



Sinergias educativas
ISSN: 2661-6661
compasacademico@icloud.com
Grupo Compás
Ecuador

Identificar la estructura organizacional de los nuevos emprendimientos en el sector transporte por el COVID- 19

Identify the organizational structure of new ventures in the transportation sector due to COVID-19

Joffre Campoverde Saldaña
Economista, Universidad Católica de Cuenca
jrcampoverdes@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6885-0384>

Ana Gabriela Hinojosa Caballero
INGENIERA ELÉCTRICA, Universidad Católica de Cuenca
aghinojosac@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3071-1738>

Calle Calle Monica
ESTUDIANTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Universidad Católica de Cuenca
monica.calle@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9317-519X>

Ordoñez Calle Patricia
ESTUDIANTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Universidad Católica de Cuenca
patricia.ordonez@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9455-292X>

Suarez Calle Rafael
ESTUDIANTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Universidad Católica de Cuenca
rafael.suarez@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9317-519X>

Resumen

El presente trabajo de investigación se propone el identificar la estructura organizacional de los nuevos emprendimientos en el sector de transporte ante la pandemia actual como es el covid-19, la investigación propone mostrar con un organigrama general del cómo está dividida funcional y jerárquicamente la organización y del cómo debería de estarlo en caso de encontrarse falencias en el mismo, también un flujograma en el cual se detalla el proceso de servicio al cliente en lo que respecta al servicio de transporte

Como parte de la problemática se expone como a afectado el covid-19 al sector del transporte y el problema que conlleva el emprendimiento al llevarlo de manera empírica, como parte de los antecedentes se rescata lo sucedido al sector de turismo y como este afecto de manera directa al sector del transporte y como ha venido llevando las soluciones ante el problema mundial que es el covid-19 y la importancia de llevar una estructura organizacional, en el marco teórico se abordan los tipos de organigramas, la finalidad del mismo y el cómo es la estructura organizativa, como parte de la metodología se utilizaron varios métodos y técnicas de recolección de datos entre ellos como el más importante la entrevista la cual permitió tener una recolección de datos más exacta de un emprendimiento nuevo en el sector de transporte y un nuevo emprendimiento del mismo sector.

Palabras clave: emprendimiento, estructura organizacional, transporte, COVID19.

ABSTRAC

The present research work aims to identify the organizational structure of new ventures in the transport sector in the face of the current pandemic such as covid-19, the research proposes to show with a general organization chart how the organization is divided functionally and hierarchically and how it should be in case of failures in the same, also a flow chart detailing the customer service process with respect to the transport service

As part of the problem, it is exposed how covid-19 has affected the transport sector and the problems that entrepreneurship entails when taking it empirically, as part of the background, what happened with the tourism sector is rescued and how this affects in some way. direct to the transport sector and how solutions have been provided to the global problem that is covid-19 and the importance of having an organizational structure, in the theoretical framework the types of organization charts, their purpose and how it is The organizational structure, as part of The methodology used various data collection methods and techniques, among which the most important was the interview, which allowed a more precise data collection of a new venture in the transport sector and a new venture in the same sector.

Key words: entrepreneurship, organizational structure, transportation, COVID19

Introducción

Con la finalización del año 2019 en el mes de diciembre se produce el primer brote de coronavirus el cual con el pasar del tiempo puso en riesgo principalmente la vida de los seres humanos y a su vez la economía de varios países. En poco tiempo, Ecuador se convirtió en uno de los países más afectados por el brote de Covid-19 en América Latina. El transporte nacional e intencional de pasajeros no funcionó durante el mes de abril, así mismo se mantiene la prohibición de circulación de personas naturales entre provincias. Seguirán vigentes todos los permisos y salvoconductos que garanticen los servicios básicos de salud, seguridad, alimentación, sectores estratégicos y financieros, las cadenas de exportación y la prensa.

Según (de Fomento, 2020) en su investigación recalca que:

“En la situación actual de emergencia sanitaria por la extensión del coronavirus, es necesario establecer protocolos que proporcionen a los participantes en esa cadena pautas de funcionamiento que les permita continuar operando conforme avanza la situación de emergencia.”

El cantón La Troncal para enfrentar dicha pandemia surgen innovaciones por parte del sector de transporte en donde ya no solo abarcaba el transporte de personas si no que se comenzó a transportar comida u objetos de necesidad para las personas los cuales llegan hasta la puerta de su casa, pero dichos emprendimientos nacen de una idea y se los lleva de manera empírica sin una óptima organización lo cual podría llevarlos a un fracaso al no tener control en sus actividades.

La finalidad de este proyecto es identificar nuevos emprendimientos en el sector del transporte por el covid-19, en el transcurso de estos meses de pandemia las empresas de transporte han realizado cambios en los modelos de negocio para enfrentar la crisis debido a la pandemia que afecto a nivel mundial muchas empresas del transporte, teniendo un gran protagonismo en el país ya que ha ayudado a facilitar el abastecimiento durante el aislamiento obligatorio que tiene como objetivo mitigar la propagación del covid-19 en el país.

Cabe recalcar que no sólo la entrega a domicilio se ha destacado con su labor desde que se declaró la emergencia. Hay otras compañías que están prestando productos y servicios y que desde su campo de acción implementan protocolo de higiene y a su vez crean una serie de servicios especiales para las personas que durante la emergencia sanitaria no pueden salir.

Antecedentes

El 2019 presentó un crecimiento generalizado para la actividad turística mundial. La llegada de los turistas internacionales en todo el mundo creció un 4% hasta alcanzar los 1.500 millones, si bien este crecimiento, ha sido bueno, no superó a los años anteriores, los cuales presentaron tasas excepcionales de crecimiento en 2017 del + 7% y en 2018 + 6%. Esta diferencia se atribuye a factores como: las tensiones geopolíticas y comerciales y la desaceleración económica mundial. En torno a estas cifras positivas y a variables como las tendencias actuales, las perspectivas económicas y el índice de confianza de la Organización Mundial de Turismo (OMT) se preveía un crecimiento del 3% al 4% en las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo en 2020 (Sánchez, 2020).

Todo este panorama alentador para el año 2020 se ha diluido en unos pocos meses debido a la aparición de un nuevo enemigo para la salud mundial y por ende para el turismo. El 27 de diciembre del 2019 en la provincia China de Wuhan aparece el primer caso de un paciente afectado por el Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Rodríguez-Morales, 2020) dicha enfermedad se convirtió en el transcurso de tres meses en una de las pandemias más devastadoras del nuevo siglo y con una afectación sin precedentes en la economía mundial.

De manera inmediata con esta situación, la OMT a finales de enero empezó a realizar una serie de llamamientos a las autoridades mundiales para alertar sobre los daños que puede provocar esta epidemia no solo al sistema turístico mundial si no a la gran mayoría de tipos de mercados, la necesidad de tomar medidas urgentes de contención. Este organismo previó entonces una caída de entre un 20% y un 30% en las llegadas internacionales, lo que podría traducirse en un declive de los ingresos por turismo internacional (exportaciones) de entre 300.000 y 450.000 millones de dólares americanos, o sea, casi un tercio del billón y medio de dólares alcanzado en 2019 (Goldfarb, 2020). Estas cifras, sin duda, derrumbaron todas las proyecciones mundiales del crecimiento en el sector turístico para 2020 y 2021, de manera que invitaban a repensar la actividad turística y a adoptar cambios en las estrategias turísticas nacionales y regionales.

En muy poco tiempo, Ecuador se convirtió en uno de los países más afectados por el brote de Covid-19 en América Latina. El transporte nacional e intencional de pasajeros no funcionaron durante el mes de abril, así mismo se mantuvo la prohibición de circulación de personas naturales entre provincia, y siguieran en vigencia la medida de todos los permisos y salvoconductos que garanticen los servicios básicos de salud, seguridad, alimentación, sectores estratégicos y financieros, las cadenas de exportación y la prensa.

Según (Fanelli, 2020) en su investigación menciona que:

La prestación del servicio público de transporte es esencial para que la población acceda a otros servicios tales como salud y en general para todas las actividades productivas del país, con énfasis en la población vulnerable.

Para que los medios de transporte pudieran reiniciar con la operación de sus servicios de maneja segura, fue necesario disponer de lineamientos claros, protocolos de bioseguridad adecuados y medidas preventivas que eviten la aglomeración de personas en las diversas terminales terrestres del territorio ecuatoriano. (Mendoza, 2020)

En ese sentido, es indispensable adoptar reglas que normen la operación y garanticen la prestación de servicio para el transporte terrestre de pasajeros en el ámbito interprovincial, conforme se emitan las normas referentes al proceso de semaforización, para que conductores, pasajeros y demás personal involucrado en la prestación del servicio posean las respectivas condiciones de bioseguridad durante el viaje.

Por ende a todos estos acontecimiento como a decaída turística en el país lo cual afecto fuertemente al transporte ya que al no haber tanto turismo los transportistas no prestaban sus servicios con mas frecuencia incluso se llego a tomar como medida el prohibir la movilización de los transportes ya que la situación llego a un ponte donde no se tuvo control, al llegar los planes de mitigación propuestos por ministerio de salud se propone reactivar el sector de transporte permitiéndoles circular con la debidas normas de bioseguridad y ante dicha pandemia estos mismos llegaron a innovar en su negocio he incluso se generaron otro

sector de mercado correspondiente al sector de transporte como es el de transportar comida o algún utensilio que necesite el cliente.

Marco Teórico

Empresa

Una empresa es una combinación organizada de personas que trabajan juntas, dichas personas producen un beneficio tanto para las personas que han aportado dinero como los propietarios de las empresas, como para las personas que trabajan como empleados, a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (López, 2009)

Función de un Organigrama en la Empresa

Tienen una función informativa al poder definir y ubicarlos departamentos, los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división, y los niveles y las relaciones jerárquicas existentes en la organización. Por ello, no se debe confundir la estructura formal con el organigrama de una organización. El organigrama viene a ser una representación gráfica total de la estructura organizativa formal. En un organigrama sólo aparecen los criterios de departamentalización (diferenciación horizontal) y pueden analizarse los niveles jerárquicos, ámbito de control y jerarquía (aspectos relacionados con la diferenciación vertical (Bello Guerrero, 2014).

Las funciones que comprende un organigrama dentro de la empresa, es que se conozca de manera detallada cuales son los niveles jerárquicos y las funciones que deben de hacer cada departamento dentro de la empresa, de esta manera la empresa se maneja en orden, controlando así las labores de cada empleado.

Estructura Organizativa

Una estructura organizativa es el resultado de haber ordenado el conjunto de las relaciones entre las unidades funcionales y operativas, tiene la misión de establecer autoridad, jerarquía, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Toda empresa debe de contar de forma obligatoria con su respectiva jerarquía y atribución asignadas a todos los miembros o componentes de la misma (Claver-Cortés, 2011).

Jerarquizar es establecer los niveles de autoridad a través de los diversos sectores empresariales y delimitar las responsabilidades de cada empleado ante un supervisor inmediato. Esto permite ubicar de maneras más rápida administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de autoridad. El tener una jerarquía bien establecida reduce la confusión respecto a quien da las órdenes y quien la obedece y sobre todo ayuda a los clientes a determinar a quienes deben acudir según su necesidad. Define cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de los puestos (Fernández, 2016)

Tipos de Organigramas

- Organigramas generales. – Aportan una visión general y no es específico con la información que brinda
- Organigramas Parciales. - En este se pueden apreciar ciertas áreas normalmente tienen a

ser los de más importancia

- Organigramas Estructurales. - Indica cada uno de los sectores en los que se divide la empresa, pero no especifica el personal el cual está en dicho sector
- Organigramas Verticales. -Cada puesto de un subordinado a otro se presenta en cuadros en un nivel inferior. En este se pueden apreciar las líneas de comunicación o de jerarquía
- organigramas Horizontales. – Representa los mismos niveles solo que este comienza con la autoridad más alta desde la izquierda (Burbano Rivas, 2014)

Factores Internos del Organigrama

Los factores del organigrama comprenden las partes de lo conforman, la forma en la cual se coordinan con otras partes de la empresa sus distintos flujos de comunicación entre las distintas partes de la organización, los factores externos que la influyen y, por consiguiente, qué tipo de estructura organizativa predomina y si su funcionamiento es el correcto o esperado (Alcala Diaz, 2009).

Para realizar el análisis estructural de la empresa se puede contar con un organigrama general de la empresa y otros más pequeños pertenecientes a distintos sectores de la empresa y otros que muestren los distintos comités, comisiones, equipos de trabajo u órganos colectivos internos y externos de la empresa. De estos órganos colectivos habrá que estudiar y analizar su funcionamiento (Estallo, 2013).

Efectos estructurales de la pandemia en el sector turístico en materia de emprendimiento: el mundo posterior al COVID-19

Ilustración 1 Impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe

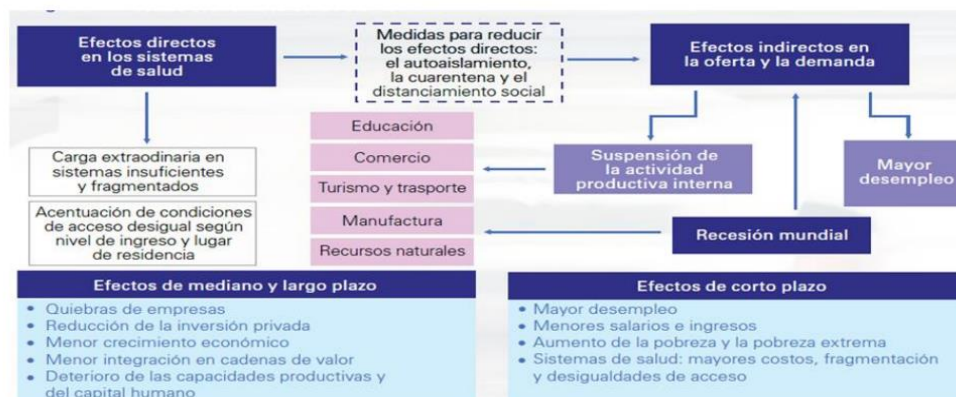


Ilustración 1 Fuente CEPAL (2020)

El efecto que ha tenido el covid-19 en relación al sector de transporte es que al haber una disminución en el sector turístico al estar correlacionado estrechamente con el sector de transporte este se vio muy afectado obligando al mismo a tomar medidas de bioseguridad y no solo eso de innovar en su propio mercado satisfaciendo nuevas necesidades que genero la misma pandemia, como el servicio de encomiendas las cuales consiste en realizar un pedido de algún alimento u objeto requerido por el cliente y el medio de transporte al receptor este

aplica las normas de bioseguridad y lo lleva a su cliente ayudando a mitigar las posibilidades de contagio de dicho virus hacia el cliente.

Materiales Y Métodos

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se analizó la estructura organizacional de los nuevos emprendimientos en el sector transporte, en la actualidad debido al COVID- 19, que ha generado grandes cambios en todos los sectores de comercio no solo en el Ecuador, si no a nivel internacional.

Se indagará como están estructuradas las empresas o si están debidamente estructuradas y emprendimientos en el sector transporte, que cambios han decidido implementar por el surgimiento de la pandemia mundial.

Se aplicará técnicas y herramientas como la revisión de citas bibliográficas y la observación.

Observación:

Esta técnica permitió evidenciar el proceso de atención al cliente al momento de hacer uso del servicio del mismo para corroborar la información visualizada en redes sociales y en páginas de la misma empresa, la observación, permite adquirir información directa y verídica, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento adecuado y moderado, así nos permite examinar la realidad y los cambios a los que han tenido que someterse los emprendimientos en la actualidad a raíz del Covid-19 (Campos, 2012).

Análisis de información:

“Un proceso mediante el cual se definen las necesidades del estudio, se busca información, se validan las fuentes, se procesa la información, se realiza el análisis, la integración y se presenta el resultado”. Fuente especificada no válida..

Análisis de información:

Técnica basada en fichas y documentos bibliográficos que tienen como alcance analizar el material presentado.

Se recolectó información de diferentes páginas web, noticias relacionadas, trabajos realizados por estudiantes graduados y diferentes artículos científicos. Se emplea el estudio elaborado en el marco teórico de la investigación.

Entrevista

Se realizó esta técnica de recolección de datos mediante la entrevista de una de los nuevos emprendimientos en el sector de transporte y a uno de los antiguos(taxi) para poder ver en que han innovado como empresas de transporte y poder evidenciar cualquier tipo de falencia en su estructura organizacional. }

Preguntas De La Entrevista

1.- ¿Su empresa consta con un organigrama que permita la identificación de jerarquía de los diferentes departamentos?

2.- ¿Cómo han innovado sus servicios ante la pandemia que se está viviendo actualmente?

3.- ¿Cómo realiza su servicio de atención al cliente?

Entrevista realizada a Fredy Espinoza taxista de la compañía daría machuca

- El entrevistado supo manifestar que su empresa si cuenta con un organigrama donde se pueda evidenciar la jerarquía de los diferentes departamentos con lo que cuenta dicha empresa de transporte.
- El entrevistado menciona que al momento de estar esta pandemia no han optado por innovar en su servicio mas solo han optado por aplicar las medidas de bioseguridad
- Supo manifestar el entrevistado que al momento de receptar al cliente este procedía a efectuar las normas de bioseguridad para así mitigar la propagación del virus covid-19

Entrevista ha Ricardo Castro trabajador de la empresa Delibery La Troncal

- Supo manifestar que ellos no cuentan con un organigrama organizacional cual identifique las jerarquías de la empresa
- Ellos al momento de que la pandemia tuvo lugar se dieron cuenta que surgió una necesidad por parte de los pobladores de la troncal por parte del miedo de los mismo al contagio de este virus entonces ellos se vieron en la misión de cubrir dicha necesidad y así nace este emprendimiento de entregas de encomiendas.
- Los clientes marcan al numero proporcionado en las paginas de las redes sociales de dicha empresa se les registra los datos y se procede a registrar el pedido del cliente, se procede a realizar la adquisición del bien solicitado por el cliente y por consiguiente a la entrega del mismo en la puerta de su casa haciendo uso de las normas de bioseguridad.

ORGANIGRAMA GENERAL PARA EL SECTOR DE TRANSPORTE

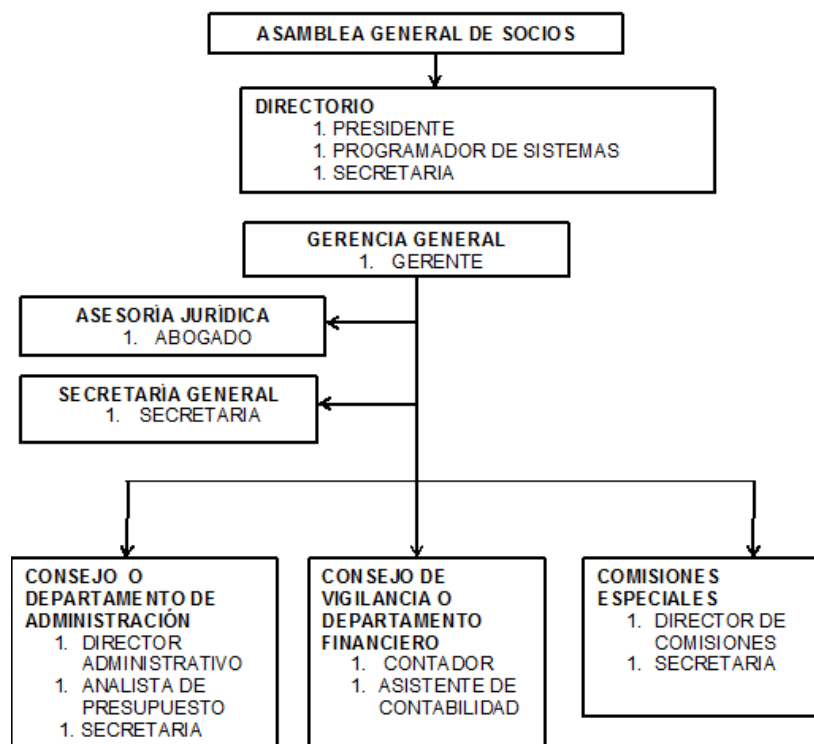
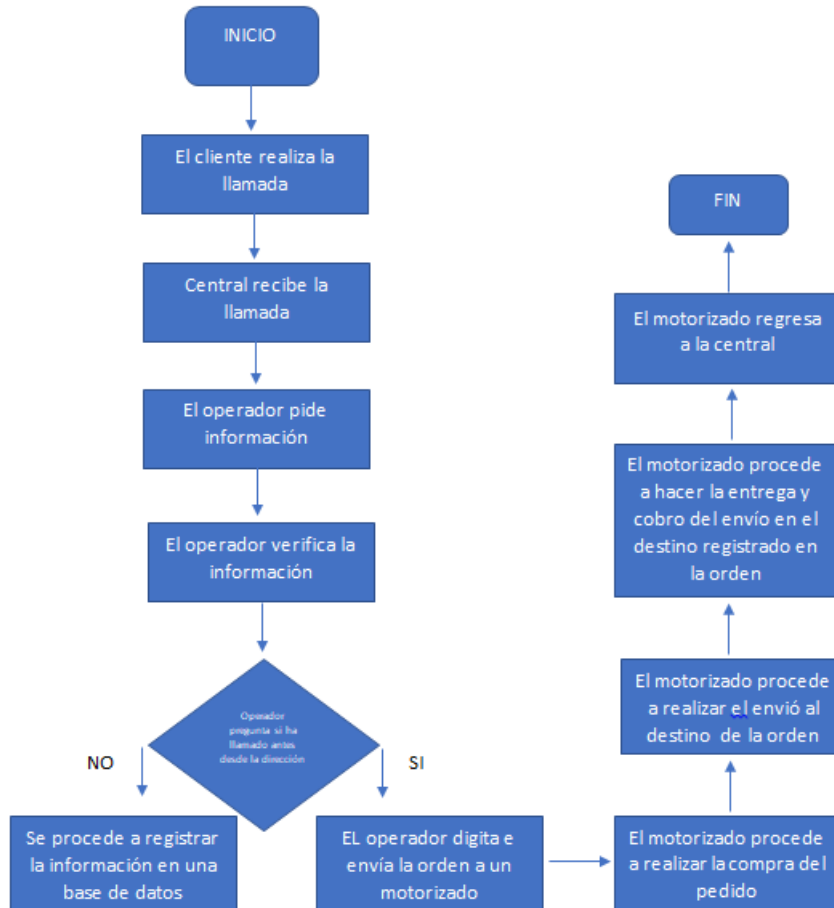


Ilustración 2 Organigrama de la empresa del sector de transporte

FLUJOGRAMA PARA SERVICIO DE DELIVERI



RESULTADOS

Según los resultados obtenidos por las técnicas de recolección de datos se obtuvo que:

- Las empresas de transporte ya establecido no han realizados innovaciones en su sector laboral
- Por la poca por no decir nula satisfacción de una necesidad nacen los nuevos emprendimientos de transporte los cuales cubren la necesidad de llevar pedidos de los clientes a la puerta de sus casas

CONCLUSIONES

- Los emprendimientos de transporte llevan su estructura organizativa de manera empírica
- Los emprendimientos del sector de transporte a diferencia de los ya establecidos o con historia han innovado con el servicio de transporte al llevar los pedidos a la casa

del cliente he incluso llegar a trabajar de la mano con diversos locales comerciales.

- Se recomienda en futuras investigaciones proponer modelos de organización estructural para los emprendimientos del sector de transporte
- Se recomienda realizar un análisis contable a los emprendimientos de transporte para así poderlos ayudar a encontrar falencias en sus estados contables y mejorar su productividad.

REFERENCIAS

Bibliografía

Alcala Diaz, Y. C. (2009). Estudio de casos para verificar los factores internos que desarrollan las empresas exitosas de familia en el sector de las confecciones de la ciudad de Bogotá.

Bello Guerrero, M. A. (2014). El posicionamiento político a través de redes sociales de la Lic. Araceli García Rico, como candidata al senado de la República por el DF durante el proceso electoral 2012 . (*Doctoral dissertation*).

Burbano Rivas, P. A. (2014). Plan estratégico para mejorar la estructura organizacional de la empresa floricultora Sedafy Floral" del cantón Pedro Moncayo. (*Bachelor's thesis, Quevedo: UTEQ*).

Campos, G. &. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 40-60.

Claver-Cortés, E. P.-O.-A. (2011). Estructura organizativa y resultado empresarial: un análisis empírico del papel mediador de la estrategia. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 2-13.

de Fomento, C. (2020). Plan de Contención del coronavirus en los cargadores del sector del transporte de la Región de Murcia. 2.

Estallo, M. D. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Esic Editorial.

Fanelli, A. M. (2020). cción y reacción en época de pandemia. *La universidad argentina ante la COVID-19*.

Fernández, M. L. (2016). Pharmacokinetic and pharmacodynamic responses in adult patients with Chagas disease treated with a new formulation of benznidazole. *Memórias do Instituto Oswaldo Cruz*,, 218-221.

Goldfarb, C. A. (2020). The Oberg-Manske-Tonkin. Classification of Congenital Upper Extremities: Update for 2020. *The Journal of hand surgery*, 542-547.

López, F. (2009). La empresa, explicada de forma sencilla: todo lo que se tiene que saber para no sentirse perdido en el mundo de la empresa. . *Libros de cabecera*.

Mendoza, Á. G. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector

turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta. *Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta*, 79-103.

Rodríguez-Morales, A. J.-D.-D.-G.-M. (2020). reparación y control de la enfermedad por coronavirus 2019. *en América Latina. Acta Medica Peruana*, 3-7.

Sánchez, M. M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica*, 105-114.