

Análisis del perfil de riesgo operacional de las cooperativas de transporte en una terminal terrestre

PROBLEMA

Las terminales terrestres en Ecuador, esenciales para facilitar el transporte terrestre en el país, movilizan diariamente a miles de personas través de sus **cooperativas de transporte** como principal proveedor de este servicio. Para asegurar calidad, se ven en la obligación de implementar mejoras, pero la falta de información dificulta la toma de decisiones estratégicas.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de evaluación de la calidad de las cooperativas de transporte de una terminal terrestre a fin de otorgar una calificación que sirva como insumo para la toma de decisiones estratégicas por medio del análisis de información e implementación de técnicas de auditoría.



Fuente: Freepik 2023.

PROPUESTA

Se consideró un enfoque cualitativo no experimental mediante la metodología de Investigación Acción, y como técnica de investigación se empleó el análisis de documentos. El procedimiento llevado a cabo fue el siguiente:

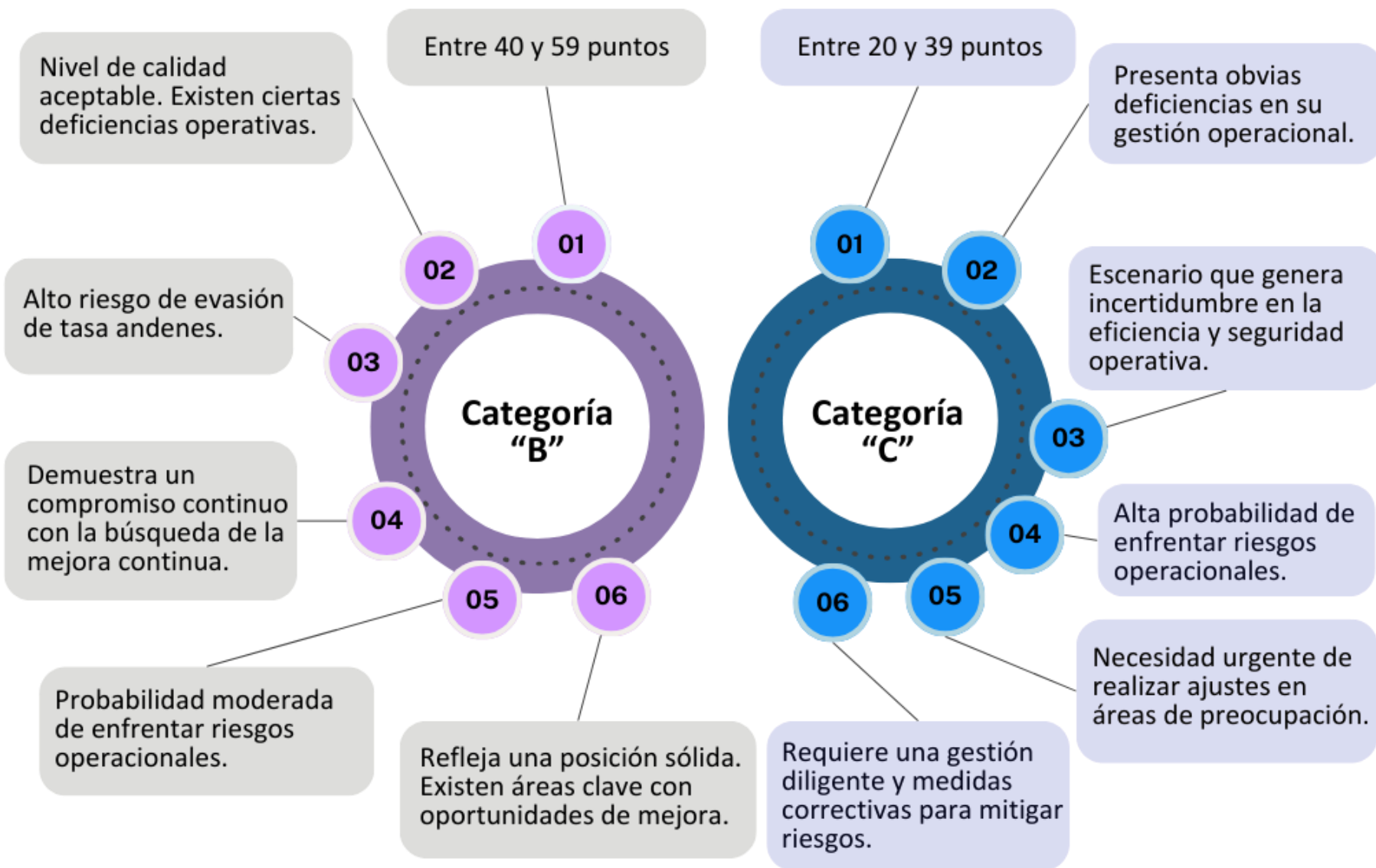


RESULTADOS

Figura 1: Categorías asignadas a las cooperativas validadas

Criterios	Indicadores	Cooperativa 59 (puntos)	Cooperativa 48 (puntos)	Cooperativa 20 (puntos)
Seguridad	Infracciones vehiculares históricas	0 - Malo	0 - Malo	0 - Malo
	Infracciones vehiculares del año	0 - Malo	0 - Malo	0 - Malo
	Infracciones vehiculares por tipo:			
	• Infracción 1: Exceso de velocidad	5 - Regular	0 - Malo	0 - Malo
	• Infracción 2: No cumplir órdenes agentes	5 - Regular	5 - Regular	10 - Bueno
	• Infracción 3: No utilizar cinturón seguridad	0 - Malo	5 - Regular	5 - Regular
Económico	Condiciones óptimas del vehículo	5 - Regular	10 - Bueno	10 - Bueno
	Puntaje criterio	15 puntos	20 puntos	25 puntos
	Evasión de tasa andenes	10 - Bueno	0 - Muy malo	5 - Regular
Legal	Puntaje criterio	10 puntos	0 puntos	5 puntos
	Cumplimiento pago matriculación vehicular	5 - Regular	10 - Bueno	10 - Bueno
	Cumplimiento de obligaciones tributarias	5 - Regular	10 - Bueno	10 - Bueno
	Puntaje criterio	10 puntos	20 puntos	20 puntos
Puntaje total		35 puntos	40 puntos	50 puntos
Categoría obtenida		C	B	B

Figura 2: Interpretación categorías de las cooperativas validadas



CONCLUSIONES

- Las cooperativas validadas no muestran excelencia en la calidad del servicio que brindan.
- Existe reincidencia en las infracciones de tránsito cometidas, siendo la de mayor repetición "Exceso de velocidad". Por ello, es importante establecer un sistema de control interno de seguridad.
- La cooperativa 20 es la que más ha incurrido en infracciones en el año 2023 en comparación con el total de infracciones cometidas históricamente a lo largo de los años en su grupo.

- El cobro de andenes por método "manual" crea un riesgo alto de evasión de tasas, en especial en la cooperativa 48. Por lo tanto, la terminal terrestre debe tomar medidas correctivas inmediatas para mitigar este riesgo.



Fuente: Freepik 2023.