



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en Administración
de Empresas, MBA.

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA
SOCIOECONÓMICA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA
TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA
MANÁ” PERIODO 2020. PLAN ESTRATÉGICO

AUTORA:

ING. NEDCY JANNETH PINCAY VINCES

DIRECTORA:

ING. JANET FRANCO CEDEÑO, M.SC.

ECUADOR – LOS RÍOS – QUEVEDO

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en Administración
de Empresas, MBA.

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA
SOCIOECONÓMICA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA
TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA
MANÁ” PERIODO 2020. PLAN ESTRATÉGICO.

AUTORA:

ING. NEDCY JANNETH PINCAY VINCES

DIRECTORA:

ING. JANET FRANCO CEDEÑO, M.SC.

ECUADOR – LOS RÍOS – QUEVEDO

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Janet Franco Cedeño, M.Sc., Directora del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la Ing. **Nedcy Janneth Pincay Vincés**, con Cédula de Ciudadanía número **0503414070**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA SOCIOECONÓMICA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ” PERIODO 2020. PLAN ESTRATÉGICO”** el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo 27 del 2021



Ing. Janet Franco Cedeño, M.Sc.
DIRECTORA

AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad del autor y comparto los derechos de este trabajo intitulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA SOCIOECONÓMICA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ” PERIODO 2020. PLAN ESTRATÉGICO”** con la Universidad Técnica Estatal de Quevedo con fines académicos y de investigación.

ING. NEDCY JANNETH PINCAY VINCES

AUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, quien me ha dado sabiduría, fortaleza espiritual, y a las mejores personas para mi entorno.

A mis padres Nedcy Yoconda Vinces Muñoz y Justo Vicente Pincay Soledispa, quienes siempre han sido mi pilar fundamental, mi fortaleza, mi guía, mi mayor ejemplo de lucha y mi vida entera, gracias por siempre apoyar mis sueños, y por haberme forjado como una mujer de bien, todos mis logros también les pertenecen a ustedes.

Papi aunque ya no te encuentres con nosotros físicamente, te agradeceré eternamente, por todo el amor, las enseñanzas, los momentos vividos, por no dejar que me rinda ante las adversidades, te has convertido en mi ángel y sé que no soltarás mi mano, hasta siempre, te llevaré en mi corazón toda la vida, vuela alto.

A mi hermano, porque a pesar de tener visiones diferentes de la vida, siempre ha estado apoyándome, a mis familiares y amigos quienes se han convertido en mi soporte en los malos y buenos momentos.

Nedcy J. Pincay Vinces

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por abrirme las puertas en esta nueva aventura académica.

A mis docentes quienes en cada módulo daban lo mejor de sí, por impartir sus conocimientos; y así mejoremos en el ámbito profesional.

A la MSc. Janet Franco Cedeño, Directora de éste proyecto de investigación, gracias por la paciencia, por sus enseñanzas y porque no dejo que me rinda por las situaciones difíciles por las he tenido que pasar, mi eterna gratitud para usted; la llevaré siempre en mi corazón.

Nedcy J. Pincay Vincas

PRÓLOGO

La gestión administrativa es una empresa cautiva y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma esto se hace pues a través de la aplicación de varios procesos entre ellos la planificación, organización, dirección y control.

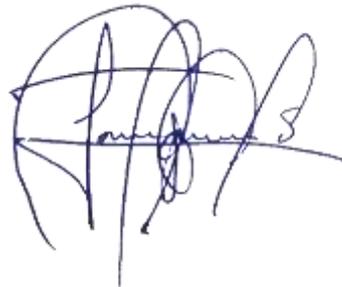
Es así que se permite el cumplimiento de los objetivos de la organización, la creencia de los procedimientos para alcanzarlos, además del proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas entre los miembros de la empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas también el proceso de monitoreo y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas, y se trabaje por una meta en común, además el encargado se asegurará de que estas actividades sean cumplidas carta cabal de acuerdo a la planificación.

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa, busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos, los encargados deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos materiales, económicos y humanos para que la empresa logre su cometido, y su consolidación como exitoso.

Esta investigación es una herramienta de apoyo para que los empresarios oferentes de cualquier Cooperativa de transporte local o interprovincial, encuentre las estrategias

adecuadas para conocer el uso adecuado de las mismas mejorar los niveles socioeconómicos de la empresa aún en tiempos del COVID-19.

Por lo expresado este trabajo es una propuesta que tiene estrategias integradoras que ayudan a mejorar la calidad de la atención tanto en los servicios y la economía de los servidores de transporte y consolidar la utilización de estrategias que solidifiquen la estructura de la empresa.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Freddy Santana Guevara', with a stylized flourish at the end.

Ing. Freddy Santana Guevara Phd (c)

RESUMEN

La gestión administrativa es parte fundamental de las empresas, con la cual se pueden alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo, en la actualidad, esta acción debe considerarse como la principal herramienta para que la empresa se mantenga en el mercado y minimizar el riesgo por la pandemia en la que se encuentra el mundo. La pandemia ha generado grandes impactos en el ámbito económico y social, de cada uno de los socios, considerando que existen de por medio grandes inversiones destinadas a mejorar el parque automotor, pues el 62% de los socios han realizado inversión propia y el 27% con financiamiento bancario para la adquisición de sus unidades de transporte; además, esta actividad económica es el sustento para las familias.; este proceso permitió conocer y describir el problema a profundidad, apoyado por la recolección de datos, tanto de fuentes primarias, como secundarias, enfocándose luego al análisis y procesamiento de la información obtenida, la misma que puede ser aplicable y un punto de partida para futuras investigaciones, se pudo conocer cuáles son los puntos débiles o fuertes a partir de aquello generar estrategias que permitan su reactivación económica, para adaptarse a la nueva normalidad; las normas de bioseguridad son las que predominan en esta época, el distanciamiento social que busca mitigar un poco el incremento de contagios. Se considera que el grado de satisfacción en los usuarios internos, frente a las acciones realizadas por el Gerente durante la emergencia sanitaria ha sido fundamental; se recomienda implementar un plan estratégico para la institución, aplicando una serie de medidas con las que debe gestionar el Consejo de Administración frente a esta crisis del Covid-19, siendo el principal objetivo reducir al máximo sus efectos negativos.

ABSTRACT

Administrative management is a fundamental part of the companies, with which short, medium and long term goals can be achieved, at present, this action should be considered as the main tool for the company to stay in the market and minimize the risk due to the pandemic in which the world is. This research project aims to determine the administrative management and its socioeconomic impact due to COVID-19 in the interprovincial passenger transportation "La Maná" period 2020. The pandemic has had a great impact on the economic and social environment of each of the members, considering that there are large investments in improving the vehicle fleet, since 62% of the members have made their own investment and 27% with bank financing for the acquisition of their transport units; in addition, this economic activity is the livelihood for their families. This process allowed to know and describe the problem in depth, supported by the collection of data, both from primary and secondary sources, focusing then on the analysis and processing of the information obtained, the same that can be applicable and a starting point for future research, it was possible to know what are the weak or strong points from that to generate strategies that allow its economic revival, to adapt to the new normality; biosafety standards are those that prevail at this time, the social distancing that seeks to mitigate a little the increase of contagions. It is considered that the degree of satisfaction of the internal users with the actions taken by the Manager during the sanitary emergency has been fundamental; it is recommended to implement a strategic plan for the institution, applying a series of measures with which the Board of Directors should manage this crisis of Covid-19, being the main objective to reduce to the maximum its negative effects.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
PORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORÍA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPITULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema General.....	4
1.3.2. Problemas Derivados.....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II.....	9

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	31
CAPITULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1.1. Investigación descriptiva.....	40
3.1.2. Investigación de campo.....	40
3.1.3. Investigación documental.....	41
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.2.1 Métodos de investigación.....	41
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN...	42
3.3.1 Población y muestra	43
3.3.2 Técnicas de investigación	44
3.3.2.1 Observación.....	44
3.3.2.2. Entrevista	44
3.3.3. Instrumentos.....	44
3.3.3.1. Ficha de observación.....	45
3.3.3.2. Cuestionario	45
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	45
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	45
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
CAPITULO IV	47

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ANTES Y DURANTE EL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ.....	48
4.1.1. Entrevista al Gerente de la Cooperativa.....	48
4.1.2. Encuesta dirigida al área administrativa.....	50
4.1.3. Encuesta dirigida a los socios	54
4.2. INCIDENCIA SOCIOECONÓMICA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ.....	61
4.2.1. Entrevista al Gerente de la Cooperativa.....	61
4.2.2. Encuesta al personal administrativo.....	63
4.2.3. Encuesta dirigida a los socios.....	66
4.2.4. Análisis horizontal de los Estados de Pérdidas y Ganancias del 2019 y 2020 de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.....	72
4.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO SOCIOECONÓMICO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ".....	75
4.3.1. Entrevista dirigida al Gerente.....	75
4.3.2. Encuesta al personal administrativo.....	77
4.3.3. Encuesta dirigida a los socios	82
CAPÍTULO V	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1. CONCLUSIONES.....	88
5.2. RECOMENDACIONES.....	90
CAPITULO VI.....	91

PROPUESTA ALTERNATIVA.....	91
6.1. TITULO DE LA PROPUESTA.....	92
6.2. JUSTIFICACIÓN	992
6.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	93
6.4. OBJETIVOS	94
6.4.1 Objetivo General	94
6.4.2 Objetivos Específicos.....	95
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	95
6.6. FACTIBILIDAD	96
6.7. PLAN DE TRABAJO.....	98
6.7.1. Plan De capacitación.....	95
6.7.2. Protocolos de prevención.....	101
6.7.3. Protocolos de contención y mitigación de detección de caso probable o sospechoso.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Población.....	43
Tabla 2.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa	438
Tabla 3.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa	61
Tabla 4.- Características vehiculares	62
Tabla 5.- Estado de pérdidas y ganancias.....	72
Tabla 6.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa.....	75
Tabla 7.- Plan de acción.....	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ejecución de la gestión administrativa.....	50
Figura 2. Ejecución de la gestión administrativa COVID-19.....	51
Figura 3. Emblemas	52
Figura 4. Gestión administrativa herramienta eficiente.....	53
Figura 5. Ejecución de la administración antes de COVID-19.....	54
Figura 6. Objetivos de la institución.....	55
Figura 7. Gestión administrativa actual	56
Figura 8. Ayuda contra accidentes.....	57
Figura 9. Afiliación al IESS.....	58
Figura 10. Impacto COVID-19.....	633
Figura 11. Medidas adoptadas por el gobierno.....	644
Figura 12. Problemas socioeconómicos.....	655
Figura 13. Escolaridad de los socios.....	676
Figura 14. Unidad vehicular	687
Figura 15. Dependencia por unidad vehicular	688
Figura 16. Impacto en el transporte por COVID-19.....	699
Figura 17. Reactivación económica en área de transporte.....	70
Figura 18. Capacitación sobre bioseguridad.....	71
Figura 19. Estrategias tomadas	77
Figura 20. Renovación emblemas.....	78
Figura 21. Estrategias generación ingresos.....	79
Figura 22. Estrategia Viable	80
Figura 23. Analizar entornos	81
Figura 24. Plan estratégico.....	82
Figura 25. Actividades que realiza la institución.....	83
Figura 26. Servicios para mejorar ingresos	84
Figura 27. Controles de bioseguridad para laborar.....	85
Figura 28. Mapa del cantón La Maná	96

INDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1. Identificación de casos sospechosos de COVID-19.....	101
Flujograma 2. Ingreso de personal a laborar.....	102
Flujograma 3. Protocolos de contención y mitigación	105

INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores problemas que enfrenta el mundo en la actualidad son los problemas provocados por la pandemia provocada por el coronavirus COVID-19, que ha tenido impactos económicos, políticos, sociales y de salud en la sociedad, y las estadísticas son impactantes, por ejemplo, América Latina, Europa, América del Norte, América Central, el Caribe, África, Asia, Medio Oriente, etc.

En Ecuador, las perspectivas no son optimistas; la pandemia ha hecho que la vida diaria sea más caótica; varias personas que trabajaban todos los días y luchaban por llevar comida a casa tuvieron que pasar momentos críticos, la gran mayoría de persona fueron despedidas, pues las empresas no podían sostenerse, y tuvieron que cerrar, todo lo cual ha provocado un compromiso excesivo de inestabilidad económica en nuestro país.

Una de las actividades paralizadas por la pandemia es el transporte masivo de personas debido al distanciamiento social, que debe cumplirse como requisito para mitigar el impacto del virus, y que ha afectado a muchas familias que dependen del transporte para su sustento.

La prohibición de la libre circulación es muy relevante, porque sin el transporte existen un gran porcentaje de personas que no pueden laborar (choferes), o a su vez no pueden llegar a sus lugares de trabajo, estudio, entre otros. Esto representa un declive de la movilidad y ve perjudicado su futuro, lo que a su vez se intensifica otro punto que se debe aclarar ante la actual crisis social inmersa en ella; y es que las cooperativas de transporte

interprovinciales no cuentan con el apoyo del Estado, y los socios deben buscar alternativas para sobrevivir, pues deben cancelar los créditos que realizaron para la adquisición de los vehículos y a su vez el mantenimiento de los mismos.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Pasajeros La Maná tuvo que paralizar el 100% de sus unidades de trabajo y no pudo obtener ningún tipo de ingreso mientras hubo el confinamiento por el COVID-19; los socios acataron los términos emitidos por el COE nacional, sin embargo, no recibieron ningún tipo de ayuda la industria es la más vulnerable y tiene un impacto negativo en la economía social.

La pandemia del COVID-19, ya ha comenzado y puede entrar en una nueva normalidad, sin embargo, en el ámbito del transporte, son los propietarios de vehículos quienes deben encontrar los medios para asumir los costos para implementar medidas de bioseguridad para evitar la propagación del virus, y salvaguardar la salud de todos quienes colaboran en esta empresa.

La inestabilidad económica que se vive, el impacto social, económico, político, el cambio de vida que se ha dado, es cada vez mayor y no existen estadísticas favorables o a su vez aún está lejos un cambio favorable en todos los ámbitos descritos, sin embargo, la situación provocada por la pandemia acecha y preocupa cada día la recuperación económica; por lo que en la actualidad se están buscando métodos alternativos para ayudar a cada familia con el sustento diario.

El Comité Nacional de Operaciones de Emergencia (COE) el 12 de junio de 2020, autorizó el restablecimiento de los servicios de transporte interprovincial a partir del 15 de junio del mismo año, retomando paulatinamente sus actividades, siendo su capacidad máxima del 50%, con ésta capacidad de aforo, sumado a la poca concurrencia de las personas, el dueño del vehículo en la mayoría de ocasiones tiene más egresos que ingresos, ya que debe incluir los costos de combustible, inversión en medidas de bioseguridad, mantenimiento del vehículo, entre otras.

En el **primer capítulo** se presenta el Marco Contextual de la investigación donde se plantea la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivo general y específico y justificación.

El **segundo capítulo** recoge el marco teórico en el que se sustenta el problema de investigación, y orienta los datos para describir la relación del problema de investigación. Este es parte de una serie de estudios e investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional; la base teórica es extraer información interesante, teorías y referencias Literatura, definiciones de términos, conceptos de calidad, condiciones sociales, ingresos, pandemia de covid-19, consecuencias, análisis económico, proceso, gestión, servicios, calidad del servicio, usuarios, capacidades-estrategias y aspectos legales relacionados. Base.

En el **tercer capítulo** contiene la metodología de la investigación compuesta por los tipos de investigación, métodos utilizados en la investigación, construcción metodológica del objetivo de investigación, población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos

de la investigación, elaboración del marco teórico, recolección de información, procesamiento y análisis.

El **Cuarto Capítulo** es donde se ubica los Análisis de los resultados de la investigación recabados por medio de encuestas, entrevista y observación de campo.

El **Quinto Capítulo** señala las conclusiones y recomendaciones generadas por la investigación realizada.

El **Sexto Capítulo** refleja la propuesta alternativa para el mejoramiento socioeconómico de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Planear es traer el futuro al presente para poder hacer algo por el ahora.

(Alan Lakein).

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El foco de esta investigación está en la empresa ubicada en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Donde se llevará a cabo el proyecto de investigación se encuentra a unos 150 kilómetros de la capital provincial Latacunga y a unos 33 kilómetros del cantón Quevedo en la provincia de Los Ríos. Según la previsión del INEC, para el 2020 la región tendrá 56.905 habitantes, compuesta por 3 diócesis urbanas (La Maná-centro, El Triunfo, El Carmen) y 2 diócesis rurales (Guasaganda y Pucayacu). Composición, su principal actividad económica es la agricultura y ganadería, sin embargo, otra actividad importante que puede promover el crecimiento económico de la región es el transporte, la misma que dinamiza la movilidad del comercio.

Es importante saber que la Cooperativa de Transporte Interprovincial Pasajeros La Maná está ubicada en Avenida Mayor 19 y Los Álamos, es una empresa que presta servicios desde el 15 de agosto de 1978 y permite cobertura de frecuencias en diversas regiones del país, tales como Quito, Guayaquil, Quevedo, Valencia, El Corazón, El Empalme, Santo Domingo; la empresa logró generar oportunidades de empleo para familias en La Maná y zonas aledañas.

Sin embargo, debido a la llegada del COVID-19 a Ecuador, algunas actividades de producción tuvieron que ser suspendidas, incluido el transporte de pasajeros.

El gobierno ecuatoriano emitió el Decreto Presidencial No. 1107 en su artículo 3, suspendiendo el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión. El Comité Nacional de Acción de Emergencia (COE) ha establecido un cronograma y mecanismo para restringir cada derecho, el correspondiente comité descentralizado de acción de emergencia se activará y coordinará con las agencias relevantes para implementar los métodos adecuados de estas medidas de suspensión.

En su artículo 5; por las razones anteriores, cancele el toque de queda: De acuerdo con lo establecido por el Comité Nacional de Operaciones de Emergencia, a partir del 17 de marzo de 2020, no podrá circular por carreteras y lugares públicos a nivel nacional. (Salamea M., 2020).

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Durante muchos años, la industria del transporte terrestre de pasajeros en Ecuador ha sido un factor de promoción de las actividades especiales y productivas del país y ha logrado movilizar a personas de un país para estudios, trabajo, viajes, comercio u otras razones.

Los problemas de nuestra vida actual han provocado la alienación social, el uso de mascarillas, distanciamiento social, uso constante de alcohol, y demás protocolos; lo que ha provocado una fuerte disminución de los servicios de transporte público actuales.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial Pasajeros La Maná es una empresa con 42 años en el mercado, que brinda los siguientes servicios: transporte de pasajeros y encomiendas; esta es también una de las empresas golpeadas por la pandemia mundial.

El gobierno ecuatoriano el 16 de marzo de 2020 emitió el Decreto No. la 1017, que restringe la libertad de transporte; para llevar a cabo la cuarentena a nivel nacional y así prevenir la propagación del coronavirus COVID-19, sin embargo, los medios de transporte que son capaces de superar esta incertidumbre han recibido poca o ninguna ayuda, pues en este caso, los socios son quienes del poco dinero que han ahorrado han logrado subsistir hasta que se tomen nuevas medidas.

Sin embargo, la situación actual del transporte es sumamente delicada, y las dificultades económicas que enfrenta son incalculables pudiendo volverse una situación insostenible, lo que equivale al hecho de restringir los servicios de calidad o reacondicionar la flota vehicular; incluso el valor de los pasajes se ha mantenido durante varios años, y con los mismos ingresos, los miembros de la cooperativa de transporte deben realizar el pago de llantas, mantenimiento mecánico, salarios de empleados, pagos de combustible, obtención de la canasta, servicios básicos, entre otros; y si quisieran aumentar el valor de los pasajes, deben realizar los trámites correspondientes para obtener la aprobación por las unidades competentes.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

- ¿Cómo incide la gestión administrativa en la situación socioeconómica a causa del COVID-19 en la transportación interprovincial de Pasajeros La Maná, en el periodo 2020?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿De qué forma la inadecuada gestión administrativa afecta la situación socioeconómica a causa del COVID-19 en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná?
- ¿Cómo la pandemia ha incidido en la organización y planificación de Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná?
- ¿En qué medida la planeación estratégica mejorara la situación socioeconómica en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias administrativas.

ÁREA: Administrativa.

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

LUGAR: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

TIEMPO: Periodo, 2020.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la gestión administrativa y su incidencia socioeconómica a causa del COVID-19 en la transportación interprovincial de Pasajeros “La Maná” periodo 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa antes y durante el COVID-19 en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.
- Establecer la incidencia socioeconómica de la pandemia en los socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, periodo 2020.
- Desarrollar un direccionamiento estratégico para el mejoramiento socioeconómico de los socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, toda empresa, ya sea en sus inicios o ya sea establecida en el mercado, debe contar con las herramientas necesarias para lograr los objetivos propuestos, una herramienta importante es la estrategia que posibilita tareas, ideas, comprensión del diagnóstico interno y desarrollo de la estrategia. La entidad propone estrategias,

procedimientos y prioridades para ayudar a identificar las deficiencias que han surgido a lo largo del tiempo, y luego se enfoca en brindar soluciones alternativas a los problemas investigados; en este caso, la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná tiene como objetivo evaluar la situación y mejorar las condiciones socio-económicas que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ya que el mundo ha cambiado y las empresas deben adaptarse a estos cambios y buscar formas de mejorar para que puedan alcanzar sus metas cubriendo a sus clientes.

Los beneficiarios directos son los socios y cooperadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en la provincia de La Maná, mientras que los beneficiarios indirectos son los usuarios que utilizan los servicios de la empresa de transporte.

Es práctico porque en el proceso de aplicación de los conocimientos adquiridos puede dar forma a la base de gestión administrativa y de investigación que aporta a la sociedad, y debido a que la empresa continúa desarrollando sus actividades, el desarrollo económico de la región también ha tenido un impacto positivo. Se podrá revitalizar nuevamente, se mantendrá el trabajo generado por esta actividad, y a través de esta investigación, y de los resultados de la investigación, se convertirá en un aporte fundamental para futuras investigaciones.

La investigación es de trascendencia teórica porque su contenido es un valioso aporte derivado de los criterios de varios autores, involucrando las preguntas planteadas para determinar la ubicación de cada variable de investigación y cómo afecta a las actividades económicas, sociales y económicas. Y el resto del mundo.

Los métodos de investigación utilizados en el desarrollo del proyecto nos permiten observar y comprender los problemas existentes, mediante la aplicación de técnicas de investigación, es posible obtener datos que pueden determinar la información veraz.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Mi trabajo no es hacérselo fácil a la gente. Mi trabajo es hacerlos mejores. Es juntar de diferentes partes de la compañía, limpiar las vías y obtener recursos para los proyectos clave. También tomar personas importantes dentro de la compañía para apoyarlos y que sean aún mejores.

(Steve Jobs)

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa es el área encargada de coordinar los recursos administrativos de la empresa, para realizar esta tarea se deben organizar y gestionar de la mejor manera las necesidades, procesos y recursos a disposición de cada departamento de la empresa básicamente, la gestión administrativa incluye dirigir y mantener el control de los recursos de la organización, todo lo cual puede lograr los mejores resultados, con mejora en la gestión. (Quiroga, 2020).

La gestión administrativa se refiere a una serie de actividades que se realizan para el funcionamiento de una empresa establecida a través del uso adecuado de los recursos, carga de trabajo y diferentes tareas realizadas por cada uno de los encargados de la empresa. (Pacheco, 2020)

2.1.2. Planeación

La planificación debe preceder a otras fases del proceso administrativo, porque planificar significa optar por la decisión más adecuada para decisiones futuras. La planificación sienta las bases para identificar los factores de riesgo y así poderlos minimizar.

La eficiencia de la ejecución depende en gran medida de una planificación adecuada, y los buenos resultados no se pueden lograr por sí mismos: deben planificarse con antelación. (Reynoso, 2017).

La planificación es el establecimiento de metas, estrategias, políticas, planes, procedimientos y presupuestos, partiendo de la previsión de situaciones que ponen en riesgo la estabilidad de la empresa, para que el organismo social tenga la base necesaria para orientar adecuadamente cada una de las etapas del proceso administrativo.(Luna, 2015).

2.1.3. Organización

La organización en la gestión empresarial se refiere a un sistema de gestión que tiene como objetivo la consecución de objetivos mediante el apoyo de las habilidades y habilidades del personal y otras características similares. (Pacheco, 2020).

El propósito de la organización es coordinar y optimizar recursos al mismo tiempo que simplifica el trabajo. En otras palabras, esto es para mantener el negocio funcionando sin problemas y proporcionar un proceso sin problemas para aquellos involucrados en el negocio, mientras brinda servicios a los clientes y satisface las necesidades sociales. (Münch, 2015).

2.1.4. Dirección

Debido a la relación interactiva entre los miembros del equipo de trabajo y sus gerentes administrativos, la dirección del proceso de gestión es la etapa más dinámica de todo el proceso. (Argudo, 2018).

La gestión se basa en la estructura organizacional, a través de incentivos, toma de decisiones, comunicación y liderazgo para orientar el trabajo de los empleados, implementando así el plan. (Münch, 2015).

2.1.5. Control

Mediante el control de las actividades desarrolladas por la empresa, se pueden analizar los vaivenes de una misma empresa, y luego se pueden realizar diferentes modificaciones de acuerdo a los resultados para suplir debilidades y deficiencias. (Riquelme, 2020).

La evaluación y el control constituyen las etapas del proceso de gestión, a través de las cuales se pueden establecer estándares para medir los resultados relacionados con el plan, con el fin de corregir desviaciones, prevenir desviaciones y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. (Münch, 2015).

2.1.6. Plan

"Un plan es la intención de hacer algo: un plan de estudios, un plan de trabajo, un plan de desarrollo, un plan de recreación, etc. El plan se refiere a un plan de acción para resolver una situación específica a través de acciones tomadas con anticipación y con un propósito consciente; la apreciación del autor nos da la pauta para conocer la intencionalidad del plan su uso y aplicación para beneficio estratégico del desarrollo de las actividades que se ejecutan en la empresa (Palacios, 2016).

El plan es un documento que determina lo que sucederá, el costo a alcanzar, el objetivo (presupuesto), el responsable de ejecutar la actividad, el objetivo, la estrategia, la estrategia y, en ocasiones, el pronóstico. (Reyes, 2020)

2.1.7. Estrategia

En las áreas de gestión y negocios, la estrategia se ha definido como un marco para la toma de decisiones sobre cómo se realizan los juegos de negocios. Estas decisiones ocurren todos los días en la organización e incluyen todo, desde la inversión de capital hasta las prioridades operativas, desde el marketing hasta la contratación, los métodos de ventas, los esfuerzos de la marca y cómo todos organizan la lista de tareas pendientes cada mañana. (Roncancio, 2019).

La estrategia se refiere al arte de planificar acciones destinadas a orientar a la empresa hacia un objetivo específico a lo largo del tiempo en función de sus propias cualidades internas y del entorno circundante.(Cleri, 2014).

La estrategia es "escapar" de la competencia y defender nuestra rentabilidad y el crecimiento de la empresa. La estrategia es "explorar" nuevas formas de competencia. Estas nuevas formas están a los ojos de los clientes para brindar a nuestros productos un mayor valor a los competidores de lo que piensan. (Fano, 2015).

2.1.8. Socioeconomía

La economía social es un intento de conceptualizar, estructurar e incorporar armoniosamente la sociología, la psicología y las ciencias políticas en el análisis económico. Este es el resultado de la proposición central de la nueva disciplina: la economía ortodoxa tradicional ha explicado de manera estrecha muchos problemas prácticos (en particular, creen que debido a que el impacto inicial de la globalización ha llegado a las áreas más desatendidas). (Figueras, 2009).

2.1.9. Transporte

El transporte se refiere al uso de ciertos tipos de vehículos para mover mercancías o personas de un lugar a otro. Por lo tanto, estamos hablando de transporte marítimo, aéreo o terrestre, y este último toma como eje principal el transporte ferroviario y terrestre,

porque también se considera transporte terrestre el transporte fluvial y por cable. (Ruíz, 2011).

El transporte terrestre es un grupo de vehículos de transporte operados por vehículos terrestres (es decir, vehículos que se mueven en el suelo), ya sea que se muevan sobre rieles o se muevan libremente en el suelo, la mayoría de los cuales involucran vehículos equipados con ruedas. (Raffino, 2020).

2.1.10. Planificación estratégica

“El plan estratégico señala las acciones a tomar para alcanzar las metas, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa y las predicciones y supuestos sobre el futuro”. (Fernández, 2010).

El plan estratégico está relacionado con la predicción de actividades a largo plazo, es una herramienta o herramienta para los servicios de gestión, introduce la necesidad de analizar el entorno del sistema para diagnosticar situaciones y opiniones. Las previsiones incluyen diferentes áreas: economía, finanzas, dotación de personal, tecnología, productividad, etc. (Rubio, 2016).

Pues bien, cuando hablamos del plan estratégico de la empresa, nos referimos al plan general, en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas de la empresa adoptadas por la empresa en la actualidad (es decir, al ejecutar las decisiones estratégicas de la empresa, su equipo directivo) con referencia a los próximos tres años (La visión más

general del plan estratégico) Qué se hará para construir una empresa competitiva que pueda cumplir con las expectativas de los diferentes grupos de interés. (Sainz, 2018).

2.1.11. Socios

Un socio es una persona (persona física o jurídica) que ha obtenido determinadas obligaciones y derechos de la sociedad u organización en un momento determinado. El objetivo común de los socios suele ser asegurar que la organización o sociedad en la que existen derechos y obligaciones se compartan entre ellos, porque son las personas que los marcan. (Méndez, 2020).

2.1.12. Consejo de Administración

El consejo de administración o consejo de administración es una de las formas que puede adoptar el órgano de dirección y representación de una sociedad mercantil. En la legislación española, siempre que la gestión de la empresa esté encomendada de forma conjunta a dos o más personas, debe seleccionarse esta forma (Arenal, 2019).

Una institución que dirige el funcionamiento de la empresa, supervisa y dirige las acciones de la gerencia, sus componentes son designados o aprobados por la junta general de accionistas, las acciones pertinentes del consejo administrativo orientaran el que hacer de cada uno de los colaboradores en el desarrollo de las funciones a ellos designados dentro de la empresa (Caldera, 2012).

2.1.13. Covid-19

El coronavirus (COVID-19) es una enfermedad causada por un virus (SARS-CoV-2), que se transmite de persona a persona a través de las gotitas respiratorias que se producen cuando un portador o paciente tose o estornuda. Estas gotitas pueden llegar a otra persona a una distancia de dos metros y entra por la boca o la nariz. El virus puede sobrevivir en diferentes superficies (madera, metal, etc.) durante mucho tiempo, y luego si entramos en contacto contaminado en la superficie, y luego dejarlo. También podemos infectarnos con las manos en la nariz o boca, aunque esta no es una forma común. El virus se propaga de manera rápida y fácil, provocando la existencia de cientos de pacientes a la vez, provocando el colapso de cualquier sistema de salud. (Pinos, 2020).

La enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) es una nueva enfermedad respiratoria causada por el síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-CoV-2). Recientemente se ha convertido en una pandemia. La mayoría de los pacientes con COVID-19 sufren de síntomas leves a moderados, pero aproximadamente el 15% de los pacientes desarrollan neumonía grave, y aproximadamente el 5% de los pacientes finalmente desarrollan síndrome de dificultad respiratoria aguda (SDRA), choque séptico y / o insuficiencia orgánica múltiple. (Cao, 2020)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Características del Consejo de Administración

El consejo de administración es el principal órgano de dirección de la empresa. El nombramiento y fijación de las facultades y responsabilidades del consejo de administración corresponde a su vez a la junta general de accionistas de sus representantes. La principal tarea del consejo de administración es velar y salvaguardar los intereses de los accionistas y desempeñar un papel de intermediario entre los accionistas y los ejecutivos de la empresa. (Arens, 2017).

Entre las tareas y funciones del Consejo de Administración destacan:

- Definir y aprobar estrategias generales de la empresa.
- Diseñar la estructura organizativa de la compañía.
- Determinar la asignación de los diferentes recursos.
- Controlar la ejecución y consecución de los objetivos del plan estratégico.
- Toma de decisiones relacionadas con inversiones y operaciones financieras importantes (fusiones, joint-ventures, etc.) así como la supervisión presupuestaria.
- Nombramiento, control y supervisión de altos directivos y ejecutivos de la empresa.
- Establecer una relación continuada con los demás órganos de gestión, de los cuales se encarga del nombramiento, remuneración, destitución, sucesión, etc.
- Realizar evaluaciones periódicas de los resultados de la organización.

2.2.2. Requisitos para un consejo de administración

Para el autor (Lorenzo, 2017) Existen tres cargos fundamentales dentro del Consejo de Administración:

- **Presidente/a:** es el encargado de convocar al consejo y elaborar el orden del día y los puntos a tratar durante la reunión. Por lo tanto, coordina y preside el encuentro. Es aconsejable que el presidente no desempeñe también un cargo directivo, para preservar la transparencia y velar por los intereses de los accionistas.
- **Consejeros/as:** su cometido es conocer la realidad de la empresa para poder tomar decisiones relevantes al respecto. En función de su relación con la compañía, los consejeros pueden ser:
 - Consejeros ejecutivos: miembros del equipo directivo de la empresa.
 - Consejeros dominicales: representan a los accionistas y son ajenos a la gestión de la actividad diaria de la compañía.
 - Consejeros independientes: no guardan una relación directa con la empresa ni sus accionistas. Son consejeros profesionales que contribuyen a una mejora de las prácticas, metodologías y estrategias.
- **Secretario/a:** su responsabilidad consiste en garantizar el cumplimiento de la normativa y los procedimientos establecidos, tanto por los estatutos de la empresa como por la ley y regulaciones. Desempeña tareas de asistencia o apoyo del

presidente del consejo. Es recomendable que cuente con conocimientos jurídicos y administrativos.

Para que el Consejo de Administración desempeñe correctamente sus tareas y funciones y sea un órgano que aporte valor a la organización y gestión de la empresa, debe reunir una serie de características importantes:

- **Conocimiento** de la situación de la empresa, desde la misión, visión y valores, los objetivos, hasta los distintos planes estratégicos.
- **Independencia** respecto a los diferentes intereses para alcanzar transparencia y autonomía.
- **Poder** para tomar decisiones que deberán ser asimiladas por los demás órganos de gestión y departamentos.
- **Motivación**, tiempo y dedicación para poder realizar las evaluaciones y sesiones de control de la compañía. Los consejeros deben atender a las reuniones y disponer de tiempo e información para formar y aportar opiniones de valor. Además, deberán ser remunerados para garantizar su motivación.

2.2.3. Cómo gestionar el consejo de administración frente al COVID-19

La situación actual que vivimos está afectando gravemente a la economía mundial, por lo que por muy grande que sea la empresa, tendrá un fuerte impacto en la empresa. Por tanto, ante la crisis del Covid-19, es necesario adoptar una serie de medidas de gestión del consejo de administración para minimizar su impacto negativo. (Arrarte, 2020)

De esta forma, la capacidad de gestión en este nuevo entorno económico, político y social se establece como un aspecto clave que determinará en gran medida el éxito o fracaso futuro de la organización. Como resultado, es necesario reorganizar casi todas las actividades laborales, analizar operaciones comerciales y establecer un camino para volver a la normalidad. (Arrarte, 2020).

2.2.4. Los retos de los consejos de administración en el post COVID-19

La crisis de Covid-19 está desafiando la agilidad y adaptabilidad de individuos y profesionales en todas las áreas. Lo mismo ocurre con la junta directiva, para la cual la pandemia ha marcado una hoja de ruta en dos direcciones principales para asegurar su futuro después del Covid-19. Primero, necesitan pensar a largo plazo y considerara a más partes interesadas, no solo a los accionistas. En segundo lugar, integre objetivos y valores en su estrategia. (Muñoz, 2020).

Si bien existe el riesgo de un brote, en la lucha por contener la pandemia se empiezan a ver leves señales de avance, en este caso la junta directiva y el equipo directivo deben aunar esfuerzos para ayudar a la empresa a cumplir con este extraordinario desafío. La empresa nunca ha sido como es ahora; esto requiere previsión y juicio experimentado, es decir, una junta directiva bien consolidada que pueda proporcionar las mejores alternativas para el éxito empresarial. (Cao, 2020).

2.2.5. Proceso de la planeación estratégica

En la actualidad, los términos "plan estratégico", "dirección estratégica", "gestión estratégica" y "gestión global" se han tratado como sinónimos. Si bien cada concepto trata y contiene el mismo concepto, al analizar algunas peculiaridades, estas peculiaridades son provocadas por la evolución del término. En la definición anterior se ha llegado a un consenso sobre qué plan es un proceso; es decir, una serie de etapas o etapas que se ejecutan en secuencia e integradas por conceptos, como se describió anteriormente. (Torres, 2015) son los siguientes:

- Diagnóstico (descripción del medio ambiente externo e interno),
- Visión – misión,
- Objetivos,
- Estrategias,
- Presupuesto,
- Evaluación de resultados,
- Retroalimentación.

2.2.6. Objetivo de la planeación estratégica

El objetivo central del plan estratégico es hacer un uso completo de los recursos internos mediante la selección del entorno y las estrategias de despliegue de recursos en las que se desplegarán dichos recursos. Por ejemplo, para encontrar un nicho de mercado en el que

la empresa pueda atender mejor que los competidores potenciales, por lo tanto, el uso de recursos es más rentable en comparación con otras situaciones. (Caldera, 2012).

Un plan estratégico es una herramienta de gestión que puede tomar en cuenta los cambios y necesidades que trae el entorno, y determinar las tareas y caminos que debe realizar la organización para alcanzar las metas planificadas. En este sentido, es la herramienta básica para la toma de decisiones dentro de cualquier organización. (Cleri, 2014)

2.2.7. Direccionamiento estratégico

"Este es el proceso de comprender dónde crecerá la empresa, generará ganancias y permanecerá en el mercado. Consiste en los principios comerciales, la misión y la visión".(Palacios, 2016).

2.2.8. Estructura de un plan estratégico.

Según el autor (Ballart, X., 2017) en cuanto a la estructura de un plan estratégico manifiesta: El diseño estratégico es una descripción del proceso de formulación de una estrategia que guiará el desempeño de la organización en un cierto período de tiempo.

Sus componentes son:

1. Clarificación o confirmación de la misión y visión de la organización

La *misión* de cualquier organización es la tarea de lograr sus objetivos de creación. Este es su propósito y la razón de su existencia. Se refiere a los productos o servicios que brinda la organización. Las organizaciones a menudo lo traducen en una declaración, enfatizando la importancia del trabajo que realizan.

La *visión* de una organización es una declaración de cómo ésta se ve a sí misma en el largo plazo. Es un destino hacia el cual dirigirse.

2. Evaluación del entorno

Eche un vistazo a la realidad que nos rodea. Se ejecuta de varias formas. En las siguientes lecciones, explicaremos los tres más utilizados.

3. Visualización del futuro

Exploración de los posibles desarrollos futuros usando los métodos de la prospectiva.

4. Determinación de los objetivos estratégicos

Determine el propósito principal de la estrategia que desea desarrollar. Es decir, el propósito de la estrategia.

5. Lineamientos estratégicos

Con base en las posibilidades, tareas y visiones identificadas en las evaluaciones ambientales e internas y el análisis prospectivo, seleccionar la ruta estratégica para lograr las metas estratégicas.

6. Plan estratégico

La ruta estratégica permite el desarrollo de un plan de acción para lograr objetivos estratégicos. Esto debería incluir el seguimiento de la forma en que se ejecuta.

7. Traducción del plan estratégico a programas de acción

Con base en el plan estratégico, diseñar proyectos o conjuntos de actividades que lleven a la implementación exitosa de la organización.

8. Seguimiento a la ejecución de la estrategia

Los instrumentos de medición y control generan información para obtener retroalimentación, de modo que se puedan corregir las desviaciones y superar los obstáculos.

2.2.9. Recursos humanos

Los recursos humanos es un concepto que se utiliza para nombrar los departamentos de la empresa para seleccionar, contratar, capacitar y contratar al personal necesario para incorporarse al mercado laboral y así lograr los objetivos establecidos. Además de cubrir las vacantes, el responsable de este campo también se encarga de implementar una serie de medidas para encontrar la imagen profesional más adecuada para el puesto. Para ello,

puede realizar entrevistas personales, pruebas psicológicas, pruebas de conocimiento o actividades de simulación. (García, 2017).

2.2.10. Recursos financieros

Son el valor monetario que la empresa debe hacer frente a sus obligaciones e inversiones propias o ajenas, son muy importantes porque si no hay dinero es imposible obtener recursos materiales, obtener una retribución de los recursos humanos o desarrollar recursos técnicos. (Luna, 2015).

2.2.11. Calidad

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia. (Nava, 2017).

2.2.12. Servicio

Antes de definir un servicio, debe quedar claro que no se puede estandarizar, porque las expectativas del cliente varían según su cultura, creencias y necesidades, pero la apariencia muestra que todos necesitan el mismo servicio. (Ballart, X., 2017).

Actualmente, el servicio tiene como objetivo atraer, conquistar y mantener la fidelidad de los usuarios, que es el resultado de una gestión de la relación con el cliente que responde a las necesidades. (Restrepo, Restrepo, & Estrada, 2006).

2.2.13. Servicio al Cliente

El servicio al cliente incluye un conjunto de servicios que una organización o empresa específica (como su nombre indica) proporciona a sus clientes. Esto es para permitirles obtener el producto de la manera esperada en el lugar y el momento especificados, asegurando así un uso correcto. Se trata de la relación entre el cliente y la empresa en la que se asegurará el cumplimiento de la normativa antes mencionada. (Arenal, 2019).

A medida que la competencia se intensifica y los productos ofrecidos en el mercado se vuelven más diversificados, los requisitos de los consumidores son cada vez más altos. No solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio les brinda al responder sus consultas, pedidos o reclamos, venderles productos o entregarles productos. (Komiya, 2015).

2.2.14. Aportaciones de los socios

Las contribuciones de los miembros pueden hacerse en efectivo, “en especie” o mediante donaciones de compensación o crédito. Para tener en cuenta estos patrimonios, es necesario verificar la fusión de activos o la cancelación de deudas en el patrimonio de la

empresa, la identidad de los inversores y su proporción en la empresa. Además, el monto dinerario o valor razonable de los activos o deudas condonadas aportadas por cada socio finalmente, la base u razón objetiva del aporte de capital es el aumento del patrimonio de la empresa. (Muñoz, 2020).

2.2.15. COVID-19 y el transporte público

Cuando se trata de la propagación de patógenos, los autobuses y los trenes son sin duda excelentes formas de propagar infecciones. Por lo tanto, el estudio sobre la infección de 9 pasajeros en el autobús de larga distancia de Hunan se difundió ampliamente en enero, por lo que el estudio se retiró sin ningún motivo. (Ibold, Medimorec, Wagner, & Peruzzo, 2020).

El COVID – 19 a nivel global ha generado inestabilidad económica en el campo de la transportación a limitado la movilidad por cuanto los ingresos no son los mismo, se han desarrollado mecanismos con la finalidad de seguir operando las unidades de transportes y no generar perdidas

2.2.15.1 Necesidad de protección del personal, la infraestructura y pasajeros

Los empleados son el recurso más importante del transporte público. Por lo tanto, ya sea como individuos o como conductores, supervisores, gerentes, etc., deben estar especialmente protegidos. Es natural que los empleados del transporte público mantengan un estrecho contacto con los clientes (es decir, los pasajeros). Por tanto, las medidas de

protección no pueden cubrir todos los riesgos potenciales. (Ibold, Medimorec, Wagner, & Peruzzo, 2020).

2.2.16. Importancia de la bioseguridad

Como estrategia para frenar el Covid-19, se socializó con transportistas locales la propuesta de adoptar medidas de bioseguridad para el uso del transporte público y se evaluaron las estrategias necesarias para una mejor conectividad entre los territorios. Sistema de transporte en la zona. (Suerda, 2020).

2.2.16.1. El usuario

- Mantenga el distanciamiento social, evite el saludo de mano y de beso.
- Use permanentemente el tapabocas de acuerdo con la Resolución 666 del 24 abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social de lo contrario absténgase abordar el vehículo, es importante usarlo antes, durante y después de realizar cada trayecto.
- Evite interactuar con los pasajeros y el conductor, y use el tapabocas, de igual forma evite compartir elementos u objetos.
- Cúbrase la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o un pañuelo desechable, aun usando tapabocas.
- Evite el contacto en lo posible con superficies, personas, o cosas durante el recorrido.

- Lávese las manos o aplíquese gel antibacterial con alcohol al 70%, antes y después del recorrido.
- Evite tocarse la cara, los ojos y la nariz si no tiene las manos limpias y desinfectadas. Tenga entre sus cosas el kit personal de desinfección de manos. (gel antibacterial con alcohol al 70%, pañitos, envase 8. pequeño con alcohol o hipoclorito)
- No consuma alimentos durante el viaje. Si está de pie en los puntos indicados viaje dando la espalda conservando el distanciamiento social.
- El uso de careta o monogafas es una barrera opcional para los pasajeros que brindará mayor protección (revise que con ellas no pierda visibilidad según sus necesidades).
- El uso de la careta no exime el uso del tapabocas, son medidas complementarias.
- Si presenta sintomatología relacionada con el COVID-19 absténgase de salir de su casa, llame a la línea de atención de su EPS o del municipio y siga las recomendaciones.
- Si viaja con un familiar o persona de su círculo social puede viajar a su lado, pero recuerde conservar el distanciamiento social mientras realiza el viaje y usar de forma permanente el tapabocas.

2.2.16.2. El vehículo

- El uso de los espacios dentro del vehículo se hará pensando en el bienestar de los pasajeros y el conductor.

- Realizar la limpieza y desinfección del vehículo antes y al final de la jornada de trabajo siempre usando equipos de protección personal (EPP).
- Mantener distanciamiento social entre el conductor y los pasajeros.
- Mantener ventanas abiertas para la libre circulación del aire.
- Contar con papelería para residuos con bolsa negra.
- Si observa el incumplimiento de algunas de estas medidas informe a las autoridades competentes.

2.2.17. Desafíos del transporte público en tiempos de coronavirus

Aproximadamente siete de cada diez viajes en las ciudades de América Latina se realizan en transporte público o colectivo. En el contexto actual, el funcionamiento de subtes, buses y trenes, con su masividad y cercanía física entre pasajeros, está entre las principales fuentes de contagio y por tanto de preocupación para las estrategias epidemiológicas de los países. (Alves, 2020).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Ley orgánica de transporte terrestre y seguridad vial

Libro segundo

Del transporte terrestre automotor

Título I

De la naturaleza y objeto

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art. 47.- El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Título II

De los servicios de transporte

Capítulo I

De las clases de servicios de transporte terrestre

Ley orgánica de transporte terrestre y seguridad vial (LOTTTS, 2017) establece:

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 53.- Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley.

La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

2.3.2. Constitución de la república del Ecuador

Título VI

Régimen de desarrollo

Capítulo quinto

Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.

Título VII

Régimen del buen vivir

Sección duodécima

Transporte

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

2.3.3. Ley de economía popular y solidaria

Capítulo IV

De las organizaciones del sector cooperativo

Sección VI

Disposiciones especiales

Parágrafo II

Cooperativas de transporte.

Art. 83.- Definición y clases. - Son las constituidas para prestar el servicio de transporte o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima. No se podrán constituir sin el permiso de operación respectivo.

Art. 89.- Las autorizaciones para la prestación del servicio de transporte, se concederán por la Autoridad competente a favor de las cooperativas y no individualmente a sus socios. Para la constitución, organización, control y regulación de las cooperativas de transporte aéreo, marítimo, terrestre, se estará a lo previsto en las Leyes de la materia respectiva y demás disposiciones que para el efecto dicten los órganos de control y regulación competentes.

Resoluciones del COE

RESOLUCIÓN COE NACIONAL – 19 DE AGOSTO DE 2020 El COE Nacional, en sesión permanente del miércoles 19 de agosto de 2020, por unanimidad de los miembros plenos, resolvió:

- 1) Autorizar el incremento del aforo máximo permitido del 50% a 75% en los protocolos emitidos por el COE Nacional para las siguientes modalidades de transporte: interprovincial, interprovincial, escolar e institucional, turístico e intercantonal (urbano).

- 2) Autorizar para el transporte interprovincial, la habilitación de terminales terrestres cercanos a los cantones que estando con semáforo amarillo o verde, presenten su terminal terrestre inactivo; con el propósito de que pueda brindar el servicio, sin que este vulnere la logística, capacidad instalada, facilidades, operatividad y sobre todo las medidas de bioseguridad.

- 3) Autorizar para el transporte interprovincial la reactivación conforme a los contratos de operación o anexos habilitantes, podrán reactivarse rutas y frecuencias o paradas intermedias que no consten en el contrato de operación del caso, de ser estrictamente necesarias; siempre y cuando, se encuentren en el proceso de “Regularización de rutas y frecuencias de operación histórica de transporte interprovincial”, llevado a cabo por la Agencia Nacional de Tránsito, misma que en coordinación en las mesas técnicas especializadas de transporte del COE provincial con articulación de los COE cantonales serán analizadas; con el fin de satisfacer las necesidades existentes en territorio.

Resoluciones COE Nacional – 03 de enero de 2021

El COE Nacional, en sesión permanente del domingo 03 de enero de 2021, por unanimidad de los miembros plenos, resolvió: Al emitirse el Dictamen Constitucional Nro. 7-20-EE/20, se dejan sin efecto las medidas de toque de queda y las restricciones de circulación vehicular, a excepción de los GAD que tienen la competencia para el efecto.

En estricta observancia al artículo Nro. 226 de la Constitución de la República, para efectos del desarrollo e implementación de medidas de prevención y control para contener el contagio masivo de la COVID-19 en el Ecuador, los organismos e instituciones del Estado Central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en ejercicio de sus atribuciones, deberán desarrollar e implementar normativas y políticas públicas que se adecúen al régimen ordinario para enfrentar la crisis sanitaria, de forma coordinada.

1. A las autoridades estatales rectoras en materia de: Salud, Educación, Tránsito, Transporte, Seguridad, Turismo Y Trabajo, de acuerdo a su competencia, deberán:

- Continuar con la aplicación de las medidas de prevención (uso de mascarilla, aforo, distanciamiento social, bioseguridad), en todos los ámbitos relacionados las instituciones antes mencionadas.
- Asegurar el acceso a la atención intrahospitalaria y extrahospitalaria de pacientes con sospecha o confirmación de la COVID-19.
- Disponer la limitación del expendio de bebidas alcohólicas y de moderación, bajo el ordenamiento jurídico vigente, coordinando con los GAD la aplicación de

medidas referentes al consumo de estas bebidas en espacios públicos, si la situación de la crisis sanitaria amerita.

- Emitir la reglamentación pertinente para garantizar la salud y educación de los niños, niñas, adolescentes y educación superior, estableciendo diversas modalidades de educación para garantizar su acceso.
- Emitir, modificar y regular la libre movilidad sobre el transporte interprovincial, interprovincial e intercantonal, según el régimen ordinario

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La estrategia sin tácticas es la ruta más lenta hacia la victoria. Las tácticas sin estrategia son el ruido antes de la derrota

(Sun Tzu)

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación utilizados incluyen métodos que pueden comprender y describir en profundidad el problema, los cuales están respaldados por la recopilación de datos de fuentes primarias y secundarias, y luego se enfocan en el análisis y procesamiento de la información obtenida, similitudes que pueden aplicarse; y también es el punto de partida para futuras investigaciones.

3.1.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva implica la representación de hechos, fenómenos, individuos o grupos con el fin de determinar su estructura o comportamiento. En cuanto a la profundidad del conocimiento, los resultados de este tipo de investigaciones se encuentran a nivel científico, pero a nivel intermedio. (Arias, 2012).

Para la realización de esta investigación se utilizó una investigación descriptiva, que permitió comprender la situación y / o el problema a investigar, con el fin de determinar qué factores socioeconómicos a causa del COVID-19 incidieron en la Transportación Interprovincial de Pasajeros “La Maná”.

3.1.2 Investigación de campo

Mediante este tipo de investigación se logró recopilar toda la información necesaria para la investigación, por cuanto se presencié y analizé los hechos reales de los

factores socioeconómicos a causa del COVID-19, y como éstos incidieron en la transportación interprovincial de Pasajeros “La Maná”

3.1.3 Investigación documental

La investigación de la literatura y la investigación de campo son técnicas de investigación básicas que nos ayudan a recopilar datos de investigación. (Baena Paz, 2014).

El trabajo de investigación actual requiere documentos de naturaleza documental, los cuales se pueden obtener a través de fuentes bibliográficas, libros, textos, informes, artículos científicos publicados en revistas indexadas, que sirven como guía, además los trabajos de posgrado se utilizan para ayudar a extraer información valiosa del documento.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado para explicar este proyecto de investigación será descriptivo, ya que, al utilizar este método, proporciona información sobre las características, situación y recolección de información del objeto de investigación de manera sistemática; con el fin de comprender dónde se encuentra la situación y el entorno.

3.2.1 Métodos de investigación

Los métodos de investigación que se utilizaron para el desarrollo de este proyecto son los siguientes:

3.2.1.1 Método deductivo

El método deductivo facilitó poder recoger y verificar los datos relacionados con la investigación para confirmar las preguntas planteadas en la problematización del proyecto, lo cual aportará para alcanzar los objetivos del mismo.

3.2.1.2 Método inductivo

Con este método se realizó el proyecto de investigación, porque se parte de la realidad circundante de la gestión administrativa en torno a la pandemia del COVID-19 y como ha afectado a la transportación interprovincial de pasajeros “La Maná”.

3.2.1.3 Método sintético

A través de la síntesis, se pueden estudiar los elementos establecidos relacionados con la empresa para verificar que cada elemento cumpla con los requisitos necesarios para lograr el objetivo general perseguido. De esta forma, se puede describir todo el proceso y se puede determinar el análisis financiero de la empresa.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se pudo construir de la siguiente manera:

3.3.1 Población y muestra

Población

Para el propósito de esta investigación, se realizó una entrevista con el gerente y una encuesta con socios y personal administrativo. La población a estudiar está formada por:

Tabla 1.- Población

Descripción	Cantidad
Socios	55
Administrativo	5
Gerente	1

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Elaborado por: La autora

Muestra

La población a formar es un número finito y se pueden obtener muestras sin aplicar fórmulas, por lo que debido a que la población objetivo es pequeña y hay 55 socios formando una empresa, se adopta el método del censo.

Para el gerente, se realizó una entrevista para conocer la gestión administrativa de la empresa en las circunstancias actuales.

3.3.2 Técnicas de investigación

En el avance de esta investigación, se desarrolló a través de las funciones de las siguientes tecnologías: observación directa y entrevistas.

3.3.2.1 Observación.

La observación como técnica se puede utilizar para comprender el funcionamiento de la empresa y entidades responsables de la gestión administrativa en las cooperativas de transporte, así como ayuda a diagnosticar los problemas en la entidad.

3.3.2.2. Entrevista

Las entrevistas ayudan a obtener información de la fuente, por lo que se aplicaron entrevistas a los responsables del ámbito de transportación con el fin de determinar las características de la gestión administrativa por el impacto del COVID-19.

3.3.3. Instrumentos

Para la realización de esta investigación se evaluó información descriptiva para determinar el sistema administrativo y el proceso de toma de decisiones mediante la formulación de un plan estratégico orientado a mejorar las condiciones socioeconómicas de los socios de transporte y cumplir con las normas y regulaciones establecidas por el Comité Nacional de Operaciones de Emergencia (COE), Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), Policía Nacional y Comisión de Tránsito del Ecuador.

3.3.3.1. Ficha de Observación

Se elaboraron documentos de observación que permitieron diagnosticar directamente las actividades realizadas en la empresa, y luego ayudaron a comprender los problemas en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Pasajeros "La Maná".

3.3.3.2. Cuestionario

Esta herramienta se utilizó para desarrollar entrevistas con preguntas abiertas y enviarlas al gerente de la cooperativa. El cuestionario consta de preguntas de opción múltiple y estuvo dividido en dos partes, una para socios y otra para personal administrativo.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se elaboró de acuerdo a los lineamientos del Marco Conceptual, Marco Teórico y Marco Legal, con diversos conceptos, teorías y demás fundamentos relacionados a la presente investigación obtenida en libros, artículos científicos, leyes etc.

3.5. RECOLECCION DE INFORMACIÓN

La recolección de información es un proceso para comprender el entorno actual de la empresa de manera ordenada. Para ello se envió una carta solicitando que se pueda realizar el trabajo de investigación. La institución es el objeto de la investigación, por lo

tanto, la carta de aprobación es para obtener información que sea de utilidad para la investigación., estos pasos son fundamentales para la recolección y registro de datos, mediante el uso de técnicas que permitan el trabajo de investigación, las herramientas utilizadas para obtener los datos se detallan a continuación:

El cuestionario utilizado para entrevistas con el presidente y gerente de la empresa, sino también para el censo de todos los socios de la organización. A través de la información obtenida es posible conocer los problemas que llevará a cabo la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "La Maná".

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el procesamiento de la información se utilizó una hoja de cálculo de Excel, este programa es una herramienta para tabular datos adquiridos en base a los parámetros de las encuestas; diseñando tablas, cuadros y figuras para el análisis de los resultados.

Las herramientas utilizadas en la hoja de cálculo del programa Excel son entrevistas y cuestionarios censales, que se aplican respectivamente a líderes y socios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "La Maná", lo que ayuda a recolectar la información principal.

Esto ayudó a realizar un análisis minucioso de cada pregunta, y establecer estrategias que permitan la solución de los mismos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Primero, ten un ideal práctico claro y definido; Una meta, un objetivo. Segundo, ten los medios necesarios para lograr tus fines; Sabiduría, dinero, materiales y métodos. En tercer lugar, ajusta todos tus medios para ese fin.

(Aristóteles)

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ANTES Y DURANTE EL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ.

4.1.1. Entrevista al Gerente de la Cooperativa

Tabla 2.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa

PREGUNTA	RESPUESTA
1.- ¿Está usted de acuerdo con la gestión administrativa que actualmente ejerce la cooperativa?	Considero que la gestión administrativa que actualmente ejerce la cooperativa está muy bien distribuida ya que no se han visto o presentado problemas a nivel institucional dentro o fuera de la misma, tanto socios como personal administrativo se encuentran satisfechos con el trabajo que se viene haciendo.
2.- ¿Cuál es el impacto generado por la pandemia del COVID-19 en el área del transporte?	La pandemia por el virus COVID-19 tuvo un gran impacto en el área de transporte ya que los servicios a nivel nacional permanecieron suspendidos por un tiempo considerable mismo que se vio perjudicado en las operaciones a nivel interno de la empresa.
3.- ¿Considera importante la aplicación y análisis de los factores	La aplicación y análisis de factores internos y externos es importante dentro de la gestión

<p>internos y externos de la cooperativa en función de la gestión administrativa?</p>	<p>administrativa de la cooperativa, de esta manera la administración puede tener en cuenta los puntos en donde se está fallando y como solucionarlos mediante estrategias previamente planteadas.</p>
<p>4.- ¿Los socios y colaboradores cuentan con Seguro Médico, para cubrir los temas de salud?</p>	<p>No, los socios no cuentan con un seguro médico particular, pero tienen la afiliación al seguro social-IESS que es su respaldo en situaciones de salud de los socios y sus familias.</p>
<p>5.- ¿Considera usted que la gestión administrativa de la Cooperativa se ha visto afectada por efectos de la pandemia?</p>	<p>La pandemia del COVID - 19 nos demostró que existen aún muchas falencias en la gestión administrativa de la Cooperativa, que siempre hay espacio a mejorar y a sobrellevar las situaciones adversas que la pandemia deja a su paso.</p>

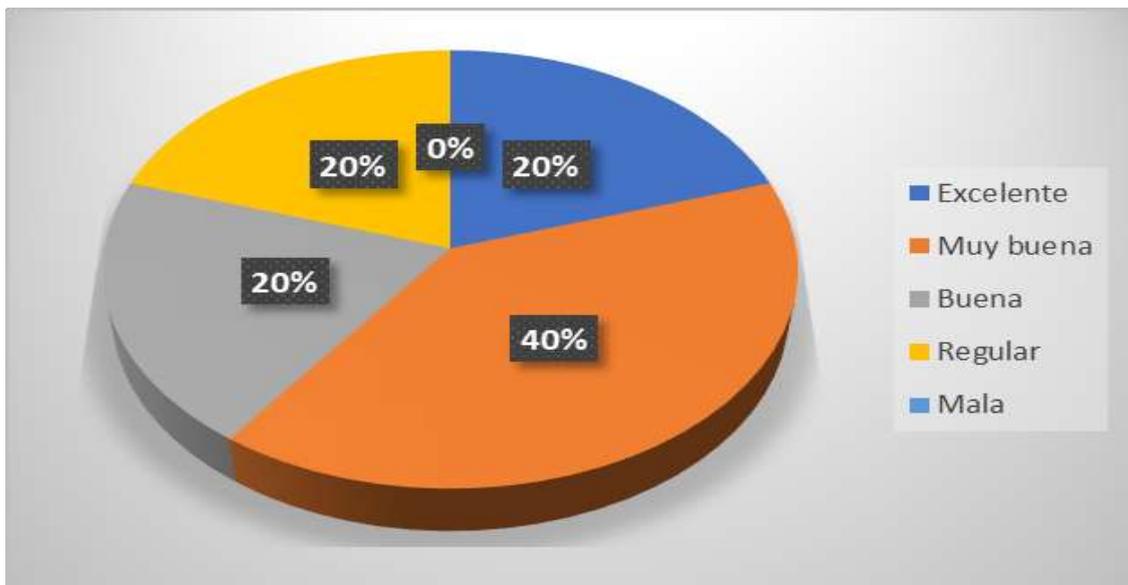
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Elaborado por: La autora

4.1.2. Encuesta dirigida al área administrativa

1.- ¿Cómo se encontraba la gestión administrativa en la empresa antes de la pandemia por el COVID-19?

Figura 1. Ejecución de la gestión administrativa



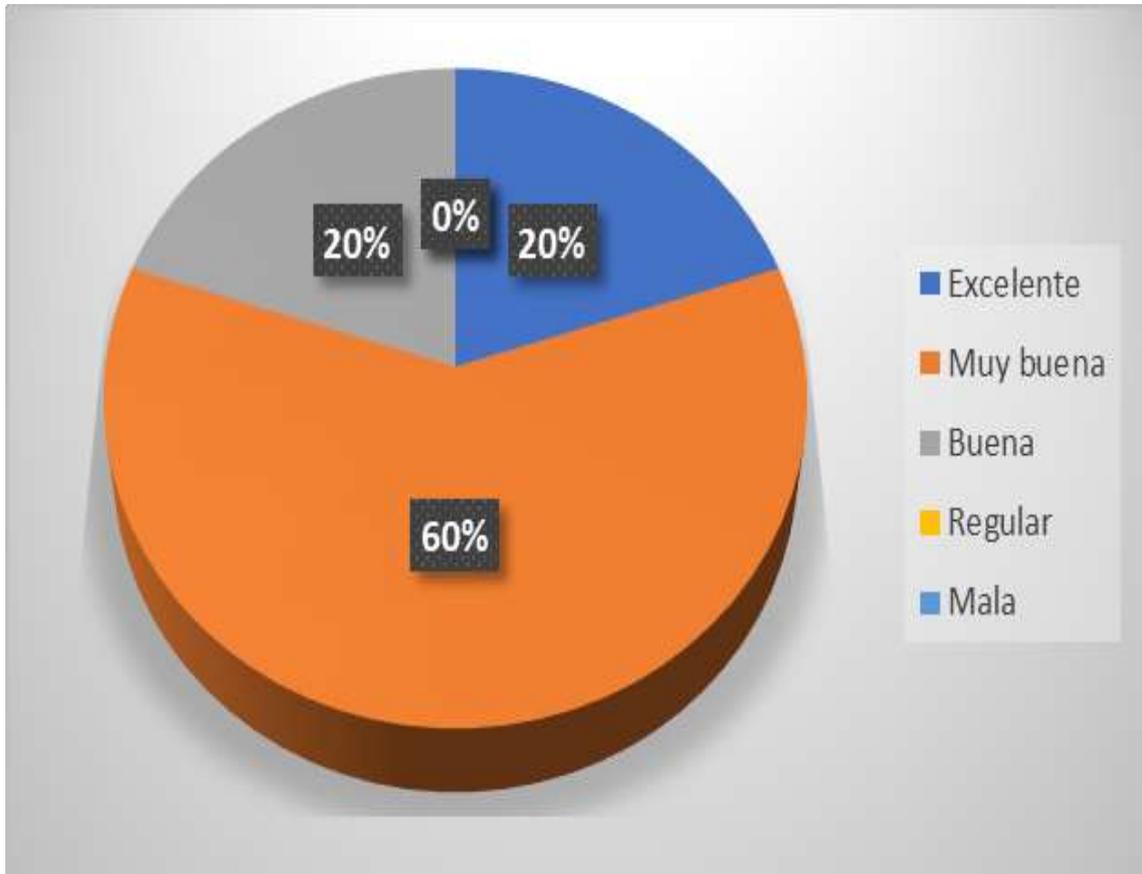
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que el 20% del personal administrativo considera que la gestión frente a la COVID-19 es excelente el 40% menciona que muy buena; 20% Buena; 20% Regular; lo cual indica el grado de satisfacción en los usuarios internos, frente a las acciones realizadas por el Gerente durante la emergencia sanitaria. Como lo menciona (Arrarte, 2020) que es necesario aplicar una serie de medidas con las que deben gestionar los Consejos de Administración frente a esta crisis del Covid-19, siendo el principal objetivo reducir al máximo sus efectos negativos.

2.- ¿Cómo se manejó la gestión administrativa durante la pandemia del COVID-19?

Figura 2. Ejecución de la gestión administrativa COVID-19



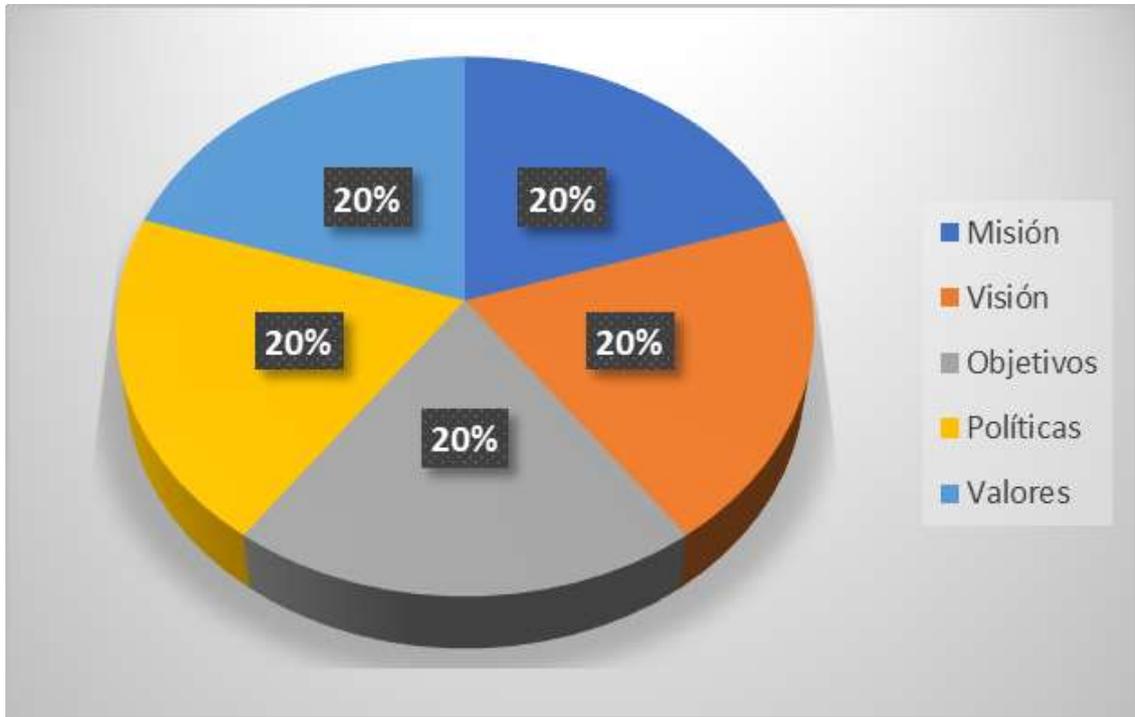
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante los datos arrojados por la encuesta realizada se puede determinar que un 20% del personal encuestado considera que la empresa manejo la gestión administrativa de una excelente en la situación durante la emergencia sanitaria por el COVID-19; mientras que un 60% menciona que fue muy buena y el 20% restante menciona que fue buena. El autor (Argudo, 2018) considera de gran importancia que la empresa tenga una buena gestión administrativa frente a estas situaciones que requieran atención prioritaria de las actividades que se desarrollan.

3.- ¿La Cooperativa cuenta con los siguientes emblemas?

Figura 3. Emblemas



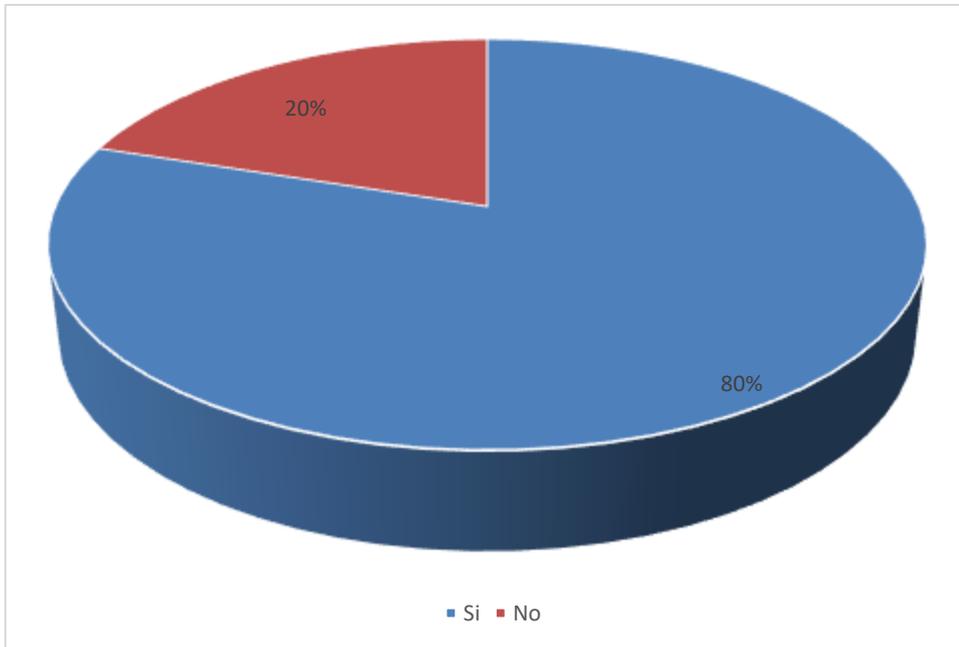
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Observando los datos arrojados mediante la encuesta realizada se determina que en un 20% correspondiendo a 1 persona por cada área se confirma que la Cooperativa de transporte La Maná posee todos sus emblemas. Para la empresa es necesario que se la reconozcan por sus emblemas ya que muchas veces esto genera cierto estatus, este resultado coincide con (Fernández, 2010) quien al hablar de dirección estratégica considera que los emblemas son fundamentales para saber cuáles son las bases en las que se sustenta la empresa y su carta de presentación a los demás.

4.- ¿Considera que la gestión administrativa es una herramienta eficiente para el desarrollo de una organización?

Figura 4. Gestión administrativa herramienta eficiente



Elaborado por: La autora

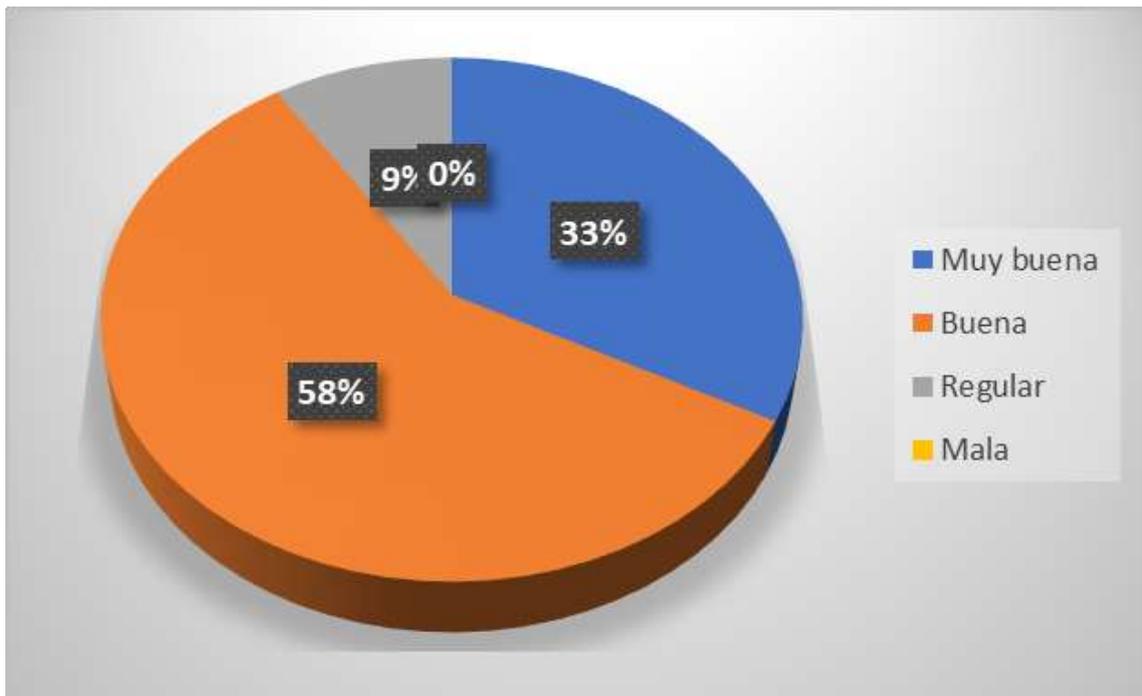
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- En la presente pregunta se determina que el 80% de los encuestados consideran que la gestión administrativa es una herramienta eficiente para el desarrollo de la organización. Para la empresa es necesario que la gestión administrativa sea eficiente en todo momento asegurando todas sus herramientas para el desarrollo de la misma, la gestión administrativa a criterio de (Palacios Asuero, 2016) una gestión administrativa es una herramienta eficaz, para el desarrollo de la empresa por que brinda la posibilidad de generar recursos valiosos para la organización y consolidar su entorno empresarial; y solo el 20% no considera que a gestión administrativa sea importante dentro de la empresa.

4.1.3. Encuesta dirigida a los socios

1.- ¿Cómo se ejecutaba la gestión administrativa en la Cooperativa, antes de la llegada de la pandemia por el COVID-19?

Figura 5. Ejecución de la administración antes de COVID-19



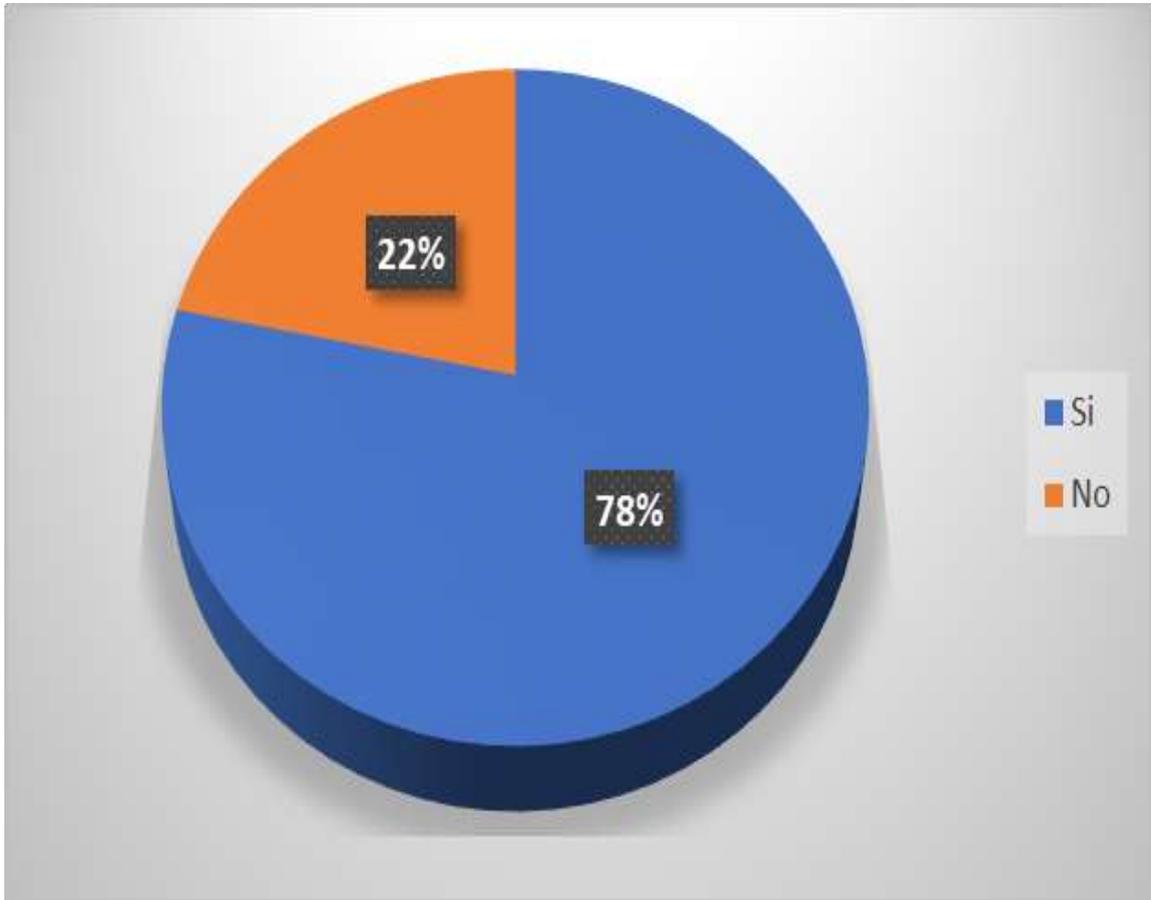
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los datos arrojados por la encuesta un 33% considera que la ejecución de la empresa antes de la COVID-19 era muy buena, un 58% menciona que esta era buena y el 9% restante menciona que era regular. (Cao, 2020) La correcta ejecución de la empresa es necesario ya que esta puede verse definida en situaciones de alto riesgo como la del COVID-19.

2.- ¿Conoce usted, la misión, visión, objetivos, políticas y valores de la institución?

Figura 6. Objetivos de la institución



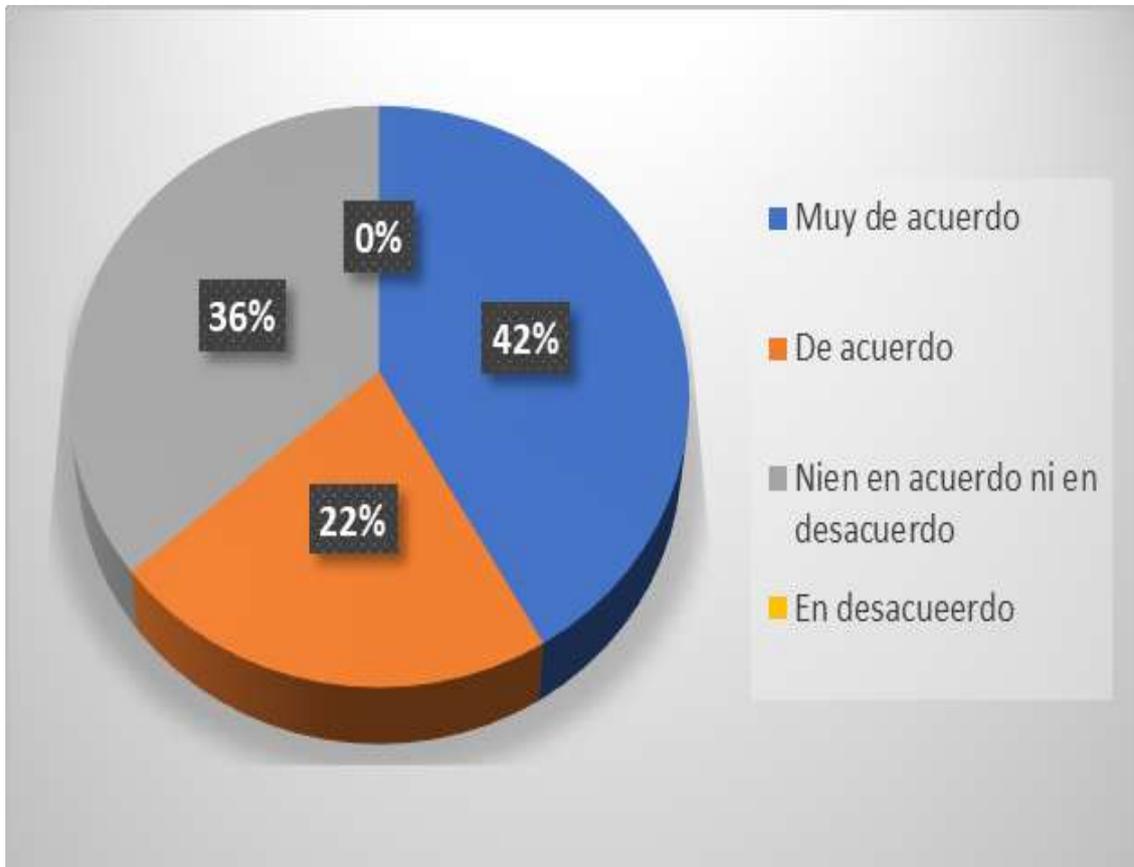
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los datos arrojados por la encuesta un 78% si conoce los objetivos de la institución mientras que un 22% menciona que no. Es importante que todos los socios tengan en claro los objetivos de la empresa para no desviar su rumbo en ningún momento.

3.- ¿Está usted de acuerdo con la gestión administrativa actual de la cooperativa?

Figura 7. Gestión administrativa actual



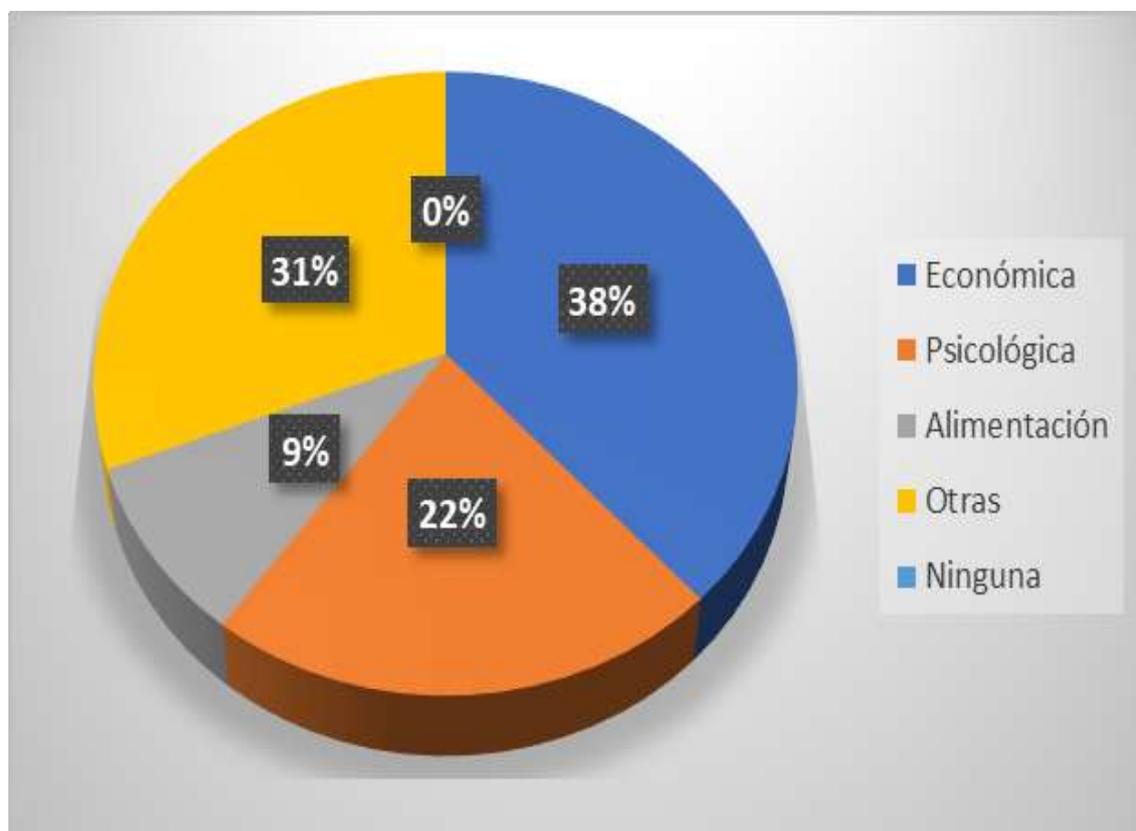
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta se determina que el 42% de los socios están muy de acuerdo con la gestión administrativa actual el 22% menciona que está de acuerdo y el 36% restante menciona que no está en acuerdo ni en desacuerdo. (Torres, 2015) Que los socios se encuentren de acuerdo con la gestión administrativa es fundamental no solo por evitar disconformidades, también por garantizar la estabilidad de la empresa y en pro de sus mejoras.

4.- En caso de tener algún inconveniente con su salud o accidentes graves. ¿Cuál es la ayuda que la Cooperativa les brinda su ayuda?

Figura 8. Ayuda contra accidentes



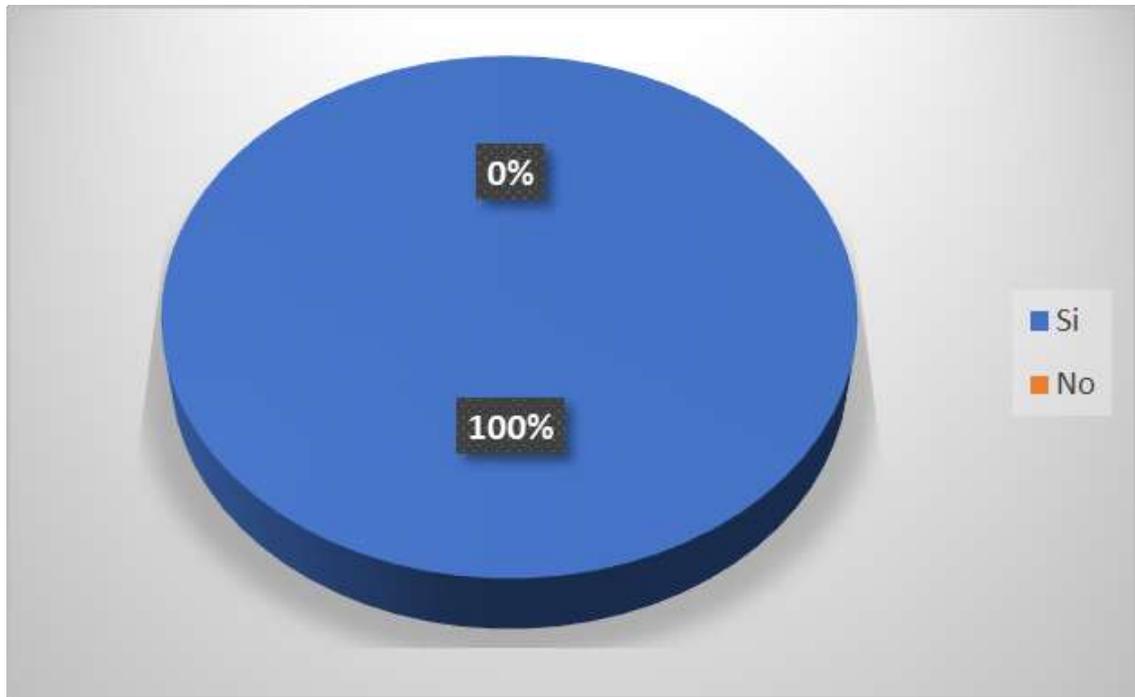
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los datos arrojados por la encuesta se deja en claro que la empresa apoya a un 38% de manera económica en caso de accidentes a un 22% de manera psicológica un 9% en alimentación y en un 31% Otras. (Nava, 2017) Es importante que la empresa brinde ayuda en caso de accidentes ya que así los socios ven compromiso en todo momento por parte de la empresa.

5.- ¿Cuenta usted con afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?

Figura 9. Afiliación al IESS



Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- El 100% de los socios manifiestan que si poseen afiliación al IESS. El seguro social es algo que dentro de toda compañía se debe tener en cuenta por cualquier situación de riesgo dentro de la misma y a sus socios. (Argudo, 2018) manifiesta que los derechos del trabajador son irrenunciables por cuanto es fundamental que los socios se encuentren protegidos con su seguridad social al día para que tengan las prestaciones necesarias

Discusión Objetivo 1.

Llangari, D. (2007). Gestión administrativa para mejorar continuamente la calidad del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte YASUNI en la ciudad de Tena, provincia de Napo. La Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de los Andes. En esta investigación bibliográfica podemos notar la importancia de la satisfacción del cliente, pues es el pilar básico del desarrollo social y económico de la organización, si no resolvemos el problema no podremos obtener los resultados deseados, por lo que también es importante implementar nuevos mecanismos con el fin de cumplir los objetivos inicialmente propuestos, de esta manera podemos ofrecer servicio de calidad y el cliente se sentirá satisfecho y con gusto de regresar a nuestras instalaciones. Para lograr el nuevo mecanismo propuesto inicialmente, podemos brindar servicios de calidad, los clientes estarán satisfechos y felices de regresar a nuestras instalaciones.

Para diagnosticar la gestión administrativa, es importante tener en cuenta las recomendaciones, durante el período covid-19, todos los factores que aparecieron durante la cooperación de la cooperativa provincial de transporte de pasajeros La Maná (La Maná), a fin de evitar las siguientes situaciones: ha aparecido, provocando a los usuarios, la inestabilidad y alta atención de socios y gerentes, la junta directiva no puede proteger la integridad de la empresa porque su administración debe enfrentar esta situación mucho antes de que suceda. Este es un precedente., Y toma de decisiones fortalecida acorde a las necesidades de la empresa.

La gestión administrativa de la empresa asegura que el proceso se lleve a cabo de la manera más eficiente posible, para lo cual el proceso debe ser oportuno, el costo debe minimizarse y debe ser seguro. El autor (Luna, 2015) quien considera de gran importancia que la empresa tenga una buena gestión administrativa frente a estas situaciones que requieran atención prioritaria de las actividades que se desarrollan.

La gestión es la fase de diseñar y mantener un ambiente laboral de sinergia; abarca varios modelos, que sirven como herramienta e instrumentos para una gestión adecuada, permitiendo la optimización y ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y la eficiencia en la gestión de los servicios. Así lo considera (Arenal, 2019) que a la empresa es necesario que se la reconozcan por sus emblemas ya que muchas veces esto genera cierto estatus, este resultado coincide quien al hablar de dirección estratégica considera que los emblemas son fundamentales para saber cuáles son las bases en las que se sustenta la empresa y su carta de presentación a los demás.

4.2. INCIDENCIA SOCIOECONÓMICA DE LA PANDEMIA EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”

4.2.1. Entrevista al Gerente de la Cooperativa

Tabla 3.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa

PREGUNTA	RESPUESTA
1.- ¿Cuáles son las gestiones que ha realizado para generar mejoras en los ingresos económicos de los socios?	Las gestiones que se realizaron para mejorar los ingresos de los socios fue replantearse nuevas estrategias para acoplarse a las nuevas normativas por el virus y mediante estas lograr sacar provecho dentro de lo que se consideraba un mal momento.
2.- ¿Cuáles han sido las medidas implementadas por las autoridades de la Cooperativa para ayudar a los socios durante la pandemia?	Las medidas que se tomaron como autoridades de la cooperativa fue seguir rigurosamente los lineamientos que proponían las diferentes instituciones como lo es el COE ya que si se incumple con estas normativas planteadas podría llegar a ser mucho más contraproducente a nivel de la empresa.
3.- ¿En caso de algún tipo de accidentes o siniestros que tipo de apoyo brinda la Cooperativa a sus socios y/o familiares?	La cooperativa cuenta con un programa de servicio social en caso de siniestro para socios y sus familias, como un respaldo para afrontar las dificultades que las familias de los socios presenten en el caso de sufrir un accidente.

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Elaborado por: La autora

4.- ¿Cuáles son las características de la flota vehicular?

La cooperativa cuenta con una flota vehicular de diferentes características de acuerdo a los datos recabados en los archivos de secretaria:

Tabla 4.- Características vehiculares

N° DE VEHICULOS POR MARCA	MARCA	N° DE VEHICULOS POR AÑO	AÑO	N° DE VEHICULOS POR PASAJEROS	N.º DE PASAJEROS
3	Chevrolet	6	2011	4	40
44	Hino	5	2012	3	41
2	Mercedes	7	2013	3	42
	Benz				
2	Volkswagen	7	2014	8	43
4	Yutong	5	2015	6	44
		7	2016	18	45
		10	2017	10	46
		5	2018	2	47
		3	2019	1	50

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

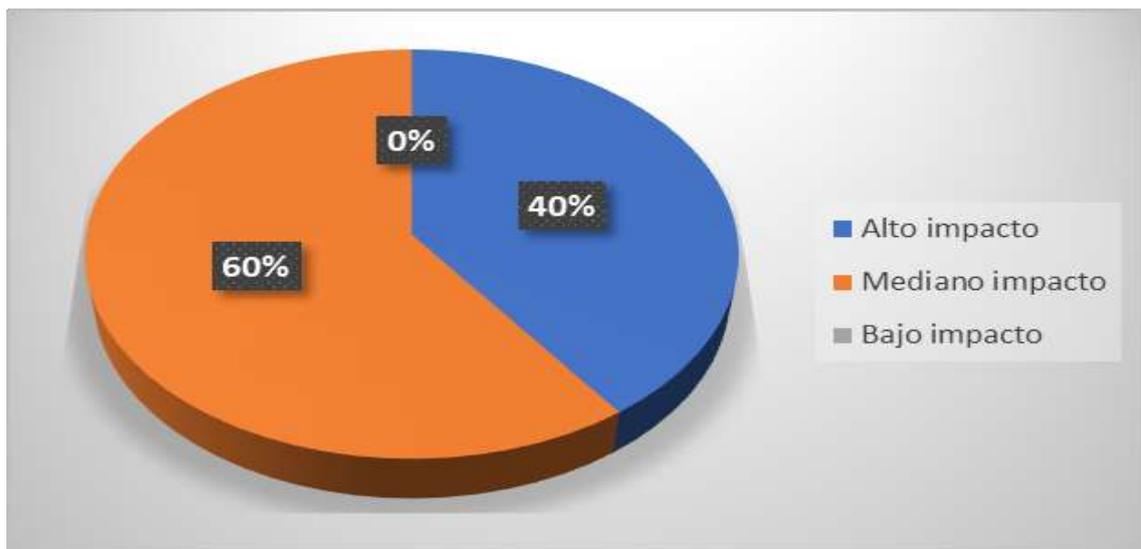
Elaborado por: La autora

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, cuenta con una flota vehicular de 55 unidades, las mismas se encuentran en buenas condiciones para prestar sus servicios, de igual manera cada semana obtienen los cronograma de trabajo donde se detallan los horarios y los destinos de cada unidad, cabe recalcar que cada dos semanas el vehículo cuenta con un día denominado “de parada”, en éste día los socios se encargan de realizar un mantenimiento preventivo, como: revisión de llantas, cambios de aceite, revisión mecánica, limpieza profunda entre otras.

4.2.2. Encuesta al personal administrativo

1.- ¿Cuál es el impacto que ha generado la llegada del COVID-19 en la transportación interprovincial de pasajeros La Maná?

Figura 10. Impacto COVID-19



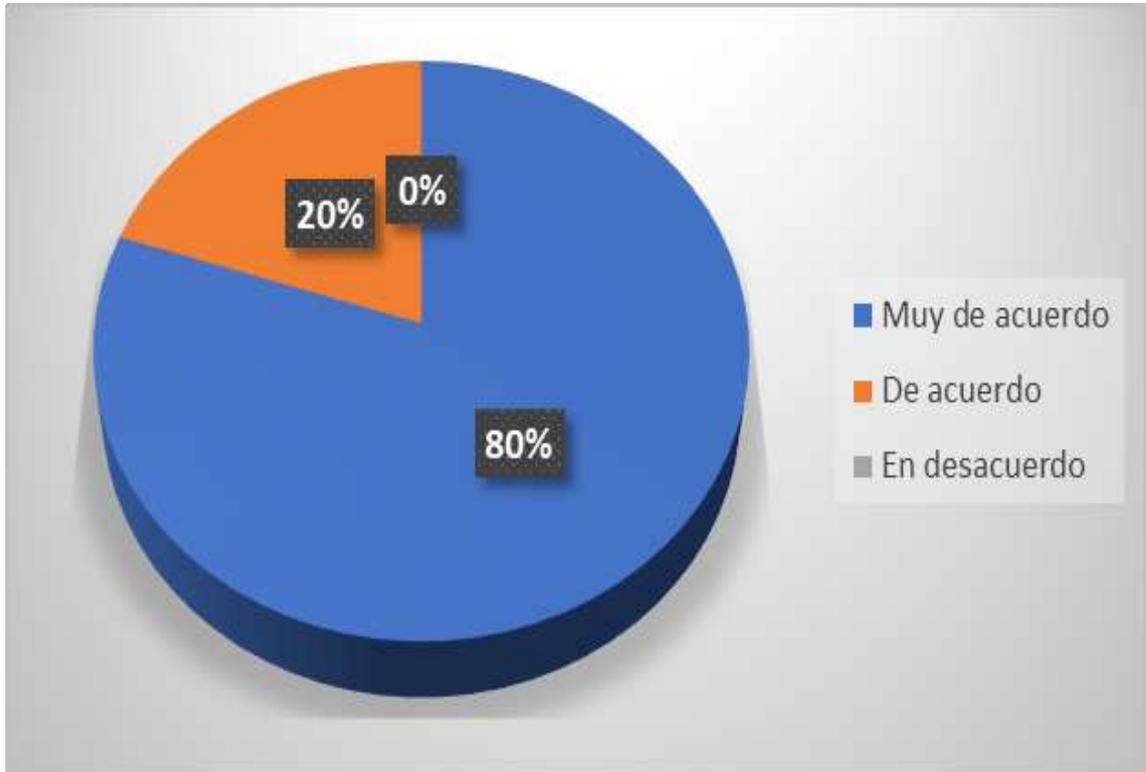
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Se estima los datos de la encuesta que el 40% menciona que el impacto por la COVID-19 fue alto mientras que el 60% restante menciona que fue de mediano impacto. La COVID-19 fue una pandemia que desestabilizó al sistema de transporte haciendo que el impacto se considerable, según el autor (Cao, 2020) la presencia del COVID 19 ha representado un problema de alto impacto en la transportación ya que su economía, así como rutas y operaciones se han visto afectadas.

2.- ¿Está de acuerdo con las medidas adoptadas por el gobierno en la emergencia sanitaria en lo que corresponde al área del transporte?

Figura 11. Medidas adoptadas por el gobierno



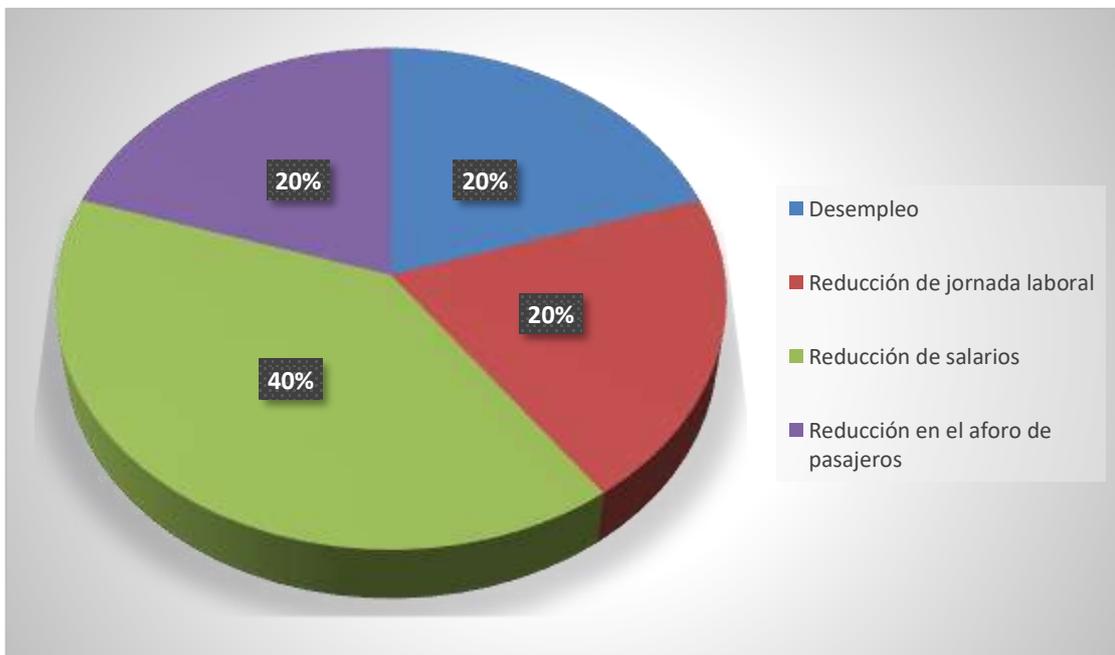
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Se estima según los datos de la encuesta que el 80% de los encuestados están muy de acuerdo con las medidas adoptadas por el gobierno mientras que el 20% restante menciona que solo se encuentra de acuerdo. Las medidas adoptadas por el gobierno fueron de gran ayuda para frenar las infecciones virales por la COVID-19 (Muñoz, 2020) las resoluciones tomadas por el COE Nacional pueden resultar injustas, más son completamente necesarias con el afán de salvaguardar y precautelar las vidas de los habitantes del país.

3.- ¿Cuáles son los problemas socioeconómicos que le ha generado la llegada del COVID-19 en la transportación?

Figura 12. Problemas socioeconómicos



Elaborado por: La autora

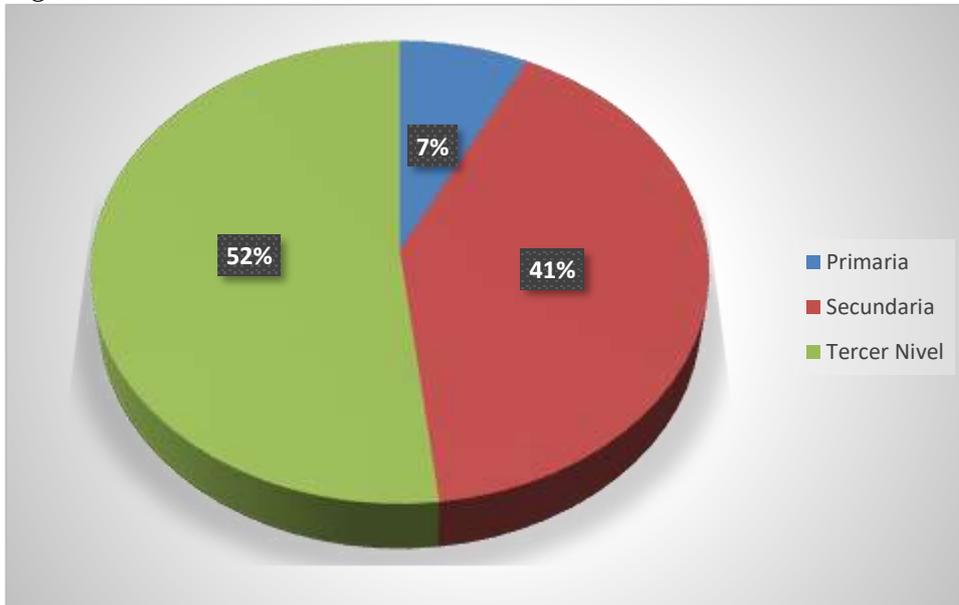
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los datos arrojados por la respectiva encuesta muestra que el 20% de los encuestados menciona que las medidas tomadas solucionaron como medida socioeconómica el desempleo; otro 20% la reducción de la jornada laboral; 40% reducción de salarios y el 20% restante la reducción en el aforo de pasajeros. Las medidas tomadas por el COVID-19 fueron contra productores en varios lados socioeconómicos, para el autor (Suerda, 2020) el COVID 19 deja una secuela de desempleo, lo que genera inestabilidad económica y social a todos los ciudadanos ecuatorianos, con un índice de mendicidad y mortalidad que no se habían visto por décadas en el país.

4.2.3. Encuesta dirigida a los Socios

1.- ¿Cuál es su nivel de estudio?

Figura 13. Escolaridad de los socios



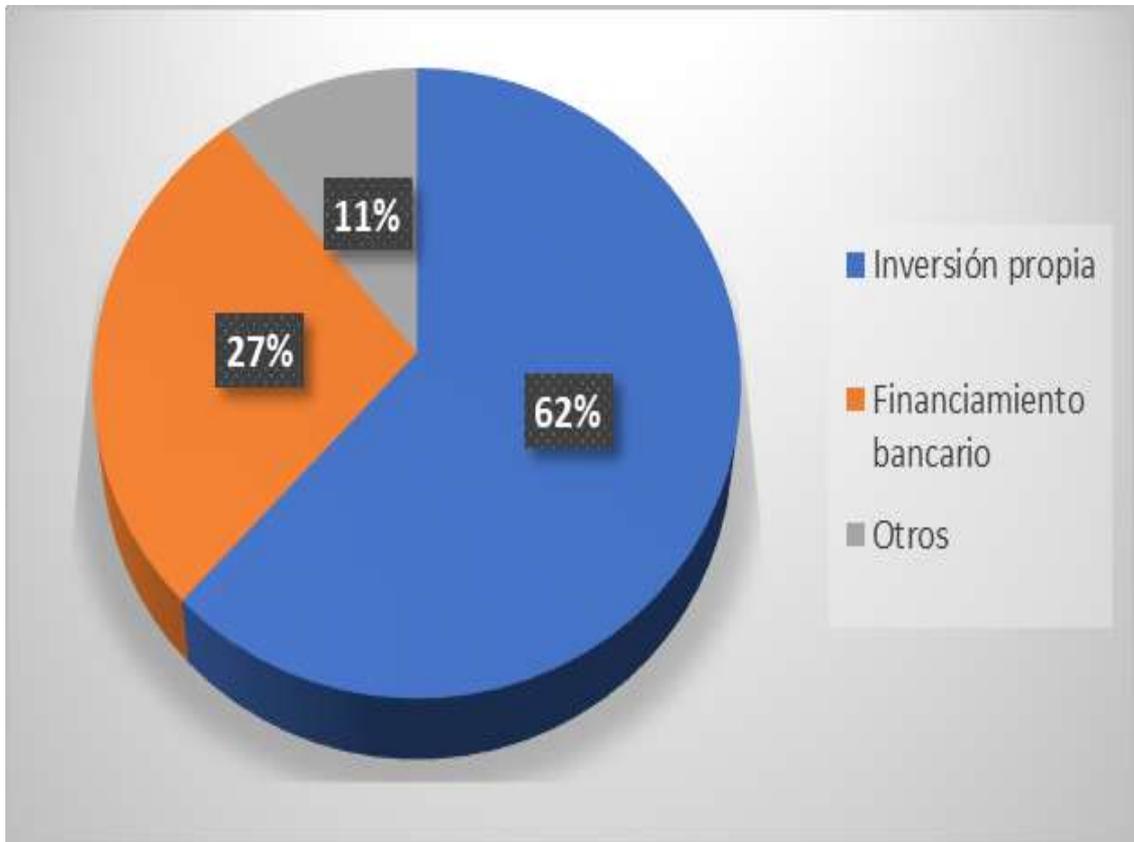
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- De acuerdo los datos registrados mediante la encuesta realizada, el 52% de los socios cuentan con el tercer nivel de escolaridad, el 41% han culminado el bachillerato y el 7% restante han culminado la primaria. Estos datos son relevantes para tener una idea clara del nivel académico con el que cuentan los socios, y por ende que al continuar con sus estudios pueden aplicar diversas estrategias para el cumplimiento de sus actividades, y esto no desmerece a las personas que a pesar de contar con la primaria han logrado todo lo que se han propuesto porque a través de tiempo han adquirido experiencia.

2.- ¿Su unidad vehicular fue adquirida con?

Figura 14. Unidad adquirida



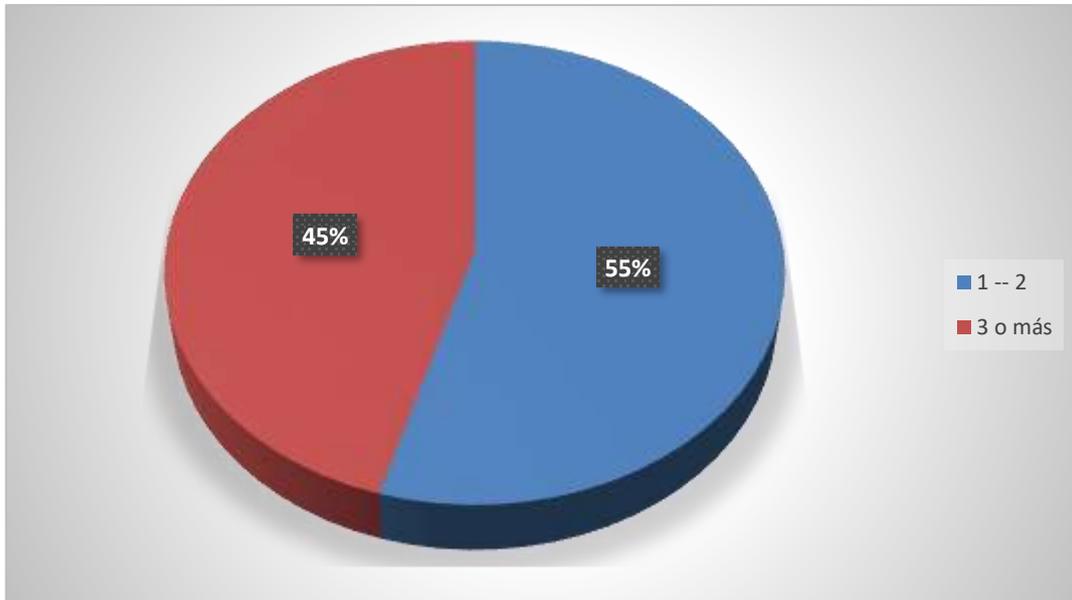
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante los datos arrojados por la encuesta se logra conocer que el 62% de los socios adquirieron su unidad mediante inversión propia un 27% por financiamiento bancario y por último con 11% mediante otros medios. Cada socio buscó la manera de financiar las unidades con las que trabajan ya que es importante sustentar sus gastos diarios.

3.- ¿De la unidad vehicular cuantas familias dependen?

Figura 15. Dependencia por unidad vehicular



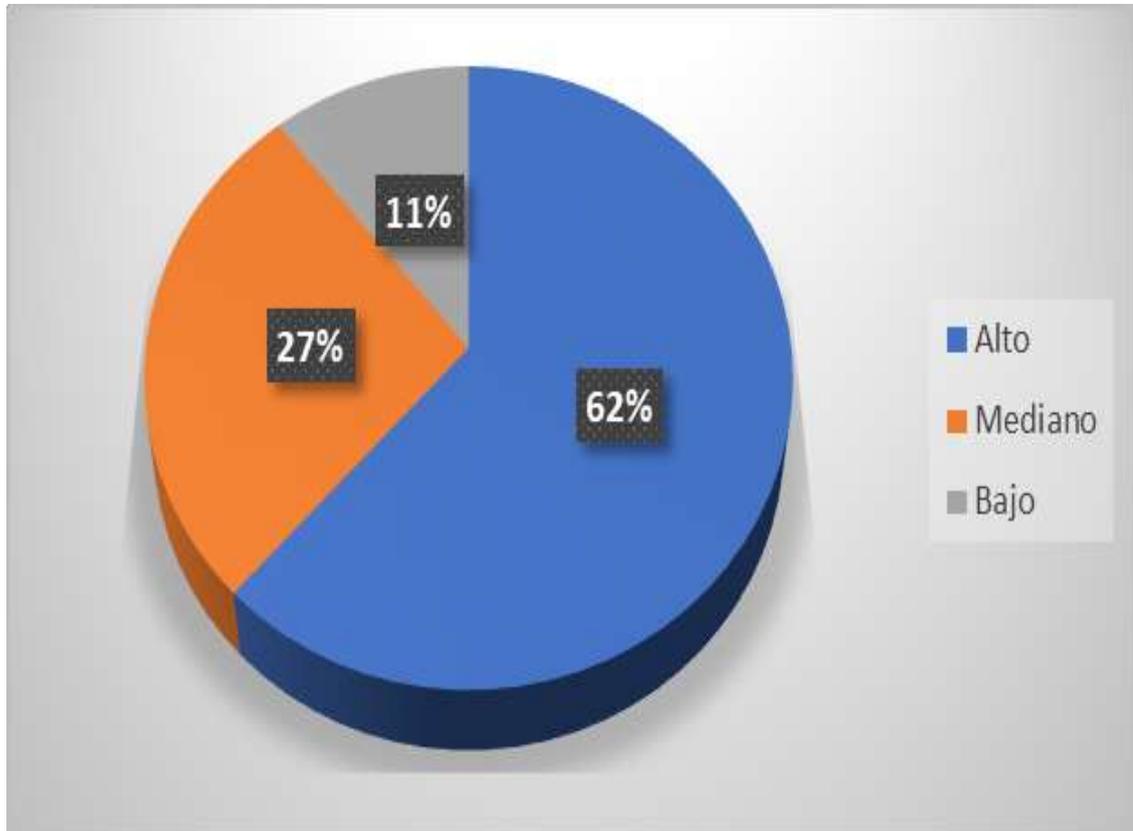
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante los datos arrojados por la encuesta se logra conocer que el 55% de los socios tienen como dependientes a 1 – 2 familias por unidad, es decir, un promedio de 60 familias, mientras que un 45% debe generar recursos económicos para 3 o más familias, si se promedia el último porcentaje el resultado será de 75 familias, sumando los promedios se puede observar que 135 familias dependen del trabajo de las unidades vehiculares. La dependencia familiar por unidad es importante tenerla en cuenta ya que las ganancias por unidad pueden variar.

4.- ¿Cómo considera que ha sido el impacto generado por la pandemia del COVID-19 en el área del transporte?

Figura 16. Impacto en el transporte por COVID-19



Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los datos arrojados por la respectiva encuesta muestra que el 62% menciona que el impacto del COVID-19 al transporte fue alto el 27% menciona que fue mediano y una minoría con 11% fue bajo. (Roncancio, 2019) El impacto de la COVID-19 desestabilizó a las empresas de transportes haciendo que estas busquen otras maneras de recuperar sus pérdidas.

5.- ¿Cuál de las siguientes alternativas presentadas considera usted factible para la reactivación económica en el área del transporte?

Figura 17. Reactivación económica en área de transporte



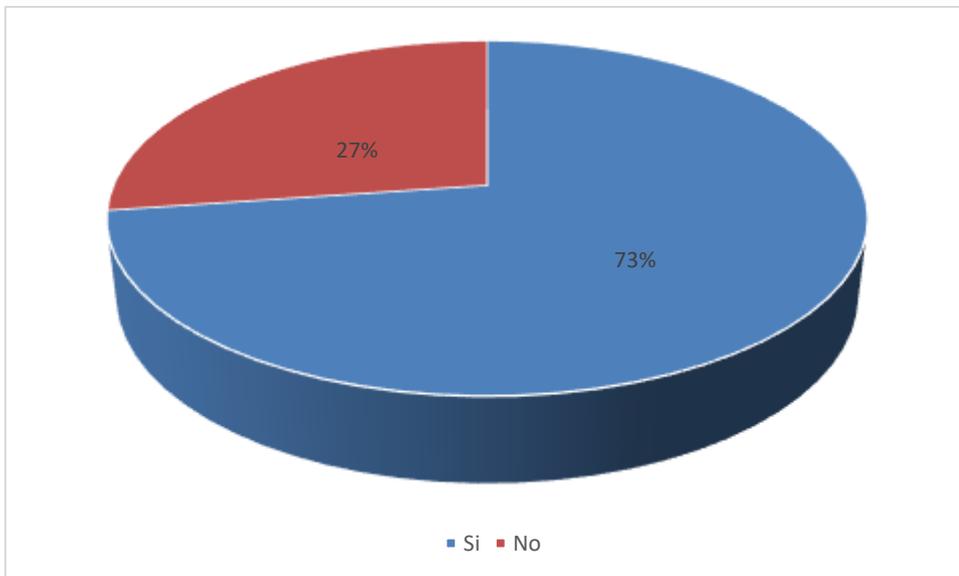
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- En base a los datos recopilados por la encuesta nos da a conocer que el 27% menciona que una estrategia para la reactivación económica en el área de transporte es la alza de la tarifa de pasaje mientras que un 22% aumentar la capacidad de las personas por unidad, el 38% fortalecer el área de encomiendas y un 13% menciona que otros. (Torres, 2015) En cualquiera de las decisiones es importante procurar el cuidado de los pasajeros su bienestar en todo momento.

6.- ¿Ha recibido alguna capacitación sobre tema de bioseguridad para afrontar la situación actual?

Figura 18. Capacitación sobre bioseguridad



Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los resultados el 73% de los encuestados mencionan haber recibido capacitación sobre el cuidado del COVID-19; mientras que el 27% no han tenido la oportunidad de participar de éstas capacitaciones. Es importante que los socios se mantengan informados de la situación de la pandemia ya que de esta forma se pueden proteger y generar estrategias de protección.

4.2.4. Análisis horizontal de los Estados de Pérdidas y Ganancias del 2019 y 2020 de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

Tabla 5.- Estado de pérdidas y ganancias

		2019	2020	Valor absoluto	Valor relativo
4.	INGRESOS	\$2'015.148,30	\$1'046.704,11	-\$ 968.444,19	48,05%
4.1.1.	Ingresos por ventas	\$1'647.405,39	\$845.519,31	-\$801.886,08	48,68%
4.2.	Ingresos administrativos y sociales	\$325.389,22	\$189.547,77	-\$135.841,45	41,75%
4.3	Otros ingresos	\$42.353,69	\$11.637,03	-\$30.716,66	72,52
5.	COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS	\$1'640.686,20	\$813.953,57	-\$826.732,63	50,39%
5.2.1.1.01.01	Costo servicio transporte de pasajeros	\$1'584.334,48	\$802.483,39	-\$781.851,09	49,35%
5.2.1.1.01.02	Costo servicio transporte de encomienda	\$15.711,72	\$11.470,18	-\$4.241,54	26,99%
5.2.1.1.01.03	Costo minutos Mana - Macuchi	\$40.640,00	\$0,00	-\$40.640,00	-
6.	GASTOS	\$374.457,77	\$232.744,83	-\$141.712,94	37,84%
6.1.	Gasto de administración y venta	\$353.764,34	\$229.410,39	-\$124.353,95	35,15%
6.2.	Gastos financieros	20,26	123,88	\$130,62	644,72
6.3.	Otros gastos	\$20.673,16	\$3.210,56	-\$17.462,60	84,47%
	TOTAL DE INGRESOS	\$2'015.148,30	\$1'046.704,11	-\$968.444,19	48,06%
	TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	\$2'015.143,97	\$1'046.698,40	-\$968.445,57	48,06%
	EXCEDENTE	4,33	5,71	1,38	31,87%

Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Cómo se puede observar en la tabla detallada anteriormente, los rubros han sufrido cambios muy notorios de un año a otro, teniendo en cuenta que, en el año 2019, aún se seguía con laborando con normalidad, mientras que, en el año 2020, existe el confinamiento por la pandemia del COVID-19, y por lo tanto esto ha provocado que los ingresos hayan disminuido dando como diferencia \$ 968.444,19.

Esto se debe a la paralización del transporte durante la cuarenta nacional, iniciada en marzo del 2020, cabe recalcar que la cuenta que genera más ingresos en la Cooperativa son la venta de boletos, seguido de las encomiendas y los arriendos de locales comerciales, ubicados en la oficina matriz.

Incluso se puede observar que existió disminución en la cuenta, otros gastos, debido a que, en el año 2020, no se realizaron eventos que generen los mismos.

Discusión Objetivo 2.

Sarmiento, J. (2007). Diseño del Modelo de Calidad del Servicio de Transporte y Administración de la Ciudad de Santo Domingo. Facultad de Administración de Empresas, Universidad de la Región de Los Andes. En este trabajo de investigación, encontramos una situación similar a la que se quiere implementar en el servicio de transporte, es decir que ya existe preocupación en otras organizaciones por resolver los inadecuados Sistemas de Gestión Administrativa, ya que son parte fundamental en el desarrollo de la organización, viendo los resultados directamente en el cliente, ya que de esta manera se lograra un mayor posicionamiento en el mercado y no seremos un blanco

fácil para la competencia, este antecedente investigativo permitirá tener una pauta ante lo que se desea resolver.

Los aspectos socioeconómicos de la cooperativa inter provincial de pasajeros la Mana se vio afectada directamente en el 2020 a efectos de la pandemia y aunque el servicio se encuentre activo al 100% es importante tomar en cuenta alternativas que brinden la posibilidad de generar servicios prestaciones a los usuarios o clientes para de esta manera no detener las operaciones y brindar estabilidad económica a la empresa, socios y a la comunidad. Las medidas adoptadas por el gobierno fueron de gran ayuda para frenar las infecciones virales por la COVID-19. Según (Muñoz, 2020) las resoluciones tomadas por el COE Nacional pueden resultar injustas, más son completamente necesarias con el afán de salvaguardar y precautelar las vidas de los habitantes del país.

Las medidas tomadas a partir del COVID-19 fueron contra productores en varios lados socioeconómicos, para el autor (Suerda, 2020) el COVID-19 deja una secuela de desempleo, lo que genera inestabilidad económica y social a todos los ciudadanos ecuatorianos, con un índice de mendicidad y mortalidad que no se habían visto por décadas en el país.

4.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO SOCIOECONÓMICO DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”

4.3.1. Entrevista dirigida al Gerente

Tabla 6.- Entrevista al Gerente de la Cooperativa

PREGUNTA	RESPUESTA
<p>1.- ¿Cuáles son las estrategias que se ha tenido que implementar para no realizar recorte de personal?</p>	<p>Dentro de las estrategias para evitar recorte de personal se encuentra buscar maneras de fortalecer otras fuentes de la cooperativa como lo son el servicio de encomiendas o la compra de boletos mediante vía telefónica, además se capacitó al personal para que brinden cursos sobre las medidas de bioseguridad.</p>
<p>2.- ¿Estima usted que es importante implementar un diseño estratégico en caso de siniestros?</p>	<p>Considero que es muy importante implementar un diseño estratégico en caso de siniestros, por varios motivos, entre ellos precautelar la integridad del personal que labora en la cooperativa, sus socios y por supuesto sus clientes.</p>
<p>3.- ¿Considera usted que la implementación de un plan estratégico beneficiará a los socios y brindará un manejo</p>	<p>Efectivamente la implementación de un plan estratégico beneficiará a los socios y brindará un manejo más estructurado en las gestiones realizadas en la cooperativa, por eso es importante</p>

<p>más estructurado en las gestiones realizadas en la cooperativa?</p>	<p>que la cooperativa empiece con su diseño y posterior implementación.</p>
<p>4.- ¿Cree usted que es importante que se realice este tipo de investigaciones con el fin de colaborar con el desarrollo y mejoramiento de las empresas?</p>	<p>Los creo, lo afirmo y lo agradezco, es muy importante que se realice este tipo de investigaciones para mejorar la calidad del servicio, la calidad de la gestión que se realiza como administrativo.</p>

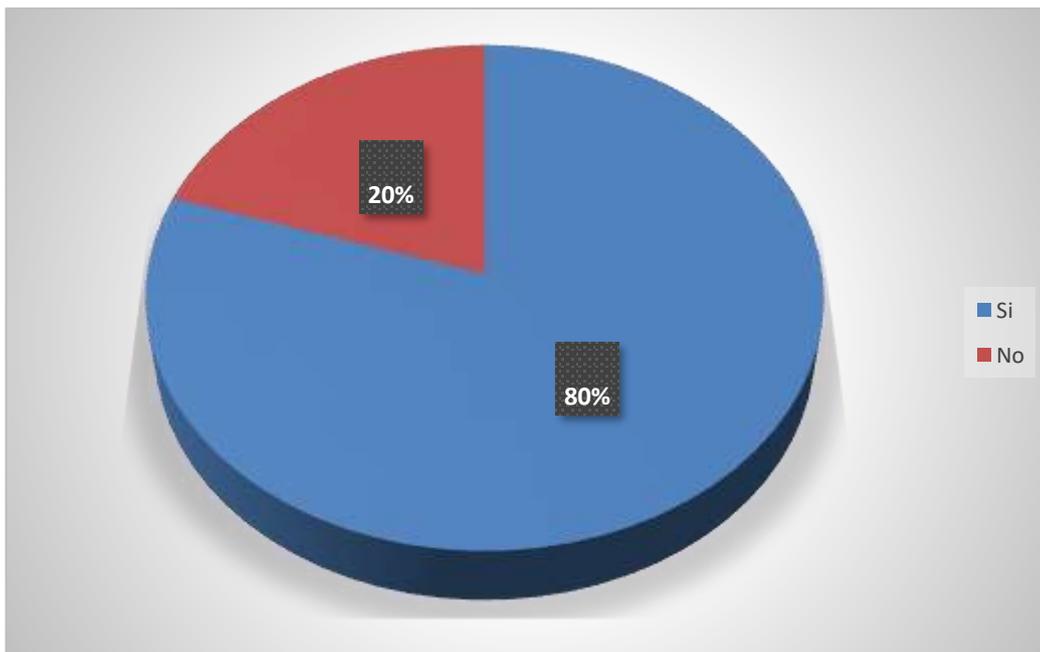
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Elaborado por: La autora

4.3.2. Encuesta al personal administrativo

1.- ¿Está de acuerdo con las estrategias que han tomado los dirigentes con respecto al manejo del personal que labora en la empresa?

Figura 19. Estrategias tomadas



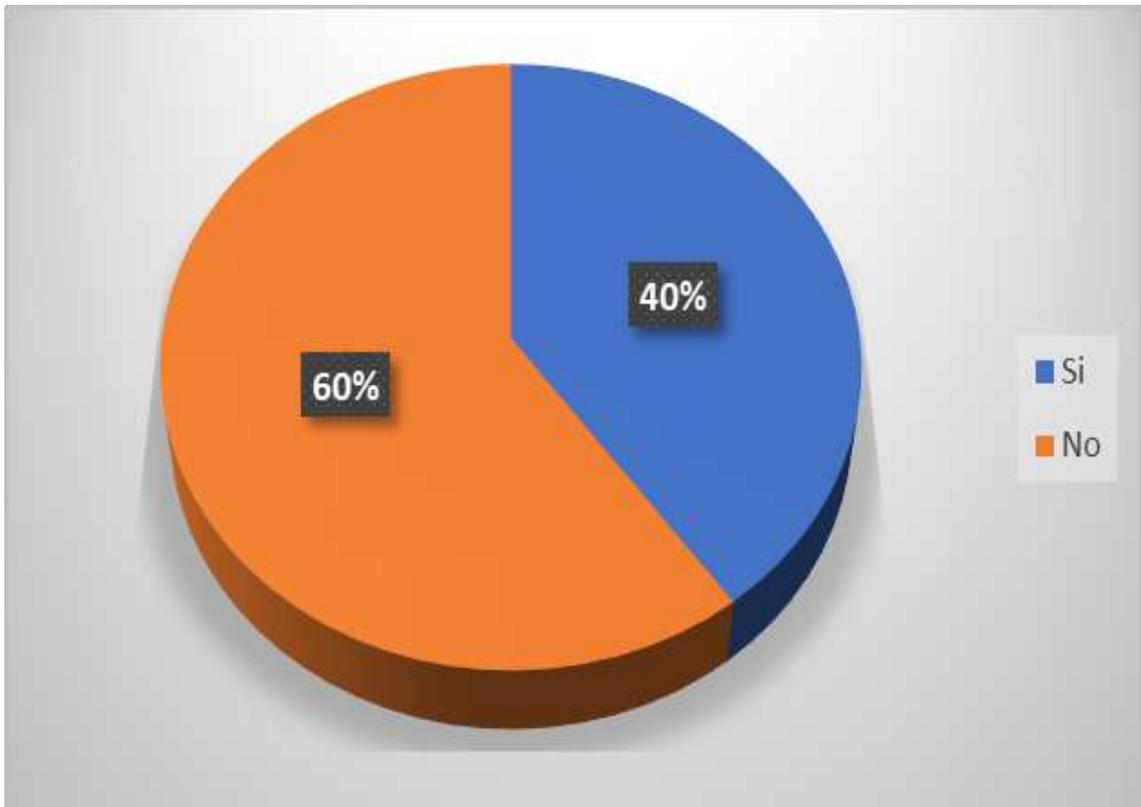
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante los datos arrojados por la encuesta se logra conocer que el 80% de los encuestados mencionan que si están de acuerdo con las estrategias tomadas para el manejo laboral; y el 20% no está de acuerdo con las medidas que se han tomado. Para la empresa es necesario tomar nuevas estrategias para que su rendimiento laboral no se vea afectado, (Argudo, 2018) aunque las estrategias implementadas por las empresas puedan resultar severas al principio estas garantizaran el equilibrio y la estabilidad de la misma.

2.- ¿Considera usted que la misión, visión de la cooperativa deben renovarse enfocándose en la actualidad?

Figura 20. Renovación emblemas



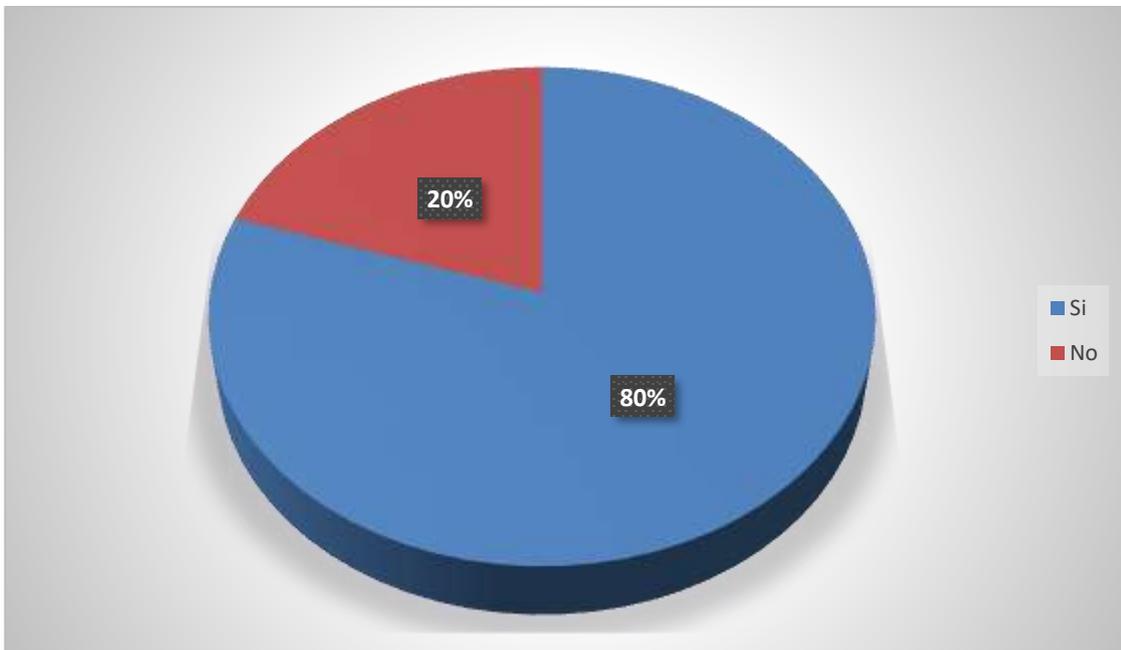
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- El 40% de los encuestados menciona que los emblemas de la empresa deben de ser reenfocados en la situación actual mientras que el otro 60% menciona que no es necesario reestructurar los emblemas. (Quiroga, 2020) Es de suma importancia que la empresa se vea en la obligación de reestructurar sus emblemas a la situación actual transmitiendo más seguridad a los usuarios.

3.- ¿Considera que la empresa debe promover estrategias que permitan la generación de ingresos a la Cooperativa?

Figura 21. Estrategias generación ingresos



Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los resultados de la encuesta se determina que el 80% de los encuestados si consideran necesario promover otras estrategias para la generación de ingreso; y el 20% considera que no deberían realizarse nuevas estrategias. (Komiya, 2015) El hecho de replantearse nuevas estrategias es importante ya que siempre se debe estar preparados para algún desbalance o imprevisto.

4.- De las siguientes opciones cuáles cree usted que son las más viables para su implementación:

Figura 22. Estrategia Viable



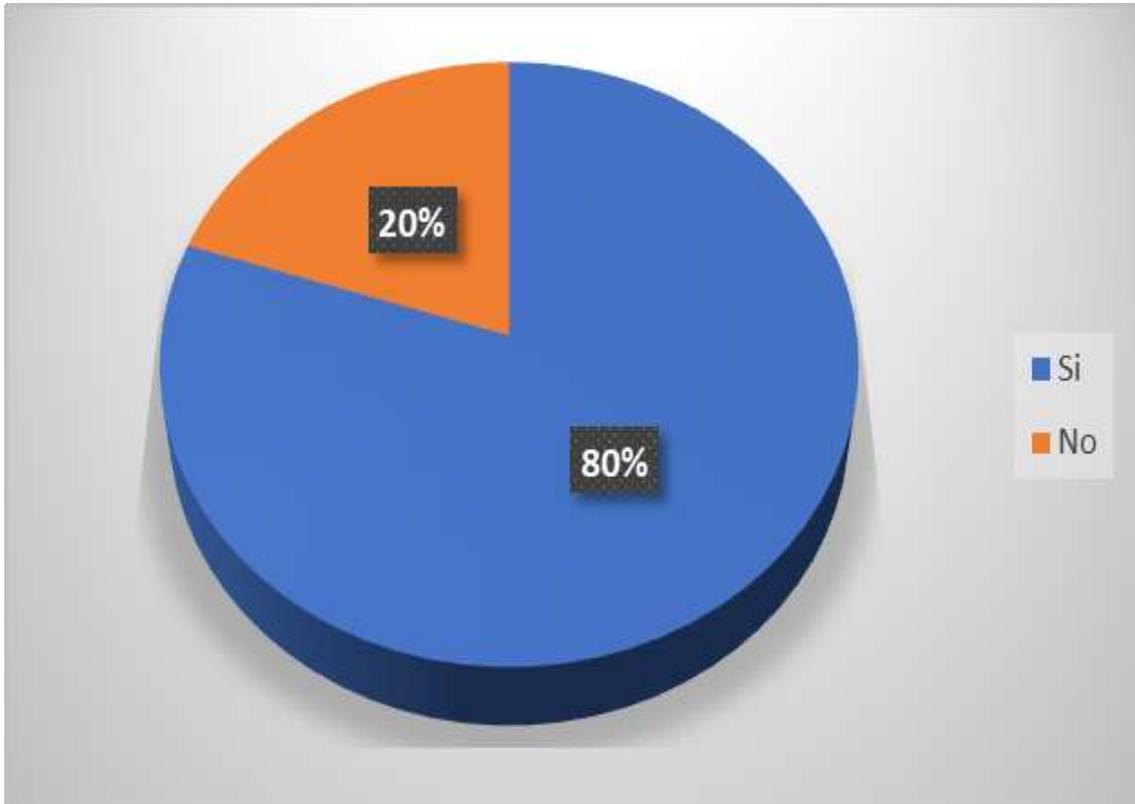
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Mediante la encuesta realizada se puede determinar que un 20% de los encuestados apoyan la estrategia de fortalecer el servicio de encomiendas un 40% el servicio de capacitaciones de bioseguridad el 20% Aumentar la participación de boletos vía online y el 20% restante menciona otras estrategias. (Fernández, 2010) Para la empresa es necesario fortalecer sus estrategias para que no entre en perdida en ningún momento.

5.- ¿Se debe analizar el entorno interno y externo de la empresa?

Figura 23. Analizar entornos



Elaborado por: La autora

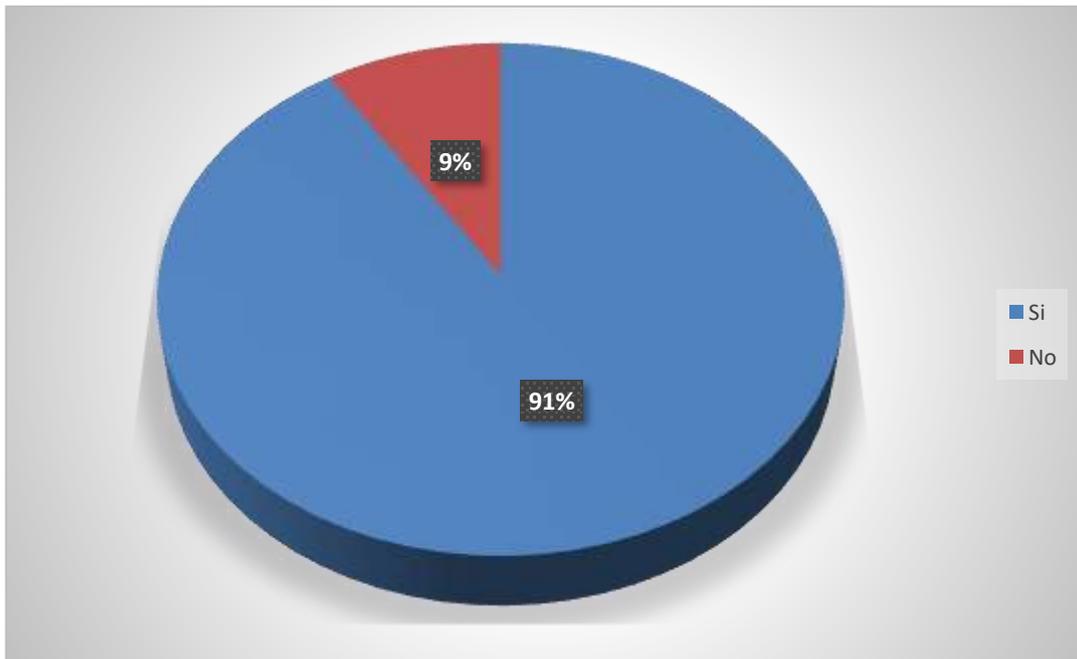
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- En base a los datos recopilados mediante la encuesta realizada se da a conocer que el 80% de los encuestados mencionan que, si es necesario analizar ambos entornos, mientras que el 20% menciona que no es necesario. (García, 2017) manifiesta que analizar los entornos tanto internos como externos es necesario para guiar el rumbo de la empresa a un camino adecuado.

4.3.3. Encuesta dirigida a los socios

1.- ¿Considera usted que debe existir un plan estratégico que ayude al desarrollo organizacional de la Cooperativa?

Figura 24. Plan estratégico



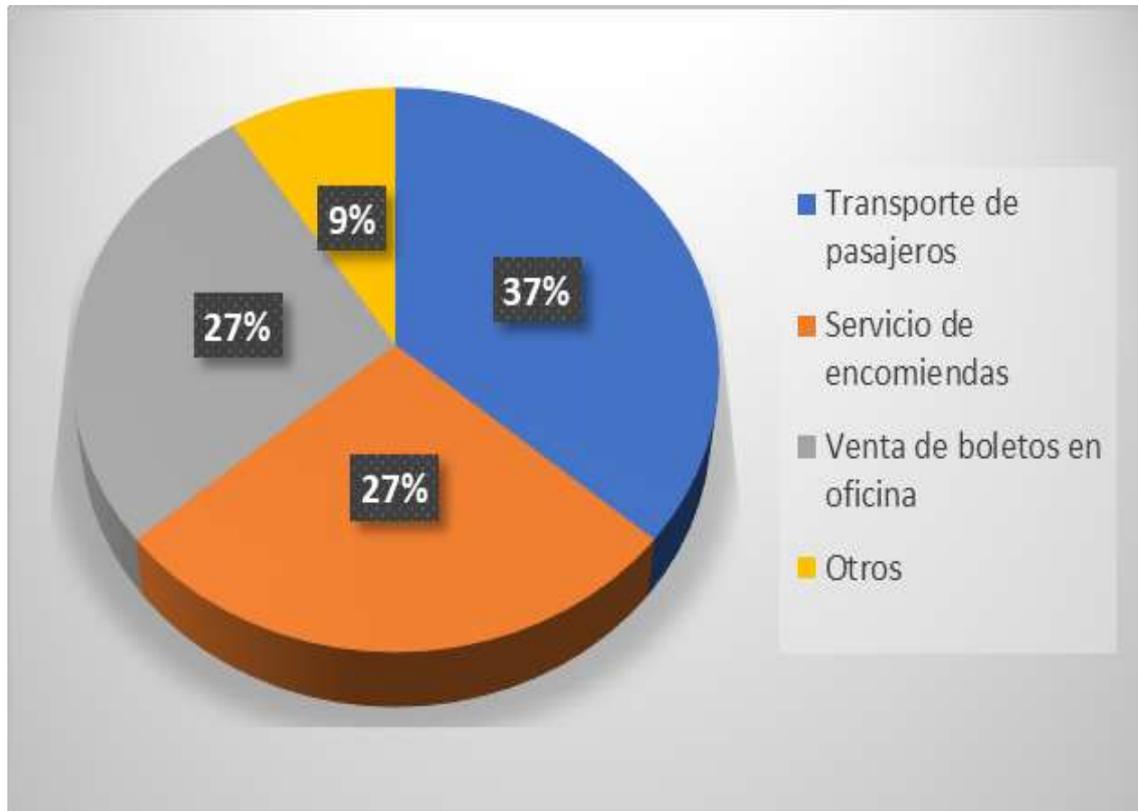
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Se estima según los datos de la encuesta que un 91% de los encuestados si considera la existencia de un plan estratégico para el desarrollo organizacional de la cooperativa. Mientras que el 9% considera que no es necesario realizar esta herramienta. Los planes de estrategias dentro de la cooperativa son fundamentales ya que ayudan a definir el futuro en caso de que alguna variable llegase a salir mal (Arias, 2012) el plan estratégico constituye un elemento fundamental en el desarrollo de cualquier actividad.

2.- ¿Cuáles son las actividades principales que realiza la institución?

Figura 25. Actividades que realiza la institución



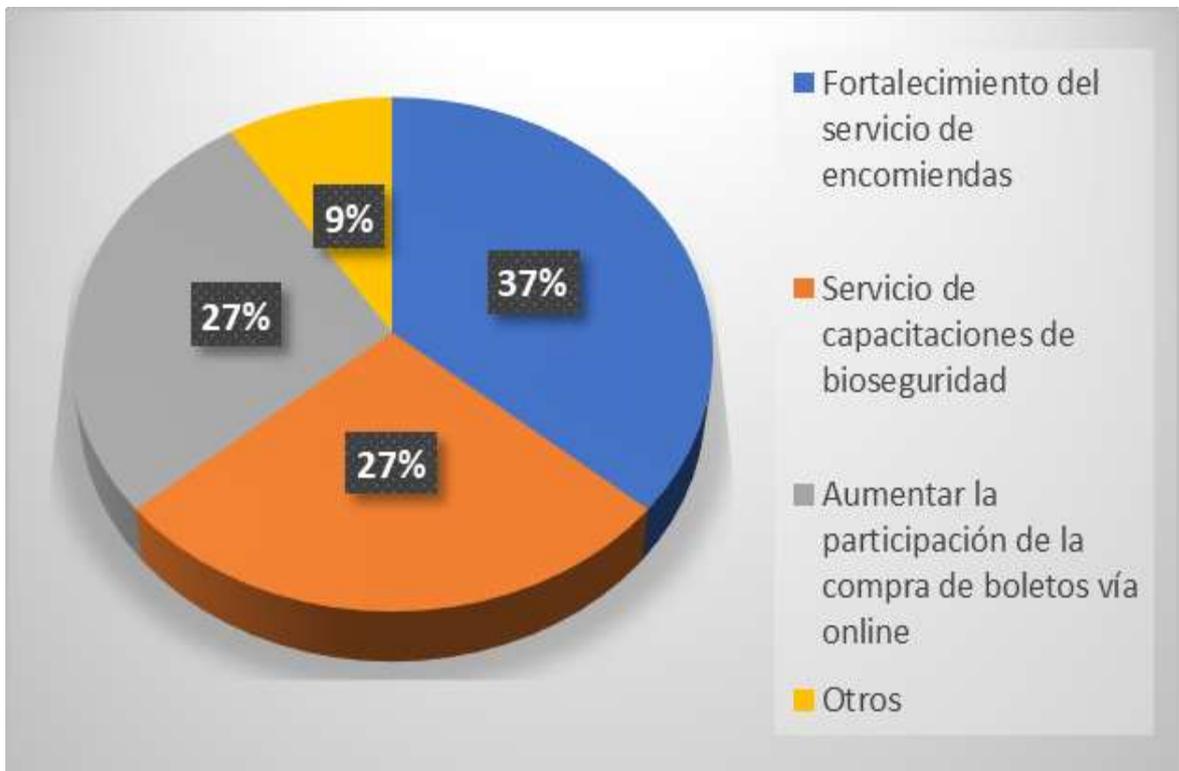
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- En la presente pregunta se determina que dentro de las actividades principales de la empresa se encuentra con un 37% el transporte de pasajeros con un 27% el servicio de encomiendas, un 27% la venta de boletos por oficina y por último un 9% otros. Es importante que la cooperativa se encuentre en constante movimientos sobre cómo generar nuevos ingresos (Cleri, 2014) considera que toda empresa en estos tiempos difíciles debe generar estrategias que multipliquen de manera creativa sus recursos.

3.- ¿Cuál de los siguientes servicios cree usted que pudiera mejorar los ingresos económicos en la Cooperativa?

Figura 26. Servicios para mejorar ingresos



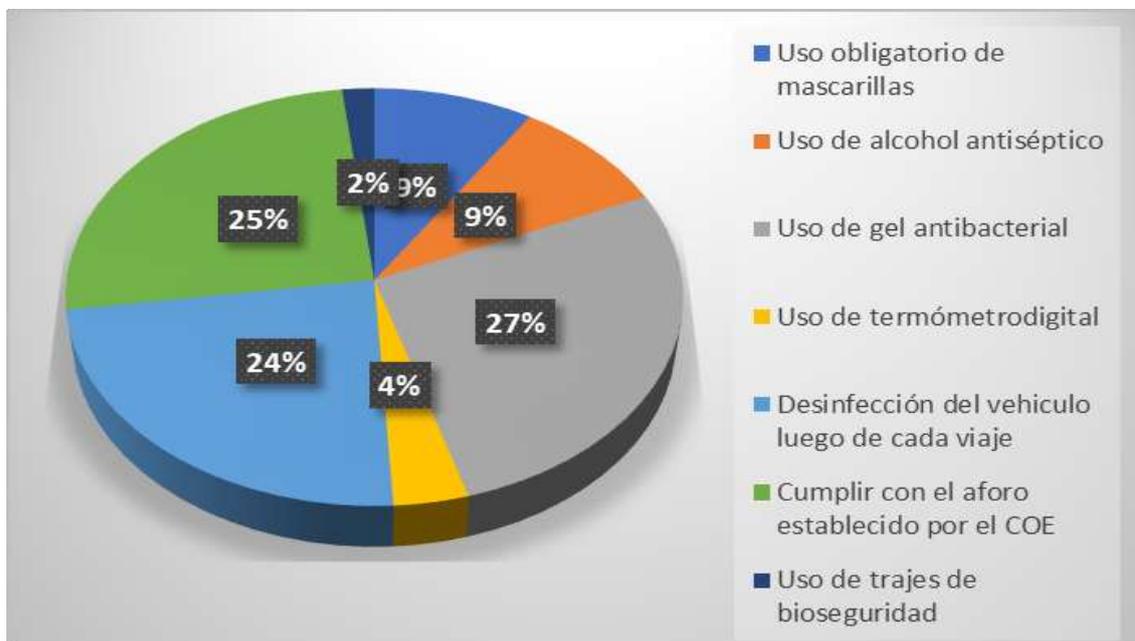
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- En base a los datos recopilados por la encuesta da a conocer que un 37% de los encuestados menciona que uno de los servicios para mejorar ingresos podría ser el fortalecimiento del servicio de encomiendas un 27% las capacitaciones sobre bioseguridad el otro 27% aumentar la participación de la compra de boletos vía online y por último un 9% con otras estrategias. (Ballart, X., 2017) considera que en estos tiempos es importante que las empresas no se estanquen con una sola estrategia de sustento económico es bueno tener dos o más.

4.- ¿Cuáles son los controles de bioseguridad que ha implementado para laborar en su vehículo y disminuir el riesgo de contagio?

Figura 27. Controles de bioseguridad para laborar



Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

Análisis e interpretación.- Según los encuestados mencionan en un 9% que el uso obligatorio de mascarillas es un método para controlar la proliferación de la COVID-19 mientras que un 9% menciona que otro método es el uso de alcohol antiséptico, un 27% el uso de gel antibacterial un 4% el uso de un termómetro digital, un 24% la desinfección de cada vehículo después de cada viaje; un 25% cumplir a cabalidad con el aforo permitido por el COE y en un 2% el uso de trajes de bioseguridad. (Arenal, 2019) manifiesta que las normas de bioseguridad son algo que en la actualidad siempre se debe tener presente por el bienestar de todos los usuarios.

Discusión Objetivo 3

Sarmiento, J. (2007). Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Cooperativa Andino Real de Santo Domingo. Facultad de Dirección de Empresas de la Universidad Regional de los Andes. Una organización debe tener conciencia del servicio que presta y preocuparse más por lo que el cliente siente y piensa, actualmente la Cooperativa Andino Real no cuenta con un adecuado sistema de gestión administrativa y en vista de que existen ya antecedentes investigativos, sabremos que la propuesta que estamos planteando es totalmente aplicable a las organizaciones.

Un correcto y adecuado direccionamiento estratégico es fundamental para el desarrollo de la organización permite procurar su estabilidad en aspectos socioeconómicos teniendo claro las directrices, emblemas, metas, objetivos y propósitos que beneficien no solo al personal administrativo socios también oportunidad de generar atención de calidad de los usuarios que confían en el servicio brindado por la empresa. Los planes de estrategias dentro de la cooperativa son fundamentales ya que ayudan a definir el futuro en caso de que alguna variable llegase a salir mal. Para (Arias, 2012) el plan estratégico constituye un elemento fundamental en el desarrollo de cualquier actividad. Por lo que es importante que la cooperativa se encuentre en constante movimientos sobre cómo generar nuevos ingresos (Cleri, 2014) considera que toda empresa en estos tiempos difíciles debe generar estrategias que multipliquen de manera creativa sus recursos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hay dos tipos de personas, aquellos que hacen el trabajo y aquellos que toman el crédito. Intenta estar en el primer grupo; hay menos competencia allí.

(Indira Gandhi)

5.1. CONCLUSIONES

Los socios y gerentes creen que se han manejado de acuerdo a sus necesidades, tienen un seguro privado y la emergencia médica por COVID-19 les ha demostrado que todavía hay deficiencias en la gestión. Además, se ha realizado la gestión administrativa que realiza la dirección, el 43% de los empleados comprende los objetivos de la agencia. La cooperativa de transporte a través de su gerente para administrar la asistencia financiera y psicológica, así como otras actividades. El 100% de los socios respondió que pertenecen a la Asociación Ecuatoriana de Seguridad Social (IESS), por lo que es necesario adoptar una serie de medidas ante la crisis del Covid-19, siendo el principal objetivo reducir al máximo sus efectos negativos.

La incidencia socioeconómica en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, se enmarca en el impacto que el COVID -19 ha generado; los problemas a los que se enfrenta el personal administrativo son, al desempleo, reducción de jornadas laborales y salarios más bajos; además, capacidad mínima de transporte de pasajeros. El 62% de los socios adquirió vehículos con inversión propia, el 27% de ellos compraron la unidad vehicular mediante financiamiento bancario, la flota vehicular se encuentra en óptimas condiciones para brindar un buen servicio a la comunidad, el 55%, es decir, 30 vehículos son base de sustento de 60 familias, mientras que el 45% representa 25 unidades de transporte que toma como base de ingresos económicos para 75 familias. El 52% de los socios cuentan con estudios universitarios, que les permite brindar un mejor servicio a sus clientes y fortalecer las actividades del transporte; el 38% de los socios consideran que para la recuperación económica es necesario fortalecer el área de

encomiendas. De igual manera que es necesario reforzar las capacitaciones sobre bioseguridad, con la finalidad de mitigar el virus.

En cuanto al direccionamiento estratégico para la mejora económica, la gerencia considera que parte de las estrategias sería fortalecer el servicio de encomiendas, la venta de boletos vía telefónica y online, que es importante implementar un plan estratégico para precautelar la integridad del personal administrativo, socios y clientes en caso de siniestros y otros eventos, beneficiando a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, con un manejo más estructurado. El personal administrativo considera que debe cambiarse la visión y misión de la cooperativa; que es importante realizar un análisis interno y externo del entorno de la institución. En cuanto a los controles de bioseguridad que se han implementado para disminuir el riesgo de contagio en el ámbito laboral de sus unidades de transporte son el uso de gel antibacterial, desinfección del vehículo luego de cada viaje, cumplir con el aforo establecido por el COE Nacional, uso obligatorio de mascarilla.

5.2. RECOMENDACIONES

Fortalecer la toma de decisiones acorde a las necesidades de la empresa iniciando con el diagnóstico de la gestión administrativa, considerando los factores que se han suscitado durante la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, evitando situaciones como las que ya se presentaron que causaron desestabilidad y gran preocupación entre los usuarios socios y directivos el consejo de administración de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

Incrementar nuevas alternativas que brinden la posibilidad de la generación de servicios y prestaciones a los usuarios o clientes para de esta manera no detener las operaciones y brindar estabilidad económica a la empresa y sus socios.

Generar un plan estratégico que permita el desarrollo organizacional procurando su estabilidad en aspectos socioeconómicos teniendo clara las directrices, emblemas, metas, objetivos y propósitos que beneficien no solo al personal administrativo, socios; sino también, la oportunidad de brindar atención de calidad a los usuarios y comunidad en general que confían en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

La educación significa la emancipación; significa luz y libertad; significa elevar el alma del hombre a la gloriosa luz de la verdad, la luz por la cual los hombres solo pueden ser liberados.

(Frederick Douglas)

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ.

6.2. JUSTIFICACIÓN

La planificación estratégica, es una herramienta que le permite a una empresa planificar la estrategia, organizar ideas, establecer metas, orientar sus recursos y optimizarlos de la mejor manera para lograr las metas, pudiendo además redirigir y controlar cuando sea necesario lleva un proceso de control que permite identificar errores o inconvenientes y flexibilizar las líneas a seguir, todo ello con la finalidad de éxito para poder mantenerse en el mercado.

Esto también contribuye en gran parte ayuda a equilibrar las partes emocionales que componen en gran medida a los empleados de la empresa. Aunque esta noticia no es muy esperanzadora, debemos considerar la recuperación económica y aprovecharla para ayudar a varias fuentes de empleo a varias familias, hay que recordar que hay personas vulnerables ante esta enfermedad, y debe ser un punto muy importante a seguir para socios y colaboradores que deben mantenerse en aislamiento social.

Por ello, es necesario ajustar la normativa de bioseguridad para minimizar el impacto del virus en todas las personas del área en el área laboral, de la misma manera en los usuarios del transporte interprovincial.

Se pretende contestar las siguientes preguntas

- A. ¿El direccionamiento estratégico proporciona una herramienta a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, para mitigar el impacto socioeconómico causado por COVID-19?

- B. ¿Cómo era la situación socioeconómica en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, antes del COVID-19?

- C. ¿Cómo se puede reactivar la economía de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, causado por el COVID-19?

6.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En la nueva Constitución tenemos derechos más amplios y completos, que fortalecen los derechos civiles, económicos, sociales y colectivos generando mayores garantías para su cumplimiento, con mecanismos más efectivos y acceso a recursos económicos, por lo que se ha tomado en cuenta los siguientes artículos para nuestra sustentación legal.

Título II, DERECHOS, destacamos el capítulo tercero el cual está definido como
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características-

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulnerabilidad de estos derechos, la reparación y la indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presenten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico para la prevención del COVID-19 en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.
- Establecer estrategias de bioseguridad para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.
- Determinar estrategias de capacitación a los socios que permitan reactivar la economía en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

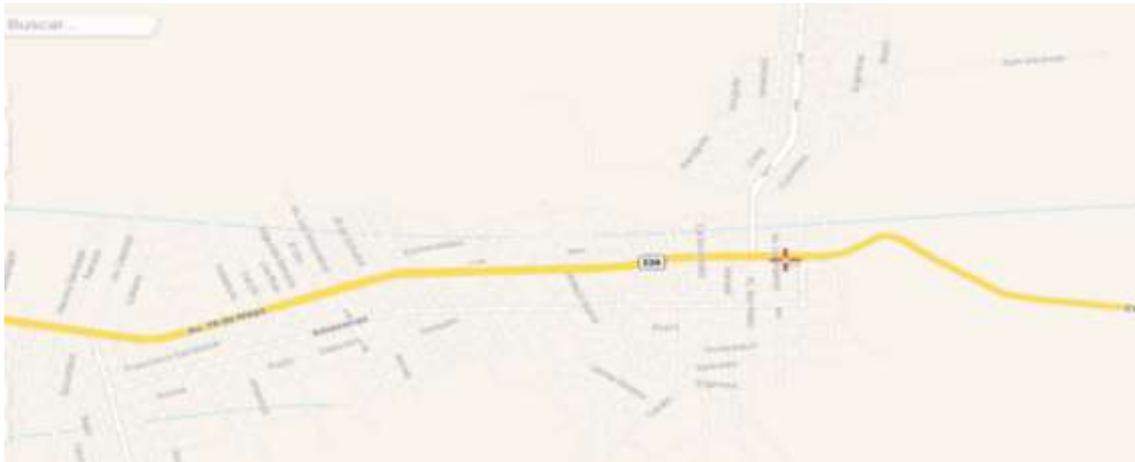
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”, está ubicada en las calles; Av. 19 de Mayo y los Álamos, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, este cantón cuenta con una extensión de 646.9km², la temperatura media anual es de 23° centígrados, esta zona es una de las más importantes del país, porque sus fértiles tierras han ayudado a la producción agrícola, también se da mucho la ganadería, hay varios sitios o lugares turísticos que embellecen estas tierras.

La presente propuesta de trabajo de investigación se realizará en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

País: Ecuador
Provincia: Cotopaxi
Cantón: La Maná
Dirección: Av. 19 de Mayo y Los Álamos
Actividades: Transporte Interprovincial de Pasajeros
Tipo: Transporte
Teléfonos: 032-568-084

Figura 28. Mapa del cantón La Maná



Fuente: Google maps 2021

6.6. FACTIBILIDAD

Esta investigación es social y culturalmente factible, debido al desarrollo social de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros La Maná, permitirá prevenir futuras infecciones y además impulsará la economía de la cooperativa además de que se podrá trabajar de una mejor manera y tomando en cuenta todas las normas de bioseguridad posible.

El entorno social y cultural incluye a un grupo de personas con un sistema de valores con valores comunes, estos valores se basan en la experiencia o situación de convivencia y afectan las preferencias y comportamientos básicos de la sociedad.

La pandemia dejó múltiples situaciones que desmerecieron el trabajo, los ingresos, y puso en riesgo el sector operativo de la cooperativa, la gestión administrativa es la que jugó un papel fundamental para mantener los estándares de calidad y de operatividad de la empresa a pesar de la pandemia.

6.7. PLAN DE TRABAJO

6.7.1. Plan de capacitación

Tabla 7.- Plan de acción

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	MESES												RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
MEDIDAS DE PREVENCIÓN	Prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en la cooperativa mediante medidas organizativas que involucran a todo el personal con el fin de precautelar la salud de	Controles al ingreso a la cooperativa (control de temperatura)			X	X	X	X	X							Gerencial General	\$500.00
		Restricción de visitantes			X	X	X	X	X								
		Charlas de capacitación a los socios y choferes sobre protocolos de bioseguridad ante el COVID-19.			X	X	X	X	X								

		Consejería por parte de profesionales capacitados (psicólogos, psiquiatras, personal médico)				X	X	X	X	X	X	X						
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

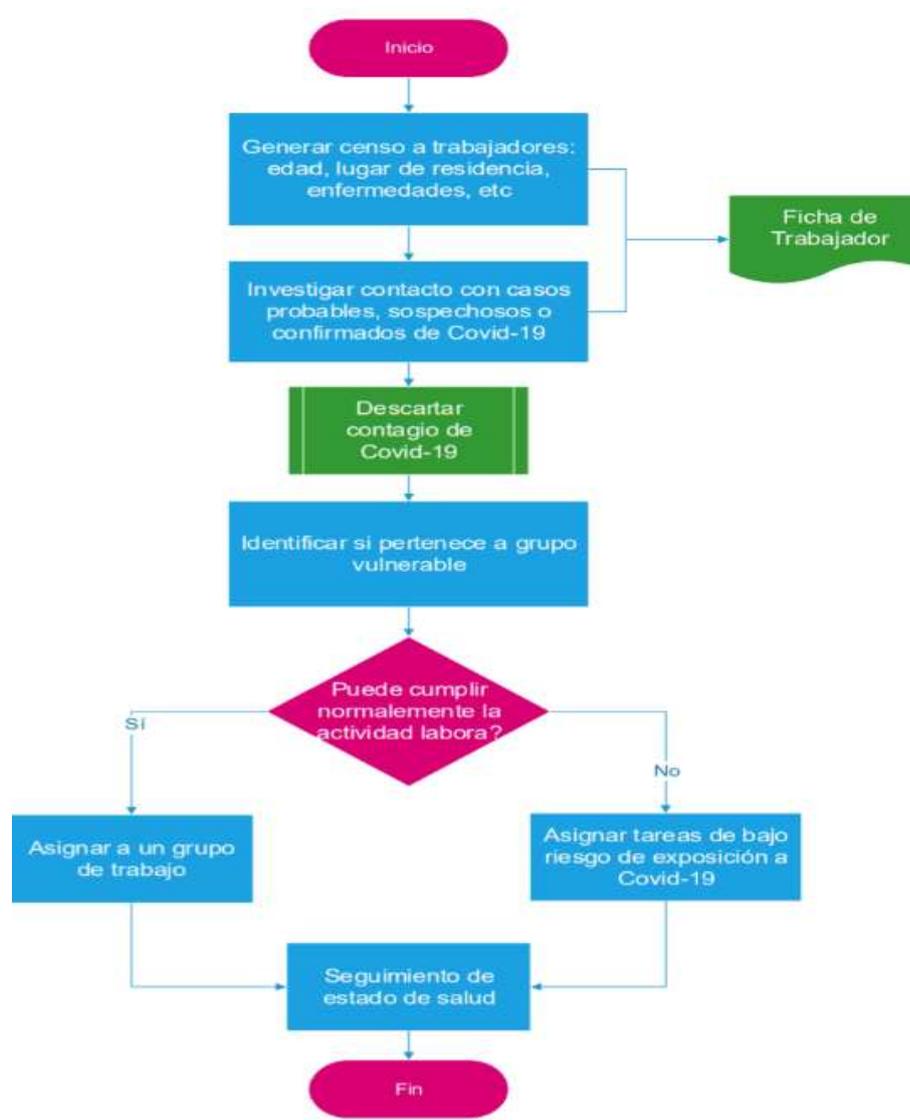
Elaborado por: La autora

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

6.7.2. Protocolos de Prevención

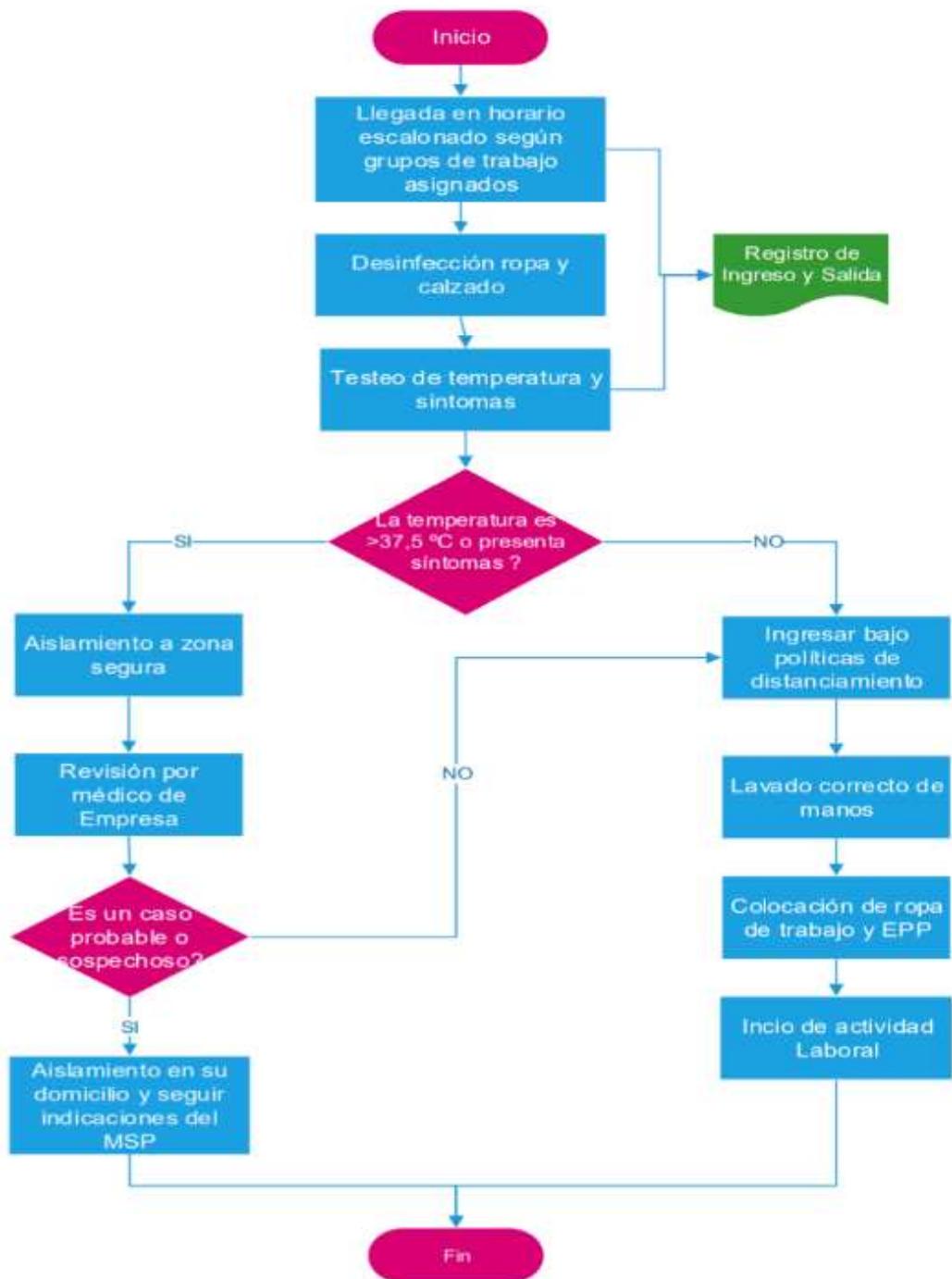
Identificación a trabajadores. - Se recomienda realizar reportes de estados de salud frecuentes (al menos 2 veces por semana) por parte de un médico y seguimiento del mismo para descartar infección por COVID-19. Para la recolección de datos se puede utilizar el Registro de Evaluación por Exposición a Riesgo Biológico: Infecciones Respiratorias y la Encuesta de Salud Ocupacional.

Flujograma 1.- Identificación de casos sospechosos de COVID-19



Ingreso de personal. - Es recomendable que la cooperativa proporcione transporte de forma exclusiva. El proceso para ingreso a la cooperativa, de igual manera se deberá realizar un control al salir de la misma.

Flujograma 2.- Ingreso de personal a laborar



Limpieza y Desinfección:

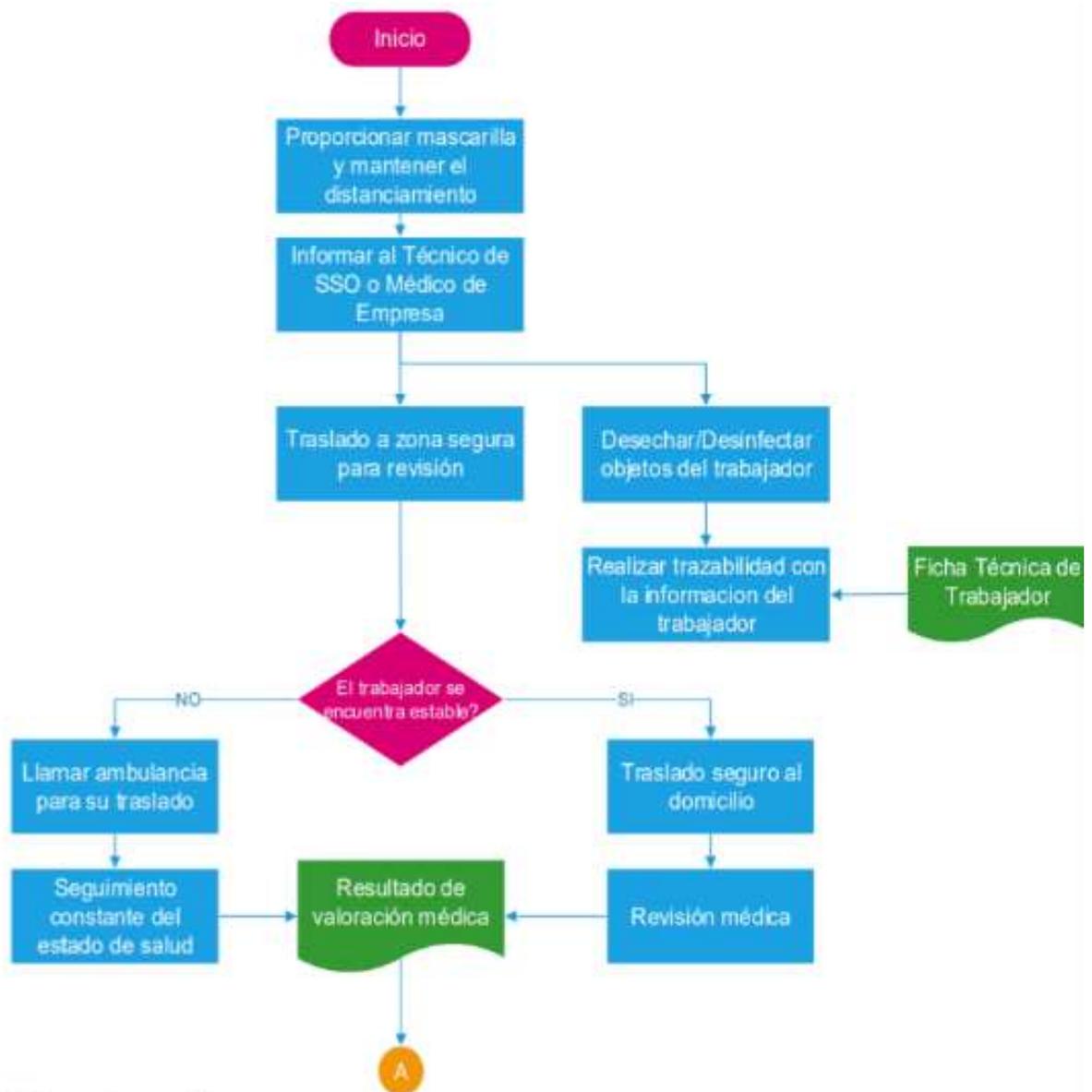
- Primero se debe proceder al proceso de limpieza para a posterior realizar la desinfección de las oficinas y de las unidades.
- Para la desinfección se recomienda el uso de amonio cuaternario para superficies, hipoclorito de sodio al 0.1% para pisos y alcohol antiséptico al menos del 70° para objetos personales o uso cutáneo.
- Las sustancias químicas a utilizar en la desinfección de las áreas y unidades deberán haber sido analizadas y avaladas por la unidad de seguridad y salud ocupacional de la cooperativa y claramente establecidos sus usos.
- Es recomendable realizar la desinfección por medio de bombas de aspersión o pulverizadores para cubrir toda superficie.
- Desinfectar las zonas de trabajo de forma programada haciendo hincapié en superficies metálicas y plásticas
- La limpieza y desinfección de herramientas deben realizarse antes y después de uso.
- Limpiar y desinfectar continuamente o cuando la ocasión lo amerite mesas, equipos y herramientas de trabajo, llaves, vajilla personal, guantes de trabajo, dinero, celular, manubrios, palancas, pulsadores, etc.

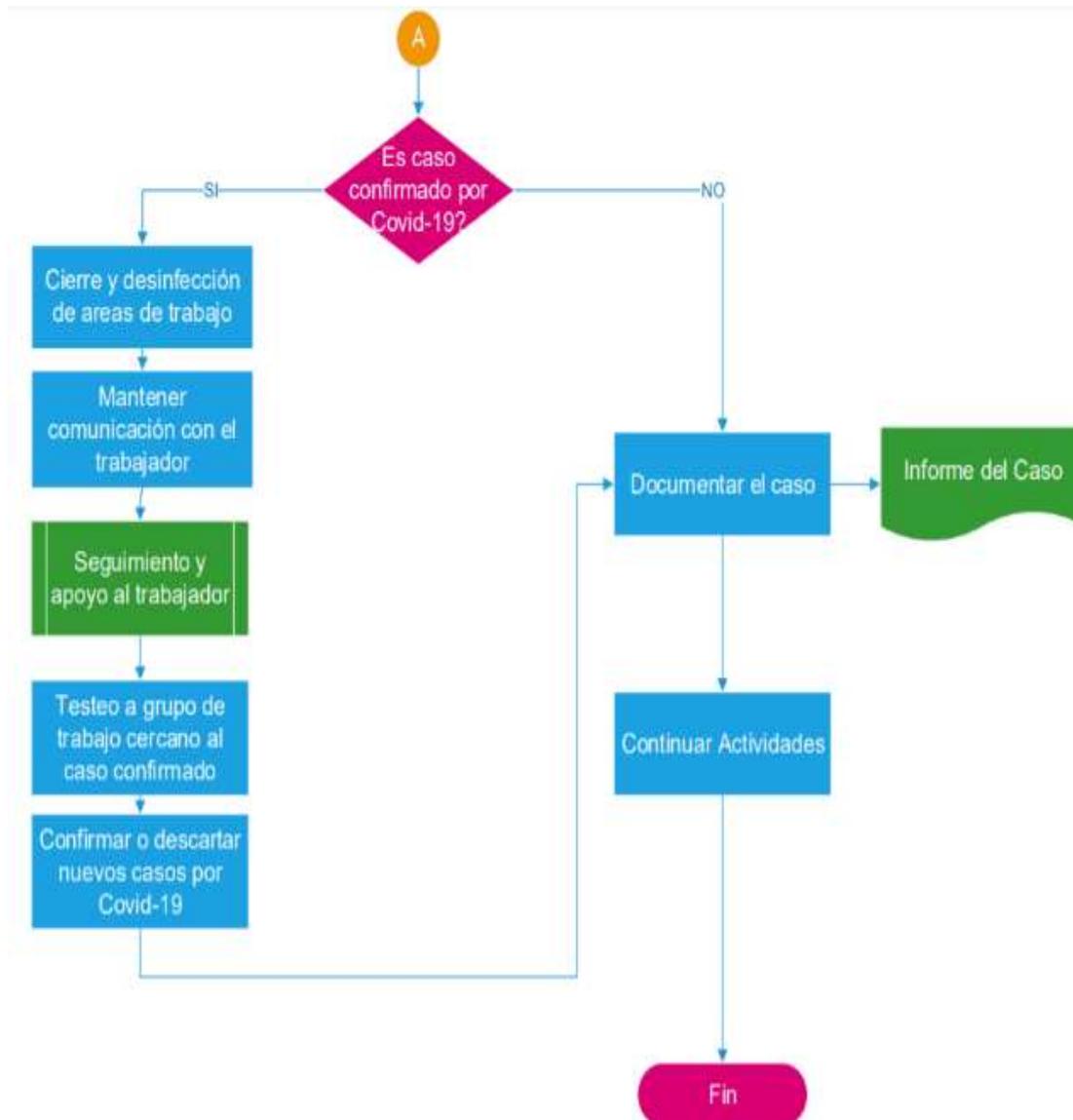
- Los choferes, oficiales, y demás colaboradores deberán reemplazar la mascarilla en el caso de que sea de un solo uso, caso contrario proceder a la limpieza y desinfección acorde a las instrucciones del fabricante.
- La limpieza y desinfección en la oficina de la cooperativa como letrinas, baños, lavabos, vestidores, comedor y oficinas deben ser limpiadas y desinfectadas antes y después de la jornada laboral, en lo posible realizarlo 2 veces por turno de trabajo.

6.7.3. Protocolos de Contención y Mitigación de Detección de caso probable o sospechoso:

En caso de que un chofer presente síntomas relacionados a COVID-19 (fiebre, tos seca, disnea, dolor muscular) o se detecte que haya tenido contacto directo con personas infectadas por el virus COVID-19, es de suma importancia brindarle un trato humanizado sin discriminación y que permita mantenerlo en calma. Recordando que el propósito del Plan de Bioseguridad a implementar pretende mejorar el nivel de afrontamiento de todos los choferes en la obra ante la crisis sanitaria actual. En el diagrama se muestra el accionar a seguir en caso de detección de un caso por COVID-19.

Flujograma 3.- Protocolos de contención y mitigación





- Se recomienda realizar una retroalimentación de lo sucedido con los choferes o socios informando como se ha manejado la situación, refuerzo medidas de bioseguridad y llamado a la tranquilidad.
- Si es necesario se recomienda desarrollar un plan de continuidad en el que se tome en cuenta también a los usuarios de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, G. (27 de 04 de 2020). *CAF Banco de Desarrollo de América Latina*. Obtenido de CAF Banco de Desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/desafios-del-transporte-publico-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. La Rioja: Tutor Formación.
- Argudo, C. (26 de 01 de 2018). *Emprende pyme.net*. Obtenido de Emprende pyme.net: <https://www.emprendepyme.net/la-direccion-en-el-proceso-administrativo.html>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: intriducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial EPISTEME, C.A.
- Arrarte, R. (21 de 04 de 2020). *Acerca de nosotros: Diligent Corporation*. Obtenido de sitio web de Diligent Corporation: <https://diligent.com/es/como-gestionar-consejo-administracion-frente-covid-19/>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial patria.
- Caldera Mejía, R. (2012). *Planeación estratégica de Recursos Humanos: conceptos y teoría*. Managua: B-EUMED.
- Cleri, C. (2014). *Estrategia Bonsái: y otras estrategias para el desarrollo de las PyMEs*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Fano, F. (25 de Septiembre de 2015). *Mejora Competitiva: Reinención Empresarial*. Obtenido de Mejora Competitiva: Reinención Empresarial: <https://www.mejoracompetitiva.es/2015/09/que-es-estrategia/>

- Feijó Álvarez, A. (20 de 01 de 2020). *Auren*. Obtenido de Auren: <https://auren.com/es/blog/las-aportaciones-de-socios-y-el-beneficio-distribuable/>
- Fernández, R., A. (2010). El concepto de dirección estratégica. En F. R. Andrés, *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. (pág. 240). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Figueras, A. (2009). Socioeconomía, Economía y Territorio. *Dialnet*, 40.
- García, I. (11 de Diciembre de 2017). *Economía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/recursos-humanos>
- Ibold, S., Medimorec, N., Wagner, A., & Peruzzo, J. (14 de 04 de 2020). *SUTP*. Obtenido de Sustainable Urban Transport Project: <https://www.sutp.org/el-brote-de-covid-19-y-las-implicancias-para-la-movilidad-sostenible-algunas-observaciones-2/>
- Komiya, A. (30 de Octubre de 2015). *Crece Negocios*. Obtenido de Crece Negocios: <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Luna González, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Méndez, D. (11 de 03 de 2020). *Economía simple.net*. Obtenido de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/socio>
- Münch Galindo, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- Muñoz Vita, A. (21 de 05 de 2020). *Acerca de nosotros: El País Economía*. Obtenido de Sitio web de El País Economía: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/20/fortunas/1589999267_658958.html

- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.
- Pacheco, J. (12 de 07 de 2020). *WEB y Empresas*. Obtenido de WEB y Empresas: <https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- Palacios Acero, L. (2016). *Dirección estratégica (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Palacios Asuero, L. (2016). *Dirección estratégica*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Pinos, N. (3 de Abril de 2020). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <https://www.ucuenca.edu.ec/component/content/article/233-espanol/investigacion/blog-de-ciencia/1579-covid?Itemid=437>
- Quiroga, F. (5 de 10 de 2019). *Tu Economía Fácil* . Obtenido de Tu Economía Fácil : <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Restrepo, C., Restrepo, L., & Estrada, S. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia et Technica*, 289.
- Reynoso, J. (03 de 08 de 2017). *Medium*. Obtenido de Medium: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Riquelme, M. (10 de 07 de 2020). *WEB y empresas*. Obtenido de WEB y empresas: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Roncancio, G. (13 de Diciembre de 2019). *Pensemos*. Obtenido de Pensemos: <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Ruíz Rodríguez, J. (2011). *El transporte por carretera* . Barcelona: Marge Books.
- Sainz, J. (2018). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: ESIC Editorial.

Salamea M., S. (17 de Marzo de 2020). *Cámara de Comercio de Cuenca*. Obtenido de
Cámara de Comercio de Cuenca: [https://www.cccuenca.com.ec/noticias/106-
decreto-presidencial-n-1017-estado-de-excepcion](https://www.cccuenca.com.ec/noticias/106-decreto-presidencial-n-1017-estado-de-excepcion)

Torres Hernández, Z. (2015). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial
Patria.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de la revisión del URKUND

MEMORANDUM No. 003-DPI-POSG-UTEQ-2021

Para: Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc.
DECANO DE POSGRADO-UTEQ.
De: Ing. Janet Franco Cedeño, M.Sc.
Asunto: Informe certificación URKUND
Fecha: Quevedo, 15 de abril del 2021

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento Proyecto de Investigación, titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA SOCIOECONÓMICA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA TRANSPORTACIÓN INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ” PERIODO 2020. PLAN ESTRATÉGICO”**, elaborado por la Ing. **Nedcy Janneth Pincay Vincés**, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, MBA., fue elaborado bajo mi Dirección, en atención al Memorándum Nro. **UTEQ-COORD.AM.EMP-2020-05-M.**, de fecha **20 de noviembre del 2020**, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento de Grados y Título de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de la Herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad en un 92% y de similitud en un 8% del proyecto de investigación.



Cordialmente;



FLOR JANET
FRANCO

Ing., Janet Franco Cedeño, M.Sc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PD. Mensaje URKUND

Que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

report@analysis.arkund.com

Documento(s) entregado(s) por: ffranco@uteq.edu.ec

Documento(s) recibido(s) el: 15/04/2021 18:09:00

Informe generado el 15/04/2021 18:14:46 por el servicio de análisis documental de Ouriginal.

Anexo 2 Encuesta a socios

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO



UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ

Título del proyecto: La gestión administrativa y su incidencia socioeconómica a causa del COVID-19 en la transportación interprovincial de Pasajeros “La Maná” periodo 2020. Plan estratégico

CUESTIONARIO:

1. Tiempo en el que usted pertenece a la institución.

Menor a 1 año 1 - 3 años 4 - 6 años 7 años o más

2. Fue su unidad adquirida por:

Inversión propia Financiamiento bancario Otros

3. ¿Cuál es el monto de inversión que realizó para adquirir su vehículo?

\$80.000,00 – \$90.000,00 \$100.000,00 - \$110.000,00

\$120.000,00 – \$130.000,00 \$131.000,00 o más

4. De la unidad vehicular cuantas familias dependen

1 – 2 Familias 3 o más familias

5. ¿Cuántos ingresos generaba usted a la semana antes de la pandemia?

\$400.00 - \$500.00 \$501.00 - \$600.00 \$601.00 o más

6. ¿Cuántos ingresos genera usted a la semana después de pandemia?

\$100.00 - \$300.00 \$301.00 - \$500.00 \$501.00 o más

7. ¿Cuál es el promedio de gasto mensual que usted realiza en mantenimiento, combustible, pago a colaboradores, compra de llantas?

\$500.00 - \$800.00 \$801.00 - \$1100.00 \$1101.00 o más

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que es factible para la reactivación económica en el área del transporte?

- ✓ Alza de la tarifa de pasaje
- ✓ Aumentar la capacidad de personas.
- ✓ Fortalecer el área de encomiendas

9. ¿Cómo evalúa la situación actual del área de transporte?

Muy buena Buena Regular Malo

10. ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que han implementado para poder laborar nuevamente?

Uso de mascarillas Uso de gel antibacterial Uso de alcohol

Distanciamiento social

Otros

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3. Carta de Solicitud

Sr.
Abraham Pacheco
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ".

Ing. David Pazmiño
PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ".

Presente.-

De mi consideración:

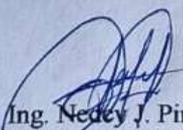
Reciban ustedes un cordial y atento saludo y a la vez desearle éxitos en sus funciones diarias.

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes con la finalidad de solicitarles de la manera más comedida, me permitan obtener información sobre la actividad de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "La Maná", ésta información será relevante para el proceso de investigación y posterior desarrollo de la tesis que estoy realizando en mis estudios de post-grado, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, obviamente, toda la información recolectada tendrá un tratamiento confidencial.

Dado la situación actual en la que nos encontramos se deben buscar estrategias que permitan mejorar los procesos llevados a cabo en la empresa, por lo tanto considero que es de suma importancia la colaboración de ustedes para llevar a cabo la investigación.

Esperando que mi petición sea aceptada de manera favorable, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,


Ing. Nedy J. Pincay V.
C.C 0503414070
E-Mail: katty2408@hotmail.es
Cel.: 0980295396

COOP. TRANSP. LA MANA
RECIBIDO
Fecha: 27/09
Hora: 13:02
Por: [Handwritten Signature]

Anexo 4. Carta de Aceptación



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
“LA MANA”
RUC. 0590048097001
Fundada el 16 de Agosto de 1978
LA MANA - COTOPAXI - ECUADOR



La Maná, 07 de marzo del 2021

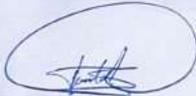
Ing.
Nedcy Janneth Pincay Vinces
MAESTRANTE DE A UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

De nuestras consideraciones:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de informarle sobre la **ACEPTACIÓN** de su proyecto de investigación de post-grado, denominado: *“La gestión administrativa y su incidencia socioeconómica a causa del COVID-19 en la transportación interprovincial de pasajeros “La Maná” periodo 2020. Plan estratégico”*, para lo cual contará con toda la colaboración de nuestro equipo de trabajo, porque vemos esta investigación como una gran oportunidad para mejorar en el ámbito administrativo de nuestra Institución.

Aprovechamos la oportunidad para expresar nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Sr. Abraham Pacheco
GERENTE GENERAL DE LA COOP.



LA MANA - ECUADOR



Ing. David Pazmiño
PRESIDENTE DE LA COOP.

LA MANA: AV. 19 de Mayo y Los Alamos
Telfs. 03 2568-191 - 03 2568-084
QUEVEDO: T. Terrestre - Telf. 2756724
QUITO: T. Terrestre - Telf. 023824834

GUAYAQUIL: T. Terrestre - Telf. 04 2130405
EL EMPALME: Av. Guayaquil Telf. 04 2961445
E-mail: transplamana@hotmail.es

Anexo 5. RUC

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANA		Número RUC 0590048097001	
Representante legal • PACHECO CAJAS ABRAHAM SEGUNDO			
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL		
Inicio de actividades 15/08/1978	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Fecha de constitución 15/08/1978			
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención SI	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA			
Dirección			
Barrio: LOS ALAMOS Calle: AV. 19 DE MAYO Número: 205 Intersección: LOS ALAMOS Referencia: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • L6820202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES). • H53100002 - SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. • H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL, EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO. 			
Establecimientos			
Abiertos 17		Cerrados 0	

Razón Social
COOPERATIVA DE TRANSPORTES
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA
MANA

Número RUC
0590048097001

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACIÓN DE IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

Las obligaciones tributarias referidas en este documento están sujetas a cambios. Verificar periódicamente sus obligaciones tributarias en www.afip.gob.ar.

Números del RUC anteriores

No registra

Recibido por: _____

Fecha: _____

Declaro que la información entregada es verdadera, por lo que asumo la responsabilidad legal de acuerdo a la normativa vigente.



Código de verificación:

CATRE20210001000027

Fecha y hora de emisión:

03 de marzo de 2021 15:04

Usuario emisor:

Rojas Patricia Lisbeth Katherine

Si los datos de este certificado son adulterados pierde su validez.

Anexo 6. Registro de directiva

Fecha de generación del documento: 33/10/2021



REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

FECHA DE REGISTRO: 23 de octubre del 2019

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANA
ESTADO: ACTIVA
RUC: 0590048097001
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: LA MANA
PARROQUIA: LA MANA
DIRECCIÓN: AV. 19 DE MAYO 205 LOS ALAMOS

DIRECTIVA REGISTRADA

GERENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	FECHA DE NOMBRAMIENTO
PACHECO CAJAS ABRAHAN SEGUNDO	1710301076	11-02-2021

PRESIDENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
PAZMIÑO SORIA DAVID HERNAN	0200469120	2

VICEPRESIDENTA/E

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
VILLARES CHICO MARIO PATRICIO	1205103250	2

SECRETARIA/O

NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA	PERÍODO AÑOS
SEGOVIA CEPEDA MARIA ALEXANDRA	0503116600	2

VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 7. Fotos

