variedad de factores, incluyendo salud, infraestructura, educación e innovación.

#### **2.1.6. Ética empresarial**

De acuerdo con Ortiz et al (2022), basado en la confianza, cooperación entre la empresa y sus grupos de intereses, además de la responsabilidad de gestión en un mercado

donde existe una constante competencia, es necesario se apliquen normativas, reconocimientos y sanciones para quienes infringen leyes, estafas al consumidor, defraudaciones a accionistas, engaños contables. A eso se le llama ética empresarial.

Por otro lado, Vélez et al. (2024), afirman que la ética en las finanzas no consiste únicamente en seguir escrupulosamente los aspectos legales a los que toda empresa está obligada.

Así lo afirman también Mendoza y López (2023): ética supone aplicar una serie de principios que se aplican en este ámbito. Las normas y reglas morales de las organizaciones se rigen por unos estándares que se deben respetar en la actividad profesional.

De otro modo, Vinelli, P., et al., (2023), afirma que la ética es parte de la piedra angular que rige el comportamiento de los seres humanos, dicha disciplina es, o propiamente dicho está, totalmente presente, y es por demás vigente, en todos los aspectos de la convivencia, incluido el ambiente empresarial.

De acuerdo con, Rojas et al. (2022), el sector empresarial debido a su actividad productiva, son un ente importante en el desarrollo de las personas y los países. “Las empresas son parte de la sociedad, con recursos naturales y humanos llevan a cabo su función productiva y crean bienes y servicios que, en teoría, buscan beneficiar y no perjudicar a la sociedad en general”.

Según, Ramírez y Lara (2023), las empresas deberían ser responsables de sus acciones y procesos ante la sociedad. Es decir, al ser un ente directamente relacionado con el desarrollo social de las personas cada una de las decisiones involucra un beneficio o perjuicio para quienes se encuentran dentro por ende la existencia de normas que regulen estas empresas es de vital importancia, de esta manera como lo planteo Ramírez, las empresas deben ser responsables de cada una de sus decisiones.

En opinión de, Sejo y Torres (2023), la ética es considerada un elemento de alta

importancia para la convivencia humana, está presente en todos los aspectos del hombre, por tanto, influye en los diferentes ámbitos sociales en los que interactúa, ya sea el desempeño familiar, profesional o laboral, la diversidad de grupos sociales, culturales y sociales que integra hasta llegar a la compleja estructura del Estado Nación y la Globalidad del Sistema Tierra.

En resumen, la ética empresarial puede definirse como el conjunto de principios y normas que guían el comportamiento de una empresa y sus empleados en sus operaciones y relaciones. Tales principios pueden incluir honestidad, responsabilidad social, transparencia y respeto, buscan asegurar que las acciones de la empresa sean coherentes con los valores y normas éticas aceptados en la sociedad. Son los principios morales aplicados a la toma de decisiones y las acciones de una empresa en el ámbito de los negocios.

### **2.1.7 Cooperativa**

Las cooperativas de trabajo asociado constituyen una clase de cooperativa, definida según la Ley 27/1999, de 16 de julio por: “las que tienen por objeto proporcionar a sus socios puestos de trabajo, mediante su esfuerzo personal y directo, a tiempo parcial o completo, a través de la organización en común de la producción de bienes o servicios para terceros.” Cabe destacar que la singularidad de este tipo de cooperativa viene dada por ofrecer trabajo remunerado a sus socios, pero en lo referido a su actividad es similar a la del resto de sociedades mercantiles. (Patiño et al, 2024).

### **2.1.8 Pasajero**

Según Cevallos y Mendoza, (2022), “pasajero es la persona, hombre o mujer, que viaja en un vehículo sin conducirlo ella misma. Es aquel que busca un medio de transporte para

trasladarse de un lugar a otro, que contrata los servicios de traslado sin su propio vehículo.”

Por otra parte, Guillen et al. (2023), especifican que “el pasajero puede ser transportado en un avión, autobús, barco, carreta, automóvil o cualquier el medio de transporte de un pasajero puede ser un avión, un autobús o taxi.”

### **2.1.9 Estructura organizacional**

La estructura organizacional es “representada por un organigrama formal que muestra las relaciones de autoridad, los canales formales de autoridad, los grupos formales de trabajo, los departamentos o divisiones y las líneas formales de responsabilidad” (Galvis, 2024.).

Se conocen dos modelos principales:

- a. La **estructura matricial**, que es un modelo que combina la departamentalización funcional con la departamentalización por producto o proyecto. Esto fomenta la flexibilidad y el intercambio de conocimientos, pero también puede generar ambigüedad en la autoridad y conflictos de prioridades (Galbraith, 2021).
- b. La **estructura en red** se caracteriza por una organización descentralizada y flexible que depende de alianzas estratégicas con otras empresas para la producción, distribución o innovación. Molina, (2023).

En suma, tanto la estructura matricial como la estructura en red ofrecen enfoques distintos para la organización de las empresas, cada uno con sus propias ventajas y desafíos.

### **2.1.10 Procesos operativos**

García et al. (2017) sostienen que un aspecto importante de los procesos operativos es que la mayoría de las empresas tienen como meta satisfacer los requerimientos de sus clientes. Sin embargo, para lograr esto, deben contar no solo con las pautas esenciales para su funcionamiento, sino también con procesos operativos óptimos, eficaces y eficientes,

todo ello con el fin de garantizar elevados niveles competitivos (García et al., 2017).

Dos de los procesos más destacados son los que incluyen los operativos y de planificación. Los primeros son sistemas que hacen que las empresas funcionen. Además, permiten que tanto metas como planes se cumplan a tiempo, generando respuestas satisfactorias. Estos sistemas han sido claves en el desarrollo de las organizaciones. En la actualidad, han dejado de ser una herramienta de trabajo para convertirse en un elemento clave, además de estratégico y competitivo (Camacho y Fernández, 2017).

En síntesis, la optimización de los procesos operativos y de planificación es crucial para que las empresas logren la rentabilidad, satisfagan las necesidades del cliente y mantengan su competitividad, transformándose de meras herramientas a elementos estratégicos clave en el desarrollo organizacional.

### **2.1.11 Canales de información empresarial**

Los canales de información empresarial tradicionales se apoyan fuertemente en formatos impresos y estructuras jerárquicas definidas. Pérez y López (2018) resaltan que los informes anuales, memorandos, boletines internos físicos y los manuales de procedimientos impresos son fundamentales. Aunque su inmediatez es limitada en comparación con los medios digitales, su permanencia y el rigor de su elaboración garantizan una fuente de información autorizada y estable, esencial para la planificación a largo plazo y la gobernanza corporativa.

Por otro lado, según Gómez y Rodríguez (2019), la comunicación oral y las reuniones presenciales constituyen un pilar fundamental de los canales de información empresarial tradicionales. Estos encuentros, ya fueran reuniones de equipo, asambleas generales o conversaciones informales en el lugar de trabajo, son cruciales para construir la cohesión del equipo y fortalecer la cultura organizacional.

En suma, los canales de información empresarial tradicionales se caracterizan por su dependencia de formatos impresos para el registro formal y estructural y por la comunicación oral y reuniones presenciales como ejes para fomentar la cohesión y la cultura organizacional. Estos métodos, aunque carecen de la inmediatez digital, son esenciales para la documentación, la estabilidad y la construcción de relaciones interpersonales sólidas dentro de la empresa.

### **2.1.12 Toma de decisiones**

Según Celis et al., (2022), el concepto de toma de decisiones se basa en la premisa de que los individuos y las organizaciones buscan tomar la mejor decisión posible al analizar lógicamente todas las alternativas disponibles y seleccionar aquella que maximice un objetivo o resultado deseado en sus empresas.

Para Suárez (2023), la toma de decisiones se refiere a la capacidad de tomar juicios rápidos y, a menudo, subconscientes, basándose en la experiencia, el reconocimiento de patrones y el instinto.

Se puede concluir que la toma de decisiones abarca tanto un enfoque racional que busca la optimización a través de un análisis sistemático de alternativas, cuanto, con un proceso intuitivo basado en la experiencia y el reconocimiento de patrones, especialmente relevante en contextos de incertidumbre y alta presión. Ambos modelos, aunque distintos, son complementarios y esenciales para comprender la complejidad de las elecciones que realizan individuos y organizaciones, al tomar decisiones.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Teoría de la Gestión Administrativa

A nivel mundial, la gestión administrativa se considera esencial para las empresas modernas. Es una disciplina multifacética que busca optimizar los recursos organizacionales para el logro de objetivos específicos. Considera algunos aspectos principales:

#### 1. La estructura organizacional

La gestión administrativa es el arte y la ciencia de coordinar y dirigir la estructura organizacional de una empresa (humanos, financieros, materiales y de información) para alcanzar metas. Desde sus orígenes en la Revolución Industrial, ha evolucionado de un enfoque puramente mecánico a uno que reconoce la complejidad de las interacciones humanas y el dinamismo del entorno (Galvis, 2024).

De acuerdo con Galvis (2024), la estructura organizacional es “representada por un organigrama formal que muestra las relaciones de autoridad, los canales formales de autoridad, los grupos formales de trabajo, los departamentos o divisiones y las líneas formales de responsabilidad”.

Se conocen dos modelos principales:

a. La **estructura matricial**, que es un modelo que combina la departamentalización funcional con la departamentalización por producto o proyecto. Esto fomenta la flexibilidad y el intercambio de conocimientos, pero también puede generar ambigüedad en la autoridad y conflictos de prioridades (Galbraith, 2021).

b. La **estructura en red** se caracteriza por una organización descentralizada y flexible que depende de alianzas estratégicas con otras empresas para la producción, distribución o innovación. Molina, (2023).

En suma, tanto la estructura matricial como la estructura en red ofrecen enfoques distintos para la organización de las empresas, cada uno con sus propias ventajas y desafíos.

## **2. Fundamentos de la Gestión Administrativa**

Las bases clásicas de la gestión administrativa se asientan en las contribuciones de dos pioneros que buscaron racionalizar y optimizar la producción: Frederick Taylor, con su enfoque en la administración científica (Taylor, 1911) y Henri Fayol, quien propuso una teoría general de la administración que se centraba en las funciones universales de la gerencia: planificación, organización, dirección, coordinación y control (Fayol, 1949).

## **3. La Gestión administrativa en el Siglo XXI**

En la época moderna, la gestión administrativa ha incorporado la perspectiva estratégica, que no solo se ocupa de la eficiencia interna, sino también de la posición de la organización en su sector y su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado. Michael Porter, con su análisis de las cinco fuerzas competitivas y las estrategias genéricas, proporcionó herramientas para que las organizaciones pudieran analizar su entorno competitivo y desarrollar ventajas sostenibles (Porter, 1980).

A su vez, Peter F. Drucker, considerado el padre de la administración moderna, enfatizó la importancia de la innovación como una función esencial de la empresa (Drucker, 1985). Sostuvo que las organizaciones deben ser capaces de crear nuevos productos, servicios y procesos para mantener su relevancia y competitividad. La gestión de la innovación implica fomentar una cultura organizacional que promueva la creatividad, la experimentación y la mejora continua. La innovación se ha convertido en un motor fundamental de la gestión. Esta teoría es la que guía la presente investigación. En ella debe incluirse aspectos fundamentales como:

### **2.2.2. Procesos operativos**

**García et al. (2017)**, sostienen que un aspecto importante de los procesos operativos es que la mayoría de las empresas tienen como meta satisfacer los requerimientos de sus clientes. Sin embargo, para lograr esto, deben contar no solo con las pautas esenciales para su funcionamiento, sino también con procesos operativos óptimos, eficaces y eficientes, todo ello con el fin de garantizar elevados niveles competitivos.

Dos de los procesos más destacados son los que incluyen los operativos y de planificación. Los primeros son sistemas que hacen que las empresas funcionen. Además, permiten que tanto metas como planes se cumplan a tiempo, generando respuestas satisfactorias. Estos sistemas han sido claves en el desarrollo de las organizaciones. En la actualidad, han dejado de ser una herramienta de trabajo para convertirse en un elemento clave, además de estratégico y competitivo (Camacho y Fernández, 2017).

En síntesis, la optimización de los procesos operativos y de planificación es crucial para que las empresas logren la rentabilidad, satisfagan las necesidades del cliente y mantengan su competitividad, transformándose de meras herramientas a elementos estratégicos clave en el desarrollo organizacional.

### **2.2.3. Canales de información empresarial**

Los canales de información empresarial tradicionales se apoyan fuertemente en formatos impresos y estructuras jerárquicas definidas. Pérez y López (2018) resaltan que los informes anuales, memorandos, boletines internos físicos y los manuales de procedimientos impresos son fundamentales. Aunque su inmediatez es limitada en comparación con los medios digitales, su permanencia y el rigor de su elaboración

garantizan una fuente de información autorizada y estable, esencial para la planificación a largo plazo y la gobernanza corporativa.

Por otro lado, según Gómez y Rodríguez (2019), la comunicación oral y las reuniones presenciales constituyen un pilar fundamental de los canales de información empresarial tradicionales. Estos encuentros, ya fueran reuniones de equipo, asambleas generales o conversaciones informales en el lugar de trabajo, son cruciales para construir la cohesión del equipo y fortalecer la cultura organizacional.

En suma, los canales de información empresarial tradicionales se caracterizan por su dependencia de formatos impresos para el registro formal y estructural y por la comunicación oral y reuniones presenciales como ejes para fomentar la cohesión y la cultura organizacional. Estos métodos, aunque carecen de la inmediatez digital, son esenciales para la documentación, la estabilidad y la construcción de relaciones interpersonales sólidas dentro de la empresa.

#### **2.2.4. Toma de decisiones**

Según Celis et al. (2022), el concepto de toma de decisiones se basa en la premisa de que los individuos y las organizaciones buscan tomar la mejor decisión posible al analizar lógicamente todas las alternativas disponibles y seleccionar aquella que maximice un objetivo o resultado deseado en sus empresas.

Para Suárez (2023), la toma de decisiones se refiere a la capacidad de tomar juicios rápidos y, a menudo, subconscientes, basándose en la experiencia, el reconocimiento de patrones y el instinto.

Se puede concluir que la toma de decisiones abarca tanto un enfoque racional que busca la optimización a través de un análisis sistemático de alternativas, cuanto, con un proceso intuitivo basado en la experiencia y el reconocimiento de patrones, especialmente

relevante en contextos de incertidumbre y alta presión. Ambos modelos, aunque distintos, son complementarios y esenciales para comprender la complejidad de las elecciones que realizan individuos y organizaciones, al tomar decisiones.

### **2.2.5 Teoría de la rentabilidad**

La rentabilidad es la base de la supervivencia empresarial. Refleja la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para generar ganancias. Es el resultado de una interacción compleja entre la eficiencia operativa, la estructura de capital, la gestión estratégica y la capacidad de adaptación al entorno. El análisis de indicadores como el Retorno sobre Activos (ROA) y el Retorno sobre el Patrimonio (ROE), es crucial para la toma de decisiones empresariales (Rojas et al, 2022).

#### **1. Fundamentos de la Medición de la Rentabilidad**

El análisis de la rentabilidad tiene sus raíces en la contabilidad financiera y el análisis de estados financieros. Dos de los indicadores más ampliamente utilizados son el **Retorno sobre Activos (ROA)** y el **Retorno sobre el Patrimonio (ROE)**.

El **ROA** mide cuán eficientemente una empresa utiliza sus activos para generar ganancias. Se calcula como la relación entre el beneficio neto y el total de activos de la empresa. Dupont, con su sistema de análisis, fue el primero en descomponer el ROA en sus componentes clave: el margen de beneficio neto ( $\text{beneficio neto} / \text{ventas}$ ) y la rotación de activos ( $\text{ventas} / \text{total de activos}$ ) (Soliman, 2008).

Por su parte, el **ROE** evalúa la rentabilidad en relación con el patrimonio de los accionistas, es decir, cuánto beneficio genera la empresa por cada unidad de capital invertido por los propietarios. Al igual que el ROA, el ROE también puede ser descompuesto mediante el sistema Dupont en tres elementos: el margen de beneficio neto, la rotación de activos y el apalancamiento financiero ( $\text{activos totales} / \text{patrimonio}$ ) (Hitt et al., 2013). Esta última relación es crucial, ya que un mayor apalancamiento financiero puede amplificar el ROE, pero también aumenta el riesgo

financiero para los accionistas.

## **2. Determinantes Operativos de la Rentabilidad**

La teoría de la rentabilidad también aborda otros factores que impulsan estos indicadores. Michael Porter (1980) destacó la importancia de la estructura de la industria en la determinación de la rentabilidad potencial de una empresa. Sus cinco fuerzas competitivas (amenaza de nuevos entrantes, poder de negociación de los compradores, poder de negociación de los proveedores, amenaza de productos sustitutos y rivalidad entre los competidores existentes) influyen directamente en la capacidad de una empresa para fijar precios, controlar costos y, en última instancia, generar rentabilidad.

Además de la estructura de la industria, las decisiones estratégicas tomadas por la gerencia son determinantes clave Porter (1985). Las dos estrategias señaladas impactan directamente sobre el margen de beneficio y, en consecuencia, el ROA y el ROE. Una estrategia de diferenciación exitosa puede permitir márgenes más altos, mientras que una estrategia de liderazgo en costos se enfoca en la eficiencia operativa para generar rentabilidad a través de un mayor volumen de ventas.

La eficiencia operativa es otro pilar fundamental. Autores como Kaplan y Norton (1996) con su Balance Scorecard, (Cuadro de Mando Integral), enfatizaron que la rentabilidad no solo proviene de la gestión financiera, sino también de la optimización de procesos internos, la satisfacción del cliente y el aprendizaje y crecimiento organizacional. Un enfoque en la mejora continua de procesos puede reducir costos, eliminar desperdicios y mejorar la calidad, impactando directamente sobre la rentabilidad.

Los procesos operativos tienen como meta satisfacer los requerimientos de sus clientes. Sin embargo, para lograr esto, deben contar no solo con las pautas esenciales para su funcionamiento, sino también con procesos operativos óptimos, eficaces y eficientes, todo ello con el fin de garantizar elevados niveles competitivos. (García et al., 2017).

## **3. La Estructura del Capital y la Rentabilidad**

La estructura del capital tiene un impacto directo en el ROE. Modigliani y Miller

(1958), exploraron la relación entre el apalancamiento financiero y el costo de capital. Según ellos, aunque en un mercado perfecto la estructura de capital no afectaría el valor de la empresa, en el mundo real, la deuda puede ofrecer ventajas fiscales y, por lo tanto, influir en el costo de capital y, consecuentemente, en el ROE.

En resumen, la rentabilidad es un campo dinámico que requiere una comprensión multidimensional. No se limita a la simple medición de indicadores como el ROA y el ROE, sino que abarca los fundamentos de la eficiencia operativa (Dupont), la estructura competitiva de la industria y las decisiones estratégicas (Porter), la optimización de procesos (Kaplan & Norton) y la gestión de la estructura de capital (Modigliani & Miller). En el complejo entorno empresarial actual, se debe aspirar a la capacidad de una empresa para integrar estos elementos y gestionar proactivamente los factores que influyen en su rentabilidad.

## **2.2.6 Las Cooperativas**

Las cooperativas de trabajo asociado constituyen una clase de cooperativa, definida según la Ley 27/1999, de 16 de julio por: “las que tienen por objeto proporcionar a sus socios puestos de trabajo, mediante su esfuerzo personal y directo, a tiempo parcial o completo, a través de la organización en común de la producción de bienes o servicios para terceros.” Cabe destacar que la singularidad de este tipo de cooperativa viene dada por ofrecer trabajo remunerado a sus socios, pero en lo referido a su actividad es similar a la del resto de sociedades mercantiles (Patiño et al, 2024).

### **1. Las Cooperativas de Taxis**

Por su parte, las cooperativas de taxis representan un modelo organizativo distintivo dentro del sector del transporte de pasajeros. Se caracterizan por la propiedad y gestión colectiva de sus miembros. Tienen una naturaleza de empresas de economía social que buscan equilibrar la eficiencia económica con la equidad social y la autonomía de sus

trabajadores.

Las cooperativas de taxis son organizaciones empresariales en las que los propios taxistas son los dueños y gestores del negocio. A diferencia de las empresas de transporte tradicionales, este modelo se enmarca en la economía social y solidaria.

## **2. Principios Fundamentales y Gobernanza Cooperativa**

El funcionamiento de las cooperativas de taxis se rige por los siete principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), siendo los más relevantes: la adhesión voluntaria y abierta, el control democrático por los miembros, la participación económica de los miembros, la autonomía e independencia, la educación, formación e información, la cooperación entre cooperativas y el interés por la comunidad (ACI, 1995).

Una característica distintiva que fomenta la participación de los taxistas en las decisiones estratégicas y operativas es el control democrático (un miembro, un voto, sin importar la cantidad de capital aportado). “Esta gobernanza participativa puede conducir a una mayor alineación de intereses entre los trabajadores y la empresa, potencialmente mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del usuario o pasajero, ya que los propios prestadores del servicio tienen un interés directo en el éxito de la cooperativa” (Birchall, 2018).

### **2.2.7 Pasajero**

Según Cevallos y Mendoza (2022), “pasajero es la persona, hombre o mujer, que viaja en un vehículo sin conducirlo ella misma. Es aquel que busca un medio de transporte para trasladarse de un lugar a otro, que contrata los servicios de traslado sin su propio vehículo.”

Por otra parte, Guillen et al. (2023), especifican que “el pasajero puede ser

transportado en un avión, autobús, barco, carreta, automóvil o cualquier el medio de transporte de un pasajero puede ser un avión, un autobús o taxi.”

### **2.2.8. Investigaciones referenciales**

Choez (2021), en su investigación titulada: “Estructura organizacional de las cooperativas de transportes en taxis de la cabecera cantonal Santa Elena, provincia Santa Elena, año 2020”, propone como objetivo analizar la Estructura Organizacional de las Cooperativas de transportes en taxis de la Cabecera Cantonal Santa Elena, periodo 2020.

Esta investigación desarrolló un estudio exploratorio debido a que la estructura organizacional con la que se manejan dichas cooperativas es ineficiente en la realización de sus funciones y esto conduce a que la eficiencia en la ejecución de cargos sea baja, afectando de una forma u otra la movilidad del personal directivo. Para el efecto realizó una entrevista con el gerente general de una de las cooperativas, que brindó la información necesaria para realizar el trabajo. En su trabajo encontró que “se preside la modificación de una estructura organizacional adecuada, que se base en las necesidades de las organizaciones, y estas se direccionen a la gerencia, directivos y colaboradores para que puedan cumplir con el objetivo propuesto a corto o largo plazo, y los trabajadores sean más eficientes en la ejecución de las actividades asignadas.” (Choez, 2021),

A su vez, Beltrán (2022), en su estudio “Comunicación organizacional y liderazgo en los socios de la cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder del cantón La Libertad”, tuvo como objetivo identificar los tipos de comunicación que existen dentro de la agremiación y a la vez corroborar si los métodos de comunicación son efectivos. Además, planteó analizar el nivel de capacitación en temas de liderazgo de los socios y determinar si es un factor determinante en su participación constante o a la hora de tomar roles administrativos. Empleó una encuesta como método para la obtención de información,

teniendo como población a todos los miembros de la cooperativa.

Este autor llegó a las siguientes conclusiones: “La cooperativa utiliza los modelos de comunicación ascendente, descendente y horizontal además que existe poca efectividad en los métodos de comunicación empleados en los modelos detectados. Con respecto al liderazgo se determinó desconocimiento y poca preparación, lo que limita la participación dando cumplimiento a la hipótesis planteada en este proyecto debido a ello se procede a recomendar el uso de estrategias efectivas para la comunicación y capacitar a los agremiados en temas de liderazgo para que de esta forma logren sus objetivos institucionales.” (Beltrán, 2022).

En otro aspecto, Anilema, (2023), en su tesis sobre “Estrategias administrativas y financieras para la toma de Decisiones en organizaciones sin fines de lucro. PUCE, Ambato”, afirma que “La investigación tiene como objetivo general diseñar estrategias administrativas y financieras para la toma de decisiones en la Asociación Provincial de Discapacitados Visuales de Chimborazo (APRODVICH), cuyo aporte radica en que la misma, se ajuste a las necesidades y particularidades, con el fin de evaluar el desempeño eficiente de los dirigentes en el manejo de los recursos, en los procesos de gestión y administración.

Respecto de la metodología, refiere que: “Este es un estudio con enfoque cualitativo, con la finalidad de evaluar el fenómeno social a partir de riesgos determinantes, de tipo descriptiva, con modalidad de investigación de campo en las instalaciones de la organización. Se espera que, los resultados, permitan considerar a las estrategias administrativas y financieras como un gran aporte para el crecimiento de este tipo de instituciones.” (Anilema, 2023).

Por su parte, Yoza, A. (2022), en su investigación sobre “El control interno de la situación financiera de la cooperativa de taxis “Stereo Guía” del cantón Jipijapa”, sostiene

que el objetivo general de la investigación fue evaluar la situación financiera como estudios técnicos, estudios de servicios, evaluación financiera. Añade que “la metodología utilizada fueron los métodos cualitativos, mediante la aplicación de la técnica de la observación y la técnica de cuestionario de control interno, que permitió sustentar las observaciones y referentes bibliográficos.

Concluye que: “Los resultados obtenidos mostraron que el área financiera posee un nivel de confianza del 85% estando en un rango alto entre 76%-95% y un riesgo inherente del 15% en un rango bajo entre el 24%-5%, considerándose un nivel de riesgo bajo, lo que significa que se necesita evaluaciones para mejorar los procesos financieros.” (Yoza, 2022).

A su tiempo, Argothy y otros (2024) en su investigación titulada “Transporte público en Ecuador: evaluación de dinámica, seguridad y acceso al servicio de taxis”, escriben que el objetivo de su investigación fue evaluar desde una perspectiva multidimensional la situación actual del transporte público en la ciudad de Ibarra (Ecuador).

Agrega que: “Se utilizaron datos obtenidos de una encuesta a 391 usuarios de taxi de la ciudad de Ibarra. Un resultado importante de este estudio es que existe evidencia estadísticamente significativa, según la cual, en el caso evaluado, ser mujer reduce la probabilidad de uso diario del servicio de transporte en taxi. Ello confirma la brecha entre hombres y mujeres en cuanto al acceso a servicios de transporte. Es importante garantizar este acceso que permita reducir la desigualdad de los grupos vulnerables.” (Argothy y otros. 2024).

Merchán (2024), en su investigación “La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad”, escriben que su investigación tuvo como objetivo general determinar como la gestión de

calidad influye en la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo del cantón La Libertad. Para alcanzar este objetivo, empleo “una encuesta que abarcó una muestra representativa de 275 clientes de la cooperativa. Además, se realizaron entrevistas en profundidad con el presidente y gerente de la cooperativa para obtener una visión integral de la gestión interna y su impacto en la satisfacción del cliente.”

Merchán (2024), encontró que “un alto porcentaje de los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio proporcionado por la cooperativa de transporte. El análisis de los datos también mostró que la mayoría de los clientes señalaron problemas recurrentes como la falta de puntualidad y la limpieza inadecuada de los vehículos. Además, Los hallazgos de esta investigación subrayan la importancia crucial de una gestión de calidad efectiva en la mejora de la satisfacción del cliente. La implementación de estrategias de mejora basadas en los resultados de las encuestas y entrevistas. Esta transformación no solo contribuirá a elevar la satisfacción del cliente, sino también fortalecerá la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.”

Por su parte, García y Zambrano (2024), en su investigación: “Cultura organizacional y calidad del servicio al cliente de la cooperativa de taxis Dávila Córdova de la ciudad de Chone (2024)”, aclara que el estudio tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio al cliente dentro de la cooperativa. “Metodológicamente, se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos descriptivos, deductivos, inductivos y correlacionales. Se aplicaron encuestas y la entrevista a los 54 socios de la cooperativa. Los resultados mostraron que el 56% de los encuestados calificó la cultura organizacional como “buena”, mientras que el 48% consideró “buena” la formación en atención al cliente, aunque un 44% cree que los estándares de calidad del servicio solo se cumplen de manera “regular”.

Santana (2025), en su investigación “Aplicación móvil para gestionar el transporte de unidades de taxis de la cooperativa 8 de enero”, refiere que el objetivo principal el objetivo principal de la investigación fue desarrollar una aplicación móvil que optimice la gestión de transporte de taxis, mejorando la asignación de viajes y la comunicación entre conductores y usuarios. Se obtuvo como resultado “es necesario asegurar la efectividad de la aplicación y de esta manera reducir el tiempo de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se concluye no solo va a optimar la gestión de transporte de taxi, sino que también permitirá la automatización de procesos administrativos, transformando de un enfoque manual a uno digital en la era actual.” (Santana, 2025).

Ticona (2024), en su investigación titulada: “Gestión tributaria y procesos contables en el estudio contable “Soluciones Contables SAC””: señala que tuvo como objetivo general determinar en qué nivel se relaciona la gestión tributaria con los procesos contables. Ticona (2024), concluye que los resultados evidencian que “el estudio contable "Soluciones Contables SAC", demostró que una gestión tributaria efectiva y bien coordinada es fundamental para la integridad y precisión de los procesos contables. La estrecha relación identificada entre la gestión tributaria y estos aspectos clave de la contabilidad no solo promueve el cumplimiento normativo, sino que también optimiza la eficiencia operativa y fortalece la transparencia financiera de la organización.”

Estévez M. (2024) en su “Análisis de los estados contables III: Michelin España Portugal SA.” ha demostrado “una notable estabilidad financiera y una capacidad de resiliencia significativa frente a desafíos críticos como la crisis del COVID-19. A través del análisis vertical y horizontal de sus estados contables, se ha podido observar una evolución favorable en su estructura financiera y en la capacidad de generar beneficios.”

Por su lado. Reyes (2025), en su tesis “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de taxis Stereo Guía del cantón Jipijapa”, aclara que su

investigación tuvo como objetivo analizar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis Stereo Guía del Cantón Jipijapa. Resalta que “La institución presenta deficiencias en el sistema de control interno, lo cual afecta la rentabilidad de la institución.”

Los resultados de la investigación confirmaron que “el control interno tiene una gran incidencia en la rentabilidad de una organización. La ausencia de formación continua, la desactualización de políticas internas, falta de evaluaciones periódicas e inadecuado manejo de los recursos principalmente con relación a los gastos ha llevado a generar márgenes de utilidad negativos, datos respaldados luego del análisis financiero y de la aplicación de indicadores de rentabilidad. En conclusión, el control interno actual de la cooperativa presenta deficiencias que afectan su rentabilidad, por ello requiere de una evaluación de control interno que permita fortalecer su sistema de control y mejorar el uso de los recursos.” (Reyes, 2025).

Ramírez y Ruiz (2024), en su “Análisis de la rentabilidad en Colegios Peruanos SA.” Sostienen que el objetivo principal de su estudio fue analizar la utilidad monetaria de Colegios Peruanos S.A., empresa que aplica las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), durante el período 2019-2020.

En el resultado se “apreció que la empresa ha tenido una utilidad negativa para los años 2019 y 2020 donde obtuvo: ROA negativo (6.72%), ROE negativo (29.41%), ROI negativo (106.72%). Las razones fueron: primero, porque se encuentra en proceso de inversión a través de la construcción de nueva sede (espera revertir esta situación en años posteriores) y segundo, la epidemia de COVID-19 generó impacto económico porque los ingresos por pensiones y matrículas disminuyeron y el costo de ventas aumentó específicamente porque se contrató más personal docente y administrativo. Así mismo, los pasivos aumentaron en 21.05% en 2020 y el patrimonio disminuyó en 22.73%.” Ramírez

y Ruiz (2024).

## 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente fundamentación legal tiene como objetivo establecer el marco normativo que respalda y rige la investigación sobre la incidencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de la Cooperativa de Taxis "Rey" durante el año 2023. Para ello, se abordarán las normativas pertinentes a nivel constitucional, legal y reglamentario en la República del Ecuador, con especial énfasis en aquellas que regulan las actividades de las cooperativas de transporte y la gestión empresarial.

### I. Marco Constitucional

La **Constitución de la República del Ecuador** (2008) sienta las bases para el desarrollo económico y social del país, reconociendo y garantizando principios que son fundamentales para el funcionamiento de una cooperativa y su rentabilidad:

- **Art. 283:** Establece que el sistema económico es social y solidario, reconociendo la importancia de diversas formas de organización de la producción, entre ellas las cooperativas. Este artículo subraya la función social y ambiental que debe cumplir la producción, lo cual es relevante para la gestión de cualquier empresa, incluida una cooperativa.
- **Art. 319:** Reconoce y garantiza las diversas formas de organización de la producción en la economía social y solidaria, donde se enmarcan las cooperativas. Este artículo es clave al legitimar la existencia y operación de la Cooperativa de Taxis "Rey".
- **Art. 321:** Se refiere a la función social de la propiedad y a la obligación de las empresas de cumplir con sus responsabilidades sociales y ambientales. Si bien no directamente sobre la rentabilidad, una gestión administrativa eficiente que contemple

estos aspectos puede incidir indirectamente en la sostenibilidad y, por ende, en la rentabilidad a largo plazo.

- **Art. 334:** Enfatiza la necesidad de un sistema económico que impulse la producción, el empleo y la redistribución de la riqueza. Una gestión administrativa eficaz que optimice los recursos y genere rentabilidad contribuye a estos objetivos.

## **II. Marco Legal Ordinario**

A nivel de leyes específicas, varias normativas son esenciales para la fundamentación de esta investigación:

- **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario** (2011 y sus reformas): Esta es la ley **fundamental** para la investigación, ya que regula de manera exhaustiva el funcionamiento de las cooperativas.

- **Título II (De la Organización y Funcionamiento de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria):** Establece los principios, fines y características de las cooperativas. Es crucial para entender la naturaleza jurídica de la Cooperativa de Taxis "Rey" y sus obligaciones.

- **Art. 2:** Define a las organizaciones de la economía popular y solidaria, incluyendo a las cooperativas, y sus objetivos.

- **Art. 3:** Enumera los principios de la economía popular y solidaria, como la autogestión, la equidad, la responsabilidad social y ambiental, que impactan directamente en la gestión administrativa.

- **Art. 41 y siguientes (De la Constitución de las Organizaciones):** Detalla los requisitos para la conformación y el funcionamiento de las cooperativas, incluyendo aspectos de su administración.

- **Art. 60 y siguientes (De la Dirección y Administración):** Define los órganos de gobierno (Asamblea General, Consejo de Administración, Gerencia) y sus responsabilidades. Una gestión administrativa deficiente en cualquiera de estos niveles impactará la rentabilidad.

- **Art. 82 y siguientes (Del Régimen Económico):** Aborda la distribución de excedentes (ganancias), la constitución de reservas y fondos. Este apartado es **directamente relevante** para la rentabilidad y cómo esta se gestiona dentro de la cooperativa.

- **Art. 102 y siguientes (Del Control):** Establece los mecanismos de supervisión y control por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), lo que implica la necesidad de una gestión transparente y eficiente para evitar sanciones que afecten la rentabilidad.

- **Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2008 y sus reformas):** Esta ley regula la actividad de transporte en el Ecuador, a la cual se dedica la Cooperativa de Taxis "Rey".

- **Art. 41 y siguientes (De las Modalidades de Transporte):** Define y regula el transporte público, lo que incluye el servicio de taxis.

- **Art. 66 y siguientes (De las Operadoras de Transporte):** Establece las responsabilidades y obligaciones de las operadoras de transporte, incluyendo la necesidad de contar con una adecuada gestión para la prestación del servicio y el cumplimiento de normativas.

- Si bien esta ley no se enfoca directamente en la rentabilidad empresarial, las normativas sobre tarifas, calidad del servicio, mantenimiento vehicular y seguridad vial tienen un impacto indirecto pero significativo en los costos operativos y la satisfacción del

cliente, factores que inciden en la rentabilidad. El cumplimiento de estas normas es parte de una buena gestión administrativa.

- **Código de Comercio (2019):** Aunque las cooperativas tienen su ley específica, el Código de Comercio puede ser de aplicación supletoria en aspectos no regulados por la Ley de Economía Popular y Solidaria, especialmente en lo que respecta a la contabilidad y las obligaciones mercantiles generales.

- **Libro II (De los Comerciantes y sus Operaciones):** Si bien la cooperativa no es un comerciante en el sentido estricto, las normas sobre contabilidad y registros mercantiles pueden ser aplicables.

### **III. Marco Reglamentario y Normativa Secundaria**

Además de las leyes, existen reglamentos y resoluciones que detallan la aplicación de las leyes y son pertinentes para la investigación:

- **Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:** Este reglamento desarrolla los artículos de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, ofreciendo directrices más específicas sobre la administración, contabilidad, reparto de excedentes, y auditorías de las cooperativas. Es crucial para entender los procedimientos de gestión.

- **Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial:** Detalla aspectos operativos y administrativos para las operadoras de transporte, incluyendo los taxis, lo que incide en la eficiencia de la gestión y los costos.

- **Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** La SEPS emite resoluciones y circulares que establecen normas específicas sobre contabilidad, auditorías, presentación de informes, y otros aspectos de la

gestión y el control de las cooperativas. Estas resoluciones son de **cumplimiento obligatorio** y su observancia es vital para una gestión administrativa adecuada y, por ende, para la rentabilidad de la cooperativa. Es importante consultar las resoluciones vigentes para el año 2023.

- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) / Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables en Ecuador: La contabilidad es el reflejo de la gestión administrativa y la base para medir la rentabilidad. La cooperativa debe adherirse a los principios contables establecidos en Ecuador para la preparación y presentación de sus estados financieros, lo que permite evaluar su desempeño económico.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“Cada vez que veas un negocio exitoso, fue porque alguna vez alguien tomó una decisión valiente”.

**Peter Drucker.**

### **3.1. Tipos de investigación**

#### **3.1.1. Investigación descriptiva**

Este proyecto de investigación abordó tipos de investigación descriptiva y apuntó a señalar las características, dimensiones y atributos de la gestión administrativa de la cooperativa de Taxis Rey, durante el año 2023, y los aspectos relacionados con su gestión administrativa y su rentabilidad.

#### **3.1.2. Investigación de estudio de caso**

En el presente proyecto se aplicó la investigación de estudio de caso. Permitió analizar los procedimientos de la gestión administrativa, y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Taxis Rey en el cantón Quevedo, en el año 2024. Implicó la recopilación de datos en el proceso de administración, incluyendo la gestión de procesos que facilitan la agilidad en las operaciones.

#### **3.1.3. Investigación correlacional**

Este tipo de investigación ayudó a la medición de la efectividad de la gestión administrativa de la cooperativa de Taxis Rey en el cantón Quevedo, con un enfoque en la optimización de recursos y la rentabilidad económica.

### **3.2. Métodos utilizados en la investigación**

#### **3.2.1. Método deductivo**

Con el empleo de este método deductivo, que implica partir de conclusiones generales para explicar situaciones específicas de la administración, se llevó a cabo la comprensión de como incide la gestión administrativa dentro del desarrollo de la empresa. Este proceso de evaluación se enfocó en analizar los riesgos vinculados a las posibles debilidades presentes en el área organizacional.

### **3.2.2. Método analítico**

Este método ayudó a separar las causas del problema en partes más pequeñas para comprenderlo mejor. Se analizaron los procedimientos de control de la gestión administrativa de la Cooperativa de Taxis Rey. Particularmente se examinó su estructura organizacional.

### **3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación**

#### **3.3.1. Población y muestra**

##### **1. Entrevista a los Directivos de la Cooperativa de Taxis Rey**

En el marco del análisis situacional de la Cooperativa de Taxis Rey y con el propósito de averiguar las prácticas de la gestión administrativa vigentes, se entrevistó (con cuestionario de preguntas abiertas. Ver Anexos) a los empleados que trabajan en la Cooperativa de Taxis Rey en el Cantón Quevedo. Las variables de los cuestionarios fueron sometidas a un análisis Alpha de Cronbach para medir su confiabilidad. El valor del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,83, lo que demostró un nivel aceptable de confianza (Ver tabla 2.).

Dado que la población en cuestión tiene menos de 100,000 individuos, se determinó como población la totalidad de los empleados que trabajan en la Cooperativa, a los que se aplicó sendas entrevistas. Los individuos entrevistados, identificados como clientes internos, se distribuyeron de la siguiente manera (Ver tabla 1).

**Tabla 1**

*Población de empleados a entrevistar en la Cooperativa de Taxis Rey. Cantón Quevedo, 2025.*

<b>Detalle</b>	<b>Población</b>
Gerente	1
Presidente	1
Consejo Administrativo	7
<b>Total</b>	<b>9</b>

Nota: Población de empleados a entrevistar.

**Tabla 2**

*Prueba de fiabilidad. Modelo Alfa de Cronbach.*

<b>Instrumento evaluativo (cuestionario)</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de Elementos</b>
Situación administrativa	0,837	10
<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de Elementos</b>
Planificación	0,836	2
Organización	0,837	1
Dirección	0,838	2
Control	0,836	2
Análisis Económico Vertical de la Gestión	0,838	3
<b>Todas las variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de elementos</b>
	0,837	10

Nota: Prueba de fiabilidad bajo modelo Alfa de Cronbach.

## **Encuesta al mercado de la Cooperativa de Taxis Rey**

### **a. Población**

Se realizaron encuestas, a través de un cuestionario de preguntas cerradas, con escala de Likert 5 (Ver Anexos), con el propósito de conocer cuál es el desempeño de los socios/conductores en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponibles y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad. Las variables de los cuestionarios fueron sometidas a un análisis Alpha de Cronbach para medir su confiabilidad. El valor del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,83, lo que demostró un nivel aceptable de confianza.

Estas encuestas se la realizaron a los habitantes del cantón Quevedo, en particular a la Población Económicamente Activa (PEA), tomada ésta como una muestra de ella. La PEA de Quevedo considerada fue de que suma 68367 personas.

### **b. Muestra**

En la determinación del tamaño de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas (< 100.000 individuos). La fórmula aplicada fue la siguiente:

$$n = \frac{(N)PQZ^2}{(N - 1)(e)^2 + PQZ^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la Muestra

N= Universo Objetivo 68367 individuos.

P= Probabilidad de Aceptación (50%)

Q= Probabilidad de Rechazo (50%)

Z= Nivel de Confianza 95% = 1,96

e= Margen de Error 5% = 0,05

Cálculo de la Muestra:

$$n = \frac{(N)PQZ^2}{(N - 1)(e)^2 + PQZ^2}$$
$$n = \frac{68367 (0,50)(0,50)(1,96)^2}{(45763 - 1)(0,05)^2 + (0,50)(0,50)(1,96)^2}$$
$$n = \frac{68367(0,50)(0,50)(3,8116)}{45762(0,0025) + (0,50)(0,50)(3,8116)}$$
$$n = 380,97 \dots = 381$$

### **3.4. Técnicas de la investigación**

#### **3.4.1.1. Observación**

En la presente investigación previo la investigación de campo, se realizaron observaciones directas de los procedimientos de gestión administrativa de la Cooperativa de taxis Rey. Esta observación ayudo a conseguir información acerca de cómo se llevan a cabo los procedimientos administrativos y las debilidades que presenta la gestión administrativa de la empresa.

#### **3.4.1.2. Entrevista y encuesta**

La información cualitativa de la entrevista se centró en aspectos como las prácticas de gestión administrativa vigentes, la estructura organizacional, los procesos operativos, los canales de información y los mecanismos de toma de decisiones. Estos datos cualitativos se recopilaron mediante conversaciones en profundidad (entrevistas documentadas) y cuestionarios (encuestas).

Además, se obtuvo la información relativa a los balances económicos de la cooperativa que permitieron calcular los indicadores de rendimiento económico que miden la rentabilidad de la gestión actual.

### **3.4.2. Instrumentos de la investigación**

Se llevó a cabo una entrevista con los responsables del área administrativa de la empresa, con el objetivo de obtener información relacionada con el objetivo 1 de la investigación. Esta recolección de información se llevó a cabo a través de una entrevista. Esta entrevista permitió obtener datos puntuales sobre diferentes aspectos de gestión administrativa de la cooperativa particularmente de la gestión económica.

El cuestionario de la entrevista a los empleados de la cooperativa se dirigió a la identificación de los procesos de la gestión administrativa de la cooperativa de taxis Rey. El cuestionario tuvo como objetivo recabar información pertinente relativa a las operaciones administrativas. De manera especial se procuró obtener datos sobre: Planificación, organización, dirección, control y análisis económico vertical de la gestión de la cooperativa.

Se administró un cuestionario al gerente, al presidente y a los miembros del Consejo Administrativo de la Cooperativa de Taxis Rey. Los cuestionarios se diseñaron considerando todas las variables bajo estudio. Este cuestionario tuvo como objetivo obtener información relativa a los procesos de gestión administrativa, tanto como de gestión como económica de la cooperativa.

### **3.5. Elaboración del marco teórico**

#### **3.5.1. Fuentes secundarias**

En la recopilación de información secundaria en el marco teórico, se emplearon recursos académicos relevantes como libros, artículos y textos (físicos y electrónicos), entre otros, con el propósito de asegurar la apropiada implementación de la metodología de investigación. Estos recursos se seleccionaron cuidadosamente para respaldar y enriquecer el enfoque metodológico de la investigación.

#### **3.5.2. Fuentes Primarias**

Se llevó a cabo una visita a las instalaciones de la cooperativa del cantón Quevedo, para llevar a cabo las encuestas, entrevistas y observación, con el fin de obtener información más precisa y completa para la investigación. Los cuestionarios de entrevista (Google forms) se enviaron previamente al gerente, al presidente y a los miembros del Consejo Administrativo de la cooperativa, a través de sus correos electrónicos.

La encuesta al mercado se procedió de manera también electrónica. Los cuestionarios de entrevista (Google forms) se enviaron a sus direcciones electrónicas, seleccionadas por afinidad con la cooperativa.

### **3.6. Recolección de la información**

#### **3.6.1. Entrevista**

Se la llevo a cabo en la sede de la cooperativa de Taxis Rey al personal administrativo (Presidente, gerente y consejo de administración) el cuestionario se centró en aspectos como las prácticas de gestión administrativa vigentes, la estructura

organizacional, los procesos operativos, los canales de información y los mecanismos de toma de decisiones.

### **3.6.2. Encuesta**

Se procedió de manera también electrónica. Los cuestionarios de entrevista (Google forms) se enviaron a sus direcciones electrónicas, seleccionadas por afinidad con la cooperativa.

### **3.7. Procesamiento y Análisis**

Se lo realizó utilizando el programa informático de Word. También se usó Excel y Google forms.

La información correspondiente a los objetivos se analizó y tabuló en tablas y figuras correspondientes a cada uno.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

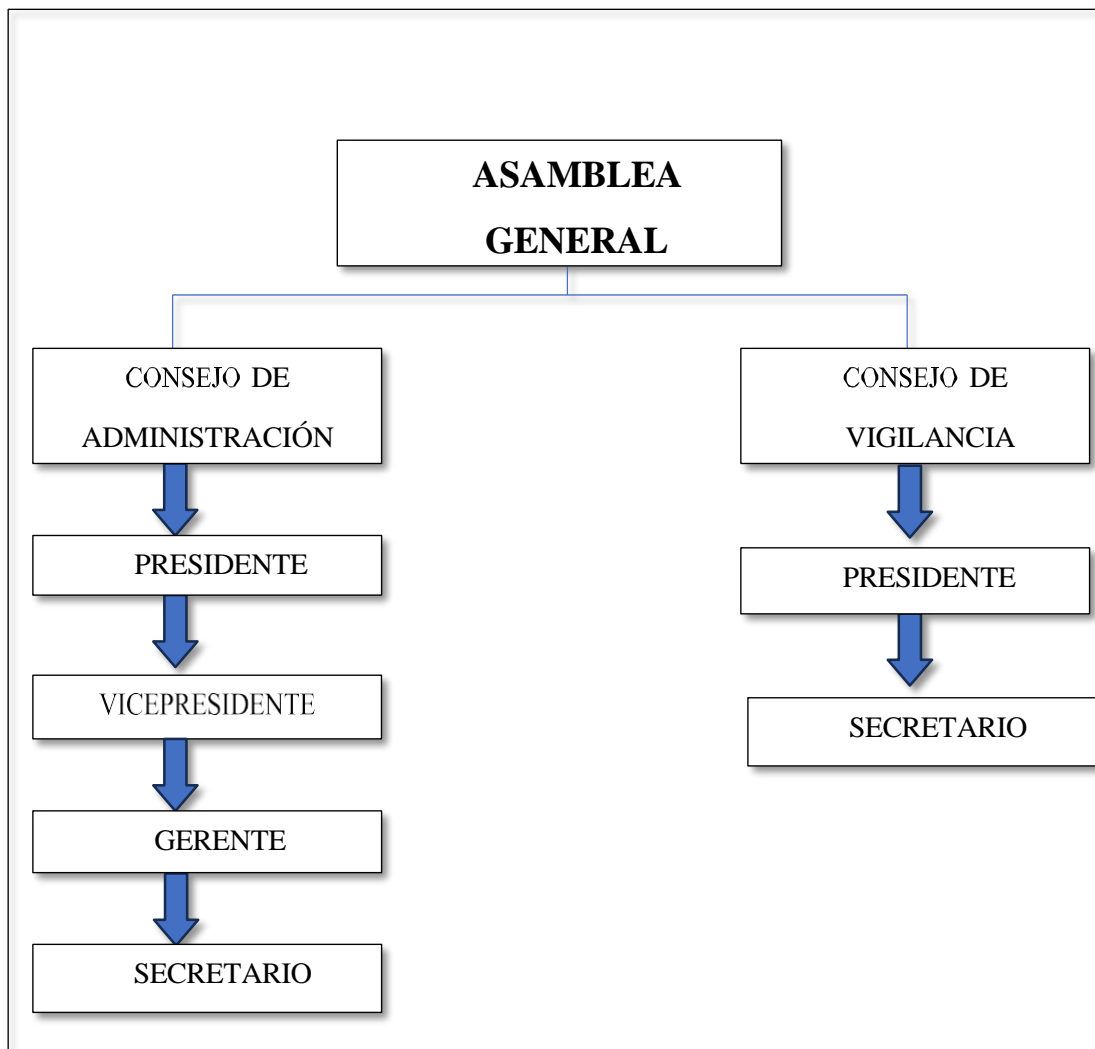
Solo triunfa en el mundo quien se levanta y busca a las circunstancias y las crea sino las encuentra.

**Bernard Shaw**

**4.1. Análisis situacional de la Cooperativa de Taxis Rey, mediante un diagnóstico de las prácticas de gestión administrativa vigentes, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de información y mecanismos de toma de decisiones.**

**Figura 1**

*Organigrama de la Cooperativa de Taxis Rey. Quevedo 2024.*



Nota: Consideración acerca de que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados.

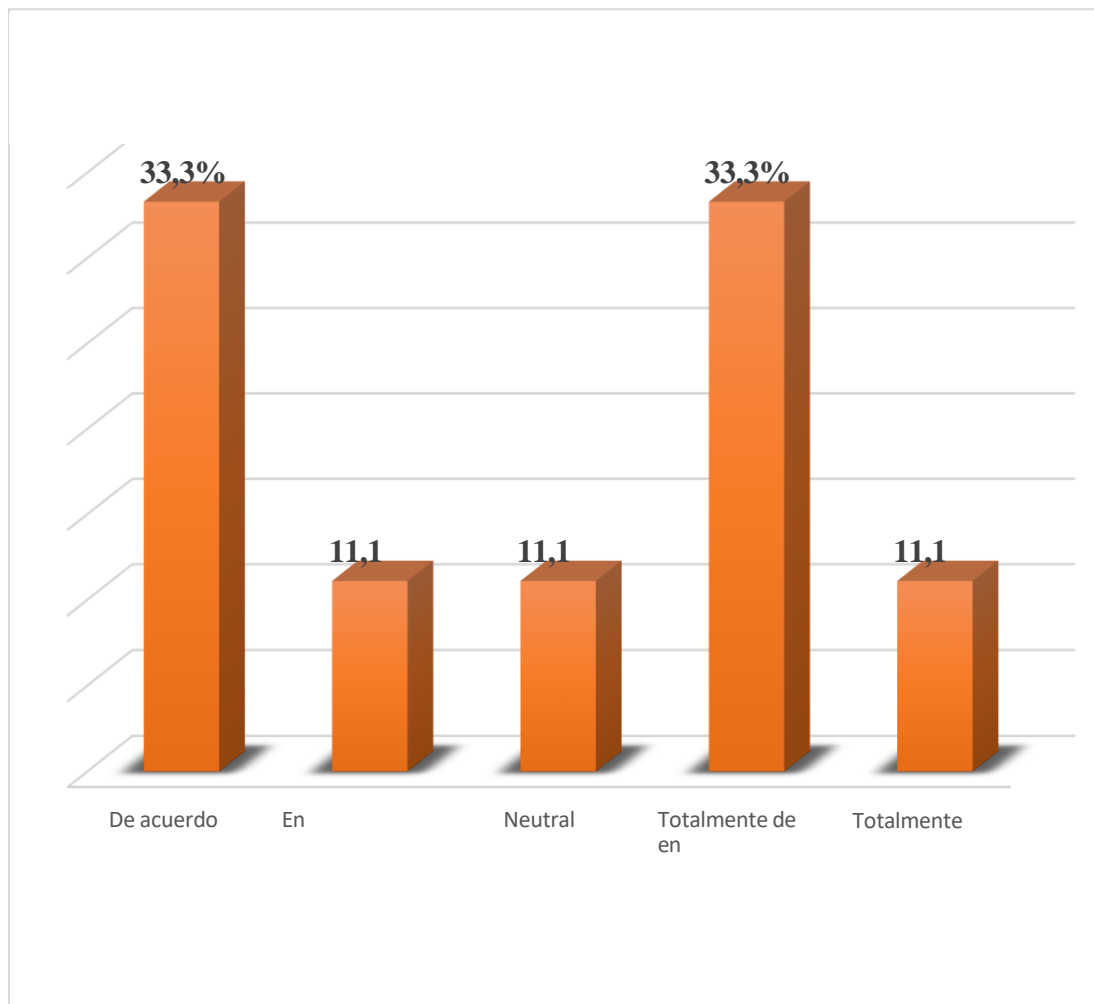
El organigrama de la cooperativa es de tipo Vertical Descendente: La autoridad fluye de arriba hacia abajo. Describe una estructura organizacional bien definida, con una clara jerarquía que empieza en La Asamblea General, que toma las decisiones estratégicas fundamentales, aprueba reglamentos, y elige a los miembros de los órganos inferiores. Está compuesta por todos los socios de la cooperativa.

De la Asamblea General se desprenden dos órganos principales, lo que sugiere una división de responsabilidades entre la gestión ejecutiva y la supervisión o fiscalización:

1. El consejo de administración está compuesto por el Presidente quien representa legalmente a la organización, el Vicepresidente, quien asiste al Presidente y lo sustituye en su ausencia; el Gerente, quien es el responsable directo de la administración de los recursos, y el Secretario que se encarga de la documentación de las reuniones del Consejo de Administración, la custodia de los archivos y la emisión de comunicados.
2. El Consejo de vigilancia que tiene una función de control y supervisión del Consejo de Administración y del Gerente, asegurando el cumplimiento de los estatutos, reglamentos y las decisiones de la Asamblea General.

**Figura 2**

*Consideración acerca de que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros. 2025. Taxis Rey. Porcentajes*

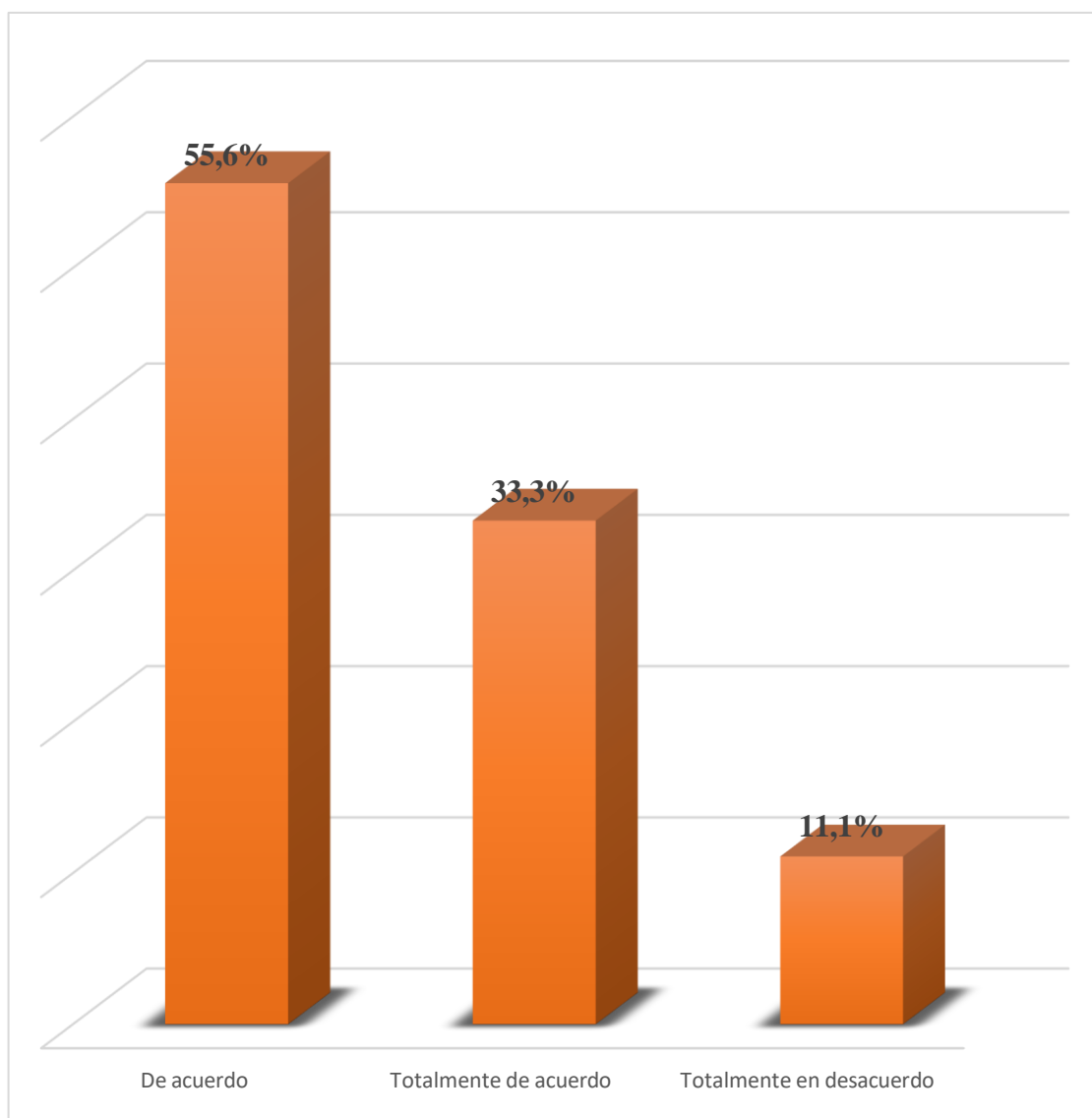


Nota: Consideración acerca de que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados

Según los encuestados, el 33,3 está totalmente de acuerdo en que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los socios de la cooperativa de Taxis Rey. Si se le suma el 33,3 de las respuestas denominadas de acuerdo, se tiene un 66,66 de consideración.

**Figura 3**

*Elaboración de los presupuestos y planes económicos de manera participativa y revisión regular. 2025. Taxis Rey. Porcentajes.*

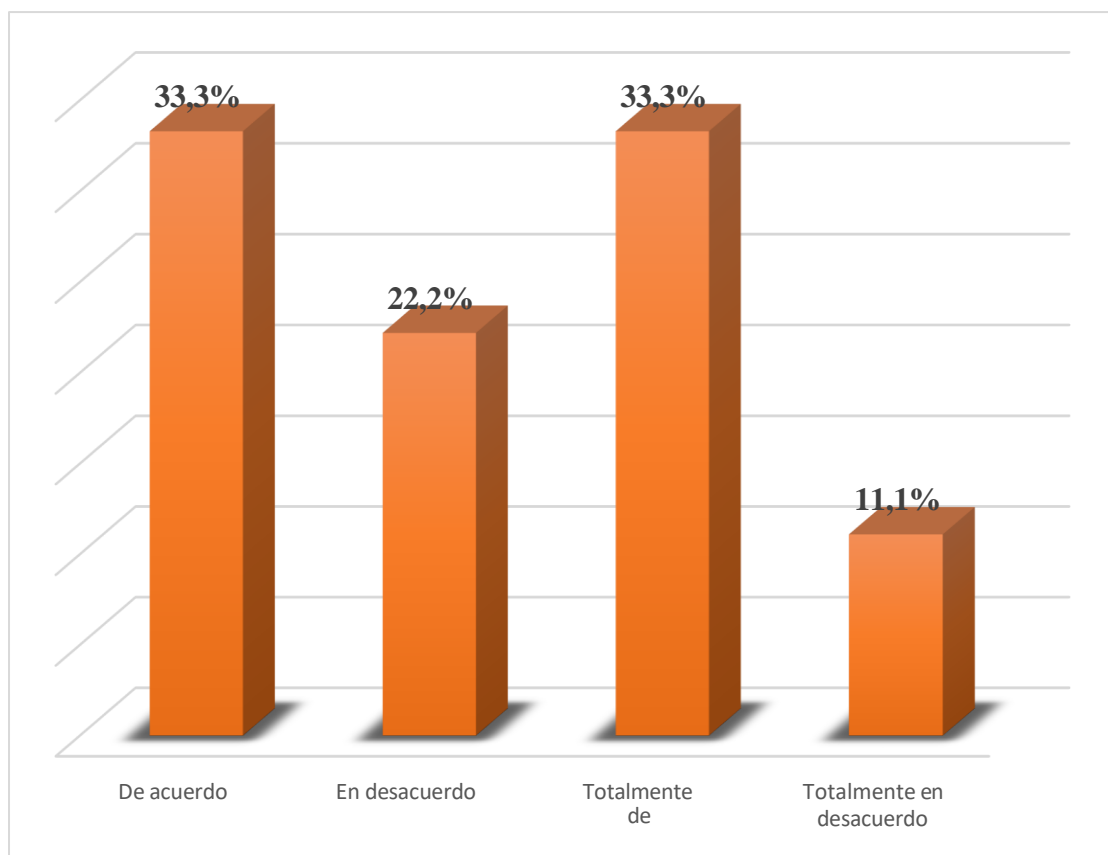


Nota: Elaboración de los presupuestos y planes económicos de manera participativa y revisión regular en la cooperativa.

De acuerdo con las declaraciones del 56,6 % de los encuestados, los presupuestos y planes económicos de la cooperativa Rey se elaboran de manera participativa y se revisan regularmente, a principios de cada año.

**Figura 4**

*Estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente. 2025. Taxis Rey. Porcentajes*

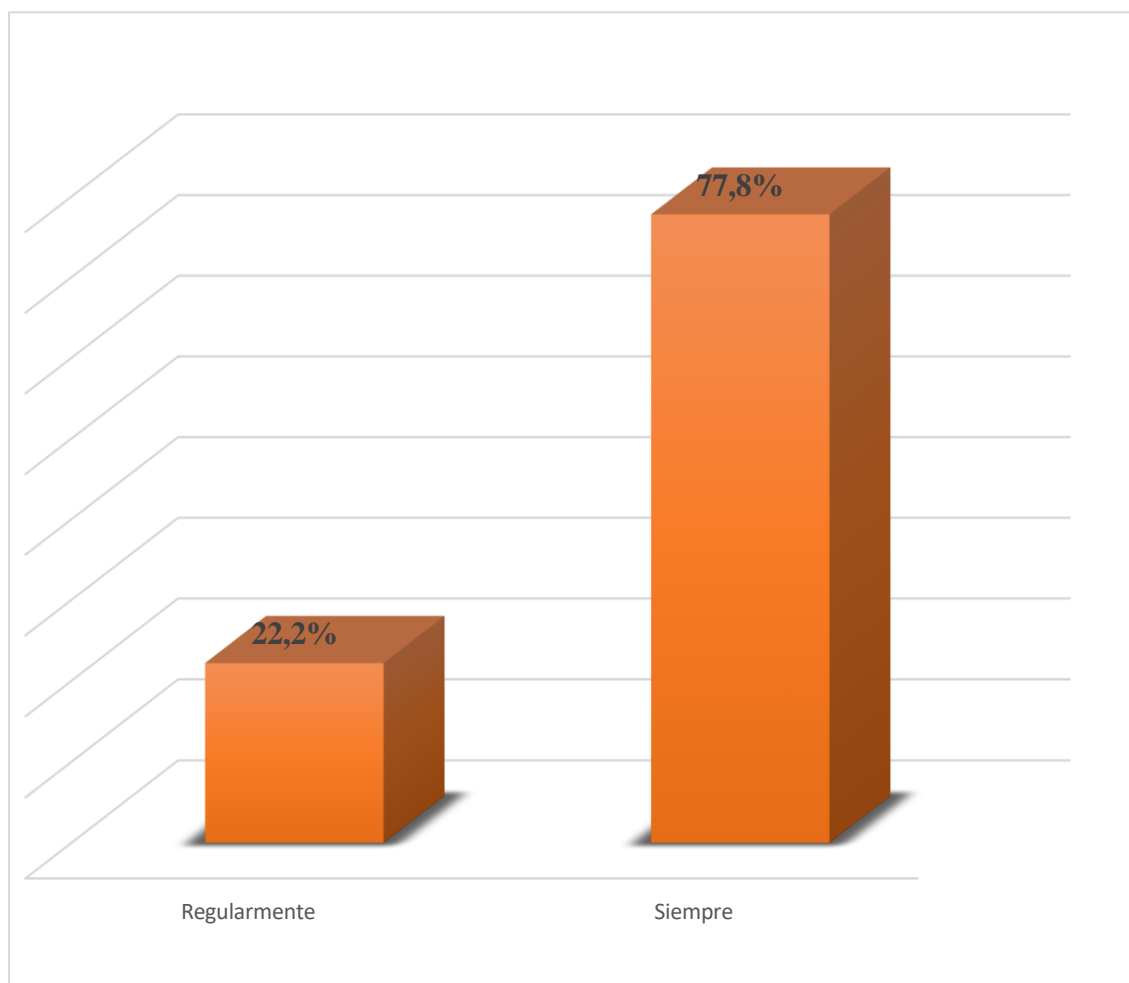


Nota: Estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente.

De acuerdo con las declaraciones del 33,3 % de los encuestados, la estructura organizativa de la cooperativa de taxis “Rey” (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente. Sin embargo, sumadas las declaraciones negativas (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), también representan un considerable 33,3 %.

**Figura 5**

*Establecimiento de canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa Taxis Rey. 2025.*

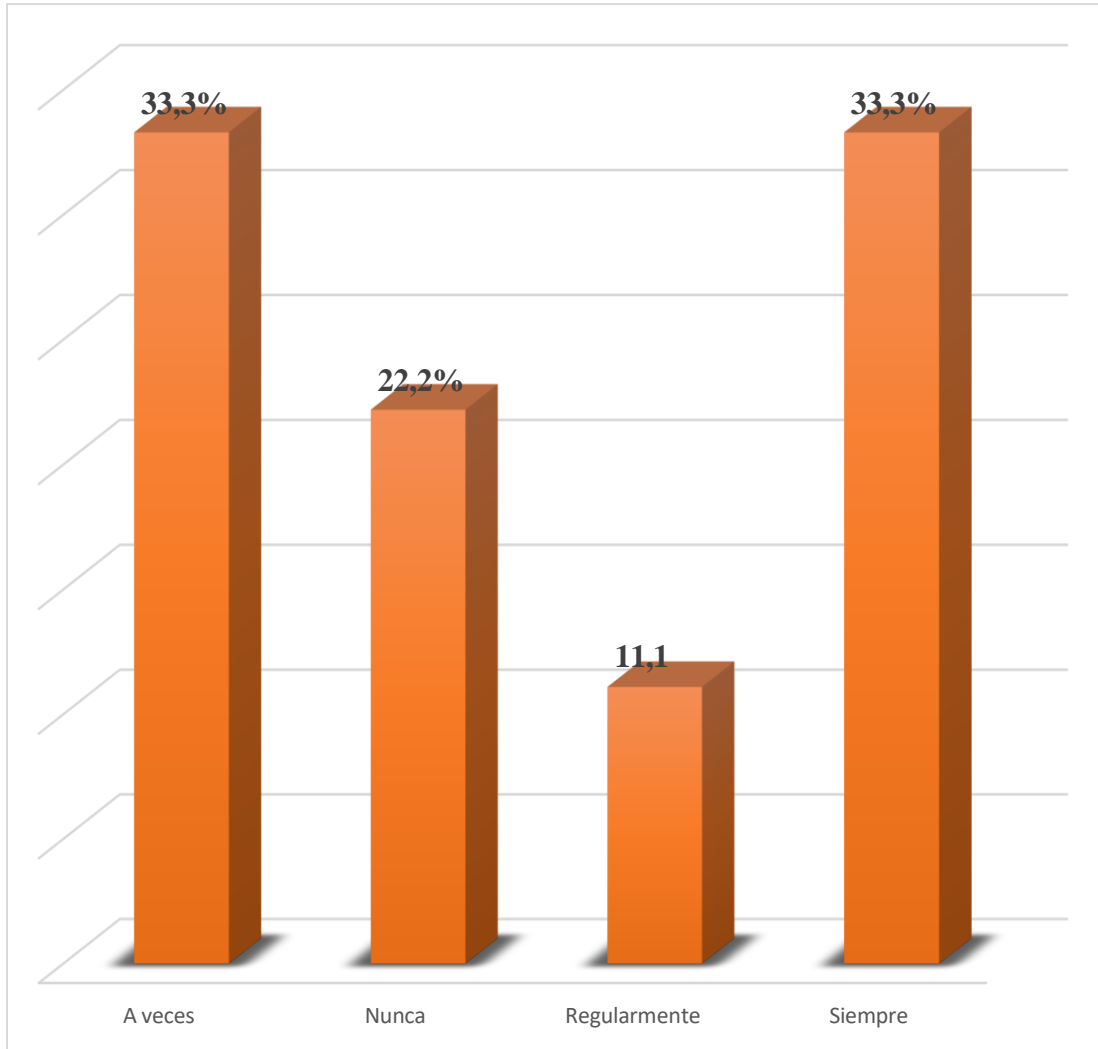


Nota: Establecimiento de canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa.

El 77,8 % de los encuestados considera que se establecen canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa. Esos canales son, especialmente, reuniones y asambleas semestrales.

**Figura 6**

*Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional brindadas a los miembros de la cooperativa Taxis Rey. 2025. Porcentajes*

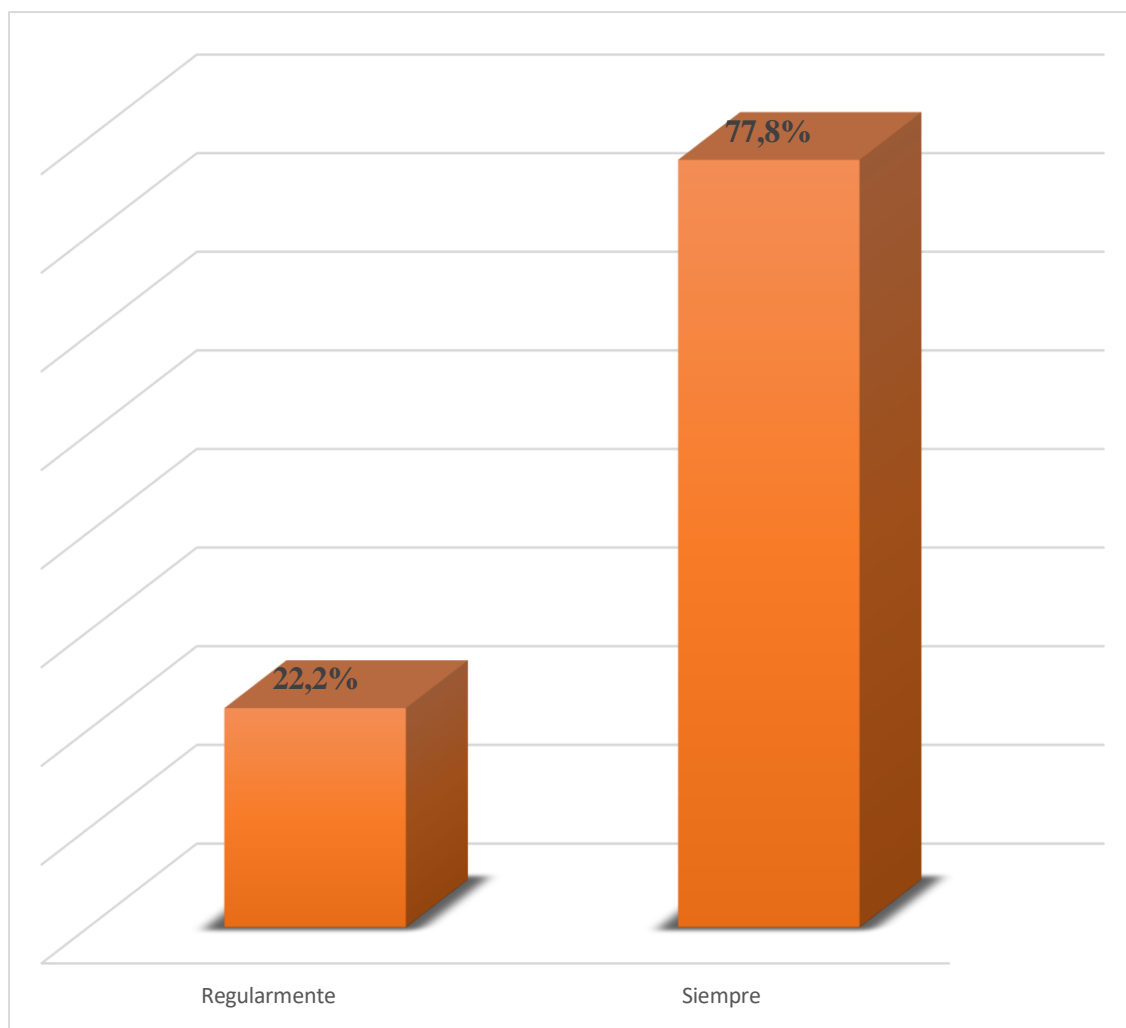


Nota: Oportunidades de capacitación y desarrollo profesional brindadas a los miembros de la cooperativa.

El 55,5 % de los encuestados respondió de forma negativa (nunca 22,2 % y a veces 33,3 %) acerca de si se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los miembros de la cooperativa de taxis “Rey”.

**Figura 7**

*Uso de indicadores básicos de rentabilidad económico-financiera para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa de Taxis Rey, 2025. Porcentajes*

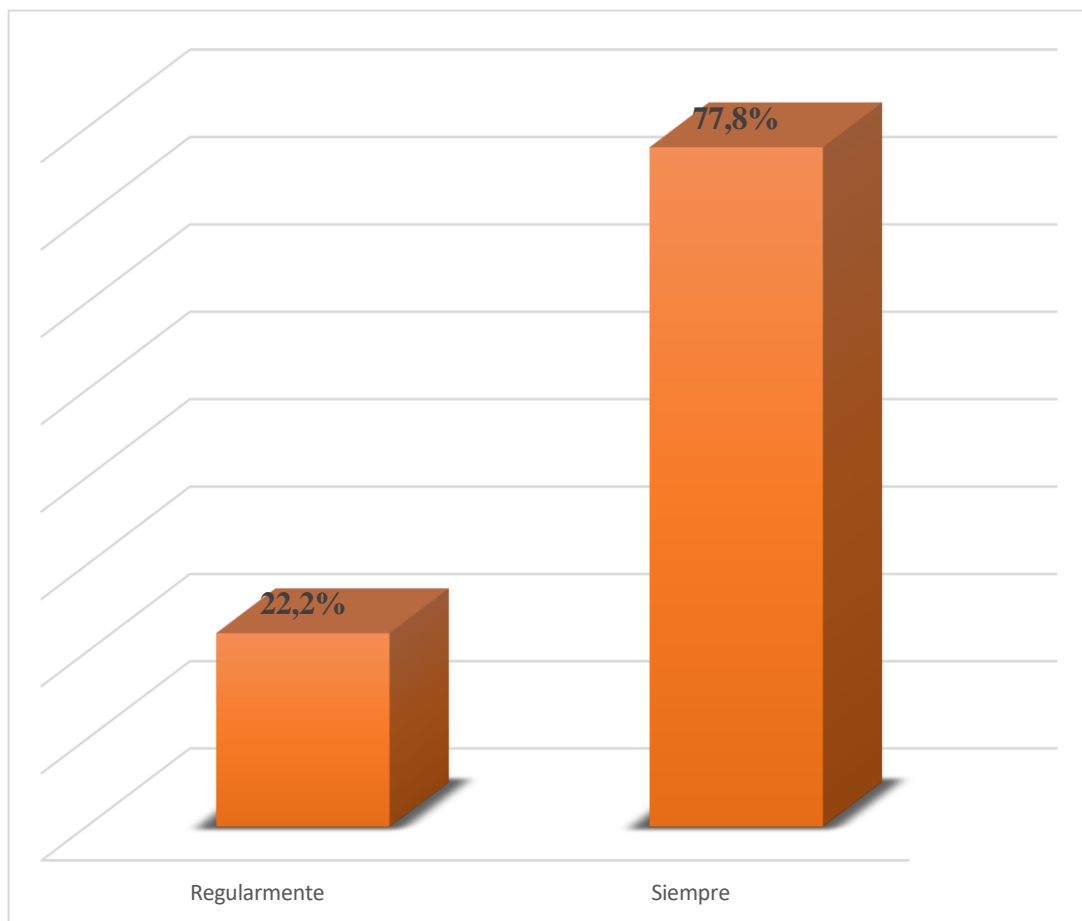


Nota: Uso de indicadores básicos de rentabilidad económico-financiera para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa.

El 77.8 % de los encuestados respondió que los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” siempre utilizan indicadores básicos de rentabilidad económico-financiera para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa y su gestión administrativa-financiera.

**Figura 8**

*Frecuencia de realización de un análisis del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales. Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes*

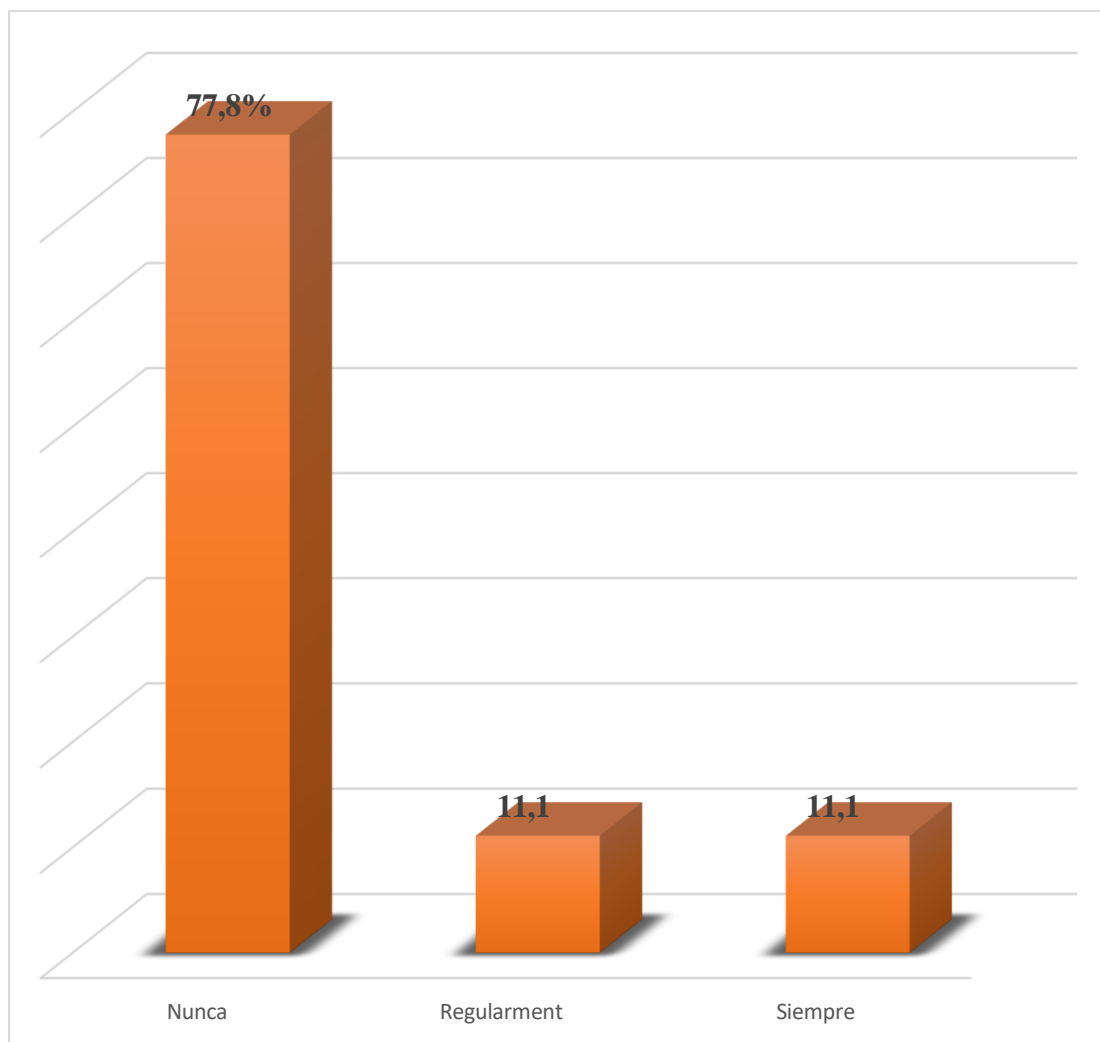


Nota: Frecuencia de realización de un análisis del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales.

El 77.8 % de los encuestados respondió que los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” no realizan análisis frecuentes del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales.

**Figura 9**

*Uso de los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos. Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes*

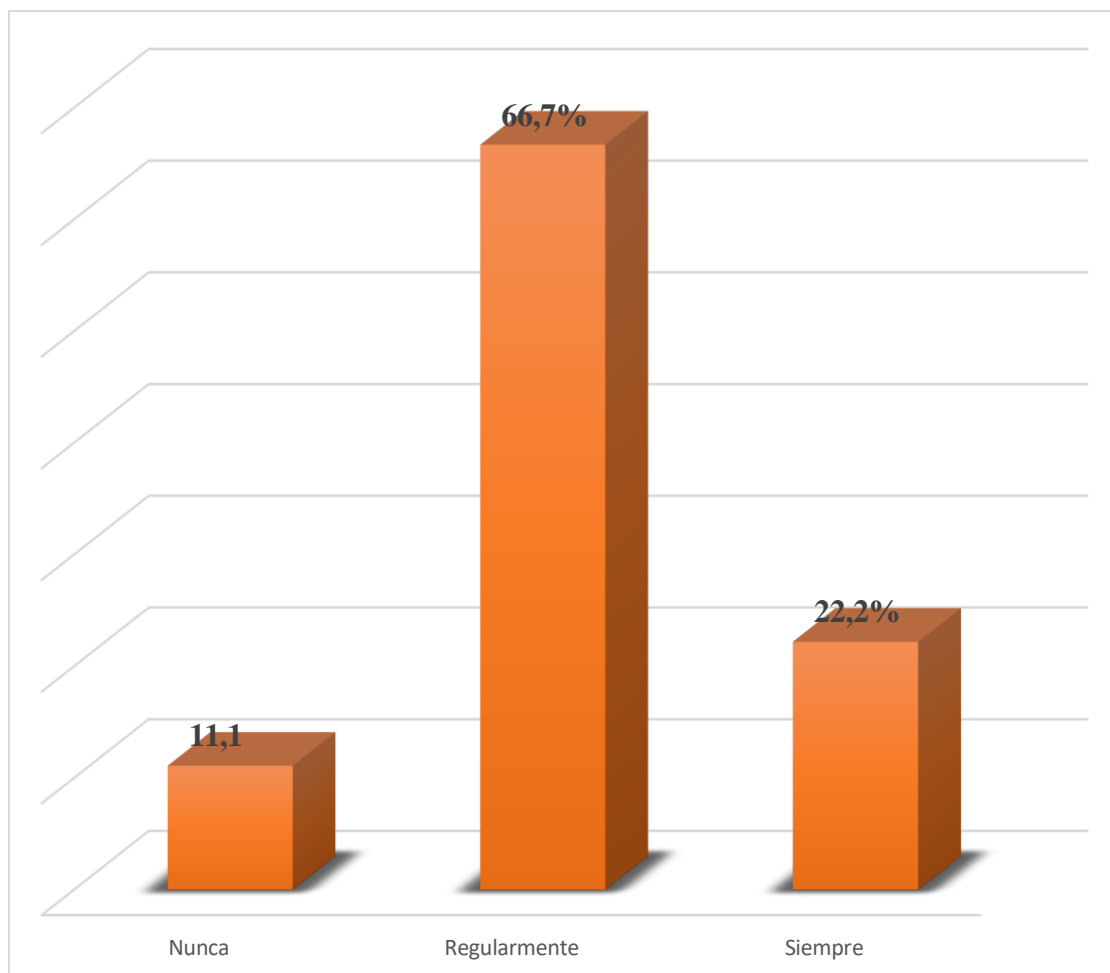


Nota: Uso de los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos.

El 77.8 % de los encuestados (exceptuando el Gerente y el Presidente del Consejo), respondió que los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” no utilizan los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos.

**Figura 10**

*Uso de los indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la Cooperativa de Taxis Rey. 2025. Porcentajes*



Nota: Uso de los indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la Cooperativa.

El 66,7 % de los encuestados (exceptuando el Gerente y el presidente del Consejo), respondió la cooperativa de taxis “Rey” usa regularmente los indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la Cooperativa de Taxis Rey.

#### **4.1.1 Discusión Objetivo 1**

Un tercio de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los socios de la cooperativa de Taxis Rey. En este mismo contexto, los encuestados consideran que los presupuestos y planes económicos de la cooperativa Rey se elaboran de manera participativa y se revisan regularmente, a principios de cada año. Para otro tercio de los encuestados, la estructura organizativa de la cooperativa de taxis “Rey” (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente. Sin embargo, sumadas las declaraciones negativas (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), también representan un considerable tercio.

Estas declaraciones negativas contrastan con lo afirmado por Choez (2021), en su investigación titulada “Estructura organizacional de las cooperativas de transportes en taxis de la cabecera cantonal Santa Elena, provincia Santa Elena, año 2020”, quien sostiene que “la estructura organizacional con la que se manejan dichas cooperativas es ineficiente en la realización de sus funciones y esto conduce a que la eficiencia en la ejecución de cargos sea baja, afectando de una forma u otra la movilidad del personal directivo”

Por otra parte, los encuestados consideran que se establecen canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa. Esos canales son, especialmente, reuniones y asambleas semestrales. Por otro lado, la mayoría respondió de forma negativa (nunca 22,2 % y a veces 33,3 %) acerca de si se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los miembros de la cooperativa de taxis “Rey”. En síntesis, la situación comunicacional mostrada por la cooperativa es bastante eficiente, a diferencia de lo aseverado por Beltrán, H. (2022), en las conclusiones de su estudio “Comunicación organizacional y liderazgo en

los socios de la cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder del cantón La Libertad”, quien concluye que: “existe poca efectividad en los métodos de comunicación empleados en los modelos detectados. Con respecto al liderazgo se determinó desconocimiento y poca preparación. Debido a ello se procede a recomendar el uso de estrategias efectivas para la comunicación y capacitar a los agremiados en temas de liderazgo para que de esta forma logren sus objetivos institucionales.”

En cuanto a los indicadores básicos de rentabilidad económico-financiera para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa y su gestión administrativa- financiera los encuestados consideran que los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” siempre los utilizan. No obstante, los encuestados afirman que los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” no realizan análisis frecuentes del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales.

Esta situación negativa, advierte Anilema, M. (2023), en su tesis sobre “Estrategias administrativas y financieras para la toma de Decisiones en organizaciones sin fines de lucro. PUCE, Ambato”, “omite la importancia del desarrollo de estrategias administrativas y financieras para la toma de decisiones en organizaciones, ayuda a considerar la importancia de utilizar las estrategias económicas para la dirección, como instrumentos de guía, con el propósito de mejorar la gestión del dinero en el área operativa, y llegar a un crecimiento sostenible en el tiempo, esto se realiza con el empleo de índices financieros.”

Respecto de si los directivos de la cooperativa de taxis “Rey” utilizan los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos la mayoría de los encuestados de los

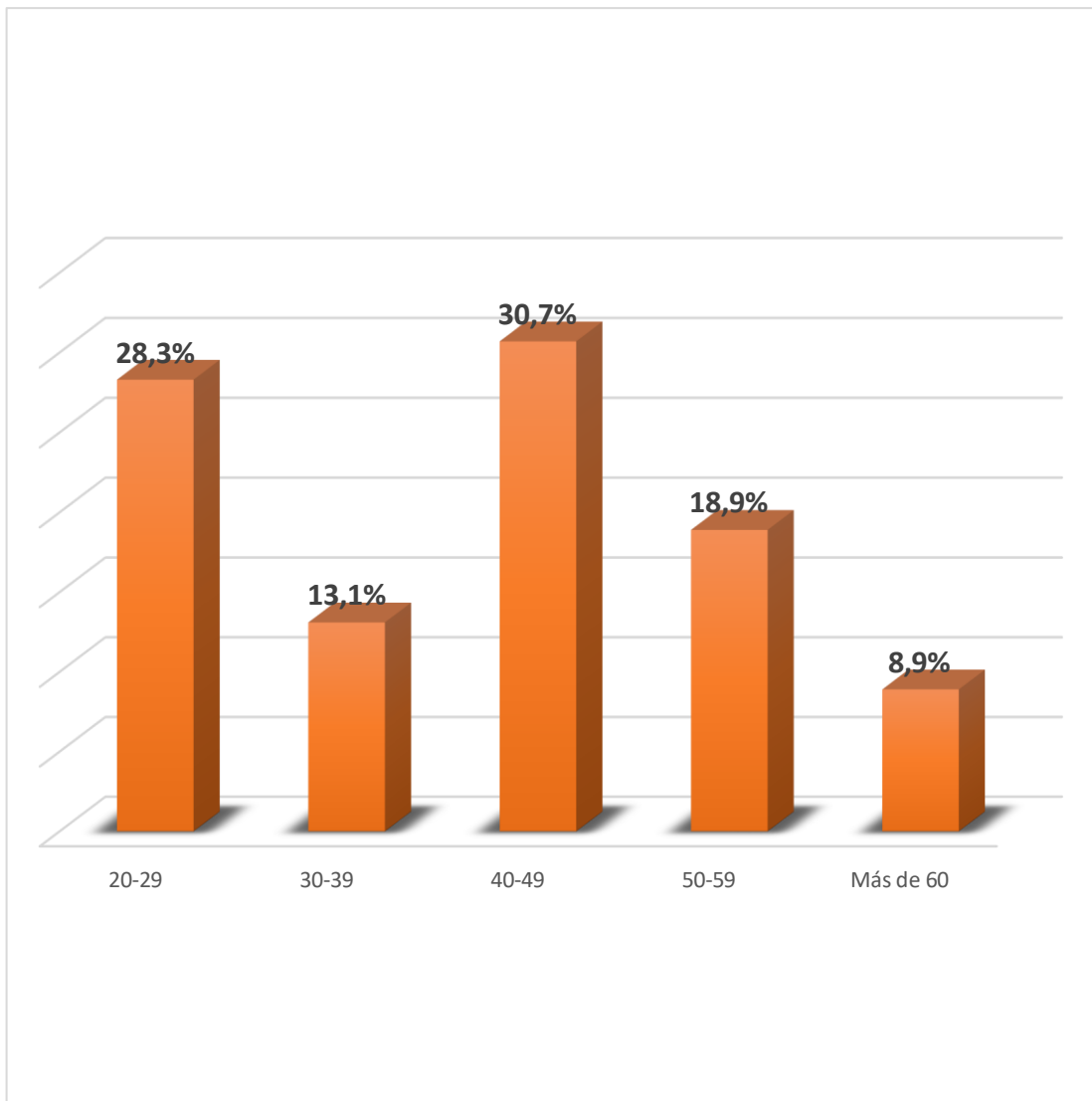
encuestados (exceptuando el Gerente y el presidente del Consejo), sostiene que no lo hacen. En el mismo contexto, los encuestados (exceptuando el Gerente y el presidente del Consejo), señalan que la cooperativa de taxis “Rey” usa regularmente los indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la Cooperativa de Taxis Rey.

Esta conclusión tiene relación directa afirmativa con lo encontrado por Yoza, A. (2022), en su investigación sobre “El control interno de la situación financiera de la cooperativa de taxis “Stereo Guía” del cantón Jipijapa”, quien concluye; “se recomienda al gerente general de la cooperativa de taxis que las acciones del análisis de los Estados Financieros sean cumplidas a cabalidad en las transacciones y eventos, presentación y revelación y saldos de cuenta al final del período.”

**4.2. Determinación del desempeño de los socios/conductores, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponible y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad.**

**Figura 11**

*Edad de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes.*

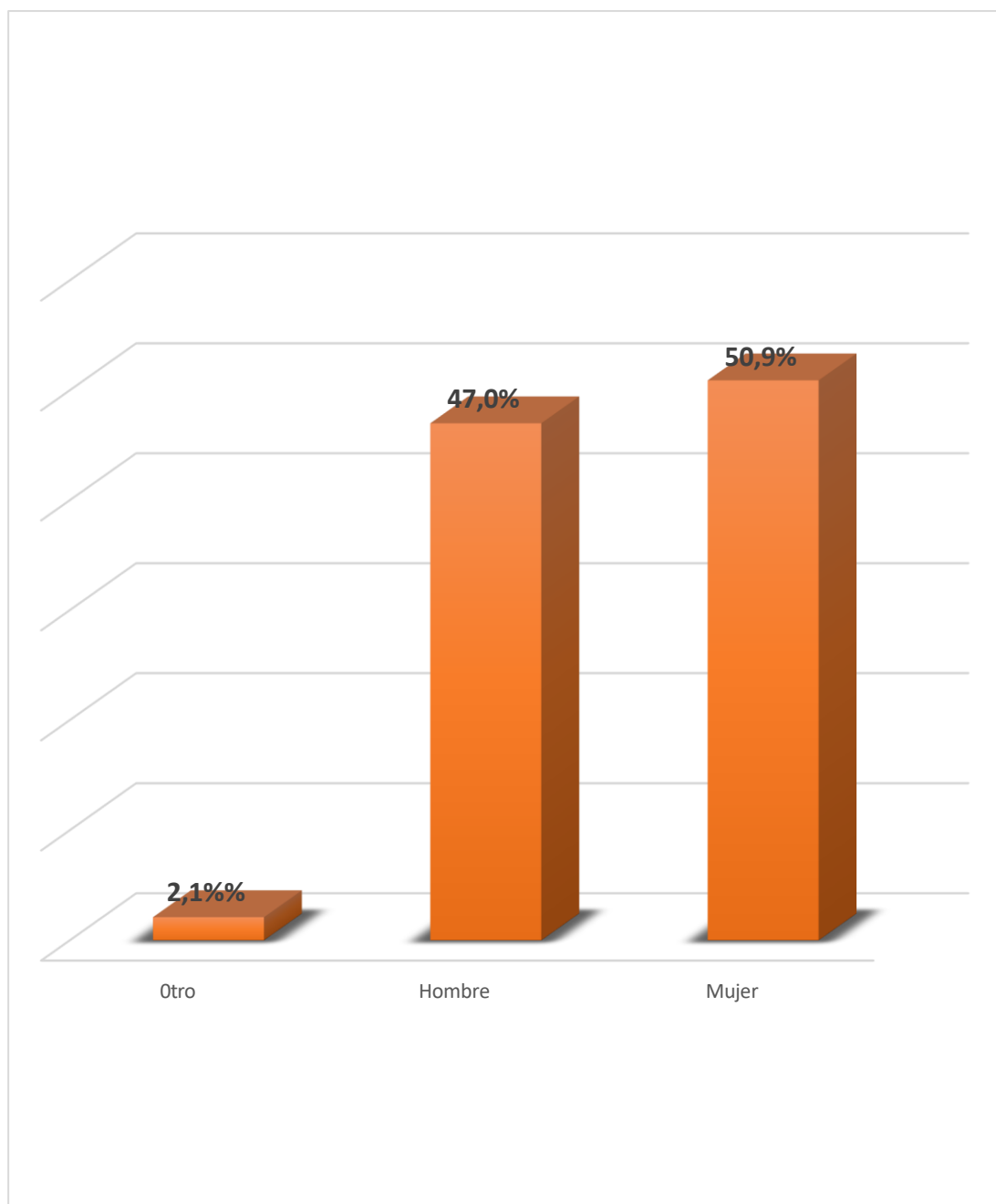


Nota: Edad de los encuestados. Taxis Rey.

El mayor porcentaje de los encuestados, el 30.7 % tiene edades que fluctúan entre 40 y 49 años. El menor, 8.9 %, corresponde a edades mayores a 60 años.

**Figura 12**

*Sexo de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes.*

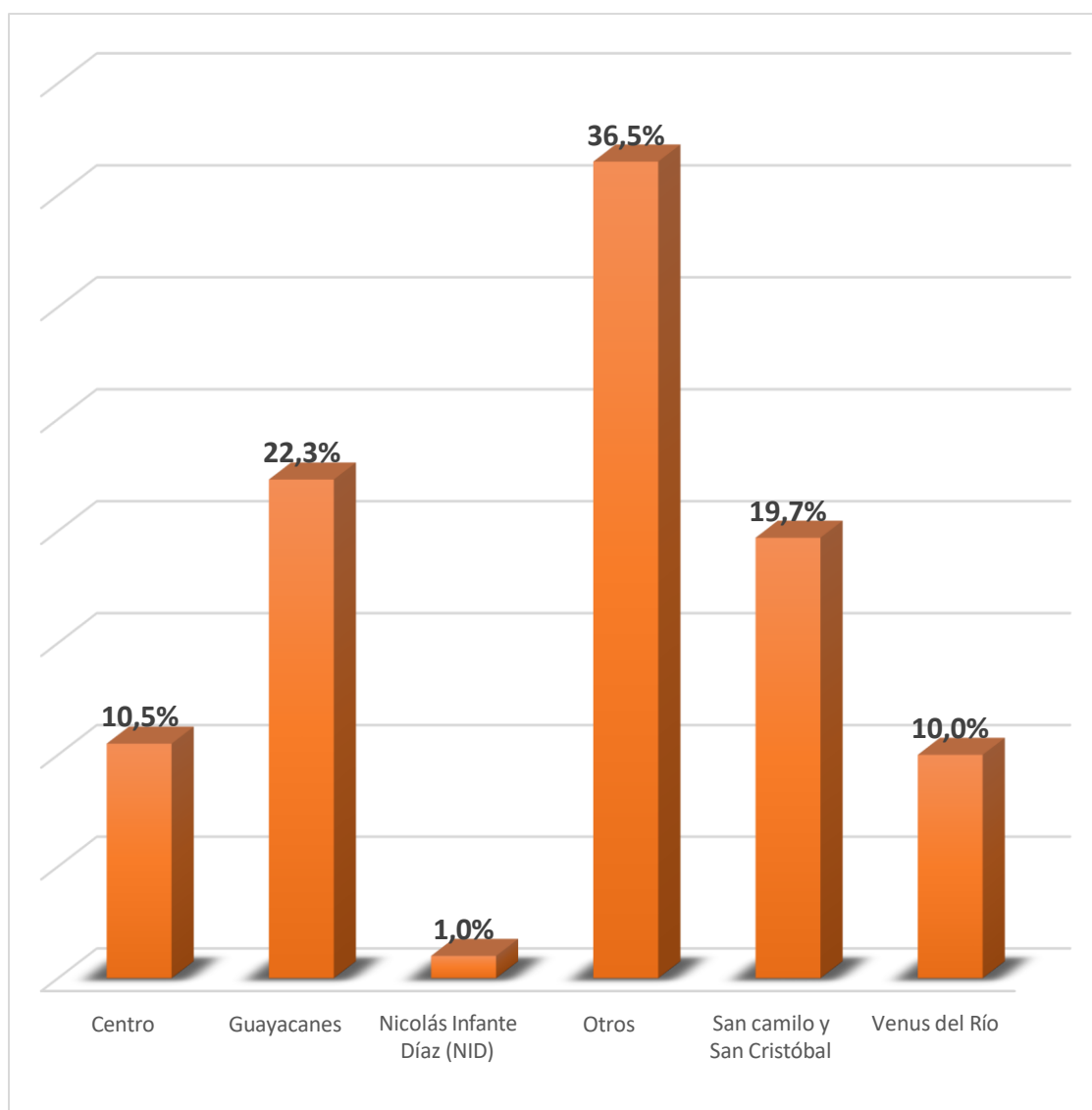


Nota: Sexo de los encuestados. Taxis Rey.

El sexo de los encuestados con mayor porcentaje es el de las mujeres (50.9 %). El menor, 2.1 %, corresponde a otros.

**Figura 13**

*Zona de residencia de los encuestados. Taxis Rey. Quevedo, 2025. Porcentajes.*

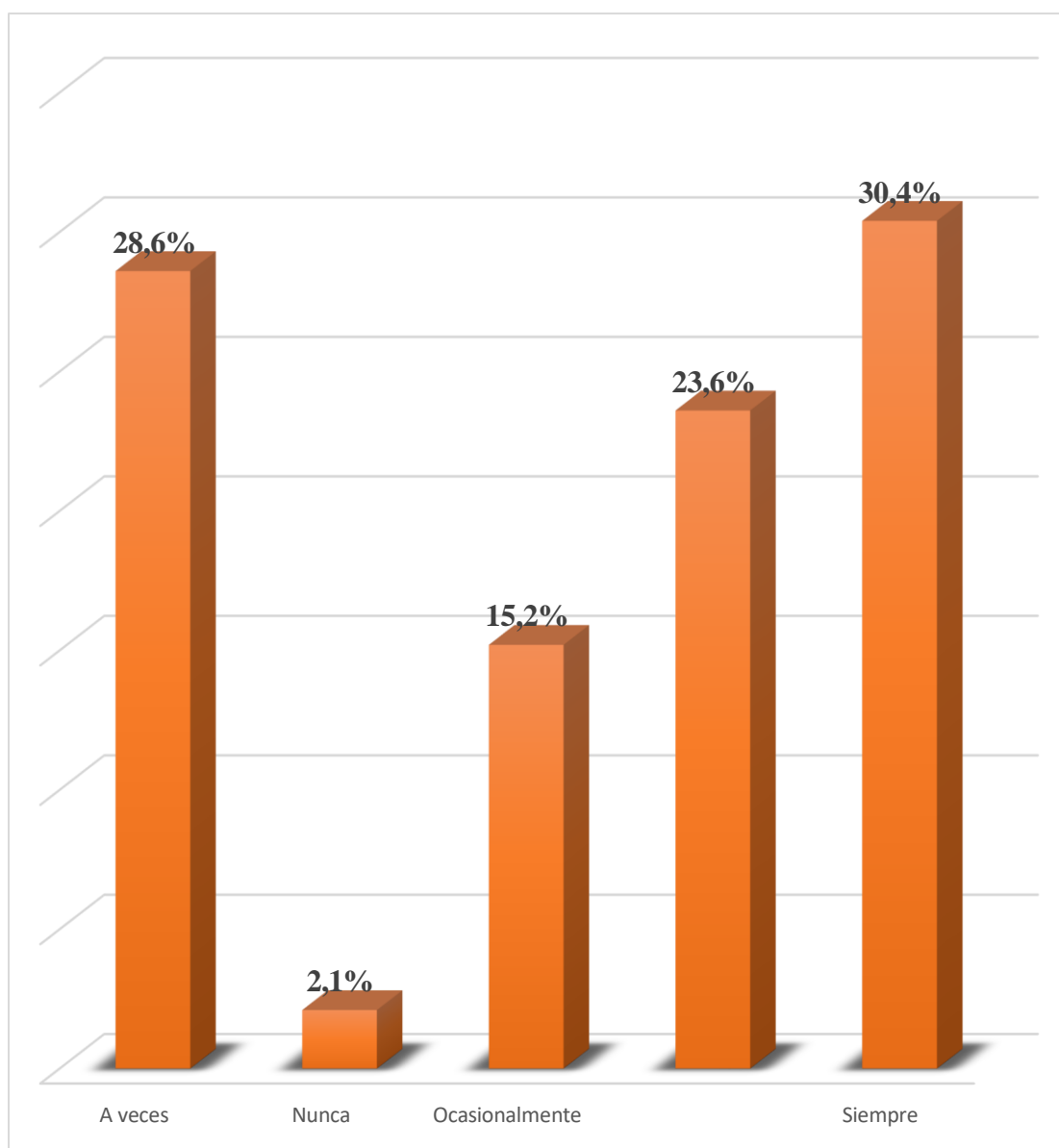


Nota: Zona de residencia de los encuestados.

La zona de residencia de los encuestados con mayor porcentaje, vale decir el lugar de los usuarios que usan los taxis con mayor frecuencia es el de El Guayacán (22,3), después de otros lugares que no sean el Centro, la parroquia Nicolás Infante Díaz (NID), San camilo y San Cristóbal y la parroquia Venus del Río Quevedo (Venus).

**Figura 14**

*Empleo de los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

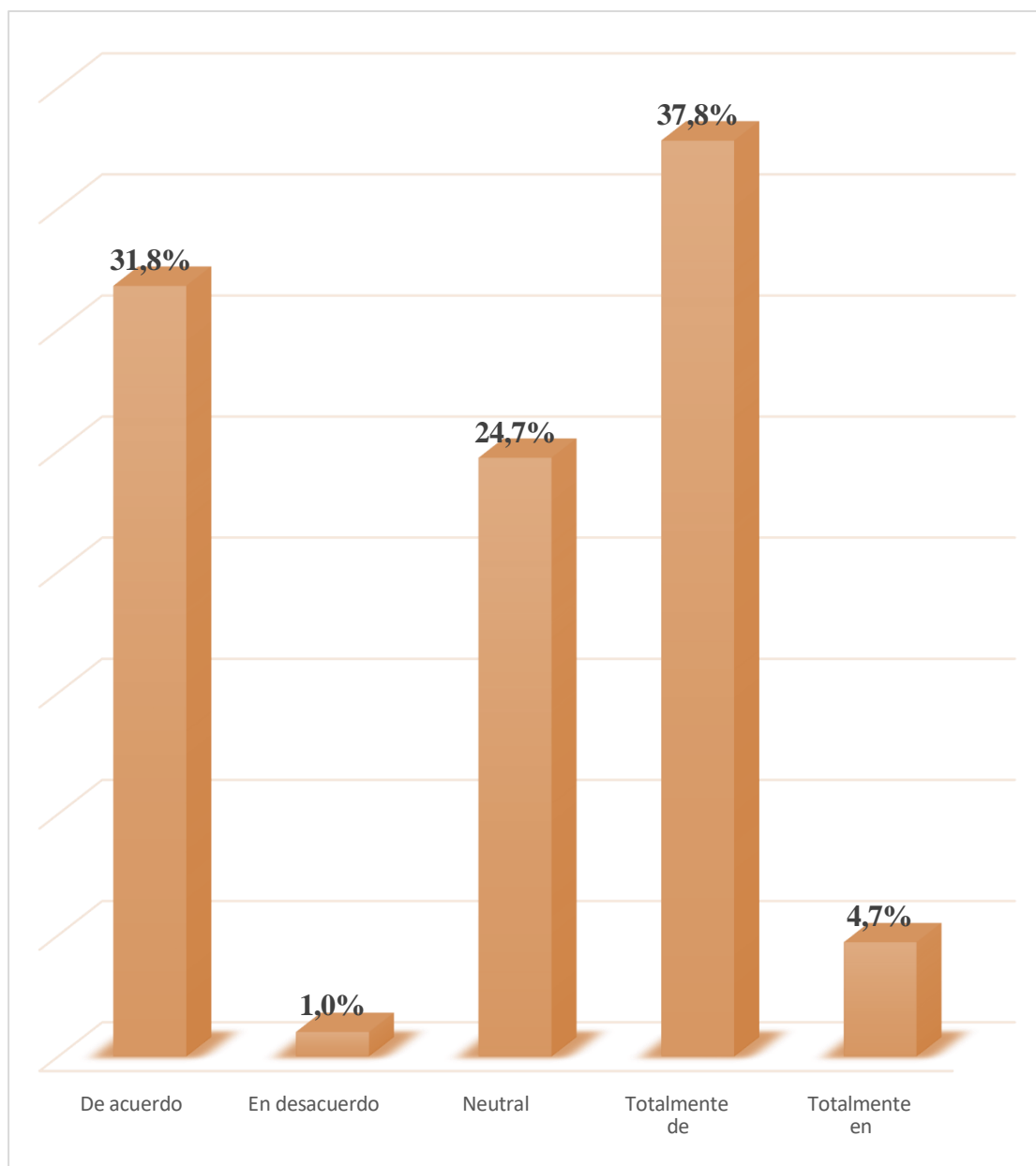


Nota: Empleo de los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”.

El 30.4 % de los encuestados, que corresponde a la mayor frecuencia, declaro que siempre usa los servicios de los taxis de la Cooperativa Rey. Tan solo un 2.1 % no lo usa. El 28.6 % lo usa a veces.

**Figura 15**

*Consideraciones acerca del estado de los taxis de la cooperativa; si están limpios y en buen estado. Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

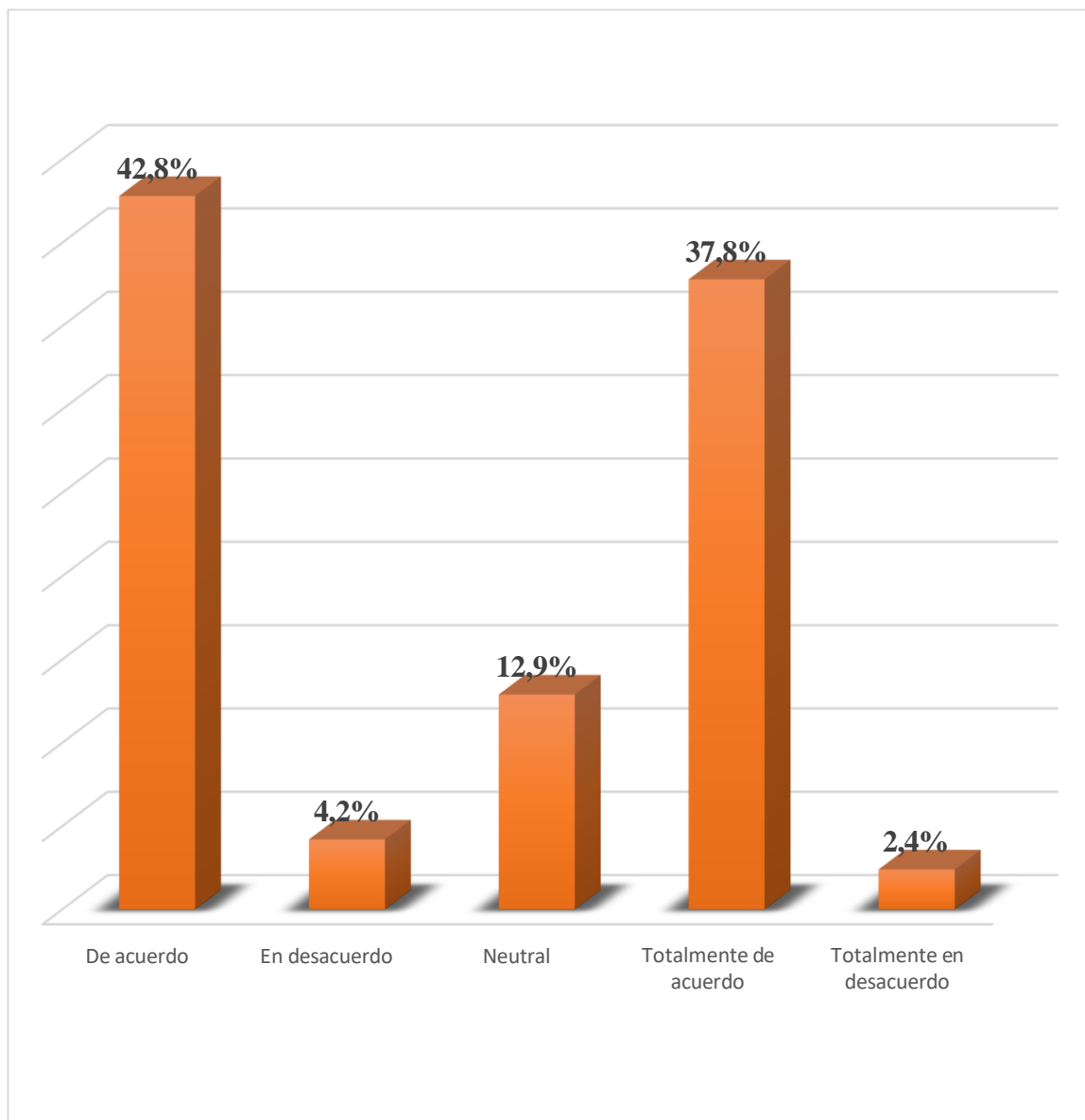


Nota: Consideraciones acerca del estado de los taxis de la cooperativa; si están limpios y en buen estado

El mayor porcentaje de los encuestados, 37.8 %, considera que los taxis de la Cooperativa Rey están limpios y en buen estado. Solamente un 1,0 % no lo considera así.

**Figura 16**

*Consideraciones acerca de si que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje. Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

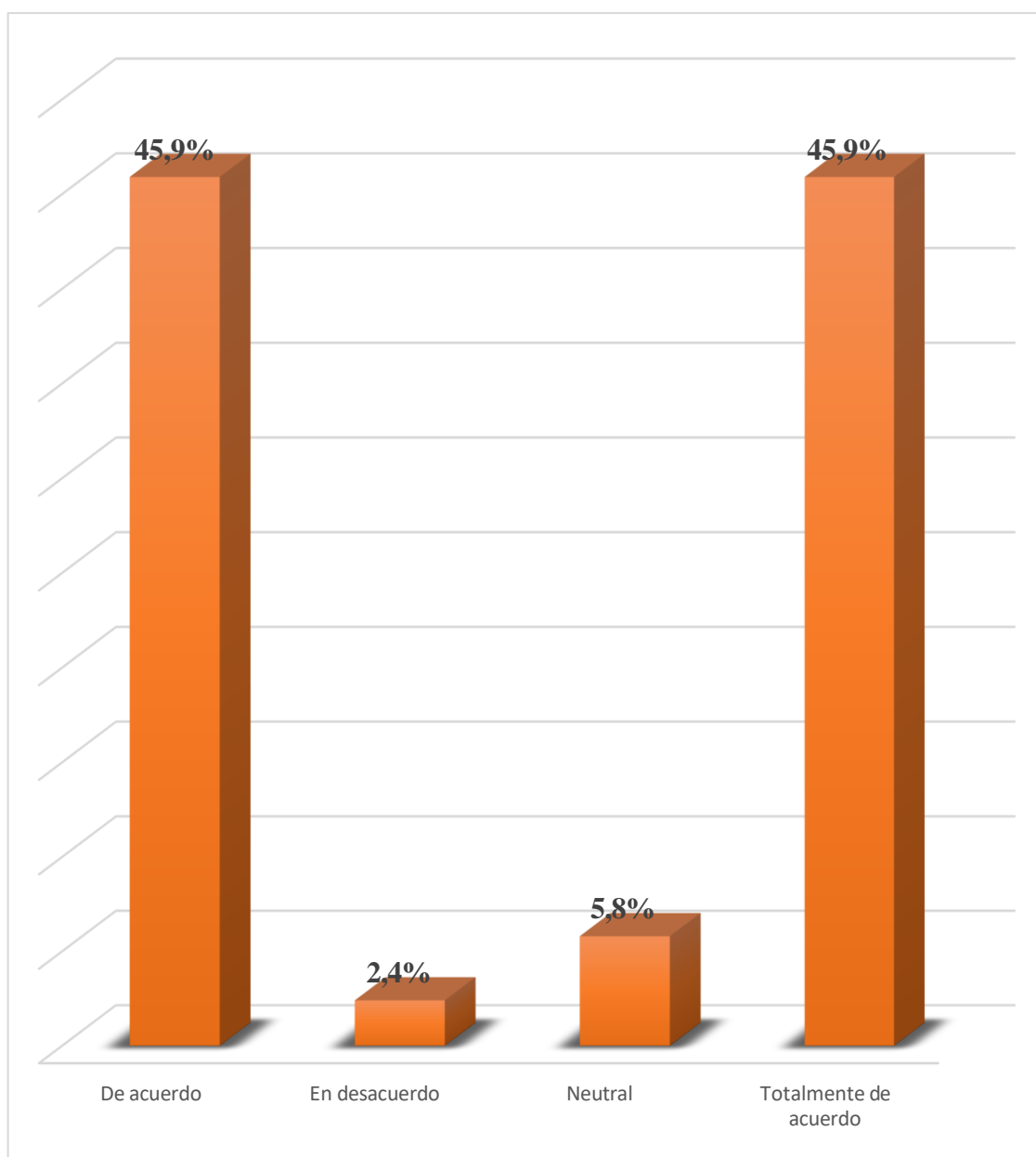


Nota: Consideraciones acerca de si que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje.

De acuerdo con los encuestados, el 42.8 %, el mayor porcentaje, declaró que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje en los taxis “Rey”. Un mínimo porcentaje del 2,4 %, respondió que no era así.

**Figura 17**

*Sentimiento de seguridad durante el viaje en Taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

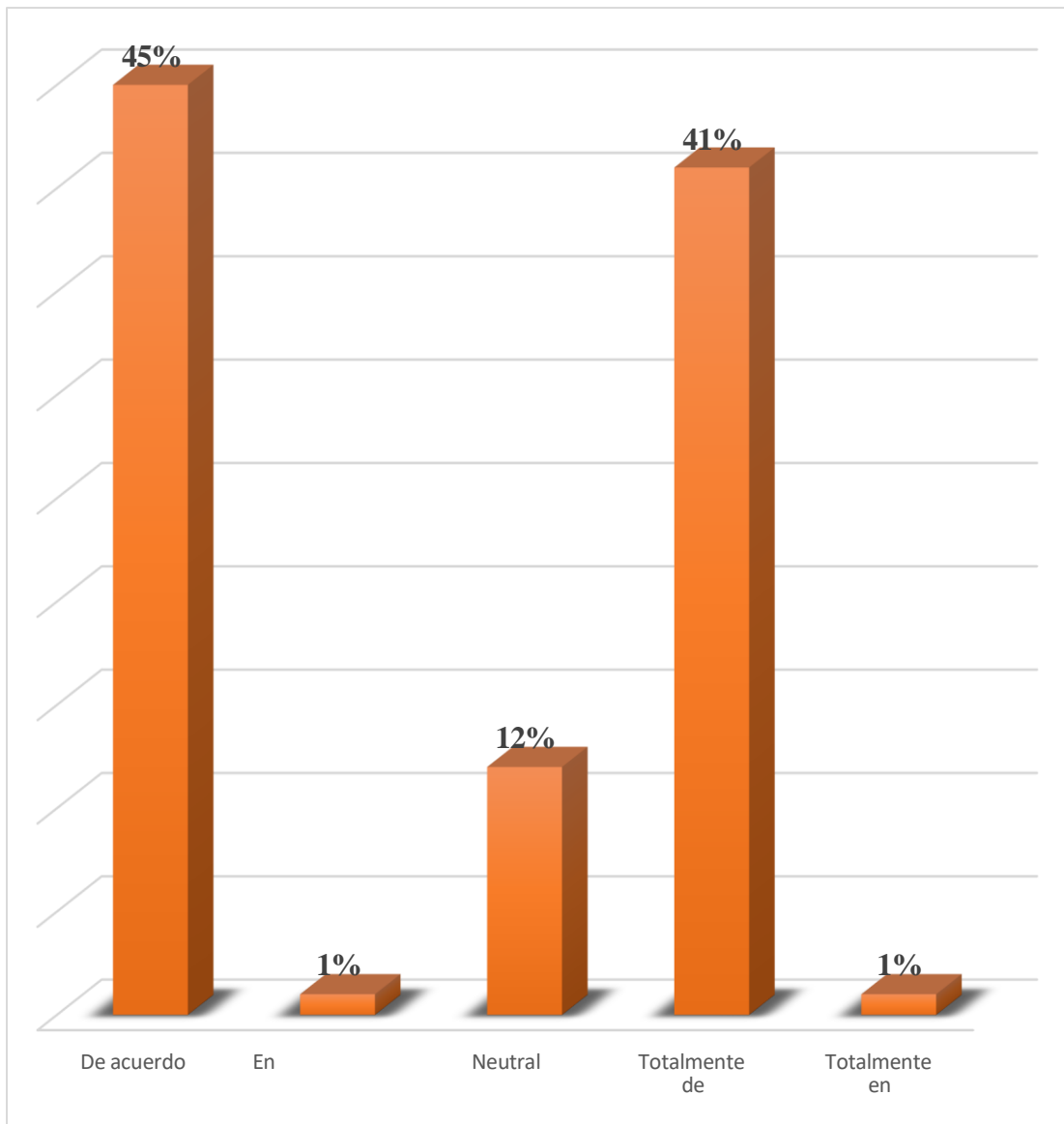


Nota: Sentimiento de seguridad durante el viaje en Taxis “Rey”.

El 45.9 % de los encuestados, el mayor porcentaje, declaró que se sintió seguro durante el viaje en los taxis “Rey”. Un mínimo porcentaje del 2,4 %, respondió que no se sintió seguro.

**Figura 18**

*Satisfacción de los usuarios con el servicio la cooperativa en Taxis “Rey”. Quevedo, 2025.  
Porcentajes*

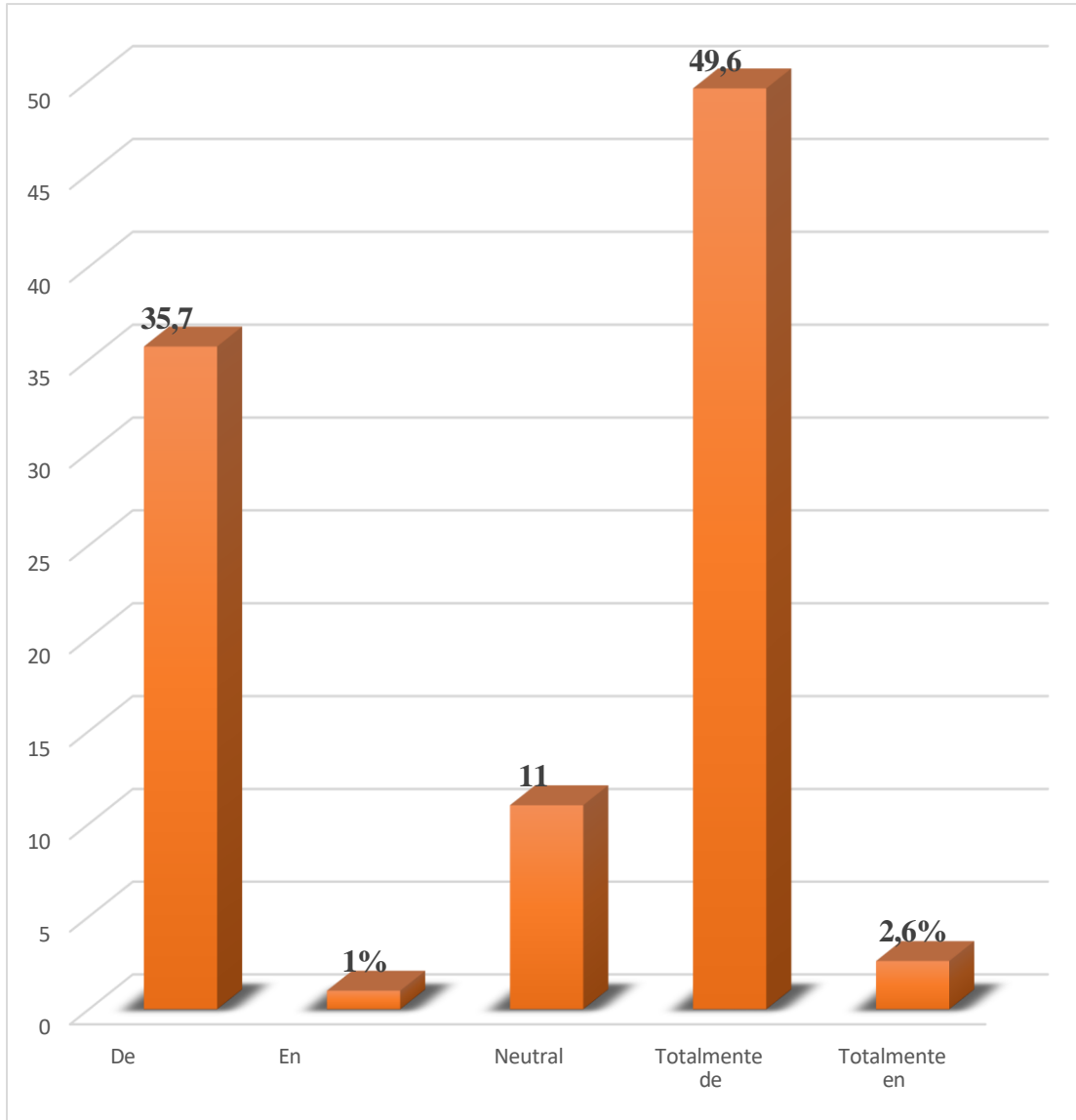


Nota: Satisfacción de los usuarios con el servicio la cooperativa en Taxis “Rey”.

De acuerdo con las declaraciones de los encuestado, el 45.0 %, el mayor porcentaje, declaró que está satisfecho con el servicio de la cooperativa de taxis “Rey”. Un mínimo porcentaje del 1,0 %, respondió que no está satisfecho.

**Figura 19**

*Intención de recomendar esta cooperativa de taxis “Rey” a amigos y familiares. Quevedo, 2025. Porcentajes*

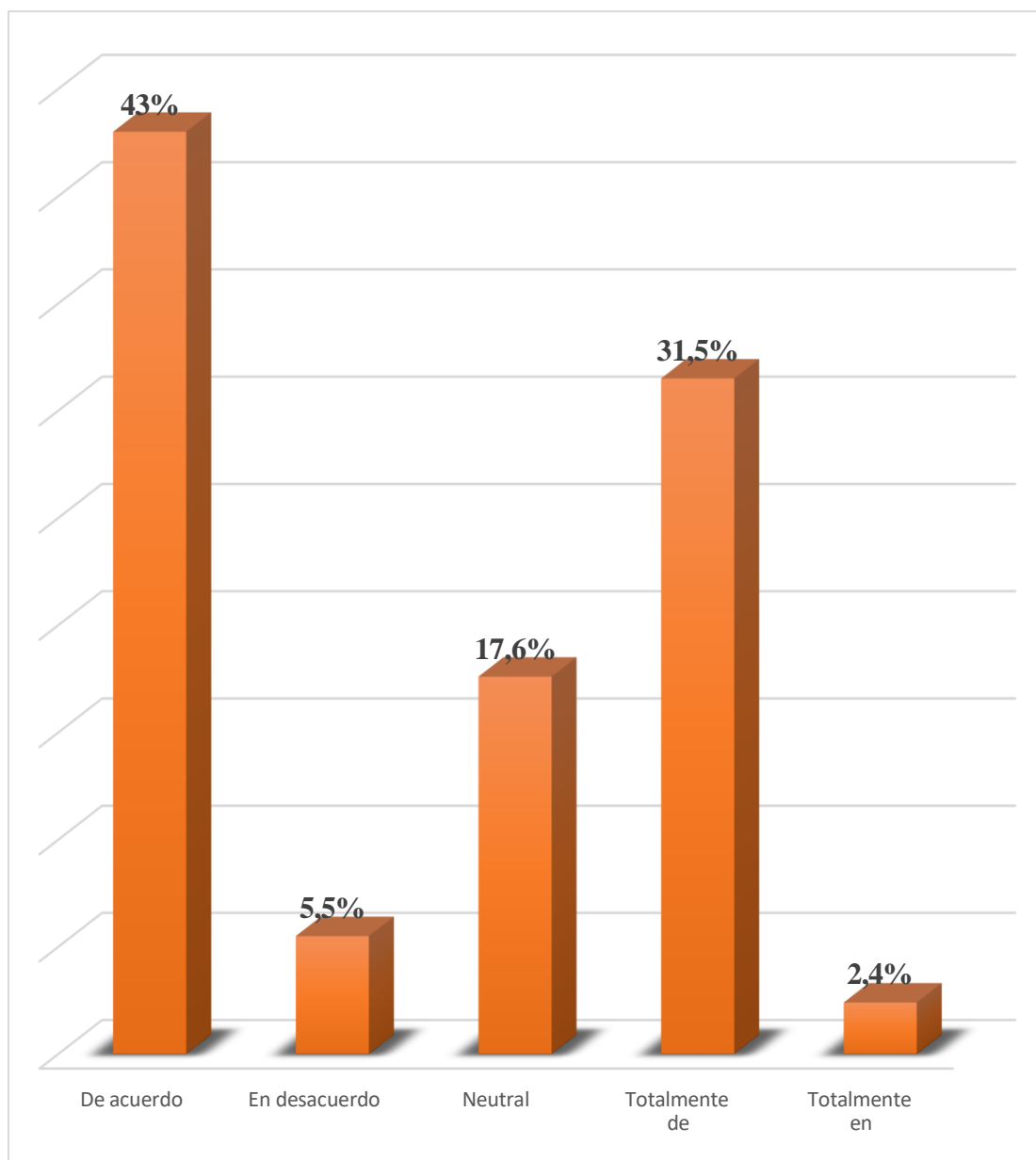


Nota: Intención de recomendar esta cooperativa de taxis “Rey” a amigos y familiares.

De acuerdo con las declaraciones de los encuestado, el 49,6 %, declaró que tiene la intención de recomendar esta cooperativa de taxis “Rey” a amigos y familiares.

**Figura 20**

*Percepción acerca de si el precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido de la cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentaje*

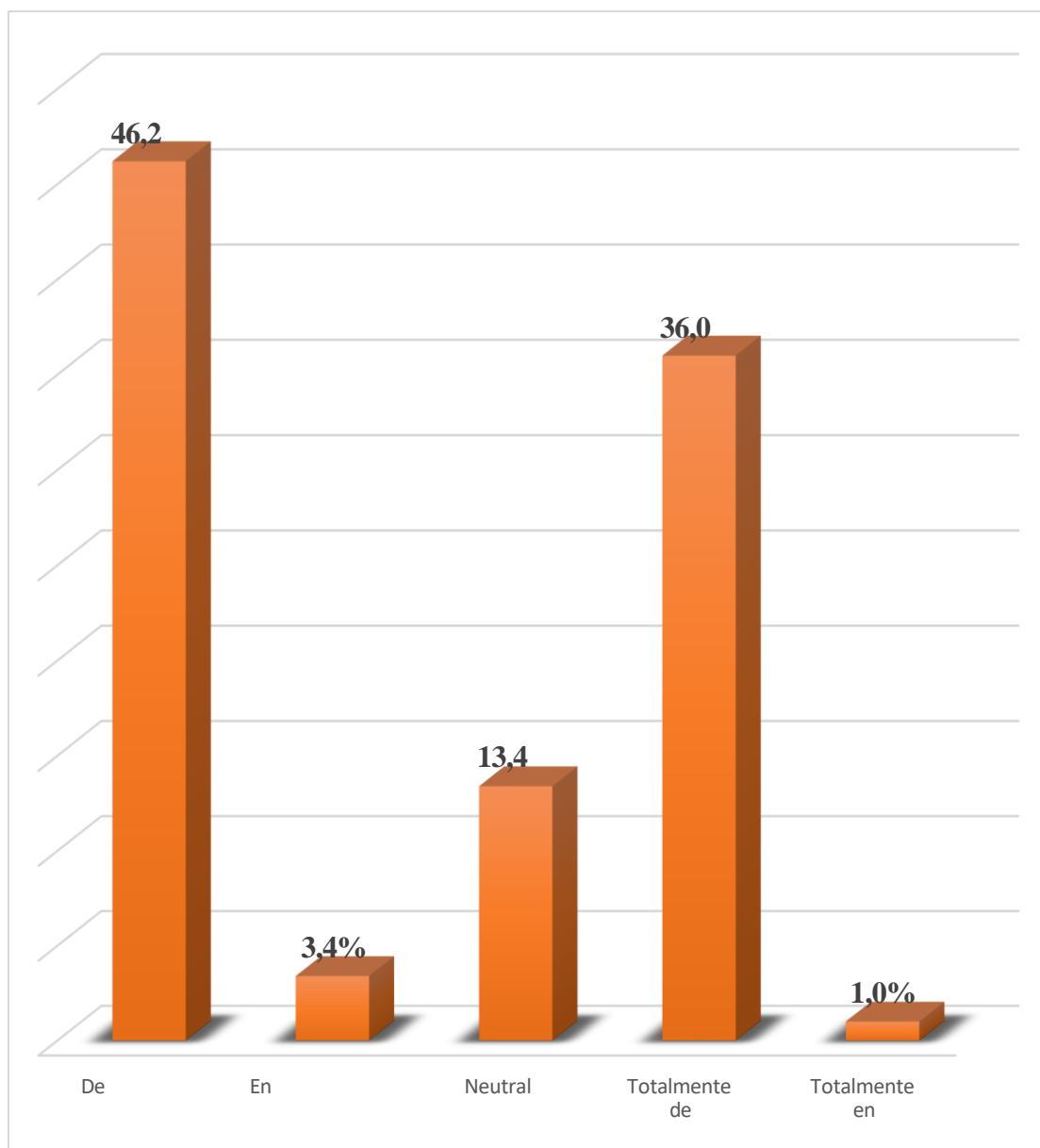


Nota: Percepción acerca de si el precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido de la cooperativa de taxis “Rey”.

El 43,0 %, de los encuestado declaró que percibe como justo y acorde al servicio recibido el precio del viaje de la cooperativa de taxis “Rey”.

**Figura 21**

*Percepción acerca de si la cooperativa de taxis “Rey” cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi. Quevedo, 2025. Porcentajes*

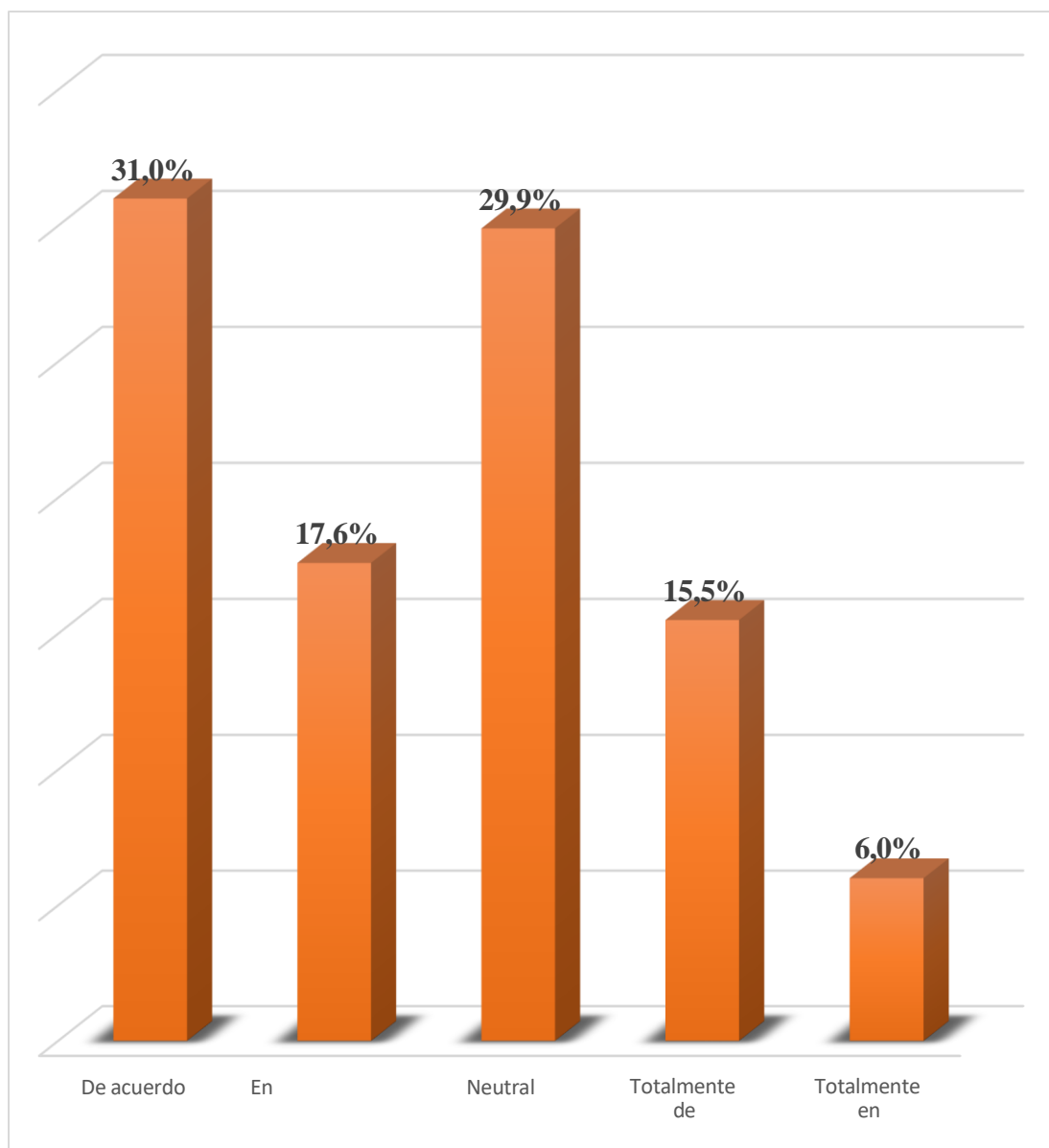


Nota: Percepción acerca de si el precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido de la cooperativa de taxis “Rey”.

El 46,2 %, de los encuestado declaró que la cooperativa de taxis “Rey” cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi.

**Figura 22**

*Percepción acerca de si los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

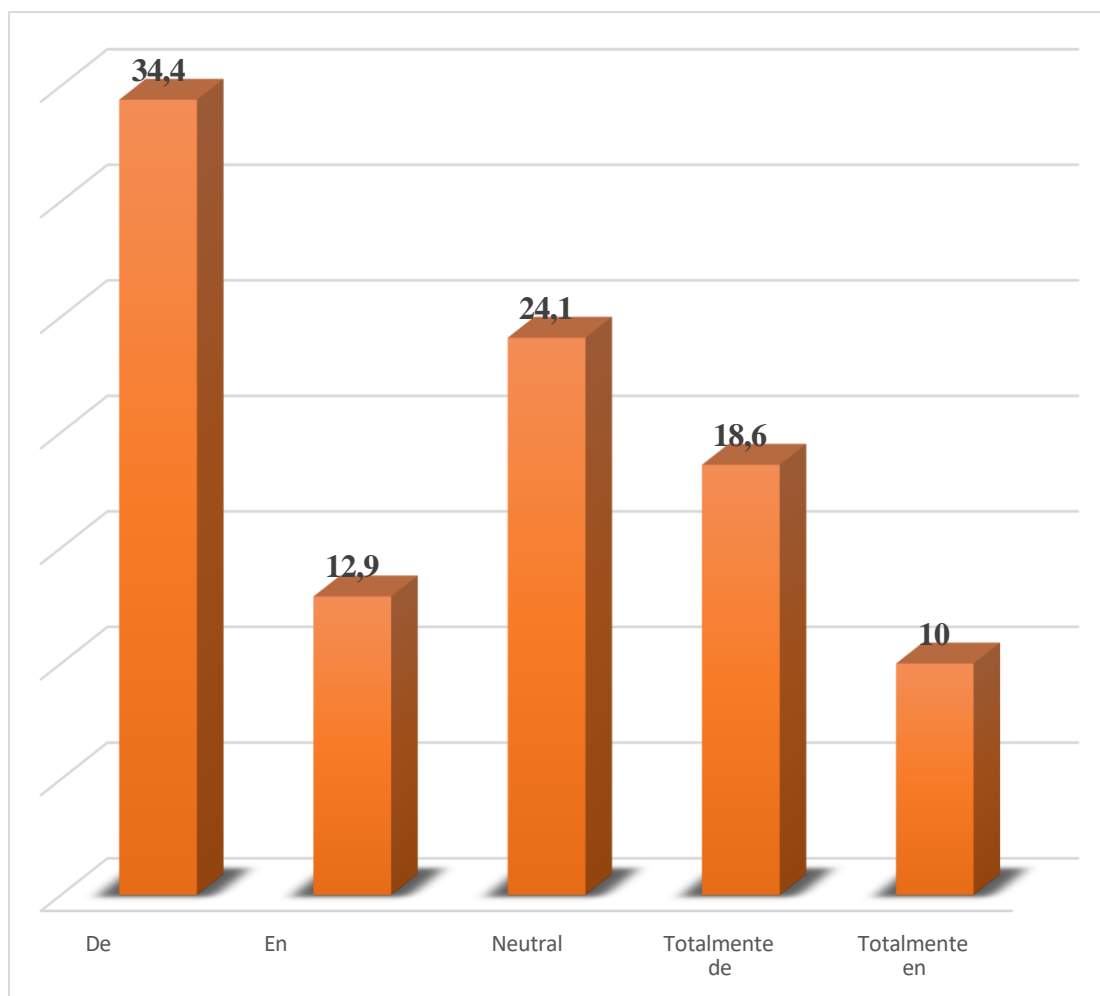


Nota: Percepción acerca de si los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa de taxis “Rey”.

Según el 31,0 %, de los encuestados considera que los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa de taxis “Rey”.

**Figura 23**

*Uso de alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

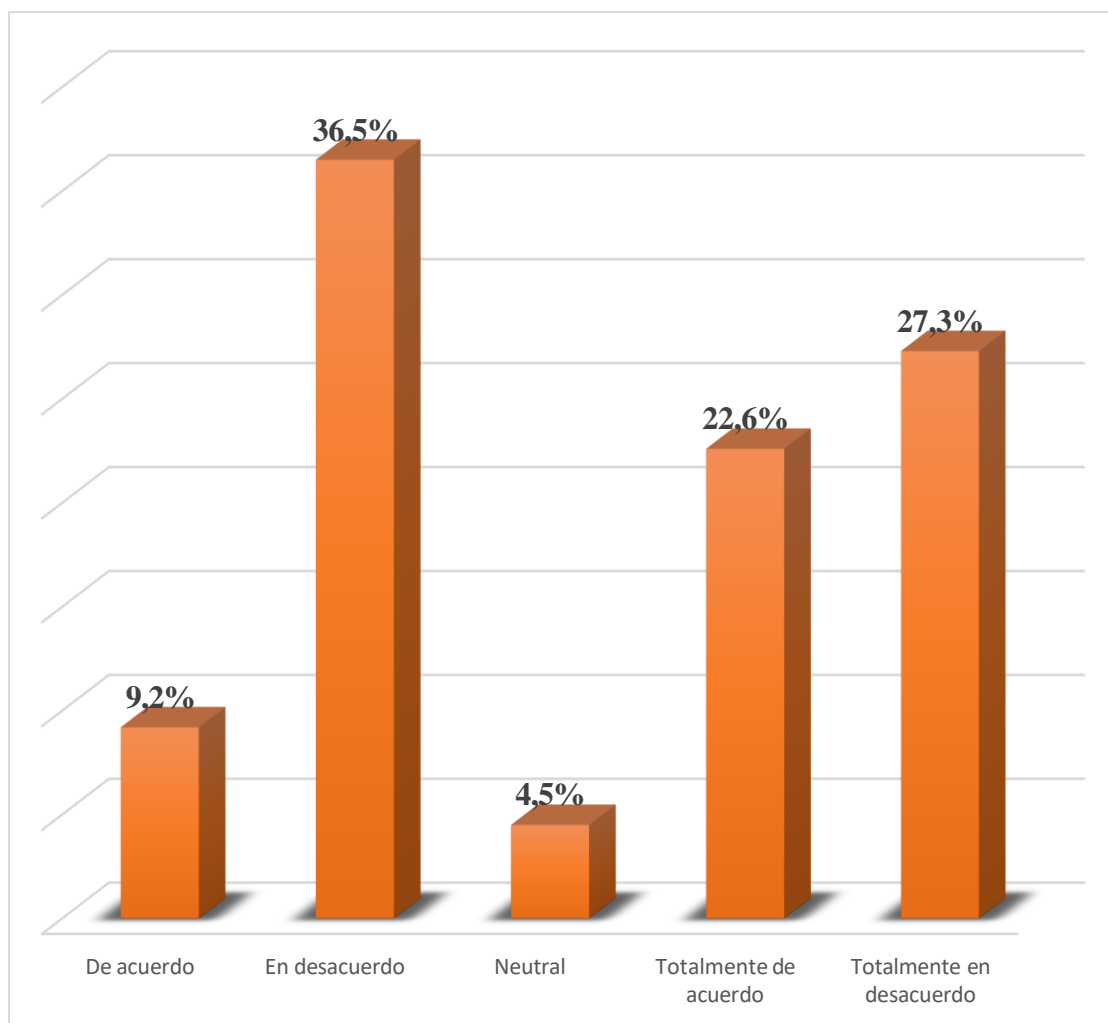


Nota: Uso de alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa de taxis “Rey”.

El 47,0 %, de los encuestados (en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y neutral) declaró que no usó alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa de taxis “Rey”.

**Figura 24**

*Consideración acerca de que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio de taxis “Rey”. Quevedo, 2025. Porcentajes*

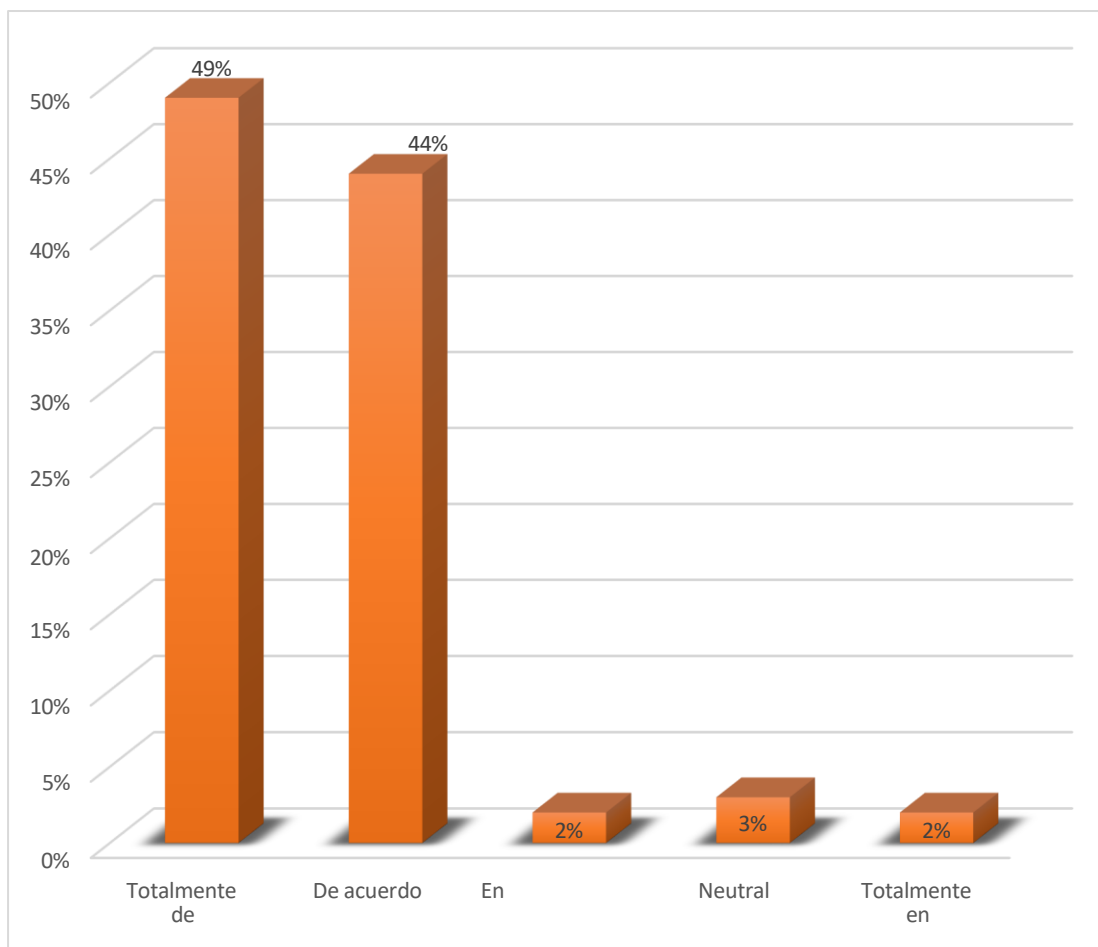


Nota: Consideración acerca de que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio de taxis “Rey”.

El 63,8 %, de los encuestados (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) declaró que la cooperativa de taxis” Rey” no aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio

### Figura 25

Consideración de sí a más satisfacción con el servicio más uso de taxis “Rey”. Quevedo, 2025.  
Porcentajes



Nota: Consideración de sí a más satisfacción con el servicio más uso de taxis “Rey”

De acuerdo con las declaraciones de los encuestados, el 93 % (49% totalmente de acuerdo más el 44% de acuerdo), considera que a más satisfacción con el servicio de taxis “Rey”, más usaría el servicio. Esto implica que, a más satisfacción de los clientes, más ingresos tendrán las unidades y, por consiguiente, la cooperativa, lo que se traducirá en más rentabilidad. De esta manera se evidencia que existe una relación directa entre la satisfacción con el servicio y la rentabilidad de la cooperativa de taxis.

#### **4.2.1 Discusión objetivo 2**

El 30.7 % de los encuestados con mayor frecuencia tiene edades que fluctúan entre 40 y 49 años. El sexo de los encuestados con mayor porcentaje es el de las mujeres (50.9 %). La zona de residencia de los encuestados que más usan los servicios de los taxis con mayor frecuencia es la de El Guayacán.

El 30.4 % de los encuestados declaró que siempre usa los servicios de los taxis de la Cooperativa Rey. El mayor porcentaje de los encuestados, 37.8 %, considera que los taxis de la Cooperativa Rey están limpios y en buen estado. El 42.8 %, el mayor porcentaje, declaró que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje en los taxis “Rey”. El 45.9 % de los encuestados, el mayor porcentaje, declaró que se sintió seguro durante el viaje en los taxis “Rey”. Se puede afirmar que la calidad del servicio es moderada.

Estos hallazgos difieren considerablemente con lo que se encontró en la investigación de Argothy y otros (2024) en su investigación titulada “Transporte público en Ecuador: evaluación de dinámica, seguridad y acceso al servicio de taxis”. Quienes afirman que “El servicio es susceptible a mejoras, especialmente en la confiabilidad del servicio, esto es: precio, tiempo de traslado, y, disponibilidad del servicio tanto en el horario como en la distancia.

Por otro lado, ésta es la dimensión que tiene más importancia tanto para los técnicos como para los usuarios, ya que involucra la prestación del servicio en sí; en cuanto a la socialización y responsabilidad, deben mejorarse a través de la educación dirigida a

los taxistas y a los usuarios, creando conciencia de la importancia de la calidad del servicio.”

Por su parte, Merchán (2024), en su investigación “La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad”, afirma que “el análisis de los datos también mostró que la mayoría de los clientes señalaron problemas recurrentes como la falta de puntualidad y la limpieza inadecuada de los vehículos. Esta falta de incumplimiento a las normas no da un buen resultado.”

De acuerdo con las declaraciones de los encuestado, el 45.0 %, el mayor porcentaje, declaró que está satisfecho con el servicio de la cooperativa de taxis “Rey”. El 49,6 %, declaró que tiene la intención de recomendar esta cooperativa de taxis “Rey” a amigos y familiares. El 43,0 %, de los encuestado declaró que percibe como justo y acorde al servicio recibido el precio del viaje de la cooperativa de taxis “Rey”. El 46,2 %, de los encuestado declaró que la cooperativa de taxis “Rey” cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi. Según el 31,0 % de los encuestados, los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa de taxis “Rey”.

En contraposición a lo encontrado aquí, el citado Merchán, S. (2024), en la misma investigación señalada, “La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad”, afirma que “los resultados obtenidos a través de las encuestas revelaron que un alto porcentaje de los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio proporcionado por la cooperativa de transporte.”

En lo referente a la intención de recomendar esta cooperativa de taxis, lo encontrado difiere de la conclusión de García y Zambrano (2024) en su investigación: “Cultura

organizacional y calidad del servicio al cliente de la cooperativa de taxis Dávila Córdova de la ciudad de Chone (2024), quienes sostienen: “Problemas como la falta de comunicación han provocado un impacto negativo en la calidad del servicio ofertado al cliente, han creado una brecha entre la visión cultural deseada y su aplicación real, afectando negativamente la experiencia del cliente, lo que no permite que se recomiende la excelencia del servicio y disminuye la rentabilidad”.

Sin duda, este no es el caso de la cooperativa de taxis “Rey”. La satisfacción de su servicio incide directamente sobre sus ventas y estas sobre la rentabilidad. Mientras más alta sea la calidad del servicio, mayores serán sus ingresos y, por tanto, su rentabilidad.

Por otra parte, el 47,0 %, de los encuestados (en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y neutral) declaró que no usó alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa de taxis “Rey”. El 63,8 %, de los encuestados (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) considera que la cooperativa de taxis” Rey” no aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio.

La importancia de este aspecto tiene asidero en lo encontrado por Santana (2025), en su investigación “Aplicación móvil para gestionar el transporte de unidades de taxis de la cooperativa 8 de enero” en la que concluye así: “La aplicación móvil diseñada es una herramienta estratégica que va a permitir una gestión de operación interna y externa más ágil, promoviendo la eficiencia, la accesibilidad, la satisfacción del usuario y la adopción de soluciones modernas adaptadas a las demandas del mercado actual para la cooperativa de taxis 8 de enero.”

### 4.3. Identificación de los indicadores de rendimiento económico que miden la rentabilidad de la gestión actual de la cooperativa

Bajo las circunstancias administrativas y de mercado descritas en los objetivos anteriores, se realiza el análisis vertical de los estados financieros, proporcionados por el gerente de la cooperativa, con la intención de determinar la rentabilidad.

#### 4.3.1 Situación financiera

**Tabla 3**

*Balance financiero de la Cooperativa de taxis "Rey". Del 1 enero al 31 de diciembre del 2024.*

#### ACTIVO

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
<b>Caja</b>	0
<b>Bancos</b>	1228,06
<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>Caja de Ahorro 2023</b>	29175
<b>Administración 2023</b>	430,08
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>30833,14</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>Propiedad planta y equipos</b>	81528,43
<b>Terrenos</b>	13000
<b>Cuerpo de Bóveda</b>	8910
<b>(Deprec. Acum - cuerpo bóveda)</b>	-4711,01
<b>Muebles y Enseres</b>	6338,72

<b>(Deprec. Acum - muebles y enseres)</b>	-2613,15
<b>Equipo de Oficina</b>	6456,49
<b>(Deprec. Acum - equipos de oficina)</b>	-1521,52
<b>Equipo de Computo</b>	5158,2
<b>(Deprec. Acum - equipos de cómputo)</b>	-2569
<b>Edificaciones</b>	41665,02
<b>(Deprec. Acum - edificaciones)</b>	-10165,02
<b>Total de depreciación</b>	-21579,7
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>59949,73</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>90781,87</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	
<b>IESS</b>	100
<b>Internet</b>	40,38
<b>Décimo Cuarto</b>	376,25
<b>Décimo tercero</b>	39,51
<b>Mantenimiento computo</b>	150
<b>Energía</b>	200
<b>Agua</b>	2
<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b>908,14</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>Total Pasivo Corriente</b>	0

<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>908,14</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
<b>Patrimonio Neto</b>	59948,73
<b>Reservas de Fondos de Inversiones 2023</b>	29175
<b>Reinversión Anterior 2023</b>	750
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>90781,87</b>

*Nota. Fuente: Cooperativa de taxis "Rey"*

Este estado Financiero es el que presentó la empresa, relativo al periodo del 1 enero al 31 de diciembre del 2024. Sirvió de base para los análisis del balance financiero horizontal y balance financiero vertical de la actividad económica y financiera de la cooperativa.

#### **4.3.2. Análisis vertical**

##### **Tabla 4**

*Análisis vertical del Balance financiero de la Cooperativa de taxis "Rey". Del 1 enero al 31 de diciembre del 2023.*

##### **ANALISIS VERTICAL**

<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>Caja</b>	0,00	
<b>Bancos</b>	1228,06	1,4%
<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>		
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		
<b>Caja de Ahorro 2023</b>	29175	32%
<b>Administración 2023</b>	430,08	0,5%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>30833,14</b>	<b>34%</b>

<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>Propiedad planta y equipos</b>	81528,43	90%
<b>Terrenos</b>	13000,00	14%
<b>Cuerpo de Bóveda</b>	8910,00	10%
<b>(Deprec. Acum - cuerpo bóveda)</b>	-4711,01	-5%
<b>Muebles y Enseres</b>	6338,72	7%
<b>(Deprec. Acum - muebles y enseres)</b>	-2613,15	-3%
<b>Equipo de Oficina</b>	6456,49	7%
<b>(Deprec. Acum - equipos de oficina)</b>	-1521,52	-2%
<b>Equipo de Computo</b>	5158,20	6%
<b>(Deprec. Acum - equipos de cómputo)</b>	-2569	-3%
<b>Edificaciones</b>	41665,02	46%
<b>(Deprec. Acum - edificaciones)</b>	-10165,02	-11%
<b>Total de depreciación</b>	-21579,70	-24%
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>59949,73</b>	<b>66%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>90781,87</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		
<b>IESS</b>	100,00	0,1%
<b>Internet</b>	40,38	0,0%
<b>Décimo Cuarto</b>	376,25	0,4%

<b>Décimo tercero</b>	39,51	0,0%
<b>Mantenimiento computo</b>	150,00	0,2%
<b>Energía</b>	200,00	0,2%
<b>Agua</b>	2,00	0,0%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>908,14</b>	1,0%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>Total Pasivo Corriente</b>	0,00	0%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>908,14</b>	1,0%
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Patrimonio Neto</b>	59948,73	<b>66,0%</b>
<b>Reservas de Fondos de Inversiones</b>	29175,00	<b>32,1%</b>
<b>2023</b>		
<b>Reinversión Anterior 2023</b>	750,00	0,8%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>90781,87</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente: Cooperativa de taxis "Rey"*

Los activos corrientes representan un 34 %, mientras que los activos no corrientes o fijos constituyen un 66 %. El peso porcentual de la propiedad y planta y equipos, los terrenos y los edificios representan el 75,50 % en la composición de los activos no circulantes o fijos. Los pasivos corrientes representan el 100% de ellos, puesto que la cooperativa no tiene pasivos de largo plazo o no circulante. El patrimonio neto tiene una participación de 33,20%. Las reservas de fondos de Inversiones 2024 y la reinversión anterior 2024 alcanzan el 16,6 %, valor que representa un bajo nivel de inversión.

### 4.3.3. Análisis horizontal

**Tabla 5**

*Análisis horizontal del Balance financiero de la Cooperativa de taxis “Rey”. Estados financieros 2023 y 2024.*

	Año 2023	Año 2024	ANALISIS HORIZONTAL	
			ABSOLUTA	RELATI V A
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Caja	0,00	0,00	0,00	0%
Bancos	1228,06	1107,39	\$ -120,67	-10%
<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>				
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>				
Caja de Ahorro	29175,01	11062,54	\$ -18.112,47	-62%
Fondo Administración	430,07	8246,68	\$ 7.816,61	1818%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>30833,14</b>	<b>20416,61</b>	<b>\$ -10.416,53</b>	<b>-34%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Propiedad planta y equipos	81528,43	82238,43	\$ 710,00	1%
Terrenos	13000,00	13000,00	\$ -	0%
Cuerpo de Bóveda	8910,00	8910,00	\$ -	0%
(Deprec. Acum - cuerpo bóveda)	-4711,01	-4104,50	\$ 606,51	-13%
Muebles y Enseres	6338,72	6338,72	\$ -	0%
(Deprec. Acum - muebles y enseres)	-2613,15	-2113,11	\$ 500,04	-19%
Equipo de Oficina	6456,49	6456,49	\$ -	0%
(Deprec. Acum - equipos de oficina)	-1521,52	-1228,36	\$ 293,16	-19%
Equipo de Computo	5158,20	5868,20	\$ 710,00	14%
(Deprec. Acum - equipos de cómputo)	-2569,00	-2129,00	\$ 440,00	-17%
Edificaciones	41665,02	41665,02	\$ -	0%
(Deprec. Acum - edificaciones)	-10165,02	-10165,02	\$ -	0%
<b>Total depreciación</b>	<b>-21579,7</b>	<b>19799,39</b>	<b>\$ 41.379,09</b>	<b>-192%</b>
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>59949,73</b>	<b>62498,44</b>	<b>\$ 2.548,71</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>90781,87</b>	<b>82915,05</b>	<b>\$ -7.866,82</b>	<b>-9%</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>				
IESS	100,00	191,91	\$ 91,91	92%

<b>Internet</b>	40,38	41,66	\$ 1,28	3%
<b>Décimo Cuarto</b>	376,25	390,80	\$ 14,55	4%
<b>Décimo tercero</b>	39,51	39,08	\$ -0,43	-1%
<b>Mantenimiento computo</b>	150,00	150,00	\$ -	0%
<b>Energía</b>	200,00	296,00	\$ 96,00	48%
<b>Agua</b>	2,00	4,00	\$ 2,00	100%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>908,14</b>	<b>1113,45</b>	<b>\$ 205,31</b>	<b>23%</b>
<b>pasivo no corriente</b>				
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>908,14</b>	<b>1113,45</b>	<b>\$ 205,31</b>	<b>23%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>Patrimonio Neto</b>	59948,73	63439,10	\$ 3.490,37	6%
<b>Reservas de Fondos de Inversiones 2023</b>	29175,00	10987,50	\$ -18.187,50	-62%
<b>Reinversión Anterior 2023</b>	750,00	7375,00	\$ 6.625,00	883%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>89873,73</b>	<b>81801,6</b>	<b>\$ -8.072,13</b>	<b>-9%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>90781,87</b>	<b>82915,05</b>	<b>\$ -7.866,82</b>	<b>-9%</b>

*Nota. Fuente: Cooperativa de taxis "Rey"*

El análisis horizontal de los estados financieros de la Cooperativa de taxis "Rey, comparativo de 2 períodos, muestra que, respecto de los activos, el disponible tuvo un decremento del 10 %. El activo corriente total, a su vez, evidenció un decremento del 34 %. Esto pudo deberse al incremento significativo del fondo de administración que alcanzó el 1818 %. En cuanto al activo no corriente, se comprobó también un decremento del 9%, lo que significa un menor peso de los activos frente al año anterior.

Respecto de los pasivos, estos se incrementaron en un 23%, resaltándose los pasivos corrientes que se incrementaron en las deudas con el IESS en un 92%, los gastos en energía en un 48% y en el agua en un 100%.

De manera similar, los rubros del patrimonio mostraron un decremento del 9%, lo que evidencia una situación patrimonial menor que el año anterior, particularmente en el rubro Reservas de Fondos de Inversiones que decreció en un 62%. No obstante, el patrimonio neto se incrementó en un 6% al igual que la reinversión del año anterior que aumentó significativamente en un 883%.

#### 4.3.4. Análisis de la rentabilidad

**Tabla 6**

*Estado de resultados de la Cooperativa de taxis "Rey". Del 1 enero al 31 de diciembre del 2024.*

#### **INGRESOS**

Cuota de administración	17.682,72
Ayuda Social	7.627,00
Ayuda Unión	2.484,00
Multa deporte	2.050,00
Multa Asamblea	700,00
Federación	-
Multa Aniversario	
Multa Sepelio	
Multa Revisión Vehicular C. Vigilancia	355,04
Administración 2023	-
Caja de Ahorro 2023	34.625,00
Caja de Ahorro 2024	500,00
Caja de Ahorro 2023	
Cuerpo de Bóveda	164,38
Nota de Crédito Cacpeco	30.000,24
Inversión en Pólizas	2.355,00
Unión	4,00
Solicitud a todo tramite	135,00
Devolución arreglo motor de puerta	3.358,19

Cruce de Cuentas (BANCOS)	18,64
Devolución de aniversario	-
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 102.059,21</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 102.059,21</b>
<b>GASTOS</b>	
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	
Sueldos y Salarios	2.312,83
Beneficios Sociales	2.051,53
Aporte a la Seguridad Social IESS	-
Honorarios Profesionales	-
Gastos Alimentación, Movilización y Uniforme	-
Pago de Dietas	-
Dietas de los miembros de Administración	-
Mantenimiento y Reparaciones	-
Suministros y Materiales	-
Transporte	-
Impuestos contribuciones y Otros	-
Servicios Públicos	-
Gastos de Gestión	-
Gastos de Instalaciones	-
Gastos Financieros	-
Servicio Social	-

Otros gastos	-
otros servicios	-
Varios	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 4.364,36</b>
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>\$ 4.364,36</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 97.694,85</b>
(-) Repartición Caja de Ahorros 2023	<b>\$ 72.090,06</b>
(-) Reserva de Fondos de Inversiones	
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 25604,79</b>

*Nota. Fuente: Cooperativa de taxis "Rey"*

ROA (Rentabilidad del Activo) = (ganancias netas / total de activos) x 100

$$ROA = 25604,79 / 90781,87 \times 100$$

$$ROA = 28,20 \%$$

En cuanto a la rentabilidad del Activo el resultado, que es mayor al 5%, muestra que la cooperativa es rentable.

ROE (Retorno de las acciones) = Utilidad neta/patrimonio propio

$$ROE = 25604,79 / 89873,73$$

$$ROE = 28,48 \%$$

La rentabilidad del capital, es decir, el rendimiento que obtienen los accionistas de la cooperativa es de 28,48 %. Un rendimiento aceptable, si se considera que la tasa pasiva del sector bancario nacional ecuatoriano es de 4,28 % anual.

ROI (Retorno de la Inversión) = (ganancias netas /gastos) x 100

ROI= 25604,79/4.364,36x100

ROI= 586,67 %

El Retorno de la Inversión de la cooperativa alcanza un alto nivel: 586,67 %. Muestra que la relación entre los valores de la ganancia y los de los gastos de operación son muy distantes entre sí.

#### **4.3.5. Discusión del objetivo 3**

En cuanto a la composición de los activos, se observa que los activos corrientes representan un 34 %, mientras que los activos no corrientes o fijos constituyen un 66 %. Esta distribución de los activos significa que existe una baja concentración de los activos corrientes, con tendencia a un equilibrio entre estos dos rubros, lo que se demuestra con la pequeña diferencia de los 2 porcentajes de los rubros mencionados. A conclusiones parecidas llega Ticona, N. (2024), en su investigación titulada: “Gestión tributaria y procesos contables en el estudio contable “Soluciones Contables SAC””: “En primer lugar, los activos corrientes representan el 55.19% del total de activos, lo que indica que más de la mitad de los recursos de la empresa están destinados a activos que pueden ser liquidados o convertidos en efectivo en el corto plazo. Dentro de los activos corrientes, la cuenta de materiales auxiliares, suministros y repuestos es la más significativa, representando el 50.14% del total de activos. Esto sugiere que la empresa tiene una considerable inversión

en inventarios que son necesarios para sus operaciones. La Caja y Bancos constituye un 4.41%, mostrando la liquidez disponible para operaciones inmediatas, mientras que otros activos corrientes representan un 0.64%, lo que refleja una pequeña porción del total de activos que está en otras formas de activos corrientes.

Por otro lado, los activos no corrientes constituyen el 44.81% del total de activos. La mayor parte de estos activos está en inmuebles, maquinaria y equipos, que representan un 47.52% antes de considerar la depreciación. Esto indica una significativa inversión en activos fijos, esenciales para las operaciones a largo plazo de la empresa.

Esta baja diferencia puede explicarse por la naturaleza de la empresa que es de producción terciaria y no requiere de grandes activos circulantes para su servucción (producción de servicios de cooperativa) pero si posee activos fijos de gran valor monetario, tal como se evidencia por el alto peso porcentual de la propiedad y planta y equipos, los terrenos y los edificios representas el 75,5 % en la composición de los activos no circulantes o fijos.

Por lo tanto, se puede afirmar que la cooperativa de taxis “Rey” tiene una alta concentración de inversión en los activos fijos. Al respecto el citado Ticona, N. (2024) concuerda que “en conjunto, la estructura de los activos de “SOLUCIONES CONTABLES SAC” muestra un equilibrio entre activos corrientes y no corrientes. La empresa mantiene una buena cantidad de activos líquidos y materiales para sus necesidades operativas inmediatas, al tiempo que posee una considerable inversión en activos fijos que respaldan sus operaciones a largo plazo.”

En lo que respecta a los pasivos y su composición, los pasivos corrientes representan el 100% de ellos, puesto que la cooperativa no tiene pasivos de largo plazo o no circulante, lo que significa una sana política de financiamiento, puesto que los accionistas poseen la totalidad de la cooperativa y no tiene exigibilidades de corto plazo. Esta estructura suele ser adecuada para este tipo de empresas, cooperativas, pues al tener un alto nivel de inversiones fijas, su financiación debe estar compuesta esencialmente por patrimonio y pasivos de largo plazo.

En otro aspecto, no se aprecia un monto sobresaliente en la participación de algunos de los rubros del pasivo o patrimonio. No obstante, en cuanto a la estructura del patrimonio, el patrimonio neto tiene una mayor participación en este rubro: 33,2%. Las reservas de fondos de Inversiones 2023 y la reinversión anterior 2023 alcanzan el 16,6 %, valores que representan un bajo nivel de inversión. Al respecto, Estévez M. (2024) en su “Análisis de los estados contables III: Michelin España Portugal SA.” disiente cuando afirma que: “Dentro del "Patrimonio Neto", los "Fondos Propios", representan prácticamente el 100% del mismo. Se incluyen el "Capital Social" que comprende el capital aportado por los accionistas para respaldar las operaciones y el crecimiento de la compañía, las "Reservas”, que experimenta un crecimiento del peso relativo dentro del “Patrimonio Neto”.

Estos resultados muestran que la relación entre los valores de la ganancia y los de los gastos de operación son muy distantes entre sí. En contraposición, Reyes, D. (2025), en su tesis “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de taxis Stereo Guía del cantón Jipijapa”, afirma que “cabe manifestar que, el inadecuado manejo de los recursos principalmente con relación a los gastos ha llevado a generar márgenes de utilidad negativo, datos respaldados luego del análisis financiero y de la aplicación de



indicadores de rentabilidad. En conclusión, el control interno actual de la cooperativa presenta deficiencias que afectan su rentabilidad, por ello requiere de una evaluación de control interno que permita fortalecer su sistema de control y mejorar el uso de los recursos.”

En cuanto al análisis de la rentabilidad, en lo relativo a la rentabilidad de los activos, el resultado, que es mayor al 5%, muestra que la cooperativa es rentable. Su ROA es de 28,20 %. La rentabilidad del capital, es decir, el rendimiento que obtienen los accionistas de la cooperativa es de 28,48 %. Un rendimiento aceptable, si se considera que la tasa pasiva del sector bancario nacional ecuatoriano es de 4,28 % anual. El Retorno de la Inversión de la cooperativa alcanza un alto nivel: 586,67 %. Muestra que la relación entre los valores de la ganancia y los de los gastos de operación son muy distantes entre sí. Por su parte, Ramírez, A., y Ruiz, P. (2024) en su “Análisis de la rentabilidad en Colegios Peruanos SA. que aplica normas internacionales de información financiera en el periodo 2019-2020, concluye que “En el resultado se apreció que la compañía ha tenido una utilidad negativa para los años 2019 y 2020, donde se obtuvo: ROA negativo (6.72 %), ROE negativo (29.41 %), ROI negativo (106.72 %).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

"Pienso, luego existo"  
René Descartes.

## 5.1 Conclusiones

Se arriban a las siguientes conclusiones:

- ✓ El diagnóstico de la gestión administrativa de la Cooperativa de taxis “Rey” revela una estructura organizativa clara y eficiente, con una comunicación efectiva. Sin embargo, presenta deficiencias en el ámbito del desarrollo profesional, ya que no se ofrecen oportunidades de capacitación a sus miembros. Además, no se realizan análisis financieros frecuentes ni se utilizan los resultados del análisis vertical para decisiones estratégicas, aunque sí se monitorean indicadores básicos de rentabilidad como el margen bruto y operacional.
  
- ✓ En cuanto a la calidad del servicio, los taxis están en buen estado, los conductores son amables y ofrecen seguridad, y los precios son percibidos como justos. No obstante, la cooperativa no aprovecha recursos electrónicos para mejorar la experiencia del cliente. Existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la rentabilidad, lo que sugiere que incrementar la satisfacción podría traducirse en mayores ingresos.
  
- ✓ Desde el punto de inversión, los activos fijos representan el 66% del patrimonio, indicando una fuerte inversión en propiedad, planta y equipo. La cooperativa mantiene una política de financiamiento sólida, con pasivos iguales a los activos, aunque muestra poca disposición a nuevas inversiones. Los indicadores de rentabilidad son altos: un ROA de 28,20%, un retorno sobre el capital del 28,48% y un retorno de inversión muy elevado, de 586,67%, reflejando una gestión financiera eficiente y rentable.

## 5.2 Recomendaciones

Se sugieren a las siguientes recomendaciones:

- ✓ Analizar anualmente la situación de la Cooperativa de Taxis Rey, particularmente, su estructura organizacional, canales de información, los procesos operativos y los mecanismos de toma de decisiones y confrontarlos con las conclusiones de esta investigación.
  
- ✓ Efectuar encuestas periódicas anuales al mercado para establecer el desempeño de los socios/conductores, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, el nivel de satisfacción de los pasajeros, la utilización de los recursos tecnológicos de comunicación disponibles y su incidencia sobre la rentabilidad de la cooperativa.
  
- ✓ Realizar análisis verticales y horizontales frecuentes sobre los estados financieros de la cooperativa, con el propósito de evaluar los indicadores de rendimiento financiero que miden la rentabilidad de la gestión de la cooperativa, en el tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anilema, M. (2023). Estrategias administrativas y financieras para la toma de Decisiones en organizaciones sin fines de lucro. PUCE, Ambato.

Araya-Pizarro, S. (2020). Astroturismo como alternativa estratégica de dinamización territorial: el caso de la Región Estrella de Chile. *Economía y Sociedad*, 25(58), 17-34. Argothy, A., Andrade, C., Bernal, J., & Donoso, K. (2024). Transporte público en Ecuador: evaluación de dinámica, seguridad y acceso al servicio de taxis. territorios, (50).

Avendaño Ruiz, B. D., Sierra López, O. A., & Cabezas Mora, W. F. (2023). Competitividad de las empresas exportadoras de flores cortadas desde Colombia en el mercado de Estados Unidos de América, 2000-2019. *Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 24(2).

Baque-Sánchez, E. R., & Hidalgo-Pazmiño, G. E. (2023). Gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa montecuatorhats del cantón Montecristi. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 7(12), 59-81.

Beltrán, H. (2022). *Comunicación organizacional y liderazgo en los socios de la cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder del cantón La Libertad* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022).

Benavides Buriticá, P. Y. (2024). Diseño de una propuesta de mejora en el área administrativa de la empresa ZTE Colombia SAS.

Bermeo, S. R. L., & Párraga, D. M. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-272.

Buitrago, C. A. F. G., Cagua, M. M., & Barón, S. G. M. (2022). Modelo de integración de los principios de responsabilidad social (ISO 26000: 2010), de la gestión de la calidad (ISO 9001: 2015) y empresas familiarmente responsables (EFR 1000-1) en grandes y medianas organizaciones. *Episteme. Revista de Estudios Socio territoriales*, 14(2), 92-111.

Caldas Lima, J. A., Angarita Ruiz, C. A., & Quitora Suarez, J. C. (2024). Análisis financiero y marketing para la optimización de la estrategia empresarial.

Camacho, H. y Fernández, R. (2017). Sistemas de información empresarial. Evolución histórica y actualidad. *Universidad &Ciencia*, 7(1), 87 –102. Recuperado de <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/577/838>Carmona, M. y Domínguez, S. (2013).

Celis, D. H., Jacobe, F. G. I., Sandoval, M., & Vallejos, J. P. H. C. (2022). Contabilidad financiera y toma de decisiones empresariales. *TecnoHumanismo*, 2(3), 1-16.

Cevallos, D. M., & Mendoza, L. V. (2022). Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de una Cooperativa de Transporte de Pasajeros. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 191-206.

Chacón, D. M. A., & Córdova, J. F. D. (2023). NIC 2 y la razonabilidad de los estados financieros en las PYMES. Caso: Alimentos Alibalgran Cía. Ltda. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36), 1-28.

Choez, N. (2021). *Estructura organizacional de las cooperativas de transportes en taxis de la cabecera cantonal Santa Elena, provincia Santa Elena, año 2020* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021).

Código de trabajo,(2020). [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)

Constitución-de-la-Republica-del-Ecuador, (2023). <https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/1.- -2.pdf>

Dorado, W. F. N., & Tisalema, J. P. C. (2022). Análisis e interpretación de los Estados Financieros y su incidencia en la toma de decisiones para una Pyme de servicios durante los períodos 2020 y 2021. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 74.

Espinosa, N. (2022). *Contabilidad financiera y gerencial Tomo 1: Conceptos fundamentales* (Vol. 1). Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.

Espinoza, J. R. I., Chinga, R. J., Ijiri, G. C., & Farroñán, E. V. R. (2023). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020-2022: una revisión sistemática. *Avances*, 25(2), 271-291. Estévez Domínguez, M. (2024). Análisis de los estados contables III: Michelin España Portugal SA.

Galbraith, S. (2021). Master of organization design—recognizing patterns from living, breathing organizations. In *The Palgrave Handbook of Organizational Change Thinkers* (pp. 631-650). Cham: Springer International Publishing.

Galvis Díaz, C. E. (2024). Propuesta de una Estructura Organizacional de COPACENTRO, Barrancabermeja en el año 2024.

Galvis, J. F. R., Hernández, Y. G., & Galvis, M. A. R. (2022). Importancia de implementar en las empresas la norma de responsabilidad social ISO 26000. *Revista Faccea*, 12(1).

García, A. y Zambrano, C. (2024). Cultura organizacional y calidad del servicio al cliente de la cooperativa de taxis Dávila Córdova de la ciudad de chone (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

García, E. D. E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825.

García, E. Z. (2023). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Ecoe Ediciones.

García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E. y Paz, A. (2017). Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52), 1-15. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1764>

Gómez, R., & Rodríguez, L. (2019). Comunicación interna y liderazgo en entornos tradicionales. Ediciones Pirámide.

Gonzabay, J. L. C. (2023). Gestión tributaria y proceso administrativo en la cooperativa de taxi “Sultana del Café”. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 16-26.

Guiliany, J. G., de la Hoz, A. P., Morales, C. E. B., & Villarreal, F. (2023). Planeación estratégica para la competitividad de pequeñas y medianas empresas del sector construcción e inmobiliario. *Revista de ciencias sociales*, 29(2), 315-326.

Guillén-Pujadas, M., Gutiérrez-Aragón, Ó., Fondevila-Gascón, J. F., & Vilajoana Alejandro, S. (2023). Perfil de los usuarios del servicio del transporte de pasajeros: taxis y Vehículos de Transporte con Conductor (VTC) en España tras la pandemia del COVID-19. *INNOVA Research Journal*, vol. 8, núm. 2, 2023.

Honorio Tanta, C. C. (2024). Gestión de inventarios y su relación con la liquidez de la ferretería Ahumada Constructor EIRL, Guadalupe, 2022.

Huerta-Estévez, A., & Andrade-Estrada, M. G. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 31(57).

Hurtado, M., Zapuche-Moreno, C. O., & Sánchez-Cruz, M. L. (2021). La gestión financiera para mejorar el funcionamiento de las operaciones financieras en el sector comercio en microempresas. *Directorio CONSEJO*, 23, 57-64.

Jaramillo, S. P., Correa, Y. C., & Jaramillo, N. G. (2021). Examen Financiero en los niveles de liquidez y rentabilidad: Caso Empresa CaodelSur Cia. Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 353-362.

José A. Pizarro en su obra "Análisis Financiero: Herramientas para la Toma de Decisiones" (2022)

Ley orgánica de economía popular y solidaria, (2011).

<https://www.vicepresidencia.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/LeyOrga%C3%A1nica-de-Economi%C3%A1-Popular-y-Solidaria.pdf>

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2008) Asamblea Constituyente del Ecuador.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Ley+org%C3%A1nica+de+transporte+Terrestre%2C+Tr%C3%A1nsito+Y+Seguridad+Vial+&btnG=#d=gs\\_cit&t=1744332634115&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ACHw5g5QK-eEJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ley+org%C3%A1nica+de+transporte+Terrestre%2C+Tr%C3%A1nsito+Y+Seguridad+Vial+&btnG=#d=gs_cit&t=1744332634115&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ACHw5g5QK-eEJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des)

Lizarzaburu Bolaños, E., & Flórez Alata, H. G. (2024). Revisión sistemática de literatura del concepto “organización criminal” mediante el modelo PRISMA. *Revista Criminalidad*, 66(1), 107-127.

Mena Hurtado, M., & Orrego Estrada, A. I. (2023). Percepción sobre la igualdad de género en un grupo de mujeres vinculadas en el gremio de taxistas en la ciudad de Medellín (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Mendoza, P. C., & López, J. A. S. (2023). Algunas reflexiones en torno al concepto de responsabilidad social empresarial. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 7(2), 24-32.

Merchán, (2024). La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo).

Mojica-Avila, E. M., & Contreras-Cáceres, M. E. (2022). La importancia del análisis de los estados financieros. *Reflexiones contables*, 5(2), 17-26.

Molina, A. (2023). Sistemas de análisis y métricas utilizadas por las técnicas basadas en grafos que modelizan estructuras organizacionales. INNOVA UNTREF. *Revista Argentina de Ciencia y Tecnología*.

MORALES MUÑOZ, L. I. D. I. A. (2024). Diagnóstico y atención de necesidades empresariales en el área financiera en empresas de servicios de la región de San Martín Texmelucan.

Morocho Yumi, B. J. (2022). *La gestión financiera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., durante el periodo 2019-2020* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo).

Muñoz, V. E. S., Montero, V. A., Guale, L. N., & Aguilar, C. M. (2023). Responsabilidad social universitaria en instituciones de educación superior de la Provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 419-434.

Naranjo Armijo, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513.

Negro, A. R., Marqués, L. L., Poleo, A. J., & von Feigenblatt, O. F. (2023). La responsabilidad social corporativa, Una revisión histórica alineada a dos teorías que colaboran con el concepto. In *Anales de la Real Academia de Doctores* (Vol. 8, No. 4, pp. 769-783). Real Academia de Doctores de España.

Ortiz, P. J. S., Bravo, V. I. A., Chila, D. M. E., & Mora, A. M. F. (2022). *La ética y los sistemas de mercado frente al constante cambio laboral en la ciudad de Quito* (pp. 74-90). Editorial Grupo AEA.

Patiño Jiménez, P., & Osorio Gaspar, S. (2024). Cooperativas de enseñanza: El caso del Colegio Echeyde.

Paucara, J. C. A., & Flores, C. R. A. (2022). La planificación estratégica y su influencia en la competitividad en el Centro Comercial Bolognesi, Región Tacna, 2019: Strategic planning and its influence on competitiveness in the Bolognesi Shopping Center, Tacna Region. *Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial*, 4(2), 1-26.

Pérez, A., & López, M. (2018). La evolución de la comunicación interna en las organizaciones: de lo analógico a lo digital. Editorial Universitaria.

Ramírez, A. C. F., & Ruiz, M. P. F. (2024). Análisis de la rentabilidad en Colegios Peruanos SA que aplica normas internacionales de información financiera en el periodo 2019-2020. *Economía & Negocios*, 6(1), 104-124.

Ramírez, A. M., Figueroa, O. T., & Lara, J. A. S. (2023). Ética Empresarial y Responsabilidad Social. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 7(5), 6545-6564.

Ramírez, W. A. T., & Soriano, G. L. M. (2023). Incidencia del Factoring en la Rentabilidad de Empresas Comercializadoras de Repuestos para Tractocamiones, Guayaquil-2022. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 7(5), 487-501.

Ramos Mio, M. K. (2020). Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019.

Reglamento a ley orgánica economía popular solidaria, (2018).

[https://www.presidencia.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/04/a2\\_21reg\\_LOEPS\\_mar2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/04/a2_21reg_LOEPS_mar2018.pdf).

Rentería, Y. G. G., Trujillo, V. R. A., & Silvera, O. S. S. (2023). Análisis horizontal y vertical a los estados financieros para la toma de decisiones en empresas de servicios— caso: empresa de transportes Bella Esperanza EIRL-2023. *Divulgación Científica de Investigación y Emprendimiento*, (1), 41-41.

Reyes Choez, D. A. (2025). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de taxis Stereo Guía del cantón jipijapa, 2022 (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

Rivas, L. (2024). Intertextualidad del discurso en el desarrollo de la teoría sobre administración científica. *Revista científica FCES*, (6).

Rodríguez, X. E. S., Choez, J. M. P., & González, M. C. S. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294.

Rojas, F. S., Sánchez, V. O., & Díaz, E. S. (2022). Ética en los negocios y responsabilidad social empresarial: un análisis de gestión administrativa del sector comercial. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6), 275-289.

Rojas, I. A. C., Manihuari, L. E. M., Peña, S. A. F., & Carazas, R. R. (2022). La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario. *Revista Colon ciencias, tecnología y negocios*, 9(2), 32-48.

Santana, C. (2025). Aplicación móvil para gestionar el transporte de unidades de taxis de la cooperativa 8 de enero (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum).

Sarango, A. F. H., Guerrero, M. N. C., Solís, O. P. L., Naranjo, C. E. M., & Ramos, K. E. M. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: Herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones: Financial ratios of liquidity and activity: tools for business management and decision making. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2405-2418.

Sebastián, M. P., Larramendy, E. E., & Neira, G. (2024). Utilidad de la información en contextos inflacionarios: Análisis doctrinario y normativo. In *XLV Jornadas Universitarias de Contabilidad (JUC)*(Universidad Nacional de La Matanza, 6, 7 y 8 de noviembre de 2024).

Seijo, C., & Torres, C. (2023). Ética empresarial: Un eslabón fundamental basado en la toma de decisiones prospectivas. *REVISTA CIENTIFICA GLOBAL NEGOTIUM*, 6(1), 6-18.

Suárez, G. C. C. (2023). El papel de la ética en la toma de decisiones empresariales. *Nexus Research Journal*, 2(1), 25-34.

Ticona Chino, N. (2024). Gestión tributaria y procesos contables en el estudio contable “Soluciones Contables SAC” El Collao, 2023.

Valencia, D. C., Jiménez, E. J. S., & Osorio, M. C. Á. (2023). Análisis bibliométrico de la relación entre la responsabilidad empresarial y el desempeño financiero. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (68), 188-216.

Vélez, L. F. C., Herrera, J., & Pilla, K. (2024). La sostenibilidad de las entidades financieras en base a la conducta ética empresarial: caso de estudio la ciudad de Santo Domingo. *Dominio de las Ciencias*, 10(3), 1187-1201.

Villegas, F. M. F., Lizárraga, F. D. L. C. S., Osuna, L. A. V., & Bazua, X. R. (2022). Hipocresía corporativa: un concepto poco nombrado de la responsabilidad social empresarial. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(2), 397-409.

Vinelli, I. P. H., & Beltrán, A. R. P. (2023). Ética empresarial: la ejecución de protección de la propiedad intelectual, la información corporativa. *RECIMUNDO*, 7(3), 164-177.

Yoza, A. (2022). Control interno de la situación financiera de la cooperativa de taxis “Stereo Guía” del cantón Jipijapa.

Zúñiga-Rodríguez, A. J. (2023). La importancia de la responsabilidad social en la rentabilidad de las empresas regiomontanas que cotizan en la BMV. *Vinculatégica EFAN*, 9(2), 52-69.

## ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio (Compilatio).

Quevedo, 17 de junio del 2025

Doctor.

**Byron Oviedo Bayas.**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.**

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS REY EN EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**, presentado por la **ING. JANETH CRISTINA PÉREZ KUTAYTON**, estudiante del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** el cual avala los niveles de **originalidad en un 93%** y de **similitud 7%** del trabajo

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

### TESIS TAXIS REY 2023 JCPK 17-6-25 revision

**7%**  
Textos sospechosos

**7% Similitudes**  
4% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
△ < 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS TAXIS REY 2023 JCPK 17-6-25 revision.docx ID del documento: 28e0a12894a23021dbdbd45f15ee031833b8bf44 Tamaño del documento original: 3,01 MB	Depositante: FREDDY HERNAN BUSTAMANTE VERA Fecha de depósito: 17/6/2025 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 17/6/2025	Número de palabras: 18.011 Número de caracteres: 119.020
---	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



de investigación.

Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente



Firmado electrónicamente por:  
**FREDDY HERNAN  
BUSTAMANTE VERA**

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera. MSc.  
**DIRECCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Anexo 2.** Autorización de la Cooperativa de Taxis “Rey”, para la investigación.



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS  
"REY"**

Fundada el 5 de julio de 1986  
Acuerdo Ministerial # 651 del 6 de Mayo de 1987  
Ruc: 1290057449001 / Telf. 052-786-671  
e-mail: cooperativataxirey@hotmail.com  
Quevedo - Los Ríos - Ecuador  
Km 5 ½ vía al Empalme

**OFICIO N° CT-REY-0008**

Quevedo, 07 de enero de 2025

Ing. Janeth Cristina Pérez Kutayton  
Estudiante de Posgrado  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Correo: janethperezk13@gmail.com

Estimada Ing. Janeth Cristina Pérez Kutayton,

Reciba un cordial saludo. En respuesta a su solicitud, le informo que la Cooperativa de Pasajeros de Taxi "Rey" está dispuesta a colaborar en su investigación titulada "Gestión Administrativa y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Pasajeros de Taxi Rey, período 2023".

Le brindaremos el apoyo necesario para la recopilación de información pertinente, con la debida confidencialidad requerida. Para coordinar los detalles y definir el acceso a los datos, le solicito que se comunique con nuestra administración en los próximos días.

Agradecemos su interés en analizar nuestra gestión y le deseamos éxito en el desarrollo de su trabajo de investigación.

Atentamente,  
**SOLIDARIDAD EN EL VOLANTE**

  
  
**Ldo. Martínez Camino César** **Sr. Gómez Solorzano Rudys**  
**PRESIDENTE DE LA COOP.** **SECRETARIO DE LA COOP.**  
**EN TAXIS "REY"** **EN TAXIS "REY"**

**Anexo 3.** Entrevista a los directivos de la Cooperativa de Taxis “Rey”



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Cuestionario para la entrevista a los directivos. Cooperativa de Taxis “Rey”.  
Quevedo, 2025.**

Saludos cordiales. Le ruego responder esta encuesta. Le tomará 3 minutos llenarla. Servirá de mucho para mi investigación de la UTEQ. Por favor, encierre en un círculo o tache el número de su respuesta. Muchas gracias.

**I. Planificación**

**1. ¿Considera que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**2. ¿Los presupuestos y planes económicos se elaboran de manera participativa y se revisan regularmente?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

## **II. Organización**

**1. ¿La estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

## **III. Dirección**

**1. ¿Se establecen canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

**2. ¿Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los miembros de la cooperativa?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

#### **IV. Control**

**1. ¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

**2. ¿Se implementan medidas correctivas cuando se detectan desviaciones o problemas en la gestión de la cooperativa, como resultado de realizar evaluaciones periódicas?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

#### **V. Información sobre Análisis Económico Vertical de la Gestión**

**1. ¿Con qué frecuencia se realiza un análisis del estado de resultados, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a las ventas totales?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

**2. ¿Se utilizan los resultados del análisis vertical para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

**3. ¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica (¿margen bruto y margen operacional) para medir la situación de la cooperativa?**

1: Siempre

2: Regularmente

3: A veces

4: Ocasionalmente

5: Nunca

#### **Anexo 4. Entrevista al mercado de la Cooperativa de Taxis “Rey”**



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

#### **Cuestionario para la entrevista al mercado. Cooperativa de Taxis “Rey”. Quevedo, 2025.**

Saludos cordiales. Le ruego responder esta encuesta. Le tomará 3 minutos llenarla. Servirá de mucho para mi investigación de la UTEQ. Por favor, encierre en un círculo o tache el número de su respuesta. Muchas gracias.

#### **Aspectos demográficos**

##### **1. Edad**

1: 20-29

2: 30-39

3: 40-49

4: 50-59

5: Más de 60

##### **2. Sexo**

1: Hombre

2: Mujer

##### **3. Zona de residencia**

1: Centro

2: Guayacanes

- 3: San camilo y San Cristóbal
- 4: Venus del Río Quevedo (Venus)
- 5: Nicolás Infante Díaz (NID)

### **Aspectos Técnicos**

#### **I. Calidad Percibida del Servicio**

##### **1. ¿Ha empleado Ud. los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”?**

- 1: Siempre
- 2: Regularmente
- 3: A veces
- 4: Ocasionalmente
- 5: Nunca

##### **2. ¿Considera que los taxis de la cooperativa están limpios y en buen estado?**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

##### **3. ¿El conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje?**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**4. ¿Se sintió seguro durante el viaje en taxi?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**Nivel de Satisfacción de los Pasajeros**

**5. ¿En general, está satisfecho con el servicio de taxi de esta cooperativa?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**6. ¿Recomendaría esta cooperativa de taxis a amigos y familiares?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**7. ¿El precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**Tiempos de Espera**

**8. ¿La cooperativa cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi?**

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**9. ¿Los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

## **Utilización de Recursos Electrónicos Disponibles**

**10. ¿Ha utilizado alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**11. ¿Considera que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio?**

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Neutral

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**12. ¿Consideración de sí a más satisfacción con el servicio más uso de taxis “Rey”?  
Quevedo, 2025. Porcentajes**

1: Totalmente en desacuerdo 2:

En desacuerdo

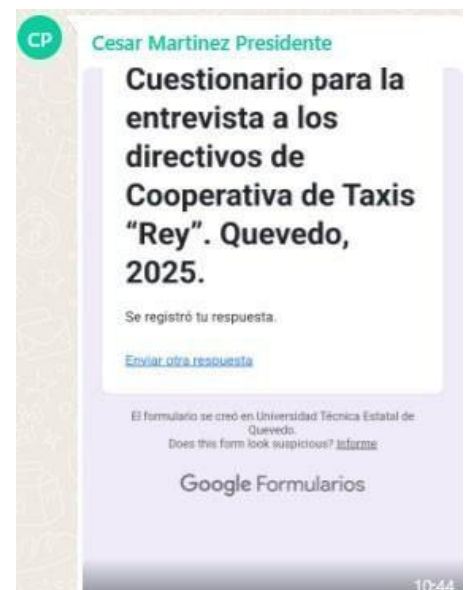
3: Neutral


4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 5.** Evidencias de encuestas.

**ENCUESTA A GERENTE, PRESIDENTE Y CONSEJO DE ADMINISTRACION COOP TAXIS REY**



 **Osorio & Asociados**

**Questionario para la entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.**

Se le envía la respuesta a esta encuesta. Le tomará 3 minutos llenarla. Servirá de mucho para mi investigación con el IIG. Por favor complete la encuesta. Muchas gracias.

¿Considera que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros?

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni  
 De acuerdo

Questionario para la entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.

Saludos cordiales. Le ruego responder esta encuesta. Le tomará 3 minutos llenarla. Servirá de mucho para mi

[docs.google.com](https://docs.google.com)

 **Compañera Romero**


**Questionario para la entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.**

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
Does this form look suspicious? [Informe](#)

Google Formularios

 **Favian Gómez Secretario**

**Questionario para la entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.**

Your response has been recorded.

[Submit another response](#)

This form was created inside of Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

 **Jimena Tigre Contadora**

**entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.**

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
Does this form look suspicious? [Informe](#)

Google Formularios

 **Alex Barcia**

**Questionario para la entrevista a los directivos de Cooperativa de Taxis "Rey". Quevedo, 2025.**

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
Does this form look suspicious? [Informe](#)

Google Formularios

**Anexo 6. Análisis situacional de la Cooperativa de Taxis Rey, mediante un diagnóstico de las prácticas de gestión administrativa vigentes, identificando su estructura organizacional, procesos operativos, canales de información y mecanismos de toma de decisiones.**

**Tabla 7**

*¿Considera que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo En	3	33,3
desacuerdo	1	11,1
Neutral	1	11,1
Totalmente de acuerdo	3	33,3
Totalmente en desacuerdo	1	11,1
Total	9	100,0

**Tabla 8**

*¿Considera que los objetivos estratégicos de la cooperativa están claramente definidos y comunicados a todos los miembros?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	5	55,6
Totalmente de acuerdo	3	33,3
Totalmente en desacuerdo	1	11,1
Total	9	100,0

**Tabla 9**

*¿La estructura organizativa de la cooperativa (roles, responsabilidades, jerarquía) es clara y eficiente?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	3	33,3
En desacuerdo	2	22,2
Totalmente de acuerdo	3	33,3
Totalmente en desacuerdo	1	11,1
Total	9	100,0

**Tabla 10**

*¿Se establecen canales de comunicación efectivos para mantener informados a los miembros sobre las decisiones y actividades de la cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regularmente	2	22,2
Siempre	7	77,8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 11**

*¿Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los miembros de la cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	3	33,3
Nunca	2	22,2
Regularmente	1	11,1
Siempre	3	33,3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 12**

*¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica para medir el progreso hacia los objetivos de la cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regularmente	2	22,2
Siempre	7	77,8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 13**

*¿Se implementan medidas correctivas cuando se detectan desviaciones o problemas en la gestión de la cooperativa, como resultado de realizar evaluaciones periódicas?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regularmente	2	22,2
Siempre	7	77,8
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 14**

*¿Con qué frecuencia se realiza un análisis del estado financiero, para determinar los porcentajes de cada cuenta de ingreso y gasto con respecto a los ingresos totales?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	7	77,8
Siempre	2	22,2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 15**

*¿Se utilizan los resultados del análisis vertical de los estados financieros para tomar decisiones estratégicas sobre la asignación de recursos y la gestión de costos?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	77,8
Regularmente	1	11,1
Siempre	1	11,1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 16**

*¿Se utilizan indicadores básicos de rentabilidad económica (margen bruto y margen operacional) para medir la situación financiera de la cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	11,1
Regularmente	6	66,7
Siempre	2	22,2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

**Anexo 7. Determinación del desempeño de los socios/conductores, en cuanto a la calidad de servicio, los tiempos de espera, la utilización de los recursos disponible y el nivel de satisfacción de los pasajeros y su incidencia sobre la rentabilidad.**

**Tabla 17**  
*¿Cuál es su edad?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20-29	108	28,3
30-39	50	13,1
40-49	117	30,7
50-59	72	18,9
Más de 60	34	8,9
Total	381	100,0

**Tabla 18**  
*¿Cuál es su sexo?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Otro	8	2,10
Hombre	179	47,0
Mujer	194	50,9
Total	381	100,0

**Tabla 19**  
*¿Cuál es su zona de residencia?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Centro Guayacanes	40	10,5
Nicolás Infante Díaz (NID) Otros	85	22,3
San camilo y San Cristóbal	4	1,0
Venus del Río Quevedo (Venus)	139	36,5
Total	381	100,0

**Tabla 20***¿Ha empleado Ud. los servicios de Cooperativa de Taxis “Rey”?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	109	28,6
Nunca	8	2,1
Ocasionalmente	58	15,2
Regularmente	90	23,6
Siempre	116	30,4
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 21***¿Considera Ud. que los taxis de la cooperativa están limpios y en buen estado?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	121	31,8
En desacuerdo	4	1,0
Neutral	94	24,7
Totalmente de acuerdo	144	37,8
Totalmente en desacuerdo	18	4,7
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 22***¿Considera Ud. que el conductor del taxi fue amable y respetuoso durante el viaje?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	163	42,8
En desacuerdo	16	4,2
Neutral	49	12,9
Totalmente de acuerdo	144	37,8
Totalmente en desacuerdo	9	2,4
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 23***¿Se sintió seguro durante el viaje en taxi?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	175	45,9
De acuerdo		
En desacuerdo	9	2,4
Neutral	22	5,8
Totalmente de acuerdo		
<b>Total</b>	175	45,9
	<b>381</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 24***¿En general, está satisfecho con el servicio de taxi de esta cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo En desacuerdo	171	45,0
Neutral	4	1,0
Totalmente de acuerdo	47	12,0
Totalmente en desacuerdo	154	41,0
Total	5	1,0
	381	100,0

**Tabla 25***¿Recomendaría esta cooperativa de taxis a amigos y familiares?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	136	35,7
En desacuerdo	4	1,0
Neutral	42	11,0
Totalmente de acuerdo	189	49,6
Totalmente en desacuerdo	10	2,6
Total	381	100,0

**Tabla 26***¿El precio del viaje fue justo y acorde al servicio recibido?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	164	43,0
En desacuerdo	21	5,5
Neutral	67	17,6
Totalmente de acuerdo	120	31,5
Totalmente en desacuerdo Total	9	2,4
	381	100,0

**Tabla 27***¿La cooperativa cumple con los tiempos estimados de llegada del taxi?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	176	46,2
En desacuerdo	13	3,4
Neutral	51	13,4
Totalmente de acuerdo	137	36,0
Totalmente en desacuerdo	4	1,0
Total	381	100,0

**Tabla 28***¿Los tiempos de espera afectan negativamente su experiencia con la cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	118	31,0
En desacuerdo	67	17,6
Neutral	114	29,9
Totalmente de acuerdo	59	15,5
Totalmente en desacuerdo	23	6,0
Total	381	100,0

**Tabla 29**

*¿Ha utilizado alguna aplicación móvil o plataforma en línea para solicitar un taxi de esta cooperativa?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	131	34,4
En desacuerdo	49	12,9
Neutral	92	24,1
Totalmente de acuerdo	71	18,6
Totalmente en desacuerdo	38	10,0
Total	381	100,0

**Tabla 30**

*¿Considera que la cooperativa aprovecha adecuadamente los recursos electrónicos para mejorar el servicio?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	35	9,2
En desacuerdo	139	36,5
Neutral	17	4,5
Totalmente de acuerdo	86	22,6
Totalmente en desacuerdo	104	27,3
Total	381	100,0

**Tabla 31**

*¿Considera Ud. que a más satisfacción con el servicio usaría más los taxis Rey?*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	186	49%
De acuerdo	169	44%
En desacuerdo	6	2%
Neutral	12	3%
Totalmente en desacuerdo	8	2%
Total	381	100%

Anexo 8. Estados financieros de la Cooperativa de Taxis "Rey"

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS REY</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>RUC: 1290057449001</b> <b>DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024</b>			
			<b>90.781,87</b>
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>30.833,14</b>
<b>ACTIVO DISPONIBLE</b>			1.228,06
<b>EFFECTIVO</b>			
1.1.01.01	Caja	1.228,06	
1.1.01.02	Bancar	-	
<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>			
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			*****
1.1.02.01	Caja de Ahorro 2023 (5-129)(5-99)(5-106)(5-60)(5-131)(5-01)(5-26)(5-108)(5-76)(5-27)(5-111)(5-19)	29.175,00	
1.1.02.02	Administración 2023	430,08	
1.1.02.03			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>59.948,73</b>
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			*****
1.2.01.01.01	Terronar	13.000,00	
1.2.01.01.02	Cuerpo de Bodega	8.910,00	
1.2.01.02.02	(Deprec. Acum - cuerpo de bodega)		(4.711,01)
1.2.01.01.03	Muebles y Enseres	6.338,72	
1.2.01.02.03	(Deprec. Acum - muebles y enseres)		(2.613,15)
1.2.01.01.04	Equipo de Oficina	6.456,49	
1.2.01.02.04	(Deprec. Acum - equipar de oficina)		(1.521,52)
1.2.01.01.05	Equipo de Computa	5.158,20	
1.2.01.02.05	(Deprec. Acum - equipar de computa)		(2.569,00)
1.2.01.01.06	Edificaciones	41.665,02	
1.2.01.02.06	(Deprec. Acum - edificaciones)		(10.165,02)
<b>Total de depreciaciones</b>		<b>(21.579,70)</b>	
<b>PASIVO</b>			<b>908,14</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			<b>908,14</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			908,14
2.1.03.01.01	IESS	100,00	
2.1.03.01.02	Internet	40,38	
2.1.03.01.03	Decima Cuarta	376,25	
2.1.03.01.04	Decima tercera	39,51	
2.1.03.01.05	Mantenimiento computa	150,00	
2.1.03.01.06	Energia	200,00	
2.1.03.01.06	Aqua	2	
<b>PATRIMONIO</b>			<b>89.873,73</b>
3.	Patrimonio Neto	59.948,73	
3.4.01.01	Reservar de Fondo de Inversiones 2023	29.175,00	
3.4.01.02	Reinversion Anterior 2023	750,00	

Página 1

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS REY**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**RUC: 1290057449001**  
**DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023**

<b><u>ACTIVO</u></b>		<b><u>90.781,87</u></b>
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>		<b><u>30.833,14</u></b>
<b><u>ACTIVO DISPONIBLE</u></b>		1.228,06
<b>EFFECTIVO</b>	1.228,06	
Caja	-	
Bancos	1.228,06	
<b><u>ACTIVO EXIGIBLE</u></b>		
<b><u>CUENTAS POR COBRAR</u></b>		29.605,08
Caja de Ahorro 2023 (5-129)(5-99)(5-106)(5-60)(5-131)(5-01)(5-26)(5-108)(5-76)(5-27)(5-111)(5-19)	29.175,00	
Administracion 2023	430,08	
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		<b><u>59.948,73</u></b>
<b><u>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</u></b>	<b>81.528,43</b>	<b>59.948,73</b>
1 Terrenos	13.000,00	
2 Cuerpo de Boveda	8.910,00	
2 (Deprec. Acum - cuerpo boveda)		(4.711,01)
3 Muebles y Enseres	6.338,72	
3 (Deprec. Acum - muebles y enseres)		(2.613,15)
4 Equipo de Oficina	6.456,49	
4 (Deprec. Acum - equipos de oficina)		(1.521,52)
5 Equipo de Computo	5.158,20	
5 (Deprec. Acum - equipos de computo)		(2.569,00)
6 Edificaciones	41.665,02	
6 (Deprec. Acum - edificaciones)		(10.165,02)
<b>Total de depreciacion</b>		<b>(21.579,70)</b>

Página 1

