



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS  
TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE  
LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA  
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN DESARROLLO EMPRESARIAL**

**AUTOR: FREDDY DAVID MONTENEGRO RODRÍGUEZ**

**TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSC.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS  
TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE  
LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA  
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN DESARROLLO EMPRESARIAL**

**AUTOR: FREDDY DAVID MONTENEGRO RODRÍGUEZ**

**TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSC.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**La Libertad, 21 de febrero del 2015**

**APROBACIÓN DEL TUTOR.**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación de **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**, elaborado por el señor: **FREDDY DAVID MONTENEGRO RODRÍGUEZ**, egresado de la Carrera de Desarrollo Empresarial, Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.**

**TUTORA**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de titulación o graduación denominado “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La libertad, febrero 21 del 2015.

Atentamente,

---

**Freddy David Montenegro Rodríguez**  
**C.I. 0923311922**

## DEDICATORIA

*Dedico el presente trabajo con todo cariño y amor a DIOS por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y por las bendiciones depositadas en mí y en mi familia cada día de mi existencia, por darme la oportunidad de cursar una carrera profesional y terminarla con éxito.*

*A mi abuelo que en paz descansa Víctor Montenegro que anhelaba verme convertido en un profesional y ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.*

*A mí querido padre Cesar Montenegro Panimboza, pilar fundamental en mi vida y modelo de superación personal que en todo momento estuvo pendiente de mí y de poder terminar el presente trabajo de investigación, con sus palabras que solo luchando podré enfrentar lo que me depare la vida y obtener un futuro mejor.*

*A mí amada madre quien día a día con sus bendiciones desde mi niñez con sus palabras de aliento ha demostrado su preocupación por mí, dándome consejos y de igual forma con su silencio, enseñándome a valorar lo que tengo, pues con humildad como ella dice se llega muy lejos.*

***Freddy Montenegro Rodríguez***

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar agradezco a DIOS ser maravilloso que me diera la vida y sin duda alguna el que ha sido guía y fuerza para lo que me pareció un día imposible terminar y que hoy con tanta satisfacción estoy terminando.*

*A mi familia por ayudarme en todo momento y sobretodo con mi hija, mientras yo realizaba investigaciones o trabajos fuera de casa, pero más aún por estar a mi lado cada momento de mi vida.*

*A mis padres María Rodríguez y Cesar Montenegro, quienes aun no estando a su lado todo los días están pendientes de mí, dándome su apoyo.*

*A mi esposa, por su ayuda e impulsarme a seguir adelante.*

*Al economista Víctor Solórzano, docente de la Universidad por su apoyo total, constante y su amistad desde los inicios de mi carrera como universitario hasta la presente fecha que estoy a un paso de lograr mi objetivo.*

*De igual forma expresar mi agradecimiento a todas las personas que en determinado momento me abrieron sus puertas y supieron orientarme en las diferentes interrogantes que pude haber tenido.*

***Freddy Montenegro Rodríguez***

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**DECANA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

Econ. Félix tigrero González, MSc.  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE  
INGENIERÍA COMERCIAL**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**PROFESORA- TUTORA**

---

Ing. Jessica Linzan Rodríguez, MSc  
**PROFESORA DE AREA**

---

Abg. Joe Espinoza Ayala  
**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS  
TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE  
LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA  
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015.**

**AUTOR:** FREDDY DAVID MONTENEGRO RODRÍGUEZ.

**TUTORA:** ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSC.

**RESUMEN**

El presente trabajo de titulación denominado estudio de factibilidad para la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota” tiene como finalidad, presentarle a la comunidad del cantón Salinas y específicamente a la parroquia José Luis Tamayo, donde está ubicada la empresa, un proyecto innovador de implementación de servicios tecnológicos en los taxis que diariamente utilizan para dirigirse a sus lugares de trabajo, estudio, entre otros..., que modernice la manera de viajar y que contribuya al emprendimiento y familiarización de la comunidad en general con la tecnología, proponiendo aumentar el nivel de calidad del servicio, a través de la integración tecnológica ampliando los ámbitos del conocimiento y propiciando a que el usuario este en la capacidad del uso y manejo de las TICS. El estudio de factibilidad ha sido planteado de acuerdo a las condiciones técnicas y a las necesidades de los usuarios sobre el nuevo servicio a ofertar. Asimismo la presente propuesta está establecida en base a los lineamientos que enfatizan las normas jurídicas que rige el Estado Ecuatoriano, como lo es la Constitución de la República del Ecuador y de otras leyes vigentes. El proyecto refleja un estudio completo para que se pueda tomar una decisión financiera profunda con respecto a la inversión. El mismo que está compuesto por el estudio técnico, estudio de mercado donde se establece el tipo de servicio, cobertura e infraestructura y donde se pudo determinar la existencia de una demanda insatisfecha con relación al servicio actualmente brindado por los taxistas, estructura organizacional, normas legales y los requerimientos administrativos del nuevo servicio, así como las funciones y perfiles de los cargos y finalmente el estudio financiero, flujo de caja proyectado y los métodos de evaluación del proyecto que servirá para la estimación financiera ayudándonos a determinar la rentabilidad que genera el proyecto y la viabilidad desde el punto de vista del inversionista., destacando en lo fundamental la factibilidad del proyecto planteado.

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	ii
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.</b> .....	iii
<b>AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xiii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xv
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xvii
Introducción .....	1
Tema.....	2
Problema de investigación .....	2
Planteamiento del problema .....	2
Formulación del problema .....	4
Evaluación del problema.....	4
Sistematización del problema .....	5
Justificación del tema .....	6
Objetivos de la investigación .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	8
Hipótesis.....	8
Operacionalización de las variables .....	9
<b>CAPÍTULO I</b> .....	12
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	12

1.1.	DATOS DEL CANTÓN SALINAS.....	12
1.2.	DATOS DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO .....	13
1.3.	DATOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” ...	14
1.3.1.	Actividad Económica.....	14
1.3.2.	Ubicación de la Cooperativa.....	18
1.3.3.	Marco Legal de la Cooperativa.....	18
1.4.	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD .....	28
1.4.1.	Estudio de mercado .....	29
1.4.1.1.	Demanda – Análisis Actual.....	29
1.4.1.2.	Oferta –Análisis actual.....	30
1.4.1.3.	Análisis de los precios.....	30
1.4.2.	Estudio técnico .....	30
1.4.3.	Estudio organizacional.....	31
1.5.	INNOVACIÓN .....	32
1.6.	TECNOLOGÍA .....	34
1.7.1.	La Innovación tecnológica en servicios.....	37
1.7.2.	La investigación y desarrollo .....	39
1.7.3.	El proceso de innovación tecnológica .....	39
1.7.4.	Gestión de la innovación .....	41
	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>44</b>
	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	47
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	48
2.5.1.	Población .....	48
2.5.2.	Muestra.....	49

<b>CAPÍTULO III</b> .....	52
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	52
3.1. ENCUESTA A USUARIOS DE TAXIS .....	52
3.2 ENCUESTA PARA PERSONAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE TAXIS “VILLINGOTA”.....	65
 <b>CAPÍTULO IV</b> .....	 81
<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015</b> .....	    81
4.1. PRESENTACIÓN .....	81
4.2. BASE FILOSÓFICA DE LA ORGANIZACIÓN.....	82
4.2.1. Misión.....	82
4.2.2. Visión.....	83
4.2.3. Objetivos.....	83
4.2.4. Principios y Valores.....	84
4.3. NATURALEZA DEL PROYECTO .....	85
4.3.1. Descripción de la cooperativa de transporte en taxis “Villingota”	85
4.4. ORGANIZACIÓN.....	86
4.4.1. Organigrama .....	86
4.4.2. Funciones y perfiles de los cargos .....	88
4.5. MERCADO .....	96
4.5.1. Identificación del Servicio.....	96
4.5.2. Cobertura .....	98
4.5.3. Diagrama del flujo de operaciones del servicio de transporte .....	98
4.5.4. Publicidad .....	99
4.5.5. Marca slogan y logotipo .....	99
4.5.6. Proveedores .....	100
4.5.7. Clientes .....	101

4.5.8. Ventajas Competitivas .....	102
4.6. ASPECTOS TECNOLÓGICOS DEL PROYECTO .....	103
4.6.1. Ubicación del Proyecto.....	103
4.6.1.1. Macrolocalización .....	103
4.6.2. Infraestructura, Equipo y Maquinaria.....	105
4.6.2.1. Balance de Personal .....	106
4.6.2.2. Suministros de Oficina.....	107
4.7. SUPUESTOS .....	108
4.7.1. Incremento de la Demanda .....	108
4.7.2. Crecimiento de los costos .....	109
4.7.3. Tasa de descuento del VAN .....	109
4.8. PRESUPUESTO DE VENTAS.....	109
4.9. COSTOS DE PRODUCCIÓN.....	110
4.10. CAPITAL DE TRABAJO .....	110
4.11. ESTIMACIÓN DE GASTOS.....	111
4.12. FINANCIAMIENTO.....	112
4.12.1. Tabla de Amortización.....	113
4.13. FLUJO DE CAJA .....	115
4.14. EVALUACIÓN DEL PROYECTO .....	117
4.14.1.VAN.....	118
4.14.2.TIR .....	118
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>119</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>120</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>123</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Operacionalización de las variables.....	10
TABLA 2	Cooperativas con permiso de operación en Salinas.....	16
TABLA 3	Cooperativas con permiso de operación en La Libertad.....	16
TABLA 4	Cooperativas con permiso de operación en Santa Elena .....	17
TABLA 5	Cooperativas en proceso de regularización .....	17
TABLA 6	Cuotas .....	24
TABLA 7	Población .....	49
TABLA 8	Edad .....	52
TABLA 9	Sexo de encuestados .....	53
TABLA 10	Nivel de Educación.....	54
TABLA 11	Lugar de procedencia.....	55
TABLA 12	Situación laboral .....	56
TABLA 13	Movilización .....	57
TABLA 14	Frecuencia en el uso de taxis .....	58
TABLA 15	Preferencia del servicio.....	59
TABLA 16	Calidad del servicio .....	60
TABLA 17	Servicio de taxis diferenciado.....	61
TABLA 18	Nuevo servicio .....	62
TABLA 19	Tipo de servicio .....	63
TABLA 20	Utilización del servicio .....	64
TABLA 21	Edad .....	65
TABLA 22	Sexo .....	66
TABLA 23	Nivel de educación.....	67
TABLA 24	Lugar de procedencia.....	68
TABLA 25	Tiempo de uso de servicio .....	69
TABLA 26	Frecuencia en el uso de taxis .....	70
TABLA 27	Problemas con el servicio .....	71
TABLA 28	Apreciación del servicio .....	72

TABLA 29 Acuerdo con la tarifa.....	73
TABLA 30 Factores que afectan al servicio .....	74
TABLA 31 Innovación de servicios tecnológicos .....	75
TABLA 32 Calidad y satisfacción del usuario .....	76
TABLA 33 Recomendación del servicio .....	77
TABLA 34 Recomendaría el servicio.....	78
TABLA 35 Servicio innovador .....	79
TABLA 36 Recomendación a la cooperativa .....	80
TABLA 37 Asamblea General.....	88
TABLA 38 Consejo Administrativo .....	89
TABLA 39 Unidad de Operaciones y Tecnologías .....	90
TABLA 40 Consejo de Vigilancia.....	91
TABLA 41 Presidente.....	92
TABLA 42 Cargo y Funciones .....	93
TABLA 43 Descripción de los Servicios.....	96
TABLA 44 Proveedores.....	100
TABLA 45 Población de las Parroquias del cantón Salinas .....	102
TABLA 46 Maquinarias y Equipos .....	106
TABLA 47 Balance de Personal .....	107
TABLA 48 Materiales.....	107
TABLA 49 Insumos Generales .....	108
TABLA 50 Ingresos por Ventas .....	109
TABLA 51 Presupuesto de gastos por servicios innovadores .....	110
TABLA 52 Capital de Trabajo.....	111
TABLA 53 Gastos Administrativos.....	112
TABLA 54 Presupuesto de publicidad y ventas .....	112
TABLA 55 Inversión .....	113
TABLA 56 Tabla de Amortización.....	113
TABLA 57 Estados de Situación Financiera Proyectados.....	116
TABLA 58 Cálculo de TIR y VAN .....	117

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Edad .....	52
GRÁFICO 2	Sexo de encuestados .....	53
GRÁFICO 3	Nivel de educación .....	54
GRÁFICO 4	Lugar de procedencia.....	55
GRÁFICO 5	Situación laboral .....	56
GRÁFICO 6	Movilización.....	57
GRÁFICO 7	Frecuencia en el uso de taxis .....	58
GRÁFICO 8	Preferencia del servicio .....	59
GRÁFICO 9	Calidad del servicio .....	60
GRÁFICO 10	Servicio de taxis diferenciado.....	61
GRÁFICO 11	Nuevo servicio.....	62
GRÁFICO 12	Tipo de servicio .....	63
GRÁFICO 13	Utilización del servicio.....	64
GRÁFICO 14	Edad .....	65
GRÁFICO 15	Sexo .....	66
GRÁFICO 16	Nivel de educación .....	67
GRÁFICO 17	Lugar de procedencia.....	68
GRÁFICO 18	Tiempo de uso de servicio.....	69
GRÁFICO 19	Frecuencia en el uso de taxis .....	70
GRÁFICO 20	Problemas con el servicio.....	71
GRÁFICO 21	Apreciación del servicio .....	72
GRÁFICO 22	Acuerdo con la tarifa .....	73
GRÁFICO 23	Factores que afectan al servicio.....	74
GRÁFICO 24	Innovación de servicios tecnológicos .....	75
GRÁFICO 25	Calidad y satisfacción del usuario .....	76
GRÁFICO 26	Recomendación del servicio .....	77
GRÁFICO 27	Recomendaría el servicio .....	78
GRÁFICO 28	Servicio innovador.....	79

GRÁFICO 29 Recomendación a la cooperativa .....	80
GRÁFICO 30 Organigrama Estructural.....	87
GRÁFICO 31 Diagrama de Flujo de operaciones .....	98
GRÁFICO 32 Logo.....	100
GRÁFICO 33 Parroquia José Luis Tamayo.....	104
GRÁFICO 34 Distribución de la Planta.....	104
GRÁFICO 35 Nuevas Instalaciones .....	105

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta realizada a los usuarios de taxis .....	124
ANEXO 3 Encuesta realizada a los usuarios de la Cooperativa.....	125
ANEXO 4 Listado de los directivos y socios de la Cooperativa .....	127
ANEXO 5 Fotografías.....	128
ANEXO 6 Carta Aval .....	130
ANEXO 7 Carta Gramatólogo .....	131

## INTRODUCCIÓN

El cantón Salinas fuente inagotable de sal y cuya principal actividad generadora de ingresos es el turismo, esta actividad hace que la afluencia de turistas nacionales y extranjeros y la demanda local aumente permitiendo que se formen cooperativas de transportes y que en la provincia de Santa Elena existan servicios de transporte de taxis de manera continua pero no muchas veces cómodo, seguro y en un ambiente que propicie una interacción conductor- usuario.

El desarrollo competitivo indica que las empresas deben poseer nuevas estrategias innovadoras que permitan enfrentar los cambios constantes que trae consigo la globalización. Por este motivo, a través de la presente propuesta de un Estudio de Factibilidad, de fácil comprensión y aplicación, se desea implementar servicios tecnológicos a las unidades móviles (taxis) y a la vez fortalecer los ejes, metas y objetivos que tiene la institución, a fin de obtener información que refleje la realidad de la Cooperativa de Taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, mediante estimaciones de la demanda efectiva mensual y anual, así como los factores tecnológicos comprometidos para la implementación del servicio, que permitan a los directivos asumir riesgos que ayuden a la correcta toma de decisiones para el éxito futuro de la misma y de sus integrantes.

Además para el establecimiento de la metodología de la investigación a ser utilizada en el diseño del Estudio de Factibilidad, se considerará como investigación científica, la investigación de campo y documental con enfoques cuantitativo y cualitativo mediante el empleo de procesos cuidadosos, metódicos y empíricos de obtención de información, que permitan observar la causa y efecto del objeto de estudio, así como el establecimiento de las técnicas de investigación de recolección de información a las encuestas que serán sometidas a pruebas para determinar la confiabilidad y validez de las mismas.

## **Tema**

Estudio de factibilidad para la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015.

## **Problema de investigación**

## **Planteamiento del problema**

El Ecuador y el mundo han tenido cambios significativos durante los últimos años en cuanto a economía y desarrollo, la enorme explosión de conocimientos en todos los ámbitos, la globalización y las tecnologías de la información y comunicaciones (Tics), han obligado a los gobiernos y las empresas a interesarse por estos temas, sin embargo aún no se ha abarcado en su totalidad temas tan importantes como es uno de ellos, el desarrollo local de los pueblos y cantones, por ejemplo, el aporte a las empresas de transporte que en su mayoría no cuentan con programas de capacitación o fortalecimiento tanto de sus actividades como en los servicios prestados, que ayuden en la difícil toma de decisiones administrativas y a enfrentar los cambios económicos y tecnológicos actuales.

La Provincia de Santa Elena tiene una extensión de 4.003 km<sup>2</sup>, distribuidas en sus tres cantones: el más grande es Santa Elena con 3.880 km<sup>2</sup>, el cantón Salinas con 97 km<sup>2</sup> de extensión y el cantón de La Libertad con 26 km<sup>2</sup>, cuenta con sus distintos atractivos turísticos como son sus balnearios que acogen durante cada temporada a miles de turistas de todas partes del Ecuador, siendo uno de los más concurridos el cantón Salinas que tiene una población aproximada de 68.675

habitantes y cuenta con una gran infraestructura hotelera, por lo tanto es importante la existencia de los medios de transporte y más aún que brinden comodidad y seguridad al trasladarse de un lugar a otro, ya sea para los habitantes, o personas que concurren a sus negocios diariamente, lugares de trabajo, domicilio o estudio y los turistas, sin embargo en la actualidad no todas las empresas de transporte innovan sus unidades o buscan dar una atención eficiente y eficaz, es por esta razón que las empresas existentes requieren de planes que las conviertan en competitivas, innovadoras que permitan su crecimiento empresarial, modernización, posicionamiento y que mejoren no solo su situación económica y la de sus integrantes sino la de la comunidad en general.

La cooperativa de Taxis “Villingota”, está ubicada en el cantón Salinas, parroquia José Luis Tamayo y ofrece sus servicios de transporte en toda la Provincia de Santa Elena, y durante los años que tiene en funcionamiento, no cuenta con estrategias, políticas, proyectos y programas de acción que permitan mejorar la situación socio-económica de sus agremiados y que coadyuven a dar un mejor servicio de calidad a los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto se puede determinar que es fundamental que todas las empresas dentro de la Provincia de Santa Elena y fuera de ella, diseñen estudios que les permitan innovar los servicios que ofrecen a los usuarios, razón por la cual, se plantea en el presente documento la realización de un Estudio de Factibilidad para la Cooperativa de Taxis “Villingota”, donde cada integrante participara en un esfuerzo conjunto para la búsqueda de objetivos comunes y sobretodo el mejoramiento de su competitividad y desarrollo económico que le permita direccionarse de mejor manera, tomando las estrategias de innovación, procedimientos y alternativas adecuadas que se deberán ajustar a las necesidades que contribuyan al manejo y desarrollo de las actividades que realiza la Compañía de Taxis.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera influiría el desarrollo de un estudio de factibilidad en la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena?

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.** Necesidad de elaborar un Estudio de Factibilidad para los socios y directivos de la Cooperativa de taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena.

**Claro.** La propuesta expresa la necesidad de la aplicación de un estudio financiero sobre la factibilidad de la implementación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte que determinen la viabilidad de la misma.

**Evidente.** La propuesta está dirigida al sector transportista del cantón Salinas, que permitan generar competitividad y desarrollo económico en la sociedad.

**Concreto.** La propuesta responde a la elaboración de un estudio de factibilidad que permita innovar en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota”, servicios tecnológicos para los usuarios.

**Relevante.** La cooperación entre socios y directivos, así como la interacción entre usuarios y transportistas, beneficiaría a los integrantes de la Cooperativa en la búsqueda de objetivos comunes, mejoramiento de su competitividad y su desarrollo económico, el de sus familias y de la sociedad.

**Original.** El presente trabajo de investigación no ha sido desarrollado por algún investigador anteriormente, o al menos, no ha sido dirigida en solucionar una necesidad latente del transportista en el cantón Salinas.

**Contexto.** La elaboración de un estudio de factibilidad está dirigida a responder una necesidad socio-económica, con el aprovechamiento de los beneficios que podría brindar la innovación en el servicio de transporte, mejorando las condiciones de vida de los involucrados y de la sociedad en general.

**Factible.** Por la inexistencia de un Estudio de Factibilidad de las cooperativas de transportes en taxis en el cantón Salinas, que busquen solucionar un problema que afecta a muchas empresas de transporte y por ende al desarrollo económico y social de la provincia de Santa Elena.

**Variables.** Las variables a emplearse en el presente tema de estudio son las dependientes e independientes.

### **Sistematización del problema**

¿Qué efectos tendrá un estudio de factibilidad en el desarrollo de la Cooperativa de Taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas?

¿De qué manera afecta a los socios y directivos de la Cooperativa de Taxis “Villingota” la inexistencia de un Estudio de factibilidad que les permita innovar en servicios tecnológicos y ofrecer un servicio único de mejor calidad?

¿De qué manera se llevará a efecto la realización del Estudio de factibilidad propuesto en la Cooperativa de Taxis “Villingota”?

¿Cuáles son los factores principales para un estudio de factibilidad propuesto dentro de una empresa de transporte?

¿Qué impacto generará en el desarrollo individual de los socios y directivos de la Cooperativa de Taxis “Villingota” la elaboración de un Estudio de Factibilidad?

¿Qué metodología se debe de desarrollar para la elaboración de un Estudio de Factibilidad?

### **Justificación del tema**

El presente trabajo de investigación a realizarse tiene mucha importancia para los socios y directivos de la Cooperativa de taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, a través de la misma desde el punto de vista práctico, permitirá identificar las necesidades y deficiencias en los servicios de transporte y a la vez generar alternativas de mejoramiento e innovación en las unidades de transporte que satisfaga la exigencia actual de los usuarios de taxis en tener a la mano una herramienta de trabajo o distracción mientras se transporta de un lugar a otro, asimismo que le permita estar mejor orientado en el lugar donde viaja y ser guiado oportunamente llegando seguro al lugar esperado.

Desde el punto de vista teórico permitirá conocer aún más cuál es la realidad de los socios y directivos que conforman la Cooperativa de taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, en cuanto a la implementación de nuevas tecnologías como pioneros en la provincia en ofrecer este servicio que lo están implementando las grandes ciudades, permitiendo la presente investigación en base a la información de la cooperativa diseñar propuestas tecnológicas innovadoras de servicios prestados a ser implementadas en las unidades de transporte, como método de apoyo con la finalidad de crear un cambio de

paradigmas en la mente de cada conductor y usuario de taxis, que permita fortalecer su competitividad, formando una nueva empresa a la vanguardia de la tecnología, en el tema de emprendimientos que busquen el involucramiento entre persona y tecnología que hoy en día está tomando cada vez más fuerza en el desarrollo empresarial de los países.

De igual manera, a través de la aplicación del presente estudio de factibilidad, se logrará el diseño de nuevas estrategias financieras que fomentaran la cultura de emprendimientos y cooperación entre los actores, con la finalidad de buscar su fortalecimiento competitivo así como su desarrollo económico y la oportunidad de trabajar en forma conjunta buscando obtener beneficios en común que les conduzcan al éxito en sus profesiones.

Así mismo por medio de la presente investigación, se buscará obtener un beneficio personal como lo es el título de Ingeniero en Desarrollo Empresarial, a través del desarrollo de una tesis, en la cual, se podrá poner en práctica todos los conocimientos científicos y tecnológicos adquiridos durante el proceso de formación profesional, permitiendo contar con esta base a futuros profesionales para emprendimientos de nuevos estudios de factibilidad, que persigan los mismos fines, como aporte al progreso de la provincia.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Diseñar un Estudio de Factibilidad aplicando estudios técnicos, de mercado, organizacionales, legales y financieros que permita evaluar la viabilidad de la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de Taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena.

## **Objetivos específicos**

Fundamentar teóricamente el estudio de factibilidad para la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la cooperativa.

Establecer los instrumentos de investigación y recolección de datos mediante consultas bibliográficas que permitan la obtención de información confiable para una correcta interpretación y análisis de los resultados de la investigación.

Diseñar un estudio de factibilidad mediante la aplicación de técnicas de investigación para determinar la viabilidad de la misma.

## **Hipótesis**

El desarrollo de un estudio de factibilidad permitirá innovar los servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

El tema de la presente investigación es:

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

Se procederá a trabajar con las siguientes variables:

- **Variable Independiente.-** El desarrollo de un Estudio de Factibilidad.
  
- **Variable Dependiente.-** Innovar los servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de taxis “Villingota”, de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

### **Operacionalización de las variables**

**TABLA 1 Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO DE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b></p>	<p>Es un análisis comprensivo que sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión y si se procede su estudio, desarrollo o implementación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudio de Mercado</li> <li>➤ Estudio de Técnico</li> <li>➤ Estudio legal</li> <li>➤ Estructura Organizacional</li> <li>➤ Estudio Administrativo</li> </ul>	<p>Demanda Oferta Comercialización</p> <p>Tamaño y distribución de la instalaciones Localización. Insumos y recursos.</p> <p>Requisitos para la Constitución. Permisos de funcionamiento organismos</p> <p>Organigrama Organigrama funcional Detalle de Funciones Requisitos del personal</p> <p>Inversión del proyecto. Costos y Gastos del Proyecto. Ingresos del Proyecto. Estado Financieros de Proyectoado Criterios de evaluación</p>	<p>¿De qué manera la oferta y la demanda nos permitirá analizar el mercado?</p> <p>¿Por qué es importante aplicar las estrategias de comercialización?</p> <p>¿Por qué es importante definir la localización, infraestructura, tamaño y el sistema de información en el estudio de factibilidad?</p> <p>¿Por qué es importante analizar los aspectos legales dentro del Estudio de Factibilidad?</p> <p>¿Por qué es importante analizar los aspectos organizacionales en el Estudio de factibilidad?</p> <p>¿Qué determina las ventas, costos y gastos en este estudio de factibilidad?</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>INNOVAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA”, DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.</b>	Identificación de las falencias existentes en los servicios ofrecidos en las unidades de transporte y mejorarlas notoriamente a través de la innovación de servicios tecnológicos en la asociación autónoma de choferes, que trabajan de forma organizada y conjunta para prestar el servicio eficiente de transporte a la comunidad.	*Innovación tecnológica de servicios  * Estructura Legal  * Actividades de la Compañía  * Recursos	* Nuevas tecnologías  * Formas legales de una compañía  * Reglamentos  * Prestación de servicios de transporte  * Humano * Económico * Material	¿Cuáles son las nuevas tecnologías que le gustaría se incorporen al servicio de transporte?  ¿Cuáles son las funciones de la directiva de la compañía?  ¿La Compañía de Transporte cumple con los requisitos de ley, para estar debidamente organizada ante los organismos nacionales?  ¿Está satisfecho de los servicios que ofrece la Cooperativa de taxis?  ¿La Compañía de Transporte en Taxis José Luis Tamayo ha buscado alternativas de mejoramiento económico y tecnológico interno?

**Fuente:** Operacionalización de las variables  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. DATOS DEL CANTÓN SALINAS**

La ciudad de Salinas está ubicada en el accidente geográfico más saliente de la zona costera del Ecuador, la punta de Santa Elena, considerado como el principal balneario de la provincia de Santa Elena.

Sus límites son:

Al Norte: Océano Pacífico

Al Sur: Océano Pacífico

Al Este: La Libertad y Santa Elena.

Al Oeste: Océano Pacífico.

La extensión de este cantón es de 7356,7 Has. (Datos tomados del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Salinas 2011-2016) distribuidos de la siguiente manera:

Cabecera cantonal: 2706.84 has, José Luis Tamayo: 3676.02 has y Anconcito: 973.84 has.

El cantón Salinas tiene una población de 68.675 habitantes, esta representa el 22,25% del total de la población de la Provincia de Santa Elena; en la zona urbana

habitan 34.719 habitantes y en el sector rural 33.956 personas, lo que representa el 51,60% y 49,44% respectivamente del total de la población del cantón Salinas.

## **1.2. DATOS DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO**

La Parroquia Rural de José Luis Tamayo, del cantón Salinas en la provincia de Santa Elena es conocida como “Muey”; su clima es seco, su temperatura promedio anual es de 25 grados centígrados, y posee una superficie de 33,88 Km.

La Parroquia José Luis Tamayo, se encuentra ubicada al Sureste del cantón Salinas sus límites son:

Al Norte: Parroquia La Libertad del cantón La Libertad

Al Sur: Parroquia Anconcito, Ancón

Al Este: Cantón La Libertad y cantón Santa Elena

Al Oeste: Océano Pacífico

La Parroquia de José Luis Tamayo, históricamente fue el centro de abastecimiento de agua dulce para todos los habitantes de la península por medio de sus albarradas, las cuales se llenaban de forma natural, existiendo una variedad de árboles tales como: tamarindos, algarrobos, ciruelos y palmeras.

Se conoce además a la parroquia como “MUEY” debido a la existencia de una flor olorosa de color blanco con lila y de tres pétalos.

Al conformarse la denominaron México por el parecido de los moradores con los habitantes de este país. Luego y como una petición de varios moradores se cambió la denominación de “México” por la de José Luis Tamayo, en homenaje al

Presidente de la República de los años 1920 a 1924, nacido en la parroquia de Chanduy, cantón Santa Elena, nombre que hasta la actualidad se lo conoce.

En el año de 1937 por decreto N°. 115 del entonces Presidente la República del Ecuador Gral. Alberto Enríquez Gallo, la población de Salinas que en ese entonces era Parroquia del cantón Santa Elena, ascendió a la categoría de cantón, el 22 de Diciembre de 1937, conjuntamente con sus parroquias: La Libertad, José Luis Tamayo (Muey) y Anconcito.

### **1.3. DATOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA”**

La Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota”, siendo objeto de investigación, tiene vigencia legal desde el 25 de febrero del 2003, según acuerdo ministerial N°. 06108. Un conjunto de 14 taxistas informales resuelven conseguir la cooperativa inactiva de la provincia del Guayas, realizando todo el expediente para que se transfiera a la provincia de Santa Elena.

Contando con 33 socios la asociación el 14 de diciembre del 2011 le es otorgado el permiso de operación, mediante un sustento de la dirección técnica del organismo provincial, encomendada por la autorización del permiso de trabajo solicitada por la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” para 19 de diciembre del 2011 se le otorgó el permiso de operación solicitándose el cambio de domicilio al cantón Salinas.

#### **1.3.1. Actividad Económica**

La Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” brinda la prestación de servicios de transporte, siendo hoy por hoy la provincia de Santa Elena donde

laboran algunas compañías y cooperativas legalmente inscritas; sin embargo, con el nuevo gobierno de turno se realizaron nuevos cambios a este tipo de servicio, donde los socios promovieron una organización para la realización de los trámites convenientes que coadyuven en la legalización y asociación a una compañía o cooperativa, de modo que trabajaban de forma injustificada para su sustento diario en vehículos no regularizados, llamados “Taxis Piratas”.

En la provincia de Santa Elena se encuentran las principales actividades económicas, comerciales y turísticas; donde las compañías y cooperativas de transporte en taxis existentes, es limitada. En épocas de temporadas existen diversificaciones por el turismo, siendo estos ocasionales ya que los 3 cantones acogen a turistas de diferentes lugares y las operadoras de servicio existentes no se abastecen para todos los usuarios.

La Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” se encuentra registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria conformada por 33 socios. La superintendencia de compañías proporciona información en su página web <http://www.supercias.gov.ec/consultas/inicio.html#> que, según la base de datos del 12 de febrero del 2013, se encuentran inscritas 21 compañías de transporte en taxis de la provincia de Santa Elena. A pesar de esto solo existen 14 compañías inscritas en la Agencia Nacional de Tránsito; que se encuentran en proceso de regulación y los mismos que solo cuentan con vida jurídica; de manera que los presidentes de cada una de estas cooperativas están a la expectativa de resoluciones para que se le otorgue el permiso legal de funcionamiento.

La Agencia Nacional de Tránsito, según sus informes hasta el 5 de marzo del 2013 sólo la compañía Avting realiza sus actividades reglamentariamente con 50 socios y 13 cooperativas de transporte en taxis convencionales autorizadas a operar legalmente, lo que hace un total de 14 operadoras en transporte de servicio en taxis

ejecutando su trabajo en la provincia de Santa Elena; los mismos que se clasifican por cantones:

**TABLA 2 Cooperativas con permiso de operación en Salinas**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS CANTÓN SALINAS CON PERMISO DE OPERACIÓN</b>	
<b>COOPERATIVAS</b>	<b>UNIDADES</b>
1. Cooperativa de taxi Puerto del Pacífico	32
2. Cooperativa de taxis Villingota	33
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

**Fuente:** Agencia Nacional de Tránsito  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez.

**TABLA 3 Cooperativa con permiso de operación en la Libertad**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS CANTÓN LA LIBERTAD CON PERMISO DE OPERACIÓN</b>	
<b>COOPERATIVAS</b>	<b>UNIDADES</b>
1. Cooperativa de taxi Peninsular de Taxis	41
2. Cooperativa de taxi Unión Profesional	85
3. Cooperativa de taxi Alas del Turismo	94
4. Cooperativa de taxi Jesús del Gran Poder	56
5. Cooperativa de taxi 11 de Diciembre	52
6. Cooperativa de taxi 23 de Julio	65
7. Cooperativa de taxi Puerto Anconcito	35
8. Cooperativa de taxi Brisa azul	65
9. Cooperativa de taxi Sirena del Mar	55
10. Cooperativa de taxi Rivera del Pacífico	64
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>

**Fuente:** Agencia Nacional de Tránsito  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez.

**TABLA 4 Cooperativa con permiso de operación en Santa Elena**

<b>COOPERATIVAS CON PERMISO DE OPERACIÓN SANTA ELENA</b>	
<b>COOPERATIVAS</b>	<b>UNIDADES</b>
<b>1. Cooperativa de taxis Francisco Pizarro</b>	45
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Fuente:** Agencia Nacional de Tránsito  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez.

Por los datos obtenidos en la información antes mencionada se establece que en la provincia de Santa Elena operan 13 cooperativas de taxis convencionales autorizados, de modo que se hace un total de 722 unidades, aparte de las 5 cooperativas que se encuentran en transcurso de regulación. Las cuales se anuncian a continuación:

**TABLA 5 Cooperativas en proceso de regularización**

<b>COOPERATIVAS EN PROCESO DE REGULACIÓN</b>
<b>1. Cooperativa de taxis José Martí</b>
<b>2. Cooperativa de taxis Lobo del Mar</b>
<b>3. Cooperativa de taxis Cautivo</b>
<b>4. Cooperativa de taxis Emanuel</b>
<b>5. Cooperativa de taxis Rafael Correa</b>

**Fuente:** Agencia Nacional de Tránsito  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez.

Hoy por hoy la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” está conformada con sus 33 socios, alquilando un local en la parroquia José Luis Tamayo, frente al colegio Muey equipando la oficina debido a que anteriormente funcionaba en una de las casas de los socios; en la actualidad la cooperativa necesitan de un lugar propio en el que puedan desarrollar las asambleas generales y demás actividades concernientes a tratar problemas e inconvenientes que se presenten dentro de la organización.

### **1.3.2. Ubicación de la Cooperativa**

La Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” se encuentra realizando sus actividades en la parroquia José Luis Tamayo frente al Colegio Nacional Técnico “Muey” perteneciente al cantón Salinas, el lugar de estacionamiento para las unidades de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” n° 14 es en el cantón Salinas, calle 47 entre avda. 31 y 38, lado oeste, frente al hospital de Salinas de la provincia de Santa Elena, los socios eligieron este lugar por ser un centro estratégico al momento de realizar los trámites correspondientes a la legalización que les permita operar de forma reglamentaria según las leyes vigentes en el Ecuador.

### **1.3.3. Marco Legal de la Cooperativa**

#### **a) Constitución de la República del Ecuador 2008**

La constitución de la república del Ecuador en el art. 33, establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Formas de trabajo y su retribución**

Se expresa en el art. 325 que las formas de trabajo y su retribución, el estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. En el art. 326 se enuncia que el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles.
- A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafilarse libremente.

#### **b) Plan Nacional del Buen Vivir 2008**

Con la nueva constitución y ajustado a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, el sector transportista abarca 3 objetivos que están vinculados al beneficio de la comunidad los cuales se mencionan a continuación:

#### **Objetivo 3.- Mejorar la calidad de vida de la población**

Busca condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortaleciendo la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos.

#### **Objetivo 6.- Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas**

Garantiza la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

## **Objetivo 11.- Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible**

Construye un sistema económico cuyo fin sea el ser humano y su buen vivir. Busca equilibrios de vida en condiciones de justicia y soberanía. Reconoce la diversidad económica, la recuperación de lo público y la transformación efectiva del estado.

### **c) Ley de Transportes**

De acuerdo a la ley de transportes comerciales, emitida en la sección II en la página 12, el suplemento del registro oficial n° 731 de fecha 12 de junio del 2012 establece en el art. 62, que el servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), taxi: consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro dentro del ámbito intracantonal autorizado para su operación, excepcionalmente fuera de ese ámbito cuando sea requerido por el pasajero. Se realizará en vehículos automotores autorizados para ese efecto con capacidad de hasta cinco pasajeros incluido el conductor. Deberán cumplir las exigencias definidas en el reglamento específico emitido para el efecto y las ordenanzas que emitan los Gobierno Autónomo Descentralizados (GADs). Además contarán con equipamiento (taxímetros) para el cobro de las tarifas respectivas, durante todo el recorrido y tiempo que fueren utilizados por los pasajeros, los mismos que serán utilizados obligatoriamente a nivel nacional, de tecnología homologada y certificada por la ANT o por los GADs que hayan asumido las competencias, cumpliendo siempre con las regulaciones de carácter nacional emitidas por la Agencia nacional de Tránsito (ANT) de acuerdo a este reglamento y las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

### **d) Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial 2011**

La ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el art. 1, establece que tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin

de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

**e) Reglamento interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”**

**Fines de la Cooperativa**

**Art. 4.-** La cooperativa como tal perseguirá los siguientes fines:

1. La cooperativa se dedicará exclusivamente al servicio de transporte comercial de taxis en automóviles tipo sedán, a nivel nacional sujetándose a las disposiciones de la (Lotttsv) Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus reglamentos y las disposiciones que emitan el organismo competente en esta materia. Para cumplir con su objeto social la cooperativa podrá suscribir toda clase de contratos civiles y mercantiles permitidos por la ley, relacionados con su objeto social. En concordancia con lo que determinan el reglamento de pasajeros en taxi con servicio convencional y servicio ejecutivo.
2. Reconocer, fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario.
3. Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrolle la cooperativa económica productivamente y alcanzar el *sumak-kawsay* (el buen vivir).
4. Planificar actividades de beneficio social colectivo.

- 5.** Otorgar préstamos a sus socios de acuerdo al reglamento de préstamos que se encontrará vigente.
  
- 6.** Tratar de alcanzar en la medida de las posibilidades de dotación de los servicios sociales que sean indispensables para cumplir con los objetivos señalados.
  
- 7.** Realizar las inversiones indispensables para conseguir el fomento de la educación cooperativista de sus socios, en los niveles que redunden en beneficio exclusivo de los mismos.
  
- 8.** Ingresar a los organismos de integración del sistema cooperativo.
  
- 9.** Instalar talleres de reparación estaciones de servicios, de combustibles, lubricadora, lavadora, venta de insumos, servicios de grúa y otros servicios que procuren la conservación y buen mantenimiento de las unidades de transporte con las que operan los socios de la cooperativa para que preste el servicio a la comunidad.
  
- 10.** Realizar en forma permanente el servicio de transporte urbano público de pasajeros en calidad de operadores de transporte de acuerdo a la autorización impartida por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o lo que indique el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
  
- 11.** La cooperativa se regirá por el régimen de economía solidaria tomando en consideración las disposiciones que se llegarán a emanar a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
  
- 12.** Participar en el proceso de sistema de transportación masiva como consecuencia de la afectación de nuestras fuentes de trabajo.

**13.** Propender a la creación de un seguro interno que cubra los accidentes de tránsito y de responsabilidad civil frente a terceros.

**14.** Propender a la regularización y participación obligatoria de todos los asociados en la afiliación de sus colaboradores antes el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

**Art. 5.-** Para conseguir los fines económicos propuestos en el presente estatuto la cooperativa podrá obtener préstamos y otorgar garantías ante las organizaciones económicas pública, privada, mixta y del sector financiero popular y solidario, y las demás que la constitución determine las cuales deberán ser beneficiosas y de interés para la entidad y el sistema cooperativo.

**Art. 6.-** Así mismo queda establecido que las obligaciones de los socios cumplidas en igualdad de condiciones, permitirá a todos los elementos activa a gozar de los derechos y beneficios en forma legal, en tal que no podrá existir ningún tipo de privilegios.

### **Requisitos para ser calificados como socios de la Cooperativa**

**Art. 8.-** Para ser socios de la cooperativa se requiere:

- 1.** Ser legalmente capaz.
- 2.** Presentar una solicitud por escrito y dirigida a los miembros del consejo de administración, expresando su deseo de pertenecer a la cooperativa.
- 3.** Pagar la cuota de ingreso no reembolsable y suscribir como mínimo el número de certificados de aportación pagados por los socios fundadores, cancelando

el 50% de los valores al contado y el saldo en el plazo determinado por el consejo de administración el que no excederá de un año.

4. No pertenecer a otra cooperativa de la misma clase
5. Ser chofer profesional
6. Ser propietario de un vehículo de acuerdo a las disposiciones impartidas por las autoridades de tránsito para la prestación de esta clase de servicio.
7. Tener conocimiento básico de cooperativismo.

#### De las Cuotas

**Art. 58.-** Los socios deberán cumplir y cubrir las siguientes cuotas:

**TABLA 6 Cuotas**

1. Cuotas de ingreso	\$ 2.000,00
2. Cuota de administración Certificado de aportación Programado en lo posterior	\$ 1,00 diario
3. Ahorro obligatorio de cada mes	\$ 20,00 mensual a cancelar hasta el 30
4. Ahorro mortuoria	\$ 3,00 mensual
5. Ayuda por accidente o siniestro	\$ 7,00 mensual

**Fuente:** Cuotas de la Cooperativa de Transporte en Taxis "Villingota"

**Elaboración:** Freddy Davis Montenegro Rodríguez.

## **De las Multas Económicas**

**Art. 69.-** Se sancionará con multas económicas a los socios que incurran en las infracciones siguientes:

Por inasistencia a las asambleas.

- a) Por primera vez                      \$ 5,00
- b) Segunda vez                              \$ 15,00
- c) Tercera vez - análisis de la situación para exclusión

### **Por atrasos:**

- a) Por primera vez                      \$ 3,00
- b) Por segunda vez                        \$ 5,00
- c) Por tercera vez                         \$ 10,00
- d) Si sigue atrasado                      \$ 10,00

**Art. 26.-** Las cooperativas contarán con una asamblea general de socios o de representantes, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes señaladas en el estatuto, ley y reglamento interno de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Actualmente la directiva de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” se encuentra integrada de la siguiente manera:

**Gerente de la cooperativa:**

Sr. Raúl Armando González Tomalá

**Presidente de la cooperativa:** Ing. Jorge Ramiro Reinoso Cifuentes

**Presidente de consejo de administración:** Ing. Jorge Ramiro Reinoso Cifuentes

**Primer vocal:** Carlos Eduardo Cruz Medina

**Segundo vocal:** Leonardo Napoleón Ramírez Magallanes

**Presidente de consejo de vigilancia:** José Roberto Quiroz Zambrano

**Primera vocal:** Sr. Miguel Efraín Vera Salazar.

**Segundo vocal:** Julio Eloy Castillo Asencio

**Secretario:** Sr. Augusto Efraín Reyes Orrala

### **Administración y Representación Legal**

La administración y representación legal se realizará por medio del consejo de administración, del consejo de vigilancia, de la gerencia, de conformidad con las atribuciones señaladas por la ley.

### **Clases de Juntas y Convocatorias**

Las asambleas generales o juntas son citadas por la autoridad principal de la cooperativa, las cuales se efectúan el último viernes de cada mes, los socios reciben

máximo 3 días de anticipación un memo los mismos que dan a conocer las diversas notificaciones realizadas durante ese mes, en conjunto con el consejo de administración, del consejo de vigilancia, o del gerente.

**e) Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador - Fedotaxis**

En el Ecuador en la actualidad existe un organismo denominada la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador, (Fedotaxis), en su página virtual [www.fedetaxisecuador.com/](http://www.fedetaxisecuador.com/) la cual se fundó en Quito como la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte en Taxis del Ecuador, Fedetaxis, establecida por el ministerio de previsión social y trabajo, mediante acuerdo ministerial n° 2633 el 10 de septiembre de 1971. Luego se reformado el estatuto con acuerdo ministerial n° 00630 del ministerio de bienestar social y promoción popular, el 12 de marzo del 2002 denominándose en la Federación Nacional de Operadoras en Transporte en Taxis del Ecuador, Fedotaxis, mediante acuerdo ministerial n° 028 del ministerio de transporte y obras públicas, el 11 de agosto del 2010.

Por lo tanto Fedotaxis es la única que integra a todos los socios taxistas del país para unificar y fortalecer, de acuerdo a los requisitos exigidos por (Lotttsv) La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial con el art. 77, relacionada con el reglamento general de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Loeps) y del sector financiero popular y solidario del art. 117. De manera que todas las cooperativas y compañías se denominan operadoras según estos artículos.

Esta federación es una integración única de personas jurídicas, compañías y cooperativas de taxis que obtienen un permiso de operación o legalización

concedido por las respectivas autoridades de transportes convenientes que se encuentren establecidas en el país.

Según se mencionó el 19 de junio del 2011 en un reportaje del diario el comercio en su página virtual [http://www.elcomercio.com/reportajes/taxismo-invade-calles-avenidas\\_0\\_501549905.html](http://www.elcomercio.com/reportajes/taxismo-invade-calles-avenidas_0_501549905.html) que a nivel nacional...

Solo 42.900 taxis debieran circular en el país, porque la norma internacional reconoce que solo puede haber 3.000 taxis por cada millón de personas. El Ecuador tiene 14'306.876 habitantes, según el censo del año 2010.

Sin embargo, están registrados 46.141 taxis convencionales (amarillos) y más de 50.000 aspiran a legalizarse como taxis ejecutivos. Esta información la dio el presidente de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador (Fedotaxis), Jorge Calderón.

#### **1.4. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

Por Tania Santos (2008) señala: “El estudio de factibilidad es el análisis intenso que sirve para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, ya que nos indica las condiciones con las que se debe desarrollar un proyecto para que sea exitoso; el mismo contribuirá a la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y ambientales”.

Entre los objetivos que tiene un estudio de factibilidad están los siguientes:

- ❖ Es un auxiliar que permite a la organización lograr sus objetivos
  
- ❖ Reconocer si el negocio será rentable

- ❖ Conocer si las personas utilizarán el servicio.
- ❖ Reducción de costos mediante la optimización de recursos
- ❖ Administrar eficazmente el tiempo cuando se ejecutan tareas
- ❖ Conocer cuáles son los puntos débiles de la empresa y reforzarlos
- ❖ Aprovechar de mejor manera las ganancias

#### **1.4.1 Estudio de mercado**

Marcial Córdoba Padilla, (2006), manifiesta que el estudio de mercado “Permite conocer la situación que existe entre la oferta y la demanda y los precios de un determinado bien, para saber si existe demanda potencial que pueda ser cubierta mediante un aumento de los bienes ofrecidos”.

Es el primer punto importante para la elaboración del estudio de factibilidad.

Este estudio de mercado también estimará la demanda y la participación de mercado que se obtendrá mediante la innovación e implementación de la tecnología en cada una de las unidades que ofrecen los servicios de transporte de la Cooperativa “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo.

##### **1.4.1.1. Demanda – Análisis Actual**

Tiene como objetivo conocer si la entidad, así como los productos y servicios que ofrecerá, contarán con una demanda que haga viable el proyecto, debe efectuarse

una investigación de mercado que se sustentará en la evaluación de variables sociales y económicas.

#### **1.4.1.2. Oferta –Análisis actual**

El análisis de la oferta deberá considerar ampliamente las condiciones bajo las que se competirá en el mercado, tomando en cuenta los servicios tecnológicos que las cooperativas de transporte actualmente en la provincia de Santa Elena no han implementado, siendo una fortaleza del mercado transportista el servicio único e innovador que se pretende posicionar.

#### **1.4.1.3. Análisis de los precios**

Esta parte del estudio se refiere a la cantidad de dinero que los usuarios están dispuestos a cancelar por el servicio que se plantea innovar en las unidades de transporte de la Cooperativa.

#### **1.4.2. Estudio técnico**

Sánchez, I. R (2007), Factibilidad Técnica; Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles).

También consiste en analizar y proponer diferentes alternativas de proyecto para producir el bien que se desea, verificando la factibilidad técnica de cada una de las alternativas. Este incluye: tamaño del proyecto, localización. Enfoque económico social de evaluación de proyectos de inversión Pág. #21.

### **1.4.3. Estudio organizacional**

FERRELL, HIRT, ADRIAENSÉNS, FLORES Y RAMOS (2004), la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito". Web.monografía.com Pág. # 3.

Entre los aspectos primordiales que debe considerar el presente estudio de factibilidad son los siguientes:

- Estructura organizativa en el cual se debe considerar las necesidades de la operación del proyecto; en la estructura organizacional, se debe estimar los costos de mano de obra y honorarios profesionales.
- Requerimiento de sistemas para una gestión eficiente
- Una estimación de la infraestructura requerida y del equipamiento correspondiente.

### **1.4.4. Estudio financiero**

Marcial Córdoba Padilla, (2006), manifiesta que en el estudio financiero "El inversionista realizará asignaciones importantes de recursos al proyecto, solo si espera en un futuro recuperar una cantidad mayor a la erogación realizada, es decir, tiene la esperanza de obtener utilidades de acuerdo con el monto de la inversión y el riesgo que se corra"

El estudio financiero tiene como finalidad demostrar que existen recursos suficientes para llevar a cabo el proyecto, que el costo del mismo sea menor al rendimiento que dicho capital obtendrá en el tiempo determinado como horizonte.

Además se debe demostrar que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia.

## **1.5. INNOVACIÓN**

A pesar de la ampliación de conocimientos y de los estudios realizados acerca de la naturaleza y función de la innovación, aun no se ha podido determinar una definición exacta del concepto de innovación considerablemente aceptada.

*“Según (Gómez, 2008) Parece existir consenso, tanto en esferas académicas como de negocios, de que uno de los mayores recursos de una empresa es su conocimiento tecnológico junto con su capacidad para generar innovaciones”.*

El concepto de innovación lo describen un tanto complejo y difuso; sin embargo, parece poseer algo en común en las diferentes definiciones de varios escritores como por ejemplo: los conceptos de Zaltman (1973), Damanpour (1991), Nadler (1994), Longenecker (2001), El Manual de Oslo (OCDE) (2010), definiéndola como la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.

Por tanto podemos inferir que la innovación en el ámbito empresarial es en la actualidad el equivalente de competitividad, a través de ella se puede incorporar en los diferentes procesos la tecnología que sin duda alguna es sinónimo de avance y progreso.

*(Suarez, 2001) “El factor tecnológico junto con la capacidad de innovar es una fuente crítica de ventaja competitiva.*

Uno de los sectores productivos más importantes en todas partes del Ecuador y del mundo es el de la trasportación que al igual que las otras empresas deben estar a la vanguardia con el servicio que ofrecen a los usuarios bien sean residentes del lugar o turistas, pues está de por medio la comodidad, la seguridad y sobretodo la calidad del servicio ofrecido, que hoy más que nunca, las empresas transportistas se ven en la obligación de buscar mecanismos de innovación que le permita atraer más clientela o mantener la existente.

Los empresarios de cualquier tipo de negocio o emprendimiento están buscando maneras de entender el rol de la innovación en el desarrollo de sus actividades sobre las cuales pueden sacar el mayor beneficio posible; en general, buscan “ganancias” económicas. Con frecuencia comienzan con productos, procesos, mercados, recursos y organizaciones. Pero la innovación no es solamente un fenómeno económico, sino también un fenómeno social. Rogers (1983), en su libro difusión de innovaciones, analiza cómo se comunican, adoptan y adaptan las innovaciones.

Personalmente, establece la diferencia entre un inventor, el individuo que genera una nueva idea y el innovador quien disemina la idea a aquellos que la implementan. La innovación es en medida un asunto de comunicación y otro de invención. En la mayoría de los casos la innovación se percibe como una innovación tecnológica.

*(González, 2008).La innovación es una ventaja competitiva que todos los actores de la productividad deben alentar: las instituciones educativas, las empresas y las instancias gubernamentales.*

Por muchos años el manejo tecnológico en las empresas y sobretodo en las de transporte estuvo bajo el “paraguas” de la experiencia habitual de los servicios

tradicionales brindados. En los últimos años es cuando las estrategias de innovación emergieron como un ámbito diferente, se amplió la creencia de que la innovación se deriva de manera natural y sin problemas del descubrimiento científico. En la actualidad se está implementando la tecnología en los medios de transporte como aporte a la seguridad de la ciudadanía, a través de la implementación de equipos tecnológicos que facilitan el control de las unidades. De acuerdo con González (2008), el fundamento actual se desarrolla a partir de nuevos marcos, como la economía institucional y evolutiva, las teorías del aprendizaje interactivo y el modelo de innovación interactivo o de redes, que enlaza la oferta con la demanda.

Todos esos desarrollos son el fundamento del enfoque de los sistemas de innovación, que proveen un marco conceptual para entender las complejidades del proceso de innovación, los arreglos institucionales que pueden afectarle, y que contribuyen a extender la esfera de creación de estrategias de innovación.

## **1.6. TECNOLOGÍA**

El concepto de tecnología, es fundamental para entender el progreso tecnológico, es ambiguo. Lo mismo ocurre con su diferenciación de la ciencia con la que tiene muchos solapamientos y cruces. En el pasado ha existido la tendencia a objetivizar la tecnología, al asociarla, casi exclusivamente, a las máquinas y aparatos que funcionan (Tecnos), marginando los aspectos relacionados con el conocimiento (Logos). Sin embargo, la tecnología es mucho más que máquinas, es conocimiento práctico.

*(Galbraith, 1980). La tecnología significa aplicación sistemática del conocimiento científico u otro conocimiento organizado a tareas prácticas.*

Los componentes de la tecnología son:

- 1) Un resultado deseado (la solución de un problema o el desarrollo de un nuevo producto), y
- 2) Un conjunto organizado de actividades, esto es, los recursos y el procedimiento que contribuyen a alcanzar ese resultado.

En consecuencia, el núcleo de cualquier tecnología es una relación causa-efecto, que permite dar respuesta a la pregunta ¿cómo hay que actuar para alcanzar el fin perseguido?

La tecnología es una unidad de análisis compleja que puede ser conceptualizada como un sistema tecnológico con unos límites que impiden su expansión. Así pues, un producto o proceso es un sistema tecnológico formado por la combinación de un número finito de partes o componentes que pueden, a su vez, ser consideradas como tecnologías. De esta forma, la tecnología se genera y desarrolla en áreas específicas.

En el caso del presente estudio de factibilidad se manifiesta a través de la implementación de servicios tecnológicos en las unidades que prestan los servicios de transporte a la comunidad por las distintas rutas y carreteras de la provincia de Santa Elena, contribuyendo en el desarrollo de la misma a través de la inserción y familiarización de aparatos electrónicos así como internet como alternativa de distracción o herramienta de trabajo mientras se trasladan al lugar de destino requerido por el usuario.

Sin embargo las ventajas que produce sólo pueden ser conseguidas combinando diferentes tecnologías en un sistema complejo. Cuantas más tecnologías puedan acoplarse, mayor número de combinaciones se puede obtener, por lo que es posible

ampliar el abanico de alternativas para solucionar los problemas empresariales (o de otro tipo), tanto desde el lado de la oferta como del de la demanda.

## **1.7. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

La innovación es la transformación de una idea en un producto o equipo vendible, nuevo o mejorado; en un proceso operativo en la industria o el comercio, o en una nueva metodología para la organización social, en todo caso innovación va de la mano con desarrollo y en el medio local y sobre todo en la provincia de Santa Elena estos servicios motivarán el crecimiento de varios sectores.

La innovación cubre todas las etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, necesarias para el desarrollo y comercialización exitosa del nuevo o mejorado producto, proceso o servicio social. El acto por el cual se introduce por primera vez un cambio tecnológico en un organismo o empresa se denomina innovación. En el Ecuador sobre todo en las grandes ciudades se ha experimentado cambios en los servicios por ejemplo en el tema de la transportación, ya de apoco los buses, colectivos están desapareciendo dando paso a transporte público eficiente como en Guayaquil la metro vía.

La Innovación tecnológica

*“Según (Pavón y Goodman) define a la innovación tecnológica como el conjunto de actividades inscritas en un determinado periodo de tiempo y lugar que conducen a la introducción con éxito en el mercado, por primera vez, de una idea en forma de nuevos o mejores productos, servicios o técnicas de gestión y organización”*

Por tanto, la innovación tecnológica es la que comprende los nuevos productos y procesos y los cambios significativos, desde el punto de vista tecnológico, en

productos y procesos. Se entiende que se ha aplicado una innovación cuando se ha puesto en el mercado (innovación de productos) o se ha utilizado en un proceso de producción (innovación de procesos).

De acuerdo con la mayoría de los estudios sobre el tema, las innovaciones se clasifican según su impacto en:

- Básicas o radicales (disruptivas)
- Incrementales (progresivas)

**Innovaciones radicales:** Son aquellas que abren nuevos mercados, nuevas industrias o nuevos campos de actividad en la esfera cultural, en la administración pública o en los servicios.

**Innovaciones incrementales:** Son aquellas que producen cambios en tecnologías ya existentes para mejorarlas, pero sin alterar sus características fundamentales.

Ocurren con frecuencia en las actividades de producción y corresponden a mejoras en los procesos productivos existentes, atribuibles fundamentalmente al personal encargado de la producción y no tanto a una actividad deliberada de Investigación + Desarrollo (I + D). Son el resultado de “**Aprender haciendo**” y “**Aprender usando**”.

### **1.7.1. La Innovación tecnológica en servicios**

En la actualidad la sociedad tiene una dinámica significativa que ha hecho que los procesos mejoren evolucionando con tecnologías contundentes. Cada día aparecen nuevos productos en el mercado que sustituyen a los ya existentes. La moda, lo novedoso y las producciones en general tienen, en su mayoría, un ciclo de vida fugaz que es impredecible pronosticar su futuro inmediato. Los mercados se

han tornado competitivos y para poder insertarse en ellos es necesaria la constante innovación, en este caso los servicios de transporte mejoran cada día y los servicios que brindan marcan la diferencia en la elección.

Los cambios tecnológicos ocurren tan rápido que no se ha terminado la asimilación de la última tecnología y ya aparece una nueva opción. La búsqueda de la competitividad de las producciones es una tarea de primer orden para la dirección empresarial. En muchos países se hace más difícil llevar a cabo esta tarea porque la situación de escasez de recursos materiales y financieros impide realizar un proceso acelerado de reconversión industrial. En estas condiciones es necesario llevar adelante un proceso de innovación tecnológica a partir de los recursos y el equipamiento existente, mediante la aplicación de la Ciencia y la Tecnología.

El desarrollo de la mentalidad innovadora constituye un aspecto fundamental para el sistema empresarial, así a partir del planteamiento de una estrategia de Ciencia e Innovación Tecnológica se debe lograr un adecuado nivel de gestión de tecnología que posibilite la adquisición e incorporación de nuevos conocimientos científico-tecnológicos a la actividad productiva de las empresas, con el objetivo de mantener e incrementar sus niveles de competitividad y eficiencia con los estándares internacionales de calidad.

Los Sistemas de Innovación persiguen como fin la generación de nuevos o mejorados productos, procesos y servicios, procedimientos y métodos de dirección, nuevos conceptos y elaboraciones teóricas relacionadas con la esfera social, entre otras. Todo ello amparado por un grupo de acciones que van desde la generación y acumulación de conocimientos hasta la producción de bienes y servicios con su posterior comercialización, abarcando las investigaciones básicas y aplicadas así como los trabajos de desarrollo tecnológico y la protección legal de los resultados.

### **1.7.2. La investigación y desarrollo**

La Investigación y Desarrollo (I+D): La investigación científica puede ser de dos tipos: básica y aplicada. La investigación básica (pura o fundamental) está sometida a contrastes cuantitativos y consiste en la búsqueda del conocimiento científico, sin ninguna finalidad específica. En otras palabras, persigue el descubrimiento que se concreta en un nuevo hecho, principio, hipótesis, teoría o ley y tiene que empesar con los fenómenos naturales (incluidos los sociales) que son observados directamente o a través de sus efectos. Y la investigación aplicada coincide en un invento que, de acuerdo con Schmookler (1966), es una combinación de conocimientos pre-existentes que satisfacen algún deseo. En este sentido, un invento es una idea, un esquema o un modelo para un dispositivo, producto, proceso o sistema nuevo o perfeccionado. Todo invento contribuye a incrementar el conjunto total de conocimiento tecnológico de una sociedad concreta, que es la suma de todos los grupos de conocimiento tecnológico individuales. A veces, para estudiar la viabilidad comercial del invento y perfeccionar sus características técnicas, se hace necesaria la construcción de un prototipo, que es un modelo básico que posee las características esenciales de lo que se intenta producir.

### **1.7.3. El proceso de innovación tecnológica**

*(Friedman, 1994). “La innovación es el proceso de generación de nuevas tecnologías. Ello implica tanto innovaciones de procesos como de productos. Es decir, una innovación de proceso (como se produce) supone la introducción de un nuevo método de producción o la modificación y mejoramiento de un proceso de producción o de gestión ya existente”*

En el mismo sentido, la introducción de un nuevo producto o de una característica particular en un producto con el que el mercado no está familiarizado aún, supone una innovación de producto (que se produce).

El proceso como tal, reconoce varios intentos para modelizar los mecanismos que lo explican, éstos van desde el modelo lineal hasta el moderno concepto de sistema de innovación. Por ejemplo: Friedman (1994) distingue cuatro etapas en la generación de nuevas tecnologías las que se mencionan a continuación:

Primero, la investigación básica, que tiene por objeto la producción de trabajos científicos o, para presentarlo de la manera más esquemática posible, entrega formulas o teorías.

Segundo, la actividad inventiva que resulta en diseños o ideas que pueden conducir a nuevos productos o procesos y cuyo resultado tangible son las patentes.

Tercero, el desarrollo basado en inventos y conocimiento ya existentes sobre temas afines y que se traducen en especificaciones para nuevos productos o procesos. Superados los problemas prácticos que impiden su viabilización.

La cuarta y última etapa conduce al lanzamiento de nuevos productos o procesos a los mercados.

Una primera fase pertenece a la invención y desarrollo de una innovación mayor, una segunda fase que podemos denominar de innovación incremental y, una tercera fase de caída o agotamiento de la innovación mayor y consecuentemente de la productividad.

Por tanto en las unidades de transporte al implementar servicios de tecnología se estaría considerando las cuatros fases del proceso de innovación tecnológica, pues, en primer lugar parte de un estudio realizado mediante encuestas a los usuarios de taxis en la Provincia de Santa Elena, luego de la innovación de estos servicios que

en las grandes ciudades recién se están implementando y en la provincia es aún desconocido, la tercera fase que consiste en innovar en las unidades estos servicios tecnológicos y finalmente la implementación de estos equipos informáticos para el uso de las personas que a diario se transportan en taxis por la provincia.

#### **1.7.4. Gestión de la innovación**

Es la capacidad de reunir, organizar, y optimizar, de una forma eficiente y eficaz, los recursos tecnológicos disponibles, con miras a la implantación y cumplimiento de la estrategia formulada por la dirección de la empresa.

La estrategia para la innovación es aquella parte de la estrategia corporativa que se refiere a los activos de la compañía relacionados con la innovación-tecnológica.

Las funciones a desarrollar para la gestión de la innovación según (Rodríguez, 1998):

1. Optimizar los recursos tecnológicos disponibles
2. Enriquecer el patrimonio tecnológico
3. Proteger patrimonio tecnológico
4. Inventar los recursos tecnológicos
5. Evaluar el entorno tecnológico de la empresa
6. Vigilar el comportamiento innovador de los competidores directos

Así mismo la evolución histórica expone:

a) Enfoque intuitivo: El I+d (investigación + desarrollo) se consideraba como una partida más el presupuesto. No hay comunicación entre los distintos expertos funcionales.

b) Enfoque sistemático: Se definen objetivos y unos presupuestos acordes a estos.

c) Enfoque estratégico: El departamento de I+D se integra en las estrategias de la empresa. La asignación de recursos financieros se hace de forma flexible adaptándose a las necesidades.

Riesgo de estrategias de diversificación no relacionada con sus competencias genéricas:

- La empresa entra en un sector desconocido para ella, necesita de un periodo de aprendizaje.
- No aprovecha las sinergias
- Ausencia de dominio tecnológico. Cuanto mayor sea el dominio tecnológico y mayores sea las habilidades para encontrar nuevas aplicaciones a sus competencias, mayores serán las probabilidades de su supervivencia.

Esta valoración nos lleva a que los bienes y servicios desarrollados son producto de una experiencia adquirida. Cambios necesarios para potenciar la creatividad según (Longoria, 2005):

- Inversiones para potenciar la creatividad
- Fomentar cultura donde las personas expresen sus ideas

- Permanecer abiertos para acceder a fuente externas de información
- Actividades para abrir la mente de los empleados
- Motivar la utilización de la información

Para ello debemos de intensificar esfuerzos en la dirección de la organización y fomentar la comunicación. Reducción del tiempo de lanzamiento puede conseguirse acortando el calendario de planificación de desarrollo.

Podría decir que la innovación es el proceso de generación de nuevas tecnologías. Ello implica tanto innovaciones de procesos como de servicios, es decir, una innovación de servicios, supone la introducción de nuevas tecnologías en los servicios ofertados o ya existentes. En el mismo sentido, la introducción de una innovación o de una característica particular en un servicio con el que el mercado no está familiarizado aún, supone una innovación de servicios.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*(Acherandio, 2010), define a la Metodología o Método, como el inicio de la parte práctica y ejecutiva de las investigaciones, muestra el “como” se obtendrá los datos que generen resultados que permitan comprobar la hipótesis de la investigación.*

#### 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar (2010). Pág. 4, afirman que “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”, por lo que se planteará el diseño de investigación científica acerca del estudio de factibilidad basado en los enfoques cuantitativo y cualitativo, ambos emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos para la generación de conocimientos que permitirán la observación y evaluación de la situación actual de los socios de la Cooperativa de Transporte en taxis Villingota y con ello el establecimiento de supuestos que demuestren el grado de confiabilidad de la hipótesis planteada a través de pruebas o del análisis de las mismas.

El enfoque cuantitativo a aplicarse en la presente investigación, representa un conjunto de procesos donde se derivan objetivos, se construye un marco teórico, se determinan las variables, se analizan y miden los resultados mediante métodos estadísticos, estableciendo conclusiones. Asimismo se aplicará el enfoque cualitativo por la recolección y análisis de datos que permitirán desarrollar preguntas o hipótesis antes, durante y después de la investigación, es decir lo referente a la fase indagatoria de la investigación.

## **2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación estará basada en el modelo general para el desarrollo de una investigación científica. Muñoz R. Carlos, (2011). Pág. 114, “Realizar una investigación implica un proceso metódico, consensuado y especializado que sigue una serie de fases precisas, bien definidas y debidamente fundamentados para adaptarse a las condiciones y características especiales que demanda el desarrollo del tema elegido”, es decir optimizar el desarrollo de investigación a efectuarse, desde la elección del tema hasta la presentación del informe final.

Por ello, constará de las siguientes fases de investigación:

- Planteamiento del problema
- Revisión bibliográfica
- Definición de la población, Selección de la muestra
- Consecución del sistema de variables
- Elaboración del instrumento
- Estudio de campo
- Proceso y análisis de datos
- Conclusiones y recomendaciones
- Formulación de la propuesta
- Preparación y redacción del informa final

## **2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Morán D. Gabriela y Alvarado C. Darío G, (2010). Pág. 20 - “Es un procedimiento riguroso formulado lógicamente para lograr la adquisición, organización o

sistematización, y expresión o exposición de conocimientos”, seleccionando por las características del tema a investigar las siguientes:

**Investigación de campo:** Según, Gutiérrez M. Abraham, (2002). Pág. 39, “Es aquella que se lleva a cabo en el campo de los hechos, o sea, en los lugares donde se están desarrollando los acontecimientos, por lo que, este tipo de investigación conduce a la observación directa y en vivo, de las cosas, comportamiento de las personas, circunstancias en las que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos”.

Se tomará la información de las situaciones reales de los directivos y socios, así como de los usuarios de taxis de la Cooperativa y de otras que prestan los servicios de transporte en la provincia como objeto de estudio, el mismo que consiste en la observación directa y en vivo de las cosas y conducta de este grupo de personas, a través del cuestionario.

**Investigación experimental:** Definiéndola según, Muñoz R. Carlos, (2011). Pág. 95, “Como un proceso lógico, metódico y ordenado de procesos secuenciales para realizar una investigación científica que consiste en la manipulación rigurosa controlada de variables experimentales, no comprobadas o condicionados con lo que se pretende analizar y describir el comportamiento de un fenómeno o problema en su campo de acción”, ayudando este tipo de investigación en la identificación los problemas existentes en la Cooperativa que impiden su desarrollo económico y competitivo en el cantón Salinas, donde se modificará una variable para poder observar el comportamiento de la otra.

**Investigación empírica:** Porque se parte de la investigación sobre los participantes del estudio, para realizar una observación, propuesta específica o analizar una problemática que requiere de solución.

**Investigación documental:** Según, Muñoz R. Carlos, (2011). Pág. 223, la define como “Aquella que se apoya en la recopilación de información a través de documentos gráficos formales e informales” permitiendo en la investigación a realizar, fundamentar y complementar la investigación con lo aportado por diferentes autores.

#### **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicará las siguientes técnicas de investigación documental, que nos permitirán medir las variables, reuniendo obligatoriamente dos características principales que son la validez y la confiabilidad necesarias para que toda investigación tenga el éxito esperado:

**Observación:** Munch Lourdes y Ángeles Ernesto (2011) Pág. 37, define este método como “La más antigua y la más actual en el proceso de conocimiento”, emplea una serie de procesos que parten de los informales hasta llegar a convertirse en sistematizados. Es el equivalente a mirar con detenimiento una situación o realidad, siendo la forma más usual con la que se obtiene información acerca de las diferentes situaciones del mundo actual.

Asimismo podemos definir como instrumentos de recolección de datos a cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse al fenómeno y extraer información de ellos como:

**Encuestas:** Munch Lourdes y Ángeles Ernesto (2011) Pág. 68, “Técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra”, permitiendo dentro de la presente investigación a desarrollar, poder conocer la opinión exacta de los usuarios de la Cooperativa de transportes en taxis Villingota en cuanto a sus unidades y la manera de prestar el servicio en transporte de calidez

y calidad implementando la tecnología en sus unidades, es decir todo lo relevante a tener en cuenta para comprobar si la investigación tendrá un buen resultado o si hay que corregir ciertos aspectos a futuro.

Para poder llevar a cabo de igual forma la recolección de opiniones e información de usuarios comunes de taxis de diferentes cooperativas a través de la encuesta previamente debemos preparar el siguiente instrumento:

**Cuestionario:** Munch Lourdes y Ángeles Ernesto (2011) Pág. 69, la define como: “Formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene investigación acerca de las variables que se van a investigar”, siendo el instrumento más utilizado para recolectar información clara y precisa. En el cuestionario se seleccionará temas en base al objetivo de la investigación, en este caso sobre la necesidad de diseñar un estudio de factibilidad aplicando estudios técnicos, de mercado, organizacionales, legales y financieros que permita evaluar la viabilidad de la innovación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte de la Cooperativa de Taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena.

## **2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.5.1. Población**

Se entiende por población el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está limitada por el problema y por los objetivos del estudio”, Arias, Fidias G. (2006). Pág. 81, es decir se utilizará un grupo de personas con características comunes, en este caso, socios, directivos, usuarios de taxis y clientes de la Cooperativa de taxis Villingota como objeto de estudio.

Tomamos en cuenta entonces para el establecimiento de población al número de habitantes mayores de 15 años y menores a 65 años residentes en el cantón Salinas que asciende a 42.229 entre hombres y mujeres como clientes, ya que la población total con niños y adultos mayores asciende a 68675 habitantes, además dentro de ella las personas objeto de estudio consideradas en la investigación como los socios y directivos de la cooperativa que son 33 en total. La población que se utilizará en la investigación es finita. A continuación el detalle de la población a considerar:

**TABLA 7 Población**

ELEMENTOS	Ni
Gerente	1
Presidente	1
Secretaria	1
Miembros de la cooperativa	30
Habitantes del cantón Salinas con edades entre 15 a 65 años	42226
<b>TOTAL</b>	<b>42259</b>

**Fuente:** Datos de la Cooperativa y Habitantes del Cantón Salinas  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

### 2.5.2. Muestra

Según Gómez, Marcelo M. (2006). Pág. 111 “La muestra debe ser, en esencia un subgrupo representativo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido por sus características al que llamamos población”, eligiendo de ella, únicamente a los usuarios de taxis y clientes frecuentes de la Cooperativa de transporte en taxis “Villingota”.

En la presente investigación se utilizará dos tipos de encuestas: la primera que será aplicada a los usuarios de taxis en general y a los clientes usuarios de taxis de la Cooperativa “Villingota”.

Para determinar el número de personas para las encuesta se lo realizará a través del muestreo simple que utiliza los elementos de la muestra al azar, debido a que cada elemento puede aportar algo diferente al tema de investigación pero todos son direccionados hacia un mismo tema específico, es decir son usuarios de diferentes cooperativas que utilizan un mismo transporte como lo es el taxi.

Para el cálculo de la muestra a un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5% como se detalla a continuación.

**N**= Tamaño de la población. 42259

**p**= Probabilidad de éxito 0,9

**q**= Probabilidad de error 0,1

**n**= Tamaño de la muestra. 137

**Z**= Margen de confianza del 1,96

**E**= Error máximo permitido 0.05

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot qN}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,9)(0,1)(42.259)}{(0,05)^2(42.259 - 1) + (1,96)^2(0,9)(0,1)}$$

$$n = \frac{14.573,07}{105,99}$$

$$n = 137$$

Para realizar el respectivo análisis de los datos obtenidos, según el cálculo de la muestra se tuvo que realizar 137 encuestas a usuarios de servicio de taxis tanto de la cooperativa Villingota como de otras basándonos en el criterio del investigador.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. ENCUESTA A USUARIOS DE TAXIS

##### I.- Datos Generales

##### PREGUNTA 1: ¿Su edad está comprendida entre?

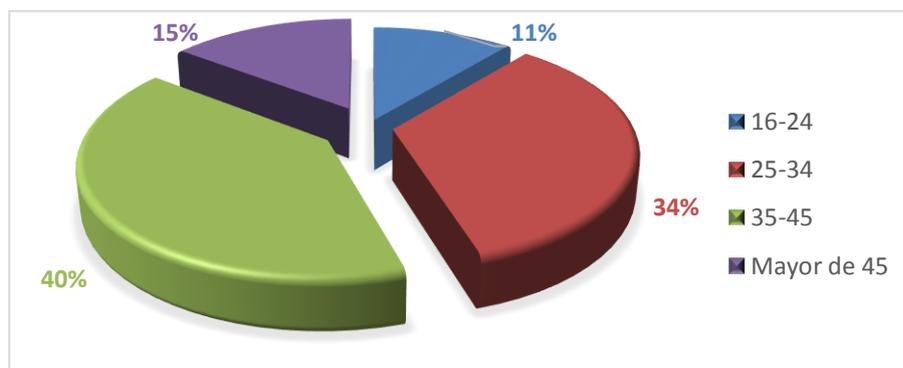
**TABLA 8 Edad**

EDAD			
ITEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	15-24	15	11%
	25-34	47	34%
	35-45	55	40%
	Mayor de 45	20	15%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Edad

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 1 Edad**



Fuente: Edad

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

##### Análisis:

En el presente estudio se tomó una muestra para la factibilidad de innovación de los servicios tecnológicos en los taxis de la cooperativa “Villingota” del cantón

Salinas, provincia de Santa Elena, para aquello se tomó en cuenta un mayor porcentaje de personas con un promedio de edad de 35 a 45 años, seguido de las personas con un promedio de edad de 25 a 34 años como clientes habituales de taxis, sin dejar a un lado un menor porcentaje correspondiente a personas mayores a 45 años y menores de 25 años, a fin de recabar información variada y objetiva respecto a este servicio.

**PREGUNTA 2: Sexo del encuestado**

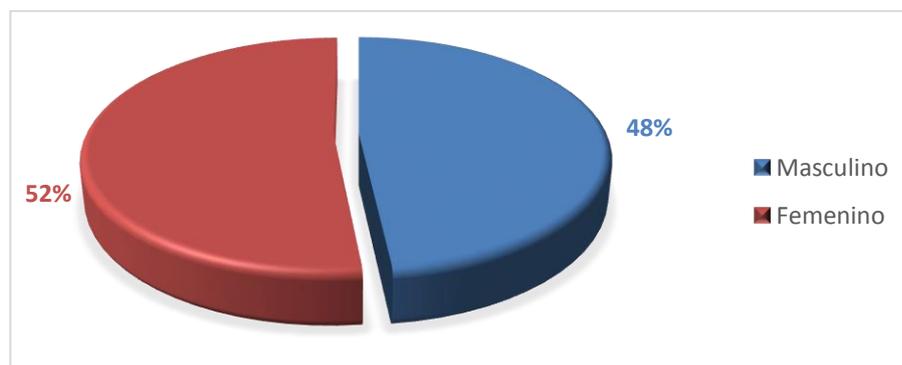
**TABLA 9 Sexo de encuestados**

SEXO			
ITEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Masculino	66	48%
	Femenino	71	52%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Sexo de encuestados

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 2 Sexo de encuestados**



Fuente: Sexo de encuestados

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Respecto al sexo de los encuestados, se procedió a tomar la muestra distribuida en porcentajes casi iguales distribuidos tanto para el sexo femenino y masculino, con el único fin de recoger información valiosa que induzca o determine quién demanda la mayor utilización de este servicio.

### PREGUNTA 3: ¿Cuál es su Nivel Académico?

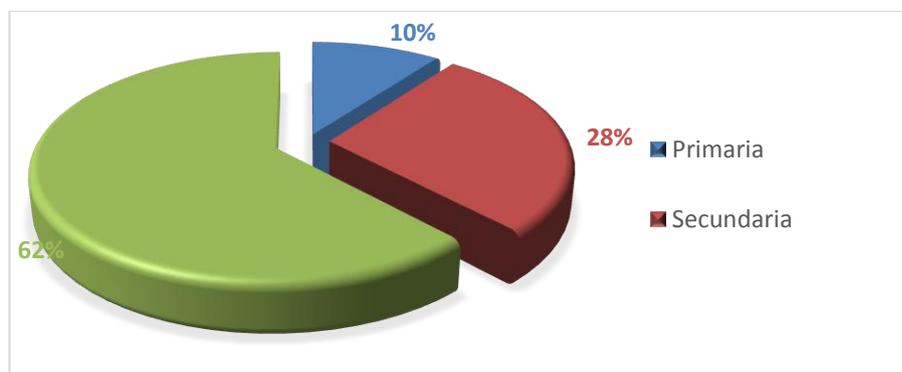
**TABLA 10 Nivel de Educación**

NIVEL DE EDUCACIÓN			
ITEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Primaria	14	10%
	Secundaria	38	28%
	Superior/Universitaria	85	62%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Nivel de educación

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 3 Nivel de educación**



Fuente: Nivel de educación

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### **Análisis:**

De acuerdo al gráfico anterior se puede determinar que la mayor parte de los encuestados e los encuestados se están preparando y/o han concluido el nivel de educación superior, consecuentemente un porcentaje mínimamente inferior de los participantes tienen un nivel educativo secundario, y finalmente un porcentaje menor de los participantes con una educación primaria, indicadores importantes que determinaran realizar un análisis inductivo-deductivo que será de gran utilidad en este estudio.

#### PREGUNTA 4: ¿Cuál es su lugar de procedencia?

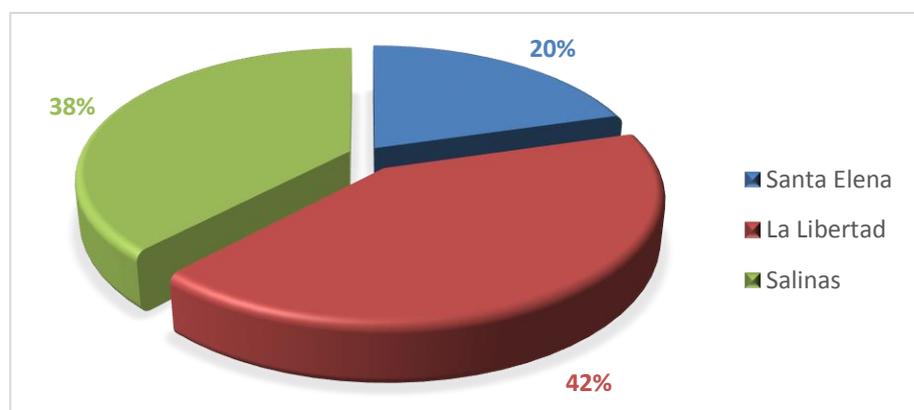
TABLA 11 Lugar de procedencia

PROCEDENCIA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Santa Elena	28	20%
	La Libertad	57	42%
	Salinas	52	38%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Lugar de procedencia

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 4 Lugar de procedencia



Fuente: Lugar de procedencia

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### Análisis:

Analizando la información obtenida en la encuesta con respecto al lugar de procedencia de los participantes de este estudio, podemos darnos cuenta que los encuestados en un mayor porcentaje son oriundos del cantón La Libertad, seguido de un porcentaje un tanto menor que mencionan ser nativos del cantón Salinas, mientras que un mínimo porcentaje dicen ser del cantón Santa Elena. Resultados muy importantes y significativos para este estudio, para poder tomar decisiones efectivas en este proyecto, debido a que La libertad y Salinas son caracterizados por el comercio y la industria Hotelera.

### PREGUNTA 5: ¿Cuál es su situación laboral?

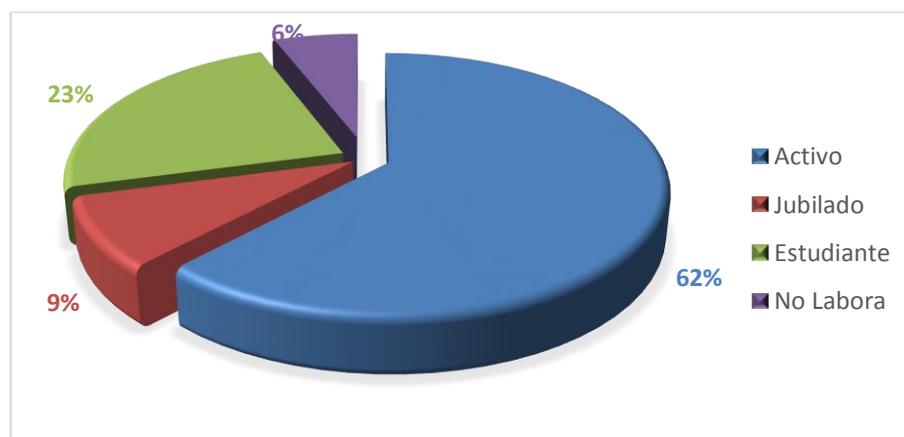
**TABLA 12 Situación laboral**

SITUACIÓN LABORAL			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Activo	85	62%
	Jubilado	12	9%
	Estudiante	32	23%
	No Labora	8	6%
	<b>TOTAL</b>		137

Fuente: Situación laboral

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 5 Situación laboral**



Fuente: Situación laboral

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

### Análisis:

Al observar los resultados del gráfico se evidencia claramente que su mayoría de los encuestados respondieron que su situación laboral es activa, seguido por un porcentaje mínimo que indican que son estudiantes, jubilados y el menor porcentaje de todos que no labora, estos resultados inciden en la utilización de un medio de transporte para movilizarse de un sitio a otro, por lo tanto es aplicable y factible una propuesta innovadora para el mejor servicio de la cooperativa de taxi Villingota.

## PREGUNTA 6: ¿Qué medio de transporte utiliza para moverse?

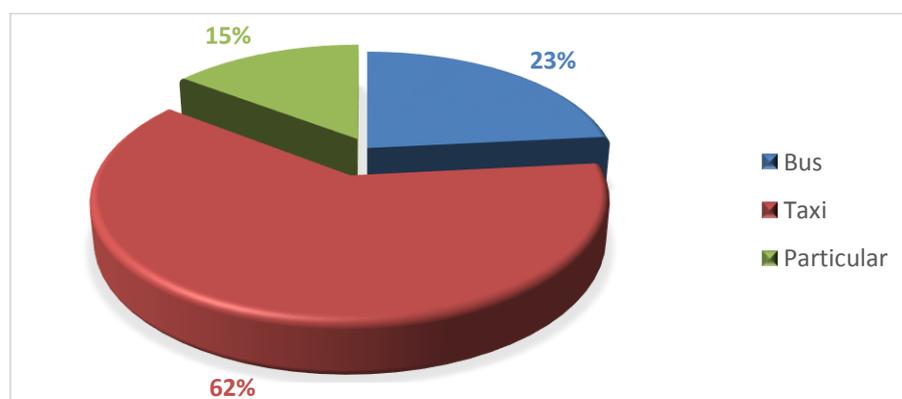
TABLA 13 Movilización

MOVILIZACIÓN			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Bus	32	23%
	Taxi	85	62%
	Particular	20	15%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Movilización

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 6 Movilización



Fuente: Movilización

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

### Análisis:

De acuerdo a lo planteado sobre la movilización existe un importante porcentaje de participantes que mencionan utilizar el taxi como medio de transporte para llegar a su destino, seguido por un porcentaje menor de la muestra que manifiestan utilizar el bus frecuentemente, frente a un menor porcentaje que indica moverse en transporte particular. Esta información es valiosa para que la cooperativa de taxi tome decisión efectiva y motive la oferta de un servicio mejorado de calidad que tenga aceptación dentro de los cantones de la provincia de santa Elena.

### PREGUNTA 7: ¿Con que frecuencia utiliza el taxi como medio de transporte?

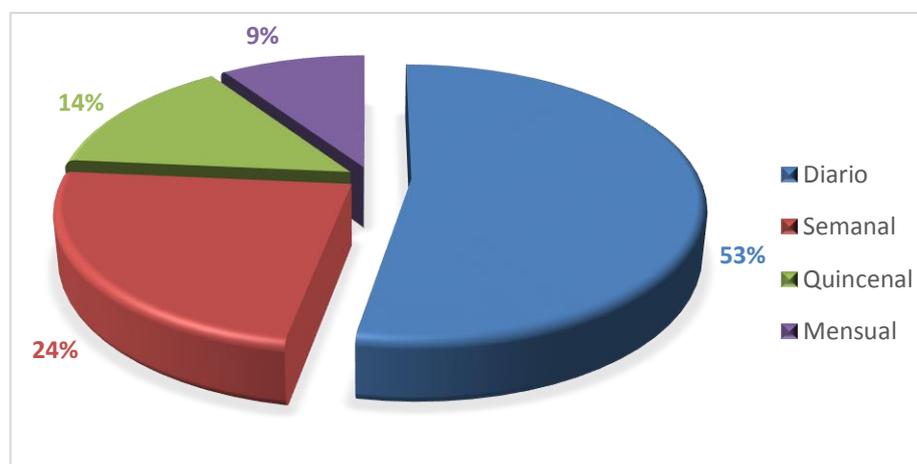
TABLA 14 Frecuencia en el uso de taxis

FRECUENCIA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Diario	45	53%
	Semanal	20	24%
	Quincenal	12	14%
	Mensual	8	9%
	<b>TOTAL</b>		85

Fuente: Frecuencia en el uso de taxis

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 7 Frecuencia en el uso de taxis



Fuente: Frecuencia en el uso de taxis

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### Análisis:

Con respecto a la información requerida sobre la frecuencia en la que utiliza el taxi para transportarse a algún lugar, más de la mitad de los participantes en este estudio indicaron que lo utilizan a diario especialmente para trasladarse a su trabajo, seguido de un cuarto del porcentaje total de los encuestados que lo utiliza semanalmente, frente a un pequeño porcentaje que expresa utilizarlo cada quince días, y otro grupo que suele utilizarlo una vez al mes, es decir que existe la importancia en tomar en cuenta el mejoramiento del servicio de taxis en la provincia.

## PREGUNTA 8: ¿Por qué usted prefiere utilizar el servicio de taxi?

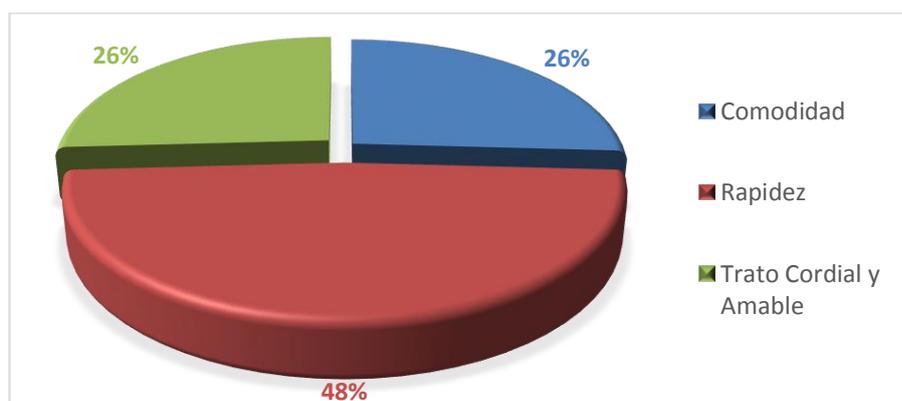
TABLA 15 Preferencia del servicio

PREFERENCIA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Comodidad	46	34%
	Rapidez	52	38%
	Trato Cordial y Amable	39	28%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Preferencia del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 8 Preferencia del servicio



Fuente: Preferencia del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

### Análisis:

De acuerdo a la preferencia de los encuestados, aproximadamente la mitad de ellos manifiestan que prefieren utilizar el taxi por la rapidez de llegar a su destino, mientras que el resto de participantes lo prefieren por comodidad y trato cordial, amable por parte de los conductores de este servicio, por la cual prefieren utilizar este medio de transporte dentro de la provincia. Por lo que se puede decir que si existiera una intervención y el compromiso de mejorar el servicio hubiera mayor demanda del mismo.

### PREGUNTA 9: ¿Cómo califica la calidad del servicio de taxi?

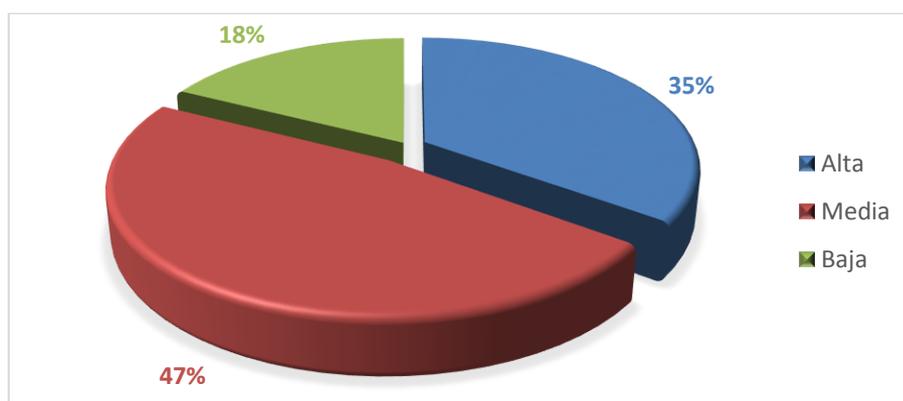
**TABLA 16** Calidad del servicio

CALIDAD DEL SERVICIO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Alta	48	35%
	Media	65	47%
	Baja	24	18%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Calidad del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 9** Calidad del servicio



Fuente: Calidad del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### **Análisis:**

Analizando la información obtenida en la encuesta con respecto a la calificación de la calidad del servicio de taxi, el gráfico permite darnos cuenta que los encuestados en un mayor porcentaje lo califican como medio bueno, sin embargo otro porcentaje inferior lo califican como alto, excelente trato y cordialidad, mientras que en su minoría porcentual lo califica como malo, no obstante existen afirmaciones positivas de la mayoría de las personas que conforman este estudio, por lo que se infiere que al seguir mejorando la calidad del servicio de taxi ayudaría mucho a elevar su prestigio como empresa.

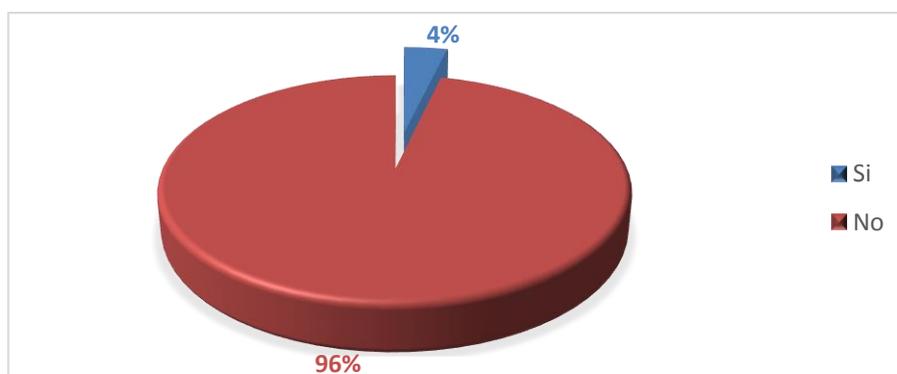
**PREGUNTA 10: ¿Conoce usted una empresa de taxi que brinde un servicio diferenciado?**

**TABLA 17 Servicio de taxis diferenciado**

<b>CONOCIMIENTO DE EMPRESA DE TAXI CON SERVICIO DIFERENCIADO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>10</b>	Si	5	4%
	No	132	96%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Servicio de taxis diferenciado  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 10 Servicio de taxis diferenciado**



Fuente: Servicio de taxis diferenciado  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Se puede observar en el gráfico anterior que del total de participantes en las encuestas, la mayoría notoria mencionan no conocer a una empresa de taxi que brinde otro servicio que vaya más allá de transportarlos de un lugar a otro, sin embargo algunos han escuchado que en otras ciudades del mundo si ofrecen servicios adicionales, y ellos representan un pequeño porcentaje que manifiestan conocer otro tipo de servicios que ofrecen las empresas de taxis, debido a que ellos han tenido la oportunidad de viajar a otras ciudades y encontrarse con esta interesante atención de servicios diferenciados.

**PREGUNTA 11: ¿Estaría de acuerdo que el servicio de taxi ofreciera algo especial?**

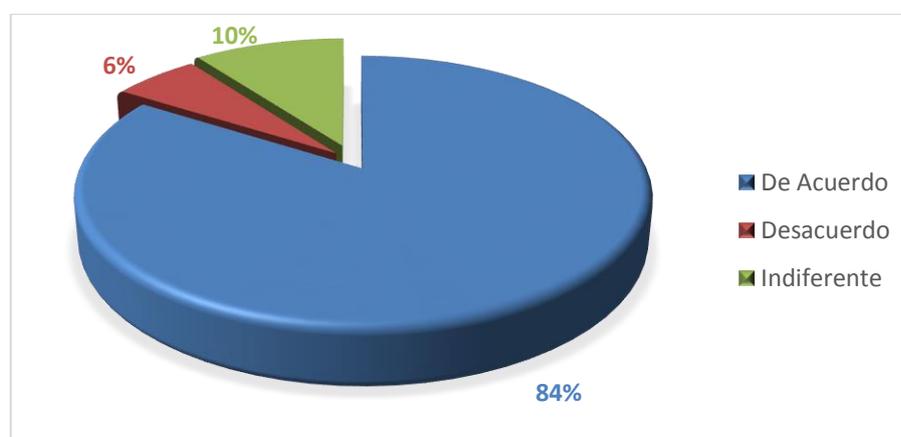
**TABLA 18 Nuevo servicio**

NUEVO SERVICIO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	De Acuerdo	115	84%
	Desacuerdo	8	6%
	Indiferente	14	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Nuevo servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 11 Nuevo servicio**



Fuente: Nuevo servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Respecto a la pregunta sobre la oferta de un servicio especial por las cooperativas de taxis, los resultados evidencian que un mayor porcentaje de los participantes de la encuesta si están de acuerdo con un servicio especial para todo los usuarios, mientras que un pequeño porcentaje manifestó que le es indiferente las estrategias pudieran aplicar las compañías de taxis para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y así como estar en desacuerdo porque con aquello el precio del servicio ofertado subirá.

## PREGUNTA 12: Que tipo de servicio le gustaría tener al subir en un taxi

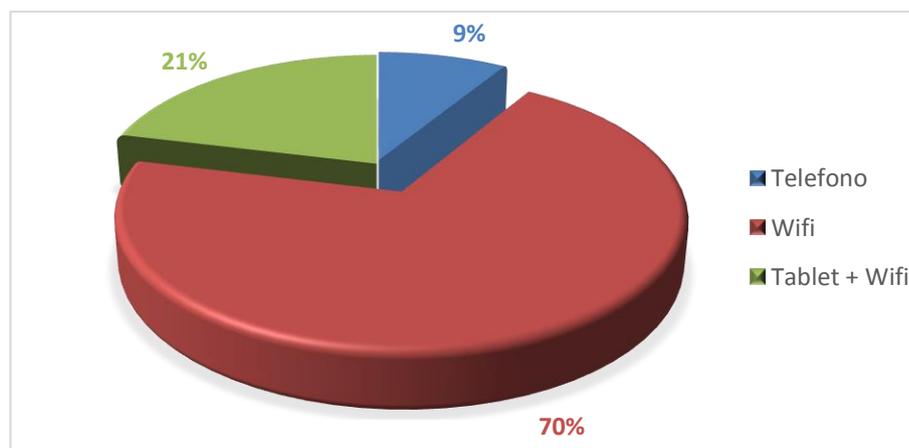
TABLA 19 Tipo de servicio

TIPO DE SERVICIO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Teléfono	12	9%
	Wifi	96	70%
	Tablet + Wifi	29	21%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Tipo de servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 12 Tipo de servicio



Fuente: Tipo de servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

### Análisis:

Considerando el tipo de servicio que desearía el usuario al subir a un taxi, los resultados obtenidos indican que a la mayoría de participantes gustaría tener Wifi dentro del taxi, para así estar a la par del mundo moderno y utilizarlo de acuerdo a sus necesidades, mientras que otro pequeño porcentaje indican la importancia de contar con una Tablet e internet para distraerse mientras se trasladan a su destino, y otros optan por el teléfono.

**PREGUNTA 13: Si una compañía de taxis contara con un servicio distintivo como es el Wifi, utilizaría este servicio**

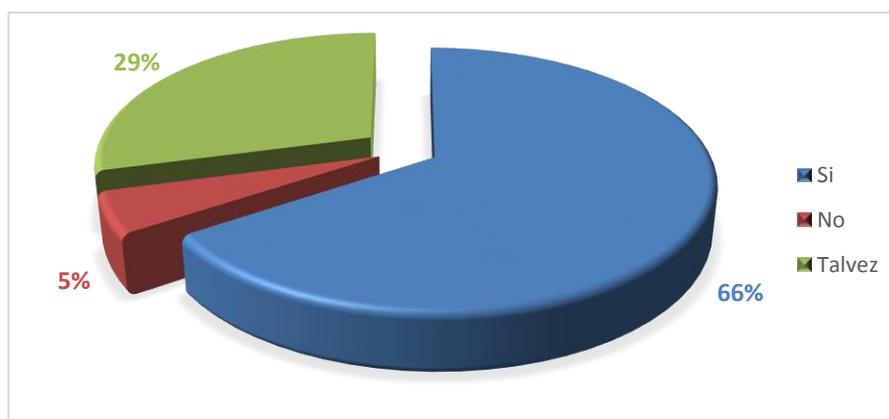
**TABLA 20 Utilización del servicio**

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Si	90	66%
	No	7	5%
	Tal Vez	40	29%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Utilización del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 13 Utilización del servicio**



Fuente: Utilización del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Los datos obtenidos en esta pregunta es para corroborar si los encuestados utilizarían una empresa de taxi que brinde este tipo de servicios, se evidencia en un porcentaje mayor de la mitad que si lo utilizarían, seguido de un porcentaje un tanto menor que indica que tal vez lo utilizaría para experimentar algo diferente referente a servicios, finalmente en un pequeño porcentaje y también importante expresa la no utilización del servicio, por determinados motivos.

### 3.2 ENCUESTA PARA PERSONAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE TAXIS “VILLINGOTA”

#### I.- Datos Generales

#### PREGUNTA 1: ¿Qué edad tiene?

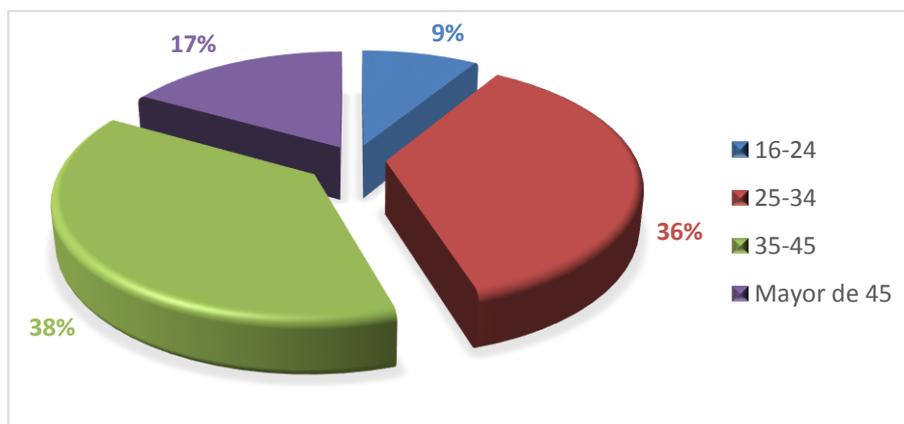
**TABLA 21 Edad**

EDAD			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	15-24	12	9%
	25-34	50	36%
	35-45	52	38%
	Mayor de 45	23	17%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Edad

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 14 Edad**



Fuente: Edad

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### Análisis

De los usuarios/as que utilizan el servicio de taxi de la cooperativa Villingota, los dos porcentajes mayores reflejados en el gráfico anterior pertenecen a edades de 35 a 45 años y de 25 a 34 años, mientras que los menores porcentajes pertenecen a

personas mayores a 45 años y menores de 25 años, información que demuestra que de grupos diferentes se mide el grado de satisfacción del usuario/a.

**PREGUNTA 2: Sexo del encuestado**

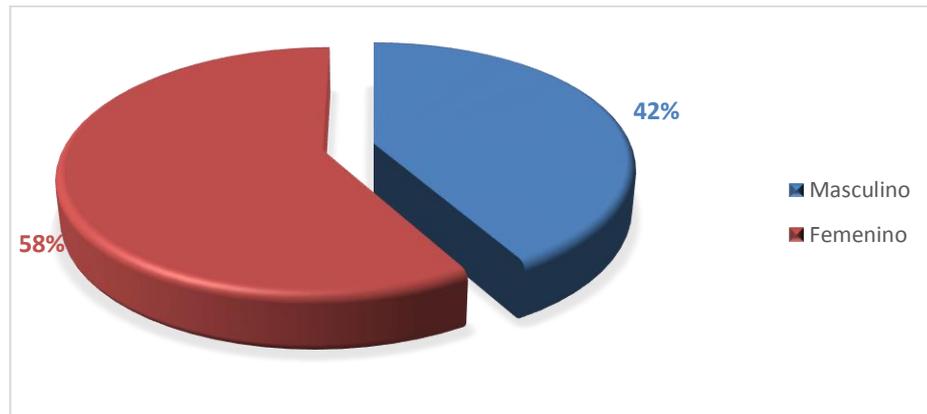
**TABLA 22 Sexo**

<b>SEXO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>2</b>	<b>Masculino</b>	<b>57</b>	<b>42%</b>
	<b>Femenino</b>	<b>80</b>	<b>58%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sexo

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 15 Sexo**



Fuente: Sexo

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Se puede observar que el sexo femenino es el que mayor porcentaje refleja en la utilización de este servicio de taxis, por lo consiguiente el sexo masculino que colaboro en este estudio fue un tanto menor que el porcentaje de las mujeres. Ambos grupos demuestra información importante para conocer la satisfacción del usuario/a.

### PREGUNTA 3: ¿Cuál es su Nivel Académico?

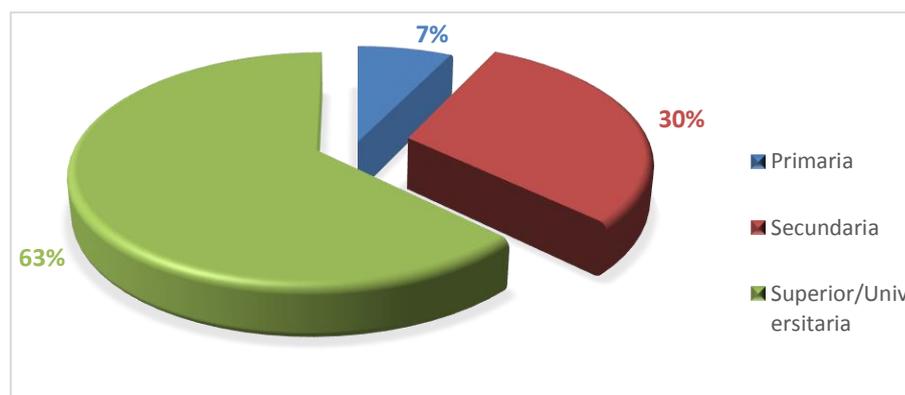
TABLA 23 Nivel de educación

NIVEL DE EDUCACIÓN			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Primaria	10	7%
	Secundaria	41	30%
	Superior/Universitaria	86	63%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Nivel de educación

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 16 Nivel de educación



Fuente: Nivel de educación

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### Análisis:

Se puede determinar que la mayor parte de los encuestados se están preparando y/o han concluido el nivel de educación superior, seguido por un gran porcentaje de los participantes que tienen un nivel educativo secundario, así mismo se obtuvo un pequeño porcentaje de los participantes con una educación primaria, indicadores importantes que determinarán realizar un análisis que sea de utilidad en este estudio.

#### PREGUNTA 4: ¿Cuál es su lugar de procedencia?

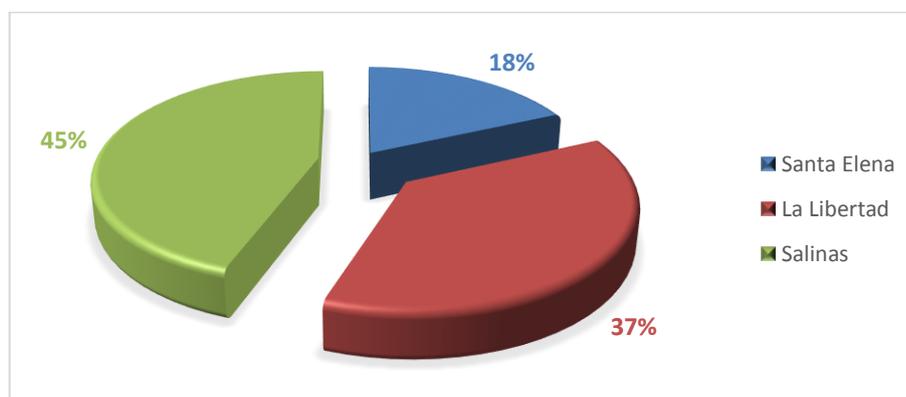
**TABLA 24** Lugar de procedencia

PROCEDENCIA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Santa Elena	25	18%
	La Libertad	51	37%
	Salinas	61	45%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Lugar de procedencia

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 17** Lugar de procedencia



Fuente: Lugar de procedencia

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### **Análisis:**

La selección de usuarios/as que constituyeron la muestra fue de tipo probabilístico, pues los encuestados fueron elegidos al azar y para lo cual se puede observar que mayormente los encuestados que usan los taxis de la cooperativa viven en el cantón La Libertad, y Salinas, mientras que un pequeño porcentaje indican vivir en Santa Elena, resultados muy importantes y significativos para este estudio, para poder tomar decisiones efectivas en este proyecto, debido a que La libertad y Salinas son caracterizados por el comercio y la industria hotelera.

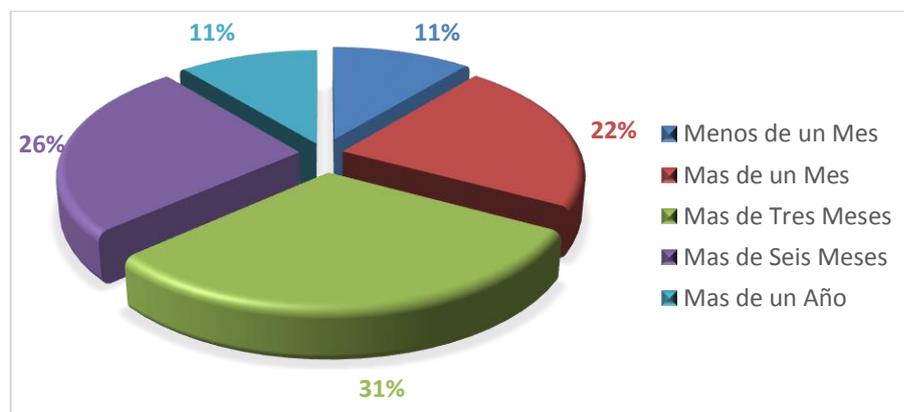
**PREGUNTA 5: ¿Cuánto tiempo lleva utilizando el servicio de esta cooperativa de taxi?**

**TABLA 25 Tiempo de uso de servicio**

<b>TIEMPO DE UTILIZAR EL SERVICIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>5</b>	Menos de un Mes	15	11%
	Más de un Mes	30	22%
	Más de Tres Meses	42	31%
	Más de Seis Meses	35	26%
	Más de un Año	15	11%
	<b>TOTAL</b>		137

Fuente: Tiempo de uso de servicio  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 18 Tiempo de uso de servicio**



Fuente: Tiempo de uso de servicio  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Al observar los resultados del gráfico se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados respondieron que llevan utilizando el servicio de taxi más de tres meses, seguido por los que indican llevar utilizándolo por más de seis meses, luego los respondieron más de un mes y finalmente los que llevan usándolo más de un año, estos resultados indican la utilización y demanda de servicio, por lo tanto es aplicable y factible la propuesta de innovación para la cooperativa de taxis Villingota.

**PREGUNTA 6: ¿Con que frecuencia viaja en esta cooperativa de taxi?**

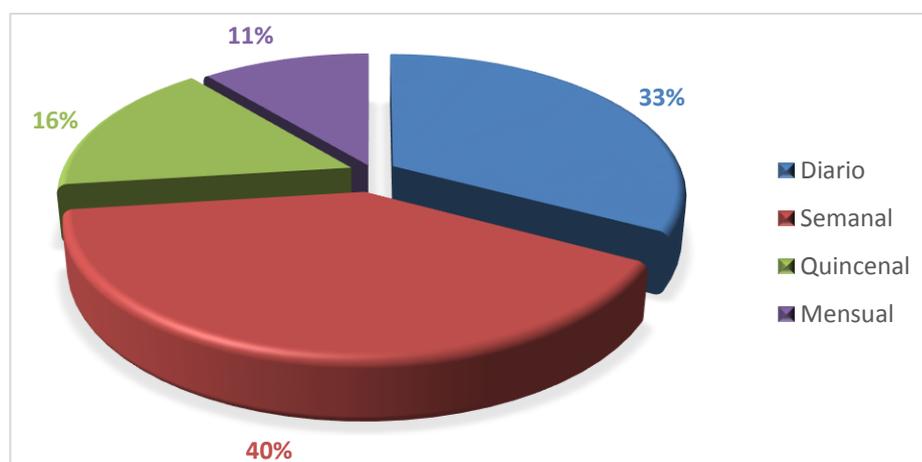
**TABLA 26 Frecuencia en el uso de taxis**

FRECUENCIA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Diario	45	33%
	Semanal	55	40%
	Quincenal	22	16%
	Mensual	15	11%
	<b>TOTAL</b>		137

Fuente: Frecuencia en el uso de taxis

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 19 Frecuencia en el uso de taxis**



Fuente: Frecuencia en el uso de taxis

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados se demuestra claramente que los usuarios utilizan en su mayoría semanalmente este medio de transporte, seguido por los que manifiestan utilizar diariamente esta cooperativa, frente a un menor porcentaje que indica usarlo cada quince días o mensualmente. Esta información es valiosa para que la cooperativa de taxis tome decisiones de ofertar un servicio mejorado de calidad que tenga aceptación dentro de los cantones de la provincia de Santa Elena.

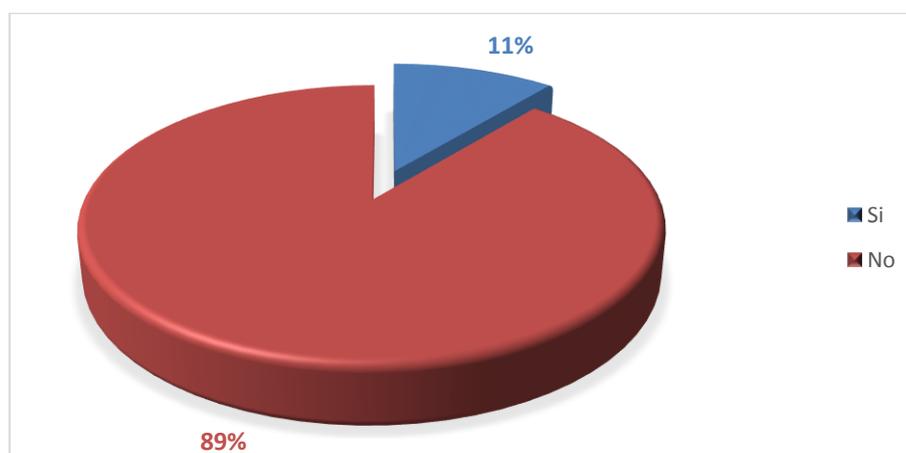
**PREGUNTA 7: ¿Ha tenido problemas con el servicio de la cooperativa de taxi?**

**TABLA 27 Problemas con el servicio**

<b>PROBLEMA CON EL SERVICIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>7</b>	Si	15	11%
	No	122	89%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Problemas con el servicio  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 20 Problemas con el servicio**



Fuente: Problemas con el servicio  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

De acuerdo al grafico mostrado anteriormente claramente se puede observar que la opinión de los usuarios hacia la cooperativa es muy buena ya que ellos aseguraron en su mayoría no haber tenido inconvenientes o problemas con el personal que ofrece el servicio de transportes, mientras que un pequeño porcentaje opinó lo contrario, pues que al menos una vez Si ha tenido problemas sobre todo en el trato cordial y amable, que es como se debe tratar al usuario/a.

**PREGUNTA 8: ¿Cuál es su apreciación con respecto a la imagen de la cooperativa de taxi?**

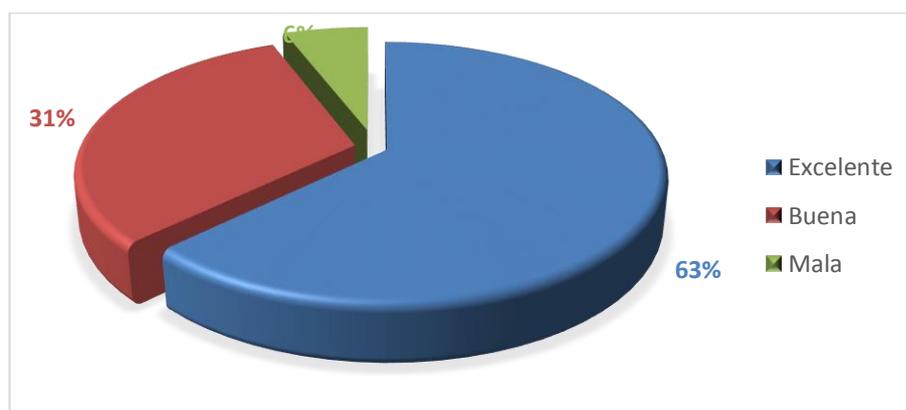
**TABLA 28 Apreciación del servicio**

<b>APRECIACIÓN DEL SERVICIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>8</b>	Excelente	86	63%
	Buena	43	31%
	Mala	8	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Apreciación del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 21 Apreciación del servicio**



Fuente: Apreciación del servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

De acuerdo a la apreciación de los encuestados, la mayoría de los usuarios respondió que la imagen corporativa de la cooperativa es excelente y buena, razón por la cual no genera ninguna mala expectativa, apenas un mínimo porcentaje manifestó que es mala, porque ciertos conductores de las unidades dejan mucho que desear. Aunque la mayoría de versiones son positivas, se debe seguir mejorando la calidad del servicio de taxi

**PREGUNTA 9: ¿Está de acuerdo con las tarifas que cobran por el servicio?**

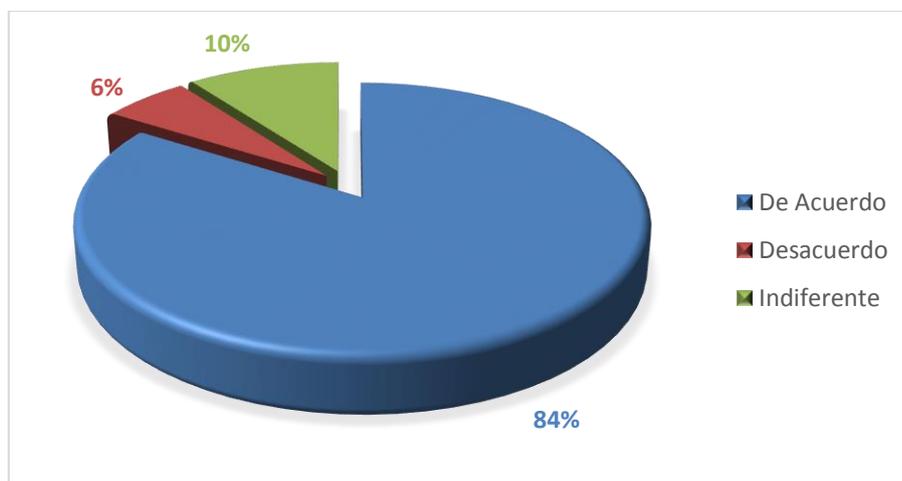
**TABLA 29 Acuerdo con la tarifa**

ACUERDO CON LA TARIFA			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	De Acuerdo	115	84%
	Desacuerdo	8	6%
	Indiferente	14	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Acuerdo con la tarifa

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 22 Acuerdo con la tarifa**



Fuente: Acuerdo con la tarifa

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

De acuerdo al gráfico anterior podemos observar que un gran porcentaje de los usuarios/as encuestados, aseguraron que para ellos es razonable la tarifa que cobran por el servicio por lo que están de acuerdo con el valor a pagar, mientras que para un menor porcentaje de los participantes le es indiferente el tema o muestran un desacuerdo respecto a la tarifa que cobran.

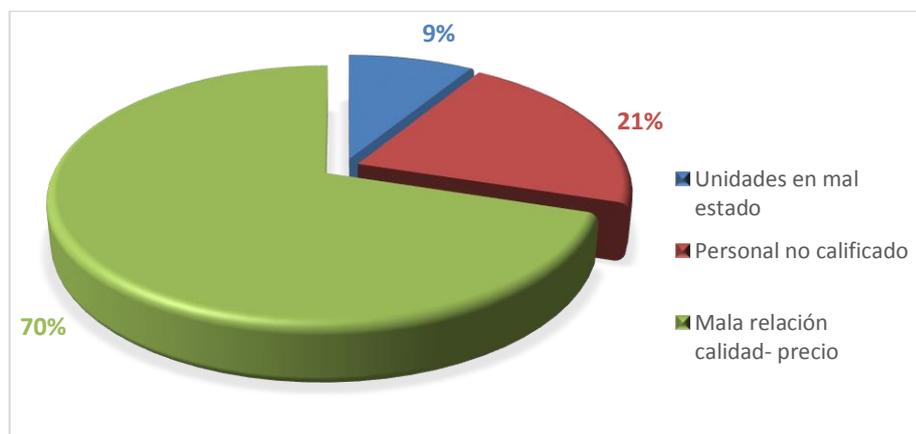
**PREGUNTA 10: ¿De los siguientes factores, cuál cree usted que afectan a la cooperativa para ofrecerle un buen servicio?**

**TABLA 30 Factores que afectan al servicio**

<b>FACTORES QUE AFECTA AL SERVICIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>10</b>	Unidades en mal estado	12	9%
	Personal no calificado	29	21%
	Mala relación calidad-precio	96	70%
	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Factores que afectan al servicio  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 23 Factores que afectan al servicio**



**Fuente:** Factores que afectan al servicio  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

En lo relacionado a los factores que afectan al buen servicio, la mayor parte de los encuestados como se observa en el grafico anterior mencionan la mala relación calidad-precio, lo cual muchas veces es el factor determinante para seguir utilizando el servicio, seguido por un quienes indican el no contar con un personal calificado y en su minoría manifiestan que ciertas unidades están en mal estado.

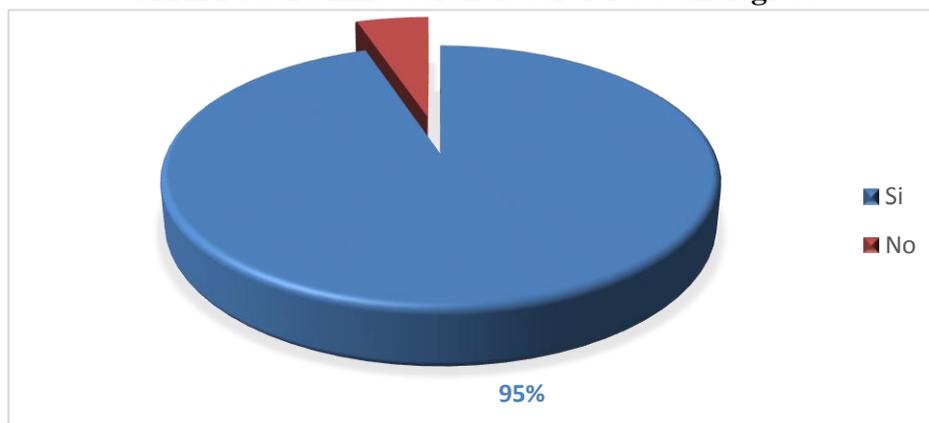
**PREGUNTA 11: ¿Cree usted que con la innovación del servicio tecnológico, esta cooperativa de taxi tendrá mayor aceptación?**

**TABLA 31 Innovación de servicios tecnológicos**

<b>INNOVACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>11</b>	Si	130	95%
	No	7	5%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

**Fuente:** Innovación de servicios tecnológicos  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 24 Innovación de servicios tecnológicos**



**Fuente:** Innovación de servicios tecnológicos  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Respecto a la pregunta sobre si la innovación del servicios tecnológicos en las unidades móviles (taxis) permitirá mayor aceptación, los resultados evidencian casi en su totalidad que sí, porque las cosas novedosas que satisfagan las necesidades de los usuarios, siempre logrará mayor demanda y aceptación del servicio, mientras que un pequeño grupo supone que no lograría tanta aceptación por cuanto en este medio de transporte solo es momentáneo.

**PREGUNTA 12: ¿Cree usted que la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Taxi influye en su satisfacción como usuario?**

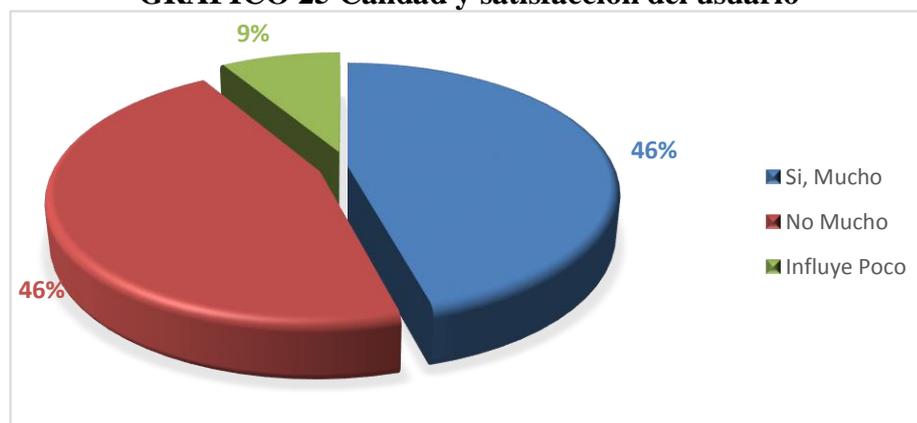
**TABLA 32 Calidad y satisfacción del usuario**

<b>CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>12</b>	Sí, Mucho	132	46%
	No Mucho	132	46%
	Influye Poco	25	9%
	<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Calidad y satisfacción del usuario

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 25 Calidad y satisfacción del usuario**



**Fuente:** Calidad y satisfacción del usuario

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis:**

Establecidos los resultados en el presente cuadro y gráfico, en porcentajes iguales los usuarios de la cooperativa de Taxi Villingota, respondieron que Si y No influye la calidad del servicio en su satisfacción como usuario, ya que desearía el usuario al subir a un taxi un servicio de primera y apenas un pequeño porcentaje indicó que influye un poco. Por lo que se demuestra que los usuarios se encuentran satisfechos con los beneficios brindados por las Cooperativa.

**PREGUNTA 13: ¿Ha recomendado usted la cooperativa de taxi a otras personas?**

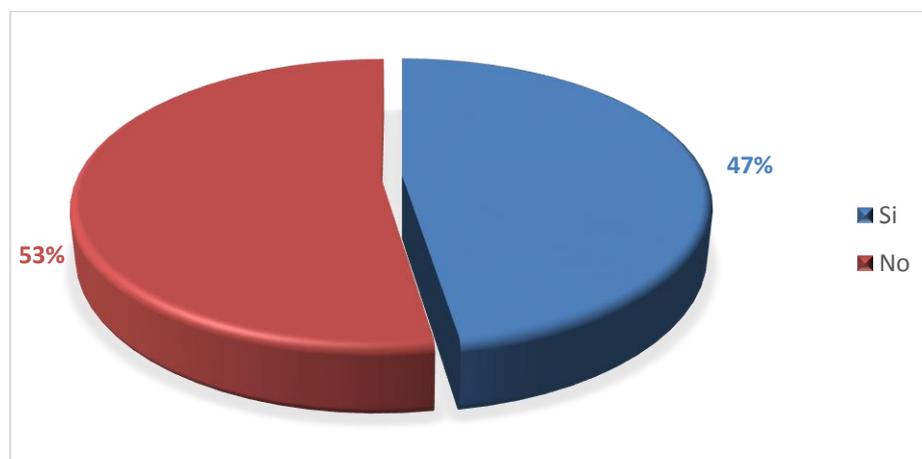
**TABLA 33 Recomendación del servicio**

<b>HA RECOMENDADO EL SERVICIO</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>13</b>	Si	65	47%
	No	72	53%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

**Fuente:** Recomendación del servicio

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 26 Recomendación del servicio**



**Fuente:** Recomendación del servicio

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

### **Análisis**

Se observa según los datos obtenidos en esta pregunta para corroborar si los encuestados han recomendado el servicio de esta cooperativa de taxi, lo cual representa en casi iguales proporciones que los participantes mencionan de manera franca que no lo han recomendado, sin embargo se evidencia en existe un porcentaje que si lo ha recomendado, porque ofrece un servicio de calidad que satisface al usuario.

**PREGUNTA 14: ¿Recomendaría usted esta cooperativa de taxis a otras personas?**

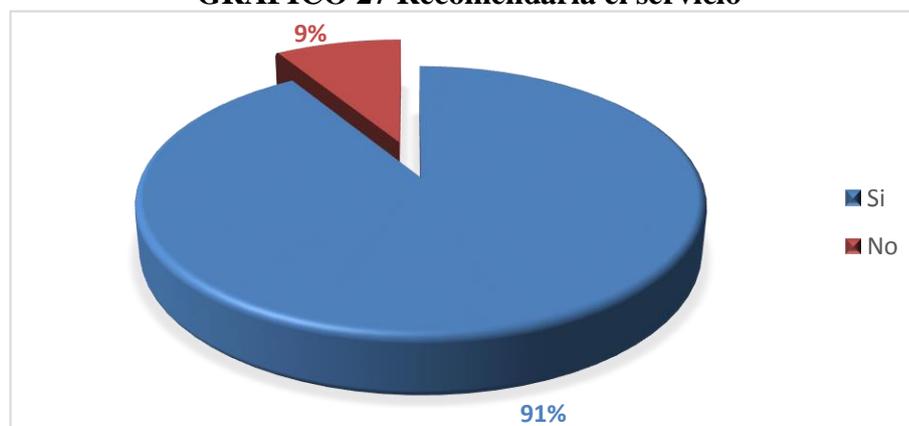
**TABLA 34 Recomendaría el servicio**

RECOMENDARÍA EL SERVICIO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Si	125	91%
	No	12	9%
	<b>TOTAL</b>	137	100%

Fuente: Recomendaría el servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 27 Recomendaría el servicio**



Fuente: Recomendaría el servicio

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**Análisis**

Los datos demuestran que un alto porcentaje de los usuarios/as que fueron encuestados en este estudio si recomendarían el servicio de la cooperativa de taxi Villingota a sus amigos, frente a un mínimo porcentaje de ellos que indica que tal vez no lo recomendaría, debido a que lleva muy poco tiempo utilizando el servicio. Esto demuestra que para tener mayor prestigio y demanda, debe existir un buen servicio, además que las unidades se encuentren en perfectas condiciones, y los conductores aplique unas excelentes técnicas de atención al usuario.

### PREGUNTA 15: ¿Utilizará usted este servicio de taxi de nuevo?

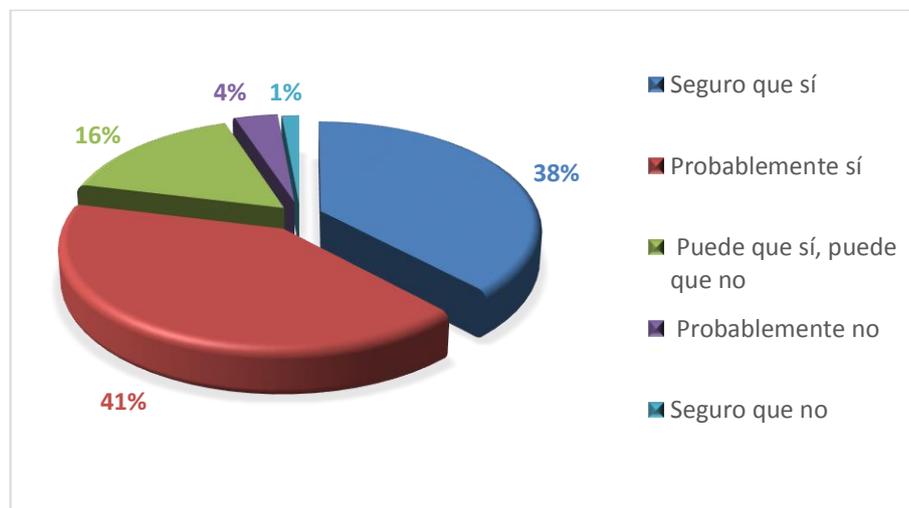
TABLA 35 Servicio innovador

UTILIZAR EL SERVICIO DE NUEVO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Seguro que sí	52	38%
	Probablemente sí	56	41%
	Puede que sí, puede que no	22	16%
	Probablemente no	5	4%
	Seguro que no	2	1%
	<b>TOTAL</b>		137

Fuente: Servicio innovador

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

GRÁFICO 28 Servicio innovador



Fuente: Servicio innovador

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

#### Análisis:

De acuerdo a la pregunta planteada a los usuarios para conocer si utilizarían el servicio en otra ocasión, los dos porcentajes más altos reflejan que probablemente sí y seguro que sí, mientras un bajo porcentaje manifestó dudar respondiendo pueda que sí, pueda que no y en mínimo porcentaje los usuarios encuestados mostraron su negatividad al utilizar el servicio en una siguiente ocasión.

**PREGUNTA 16: ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la cooperativa de taxi sobre el servicio que proporciona?**

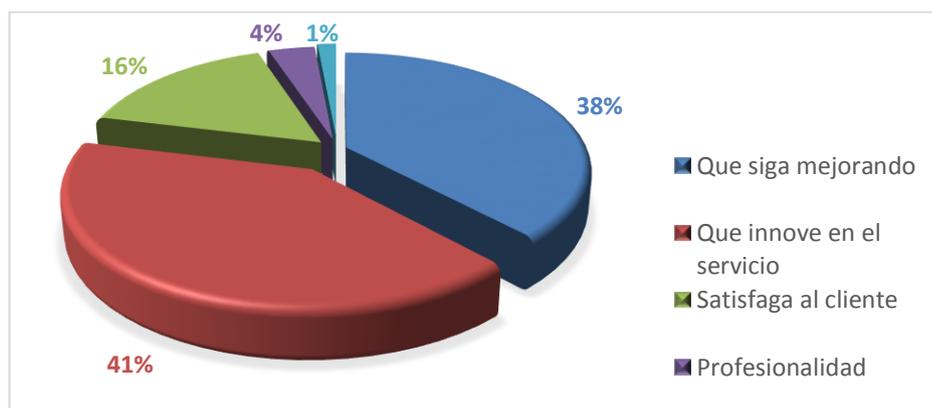
**TABLA 36 Recomendación a la cooperativa**

<b>QUE LE DIRÍA A LA COOPERATIVA DE TAXIS</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>16</b>	Que siga mejorando	52	38%
	Que innove en el servicio	56	41%
	Satisfaga al cliente	22	16%
	Profesionalidad	5	4%
	Calidad del servicio	2	1%
	<b>TOTAL</b>		137

Fuente: Recomendación a la cooperativa

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

**GRÁFICO 29 Recomendación a la cooperativa**



Fuente: Recomendación a la cooperativa

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

### **Análisis**

A los mismos usuarios se les pidió expresar de forma abierta que sugeriría a esta cooperativa de taxi y como todo usuario/cliente que paga por un servicio indicaron que esta empresa de taxi debe seguir mejorando e innovando su calidad de prestación de servicio con la finalidad de que los usuarios se sientan satisfecho, cómodo y seguro de tomar este servicio.

## **CAPÍTULO IV**

### **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA” DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.**

#### **4.1. PRESENTACIÓN**

El tema de la tecnología en la actualidad es muy influyente en todos los ámbitos sociales, tanto así, que se ha ampliado los espacios para la implementación de los servicios tecnológicos en los medios de transportes públicos, cada vez los automóviles son más sofisticados y para los usuarios es más fácil trasladarse de un lado a otros.

Este proyecto está enmarcado en algunas garantías que nos ofrece nuestras leyes, como son los derechos del conocimiento tecnológico y para esto existen algunos organismos encargados del control y exigencia de la implementación, renovación de los servicios que prestan los medios de transporte para satisfacción de todos los usuarios. A demás esto contribuye en el fortaleciendo de las capacidades intelectuales para tener una tener una sociedad más preparada y estar al día con las TICS.

El propósito de este proyecto es la realización de un estudio de factibilidad para la Cooperativa de transporte Taxis José Luis Tamayo, organización que se encuentra interesada en la innovación del servicio, fortaleciendo de esta manera los ejes fundamentales, metas y objetivos de la institución.

El diseño de la innovación del servicio de transporte de taxis, tiene como su mercado objetivo a aquellas personas que se desenvuelven en actividades de negocios, comercio, salud y especialmente los de clase social alta, a los empresarios, ejecutivos, personas que trabajan en instituciones públicas y privadas, estudiantes, turistas y demás personas naturales.

Este proceso fue llevado a cabo previo un diagnóstico de la situación del servicio de transporte que hasta el momento se ofrece, un estudio técnico orientado a la evaluación de las oportunidades existentes, definición de una estructura organizacional adecuada para el servicio, estrategias para la conservación de los pasajeros, el estudio de mercado en donde se va a estimar la demanda efectiva mensual y anual, los factores tecnológicos comprometidos para la implementación del servicio.

De igual manera se elaboró el análisis financiero, el mismo que se desarrollará mediante la estimación de un flujo de efectivo de caja con un horizonte de evaluación de 5 años, para la evaluación de los ingresos como de los egresos generados por el proyecto. Además se determinará la inversión inicial en activos fijos, así como la reposición de los mismos luego de culminar su vida útil, con el objetivo de realizar la valoración del proyecto y conocer la rentabilidad o viabilidad; esto incluye el cálculo del valor actual neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR). Con estos resultados se podrá tomar una decisión para la inversión.

## **4.2. BASE FILOSÓFICA DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.2.1. Misión**

La Cooperativa tiene la MISIÓN de buscar la excelencia en el servicio de transporte y satisfacción del usuario, basados en los niveles óptimos de competitividad,

servicio, calidad y seguridad, a través de un nuevo modelo de flotas innovados y modernizados con equipos, infraestructura y tecnología, asegurando la rentabilidad del negocio.

#### **4.2.2. Visión**

Para el año 2020, estar posesionado como una de las cooperativas de transporte terrestre más competitiva, reconocida a nivel provincial por la prestación de un servicio apoyado en la tecnología, compromiso del capital humano y con un parque automotor creativo e innovador, manteniendo la excelencia, eficiencia y responsabilidad social.

#### **4.2.3. Objetivos**

- Brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- Ampliar la cobertura en el mercado en transporte en taxis, logrando el reconocimiento de la cooperativa en el ámbito local y provincial.
- Promover la imagen corporativa que promueva confianza y seguridad a nuestros usuarios
- Capacitar permanentemente al personal en búsqueda de un mejoramiento continuo.
- Responder prontamente ante devoluciones, reembolsos, quejas, entre otros.
- Estar a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas adecuadas e infraestructura acorde, para la implementación del servicio.

#### 4.2.4. Principios y Valores

- **Honestidad:** Actuar con la debida transparencia, sobreponiendo los intereses colectivos antes los interés particulares para alcanzar los propósitos.
  
- **Respeto:** Actuar con consideración, aprendiendo a comprender y a valorar los interés y necesidad de los demás.
  
- **Transparencia Empresarial:** Fomentar la rendición de cuentas, y otros mecanismos con la finalidad de evaluar y monitorear los objetivos.
  
- **Responsabilidad Social:** El cumplimiento de las metas empresariales, con el compromiso colectivo ante la comunidad.
  
- **Condiciones laborales:** Fomentando el desarrollo humano con respecto y dignidad, basados en los reglamentos y la Ley
  
- **Calidad:** Está orientado a mantener el compromiso, empeño y recurso hacia la satisfacción de los usuarios.
  
- **Servicio:** Estar aptos para responder ante las necesidades del usuario brindando un servicio personalizado.
  
- **Innovación:** Introducción de nuevos productos y servicios para un continuo avance.

### **4.3. NATURALEZA DEL PROYECTO**

#### **4.3.1. Descripción de la cooperativa de transporte en taxis “Villingota”**

La Cooperativa de transporte taxis “Villingota”, será el medio de transporte moderno que estará al servicio del interés público, implementado con equipos tecnológicos e infraestructura adecuada para el traslado y comodidad de los pasajeros.

**La cooperativa contará con las unidades de transporte con las siguientes características:**

- Automóviles completamente equipados con las comodidades para los pasajeros
- Estará equipado con equipos tecnológicos como Tablet, laptop y celulares
- Brindará el servicio de internet, Wifi
- Conductores con amplia experiencia
- Excelente estado de las unidades de transporte
- Atención las 24 horas del día
- Puntualidad, responsabilidad y seguridad
- Línea telefónica para solicitar el servicio a domicilio

La cooperativa está enmarcada en el ámbito legal de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador 2008, en su artículo 33. En donde indica que: el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Además, del Plan Nacional del Buen Vivir 2008, en donde resaltan los 3 objetivos vinculados al beneficio de la comunidad.

### **Objetivo 3.- Mejorar la calidad de vida de la población**

Busca condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortaleciendo la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos.

### **Objetivo 6.- Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas**

Garantiza la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

### **Objetivo 11.- Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible**

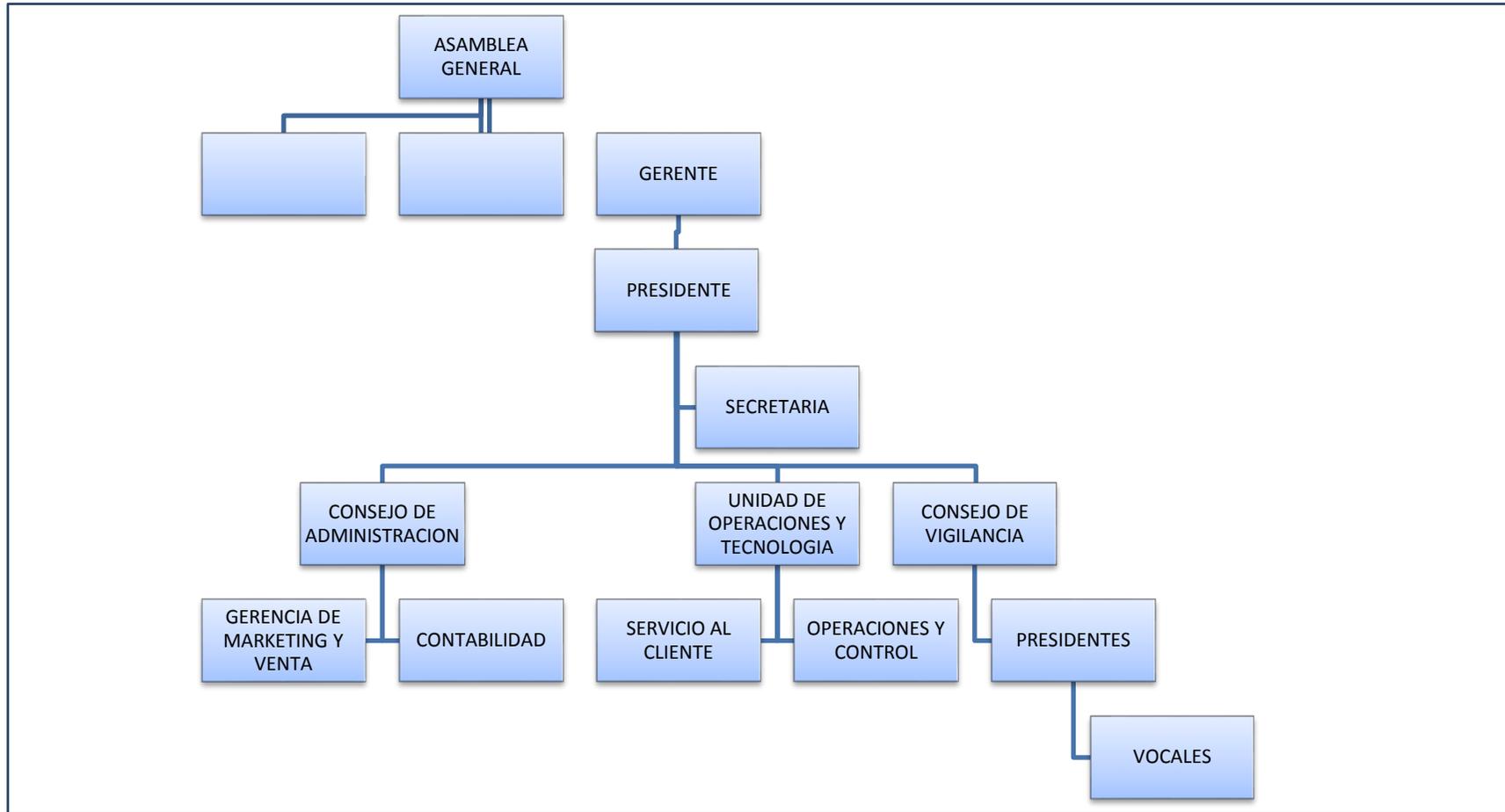
Construye un sistema económico cuyo fin sea el ser humano y su buen vivir. Busca equilibrios de vida en condiciones de justicia y soberanía. Reconoce la diversidad económica, la recuperación de lo público y la transformación efectiva del estado.

## **4.4. ORGANIZACIÓN**

### **4.4.1. Organigrama**

De acuerdo a las necesidades y al funcionamiento en el que se desenvuelven, se presenta la estructura organizacional de la cooperativa:

**GRÁFICO 30 Organigrama Estructural**



Fuente: Organigrama estructural

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.4.2. Funciones y perfiles de los cargos

A continuación se detalla los lineamientos que debe ejecutar cada nivel jerárquico que se presentó en el organigrama funcional, además de los perfiles y cargos de las personas que desempeñaran los diferentes roles.

**TABLA 37 Asamblea General**

<b>Descripción del cargo</b>	La asamblea general está conformada por los socios tiene obligaciones y deberes en el área operacional y es la encargada de elegir los órganos centrales de dirección, como son: consejo de administración, consejo de vigilancia
<b>Deberes y Atribuciones de la Asamblea</b>	<p>Aprobar y reformar los presentes estatutos, así como su reglamento interno.</p> <p>Aprobar el plan de trabajo de la cooperativa y el presupuesto.</p> <p>Autorizar la adquisición de bienes, la enajenación o gravamen total o parcial de ellos con sujeción a la ley vigente y su reglamento.</p> <p>Conocer los estados financieros, por lo menos semestralmente y los informes relativos a la marcha de la cooperativa, aprobarlos o rechazarlos.</p> <p>Decretar la distribución de los excedentes o utilidades de conformidad con la ley de reglamento general vigente y el presente estatuto.</p> <p>Elegir y remover con causa justa a los miembros del consejo de administración y vigilancia, comisiones especiales y cualquier otro delegado que deba designar la cooperativa ante entidades de integración de la cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria.</p>

	<p>Remover con causa justa de sus funciones al gerente de la cooperativa.</p> <p>Acordar la disolución de la cooperativa su función con otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración de la cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria.</p> <p>Autorizar la emisión de los certificados de aportación.</p> <p>Resolver la apelación sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o cualquiera de los organismos de la cooperativa.</p> <p>Cumplir con las demás obligaciones y ejercer los demás derechos contemplados en la ley, reglamento general, resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular, el presente estatuto y los reglamentos internos que se dictaren.</p>
--	---

**Fuente:** Asamblea General

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**TABLA 38 Consejo Administrativo**

<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 3 meses en áreas administrativas, con un título de tercer nivel en administración
<b>Descripción del cargo</b>	Es el órgano directivo y establece políticas de la cooperativa, debe estar constituido por un mínimo de tres y máximo de seis vocales principales y sus respectivos suplentes, son elegidos en asamblea general, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, además estarán sujetos a las normas de los estatutos.
<b>Funciones a desempeñar</b>	<p>Nombrar al gerente de la cooperativa.</p> <p>Nombrar al secretario de la cooperativa</p> <p>Nombrar y remover al gerente y a los empleados de la entidad con causa justa.</p>

	<p>Elaborar el proyecto de reglamento Interno de la cooperativa y su reforma, para someterlo a consideración de la asamblea general para su aprobación.</p> <p>Conocer los estatutos financieros y los informes relativos a la contabilidad.</p> <p>Sancionar a los socios, de conformidad con el reglamento interno de la entidad</p> <p>Autorizar los contratos que según el reglamento interno, le corresponda en atención a la cuantía de los mismos.</p> <p>Aceptar o rechazar las solicitudes de admisión o retiro de los socios.</p> <p>Resolver las sanciones de los socios, de acuerdo al reglamento interno.</p> <p>Autorizar las transferencias de los certificados de aportación.</p> <p>Elaborar el proyecto de reforma de los presentes estatutos para conocimiento y aprobación de la asamblea general.</p>
--	--

**Fuente:** Consejo Administrativo

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

**TABLA 39 Unidad de Operaciones y Tecnologías**

<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 12 meses en áreas administrativas, de servicio y tecnológicas con título de tercer nivel de sistemas y a fines
<b>Descripción del cargo</b>	Sera designado por la Asamblea General y el gerente, deber miembro de la cooperativa, estará a cargo del mantenimiento de actividades de servicio de sistemas y atención al usuario.
<b>Funciones a desempeñar</b>	<p>Conocer el proceso del servicio</p> <p>Planificación y control de las rutas en el traslado y trasportación.</p> <p>Resolver problemas de situaciones tecnológicas</p>

	<p>Dar mantenimiento tecnológico a las unidades de transporte.</p> <p>Monitorear los avances y traslado de las unidades</p> <p>Administrar los equipos y materiales para su formal funcionamiento</p>
--	---

**Fuente:** Unidad de Operaciones y tecnologías.  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**TABLA 40 Consejo de Vigilancia**

<b>Capacidades</b>	Organización, trabajo en equipo, sentido de justicia
<b>Descripción del cargo</b>	Supervisa los registros y procedimientos económicos, financieros y administrativos de la cooperativa, es elegido en asamblea general, estará conformado por un mínimo de 3 y máximo de 5 integrantes con sus respectivos suplentes, se sujetaran a los reglamentos y estatutos.
<b>Funciones a desempeñar</b>	<p>Supervigilar las inversiones económicas de la cooperativa.</p> <p>Controlar la elaboración de la contabilidad.</p> <p>Conocer de los estados financieros semestrales y presentar el informe correspondiente para conocimiento de la asamblea general.</p> <p>Conocer y elaborar informes sobre las relaciones de los socios en contra de los consejos o gerencia de la entidad.</p> <p>Vetar con causa justa las inversiones que no hayan sido aprobadas por la asamblea general.</p> <p>Dar el visto bueno o vetar las negociaciones que graven los bienes sociales.</p> <p>Ejercer las demás facultades y cumplir las obligaciones emanadas de las leyes pertinentes.</p> <p>Sesionar cuando menos una vez por semana.</p> <p>Demás atribuciones que determine la ley y reglamento</p>

**Fuente:** Consejo de Vigilancia.  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**TABLA 41 Presidente**

<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 12 meses en áreas administrativas, con título de tercer nivel de administración y a fines
<b>Descripción del cargo</b>	Sera designado por la Asamblea General y el gerente, deber miembro de la cooperativa, presidirá las reuniones del consejo administrativo y de la asamblea de los socios, ejercerá sus funciones dentro cuatro años y no podrá ser reelegido.
<b>Funciones a desempeñar</b>	<p>Convocar y Presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración y orientar las discusiones.</p> <p>Informar a los socios sobre la marcha de la cooperativa.</p> <p>Convocar a las asambleas generales ordinarias y extraordinarias a las reuniones del consejo de administración.</p> <p>Abrir con el gerente las cuentas bancarias, firmar, endosar y cancelar cheques.</p> <p>Suscribir con el gerente los certificados de aportación.</p> <p>Dirimir con su voto los empates en las votaciones de las asambleas generales.</p> <p>Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,</p> <p>Firmar la correspondencia de la cooperativa.</p> <p>Demás funciones que estén en los reglamentos y estatutos de la cooperativa.</p>

**Fuente:** Presidente.

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

**TABLA 42 Cargo y Funciones**

CARGO	EXPERIENCIA	N/ ESCOLARIDAD	FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DEL CARGO
<p><b>GERENTE GENERAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en Liderazgo</li> <li>• Experiencia en gerencia entre 6 a 36 meses.</li> </ul>	<p>Tercer Nivel en áreas administrativas, Ing. Comercial, Ing. Administración de Empresas, Ing. en Desarrollo Empresarial.</p>	<p>Representar a la organización en diferentes negocios y trámites.                      Planificar las principales actividades para el cumplimiento de metas y objetivos.                      Dirigir reuniones periódicas con el personal, para resolver, proponer y evaluar los procesos encaminados en la institución.                      Presentar rendición de cuentas, informes a la asamblea general.                      Responsable de la toma de decisiones con respecto al recurso, manejo de la cooperativa.</p>	<p>El gerente general es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el consejo de administración, siendo de libre designación y remoción,</p>

<p align="center"><b>JEFE DE KARTING Y VENTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 a 3 años de experiencia en negocios y ventas</li> </ul>	<p align="center">Ingeniero en Marketing y ventas</p>	<p>Planificar e implementar las estrategias comerciales</p> <p>Promover nuevas oportunidades de negocios, optimizando los recursos y procesos</p> <p>Desarrollar nuevos mercados y canales de comercialización</p> <p>Debe promocionar la cooperativa y el servicio que se brinda</p> <p>Estar al tanto de los anuncios y publicidad</p>	<p align="center">Este cargo involucra elaborar funciones frecuentes y casuales de la cooperativa, además de responder a las necesidades del área contable.</p>
<p align="center"><b>SECRETARIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia en secretaría</li> <li>✓ Conocimientos en redacción</li> <li>✓ Conocimiento en atención al cliente</li> </ul>	<p align="center">Bachillerato concluido</p>	<p>Ordenar de forma adecuada los archivos de la empresa</p> <p>Elaborar reformas e informes de las actividades que se realicen</p> <p>Elaborar oficios y memorando.</p> <p>Planificar la agenda del gerente</p> <p>Realizar la logística de reunión</p>	<p align="center">Este cargo involucra elaborar funciones frecuentes y casuales de la cooperativa, además de responder a las necesidades del área contable</p>

<b>CONTADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia y</li> <li>✓ Conocimientos en procesos contables</li> </ul>	Título de tercer nivel, estudiante de último de nivel de universidad o egresados	<p>Elaborar los estados contables</p> <p>Verificar y consolidar los saldos contables</p> <p>Mantener un registro contable y financiera de las diferentes transacciones</p> <p>Elaborar conciliaciones bancarias</p> <p>Revisar planillas de pagos y flujos de efectivo.</p>	Será designado por el consejo de administración, siendo de libre designación y remoción
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia en servicios administrativos,</li> </ul>	Título de bachiller	<p>Mejorar la productividad de los operario</p> <p>Obtener una rentabilidad optimizando el tiempo</p> <p>Monitorear las actitudes de los operarios</p>	Será designado por el consejo de administración, siendo de libre designación y remoción
<b>CHOFERES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia de chofer profesional</li> </ul>	Título de bachiller	<p>Conducir las unidades</p> <p>Brindar servicio de calidad</p> <p>Garantizar seguridad del traslado</p>	Será designado por el consejo de administración, siendo de libre designación y remoción

Fuente: Cargo y Funciones.

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodriguez

## 4.5. MERCADO

### 4.5.1. Identificación del Servicio

Los medios de transporte de taxis sean convertidos en un servicio de transporte terrestre que tiene mucha demanda por los ciudadanos que de uno u otra forma se trasladan a los diferentes lugares para cumplir con sus actividades. Esta demanda se caracteriza en que se brinde un servicio de mayor calidad, es decir, se requiere que los servicios sean más rápidos, más fiables, seguros, con horarios amplios, excelente atención, que brinde comodidad, infraestructura y equipamiento tecnológico.

Estas premisas que cada día son más frecuentes debido a que se determina que el servicio de transporte terrestre es de baja calidad, permite reconocer que es importante tomar una decisión de la innovación de nuestros servicios. Es así que la Cooperativa se fija que el factor determinante para buscar un alto nivel de calidad del servicio será igualar o sobrepasar las expectativas del usuario. En esta sesión se describe la innovación del servicio que va a prestar cada una de las unidades de taxis.

**TABLA 43 Descripción de los Servicios**

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	DISEÑO
LAPTOP	Tiene de 7 a 9 pulgadas Diseño de la pantalla táctil, modo de actualización múltiple, Sistema integral avanzado, Ángulo de visión ajustable, programas de entretenimiento, etc.	

<p style="text-align: center;">TABLET</p>	<p>Una tableta con informaciones turísticas y culturales de la ciudad, además de un sistema de pagos con tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express, Dineros, etc.</p>	
<p style="text-align: center;">INTERNET WIFI</p>	<p>Acceso a internet a través de banda ancha, Wifi, banda ancha móvil con tecnología 2G, 3G; permitiendo navegar en la paginas web, correos, mensajerías instantáneas, protocolo de transferencias de archivos</p>	
<p style="text-align: center;">TELÉFONO</p>	<p>Opción interesante de la utilización de teléfonos en el automóvil, permite planificar el viaje con antelación, y otras aplicaciones más.</p>	

**Fuente:** Descripción de los servicios.

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

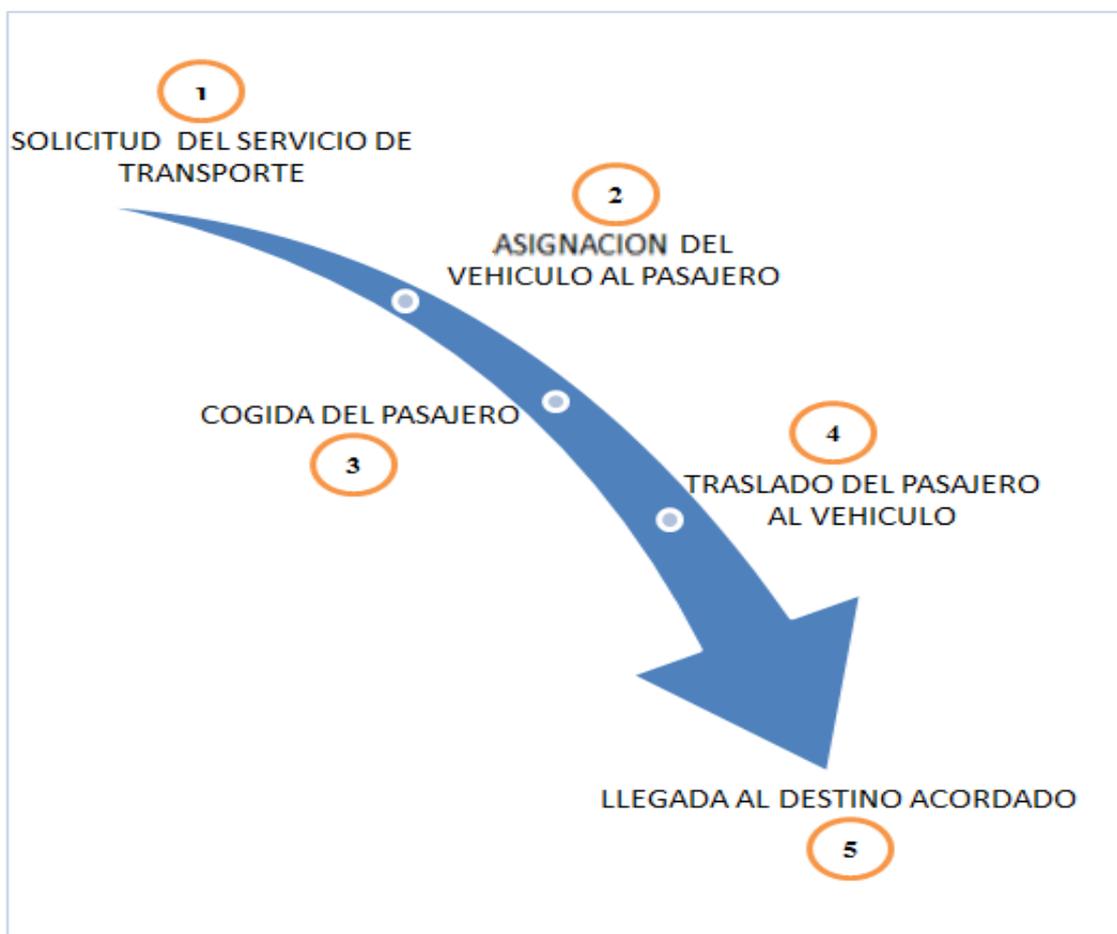
#### 4.5.2. Cobertura

El servicio del transporte de taxis estará a la disposición para el traslado del usuario a diferentes comunidades aledañas al sector de José Luis Tamayo, extendiéndose también a los diversos lugares de la Provincia de Santa Elena.

#### 4.5.3. Diagrama del flujo de operaciones del servicio de transporte

A continuación se detalla el diagrama de flujo del proceso del servicio de transporte:

**GRÁFICO 31 Diagrama de Flujo de operaciones**



**Fuente:** Diagrama de flujo de operaciones  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

El servicio puede ser solicitado por medio de la línea de atención al cliente, de acuerdo a esto se designara al vehículo que esté disponible y en el sector más cerca, el tiempo de llega al usuario, y el traslado a su destino depende de donde se encuentre el pasajero y a la distancia del trayecto, pero se define un intervalo de 15 a 45 minutos que se tome el transportar a los lugares más lejanos.

#### **4.5.4. Publicidad**

Para captar la atención de los diferentes segmentos de la población se acude a la publicidad como una herramienta efectiva para promover cada uno de los servicios a ofrecer, en primera instancia se requiere informar de los beneficios que pueden obtener al utilizar nuestros servicios, implantar nuestro sello o marca de un servicio innovador y sobre todo expandir el uso de servicio para el reconocimiento de la cooperativa en el mercado.

Para estos se utilizará como canales directos la radio y la televisión como medios de comunicación masivos, anuncios en banners y Gigantografías, folletos o volantes que pueden ser entregados puntos referenciales, anuncios locales de internet, estos puede ser sitios web de anuncios, Facebook, páginas web institucional, tarjetas de presentación indicando la información y sobre todo el eslogan y la marca que debe ser creado de acuerdo al servicio. A demás de la uniformidad que deben tener las unidades de transporte en el color distintivo con el nombre de la cooperativa.

#### **4.5.5. Marca slogan y logotipo**

Se creará y registrará la Marca y slogan para lograr identificar el servicio en el mercado de la Cooperativa de transporte de taxis “José Luis Tamayo” el cual se presentan a continuación:

**GRÁFICO 32 Logo**



Fuente: Diagrama de flujo de operaciones  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.5.6. Proveedores

Para proveer los equipos tecnológicos para la renovación del servicio en las unidades de transporte, la cooperativa debe de buscar a proveedores que mantengan un stop de acuerdo a las exigencias requeridas, la institución debe sujetarse a la ley de compras públicas.

De manera referencial se han identificado los siguientes proveedores que dotaran los artículos de manera directa.

**TABLA 44 Proveedores**

COMERCIAL	UBICACIÓN	SERVICIO	OBSERVACIÓN
<b>CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT),</b>	Santa Elena, barrio Juan Montalvo y 9 de Octubre	Internet y de telefonía	facilidad para la obtención del servicio con los precios más económico del mercado además, nos brinda el servicio telefónico

<b>COMPUDISC</b>	(Matriz) Guayaquil, Av. 9 de Octubre y B. Moreno, edif. Gran Pasaje PB Telf.: 09342566030	Accesorios, materiales y equipo de computación	Toda clase de marcas y precio de distribuidora
	Guayaquil, Cdla K. Norte, Francisco de Orellana, frente al Banco Amazonas. Telf.: 6003791	Accesorios, materiales y equipo de computación	Tiene una gran variedad de accesorios para los equipos tecnológicos

Fuente: Proveedores

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.5.7. Clientes

El propósito común de la cooperativa es llegar a satisfacer la necesidad de los clientes, en este caso de los pasajeros, mediante la calidad, seguridad, comodidad y tecnología del servicio que pone a disposición. Siendo este el factor importante para acaparar todo la demanda insatisfecha.

El estudio de mercado de este proyecto determina que los potenciales clientes son todas las personas que necesitan trasladarse a los diferentes sector de toda la provincia de Santa Elena, en las diferentes horas del día, específicamente en las horas picos, es cuando existe una mayor demanda y los medios de transporte local, urbano no se abastecen provocando exceso de pasajeros en cada una de las unidades de transportes. Estas horas topes son consideradas de 7 a 8 de la mañana, cuando es el ingreso de estudiantes y trabajadores, a las 12:00 a 13:00, hora de salida al almuerzo en las instituciones, y a partir de las 5 a 6 de la tarde que es la hora del término de la jornada laboral.

En base a este análisis se establece que este proyecto tendrá un promedio de 100.000 clientes potenciales, en donde la demanda efectiva son los habitantes de las Parroquias del cantón Salinas, los mismos que están conformados:

- ✓ Ejecutivos de empresas
- ✓ Trabajadores públicos
- ✓ Trabajadores privados
- ✓ Estudiantes
- ✓ Turistas
- ✓ Persona naturales

**TABLA 45 Población de las Parroquias del cantón Salinas**

<b>PARROQUIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Anconcito</b>	11822	17%
<b>José Luis Tamayo</b>	22064	32%
<b>Salinas (CABECERA CANTONAL + Santa Rosa)</b>	34789	51%
<b>TOTAL</b>	<b>68675</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** INEC, censo poblacional 2010  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez.

#### **4.5.8. Ventajas Competitivas**

Las ventajas competitivas que se presenten en este servicio va hacer determinante para la población efectiva, debido a que se debe considerar los gustos, preferencias, hábitos, frecuencia de uso, factores demográficos, niveles de ingresos y el precio por el servicio en el mercado.

Sobre esto, se realizó el análisis que este servicio tendrá la aceptación debido a que las ventajas competitivas serán:

- La satisfacción del pasajero por que obtiene un servicio de transporte eficiente, con calidez humana, un servicio rápido garantizando la seguridad física de los ocupantes en el traslado a los diferentes lugares.
- El servicio de transporte ofrecerá innovaciones tecnológicas como Tablet, laptop, internet; accediendo a la ubicación satelital, entretenimiento, karaoke, información y facilitara estar conectado directamente con sus actividades laborales, sociales de sus trabajos, en cualquier sitio que se encuentre viajando en nuestras unidades de transporte.
- Podrá utilizar el servicio de telefonía de manera directa desde el vehículo hasta cualquier lugar que desee comunicarse.
- Podrá solicitar el servicio de transporte desde cualquier punto referencial, llamando a las líneas de atención al cliente.

#### **4.6. ASPECTOS TECNOLÓGICOS DEL PROYECTO**

##### **4.6.1. Ubicación del Proyecto**

###### **4.6.1.1. Macrolocalización**

La cooperativa de servicio de transporte de taxis “José Luis Tamayo”, está situada en la Parroquia José Luis Tamayo, cuya ubicación es al sureste del cantón Salinas.

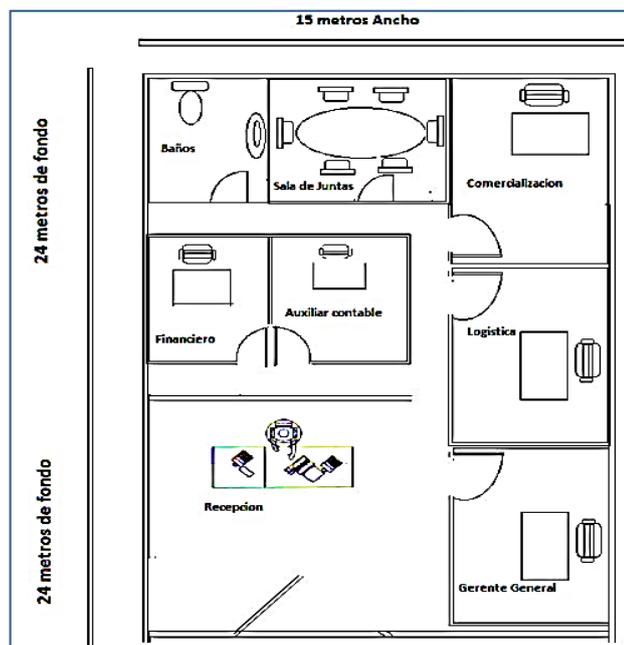
### GRÁFICO 33 Parroquia José Luis Tamayo



Fuente: Parroquia José Luis Tamayo  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

Actualmente la cooperativa tiene una planta cuya distribución de las instalaciones están destinadas, a la operación administrativa, recepción, financiero, comercialización, gerente, sala de juntas.

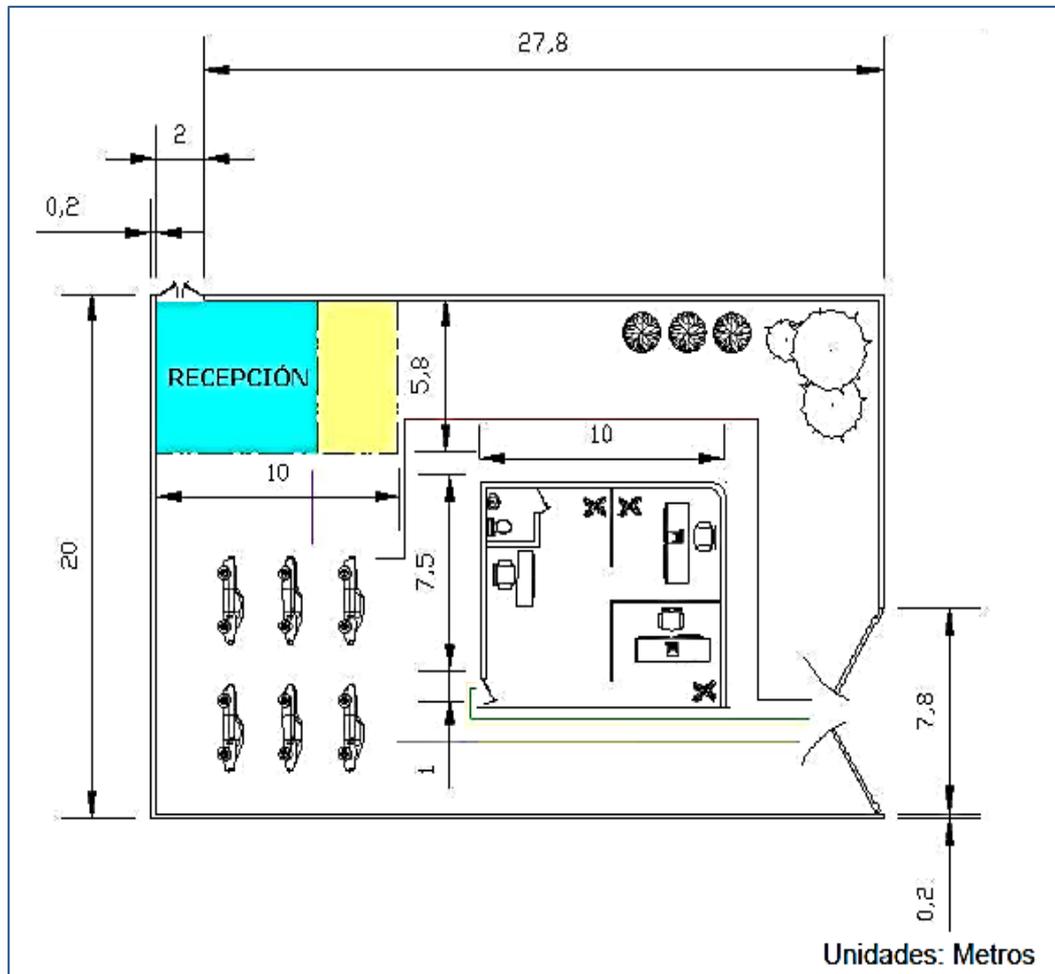
### GRÁFICO 34 Distribución de la Planta



Fuente: Distribución de la planta  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

Pero teniendo en cuenta de la renovación, se plantea una mejora de la distribución en cuanto al espacio para la llega de los vehículos y la oficina de operaciones.

**GRÁFICO 35 Nuevas Instalaciones**



Fuente: Nuevas Instalaciones

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.6.2. Infraestructura, Equipo y Maquinaria

En esta fase del estudio técnico permitirá analizar y determinar el tamaño óptimo del proyecto, la disponibilidad y el costo de los equipos, y el talento humano necesario para la correcta operación del proyecto. La inversión inicial será el costo estimado a la adquisición de bienes.

En los siguientes cuadros se va hacer el cálculo del costo de inversión en los equipos, obra física y personal, con los que se va a contar para la implementación y adecuación del servicio de transporte.

**TABLA 46 Maquinarias y Equipos**

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	Cantidad	Valor Unitario	Valor con IVA Total	Vida Útil	Depreciación Anual	Depreciación mensual
SERVICIO PARA TAXI						
TABLET	30	\$ 150,00	\$ 5.040,00	3	\$ 1.680,00	\$ 140,00
Wifi	30	\$ 80,00	\$ 2.688,00	3	\$ 896,00	\$ 74,67
Micrófonos	30	\$ 67,00	\$ 2.251,20	3	\$ 750,40	\$ 62,53
Laptop	3	\$ 850,00	\$ 2.856,00	3	\$ 952,00	\$ 79,33
Celulares (bases para taxi)	30	\$ 50,00	\$ .680,00	3	\$ 560,00	\$ 46,67
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 14.515,20</b>		<b>\$ 4.838,40</b>	<b>\$ 403,20</b>

Fuente: Maquinarias y equipos

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

El horizonte de planeación está determinado a 5 años, en donde se estima de que la inversión inicial de los activos es de \$ 14.515,20 USD, estos equipos van hacer instalados en cada una de las unidades de transportes para brindar el servicio. Además se establece el cálculo de la reinversión de los equipos tecnológicos en base a su vida útil, por lo tanto los equipos tecnológicos tienen una durabilidad de 3 años, cuyo monto de la depreciación mensual es de \$ 403,20 USD, y el cálculo de la depreciación anual es de \$4.838,40 USD.

#### 4.6.2.1. Balance de Personal

Para el funcionamiento eficiente de la cooperativa, es necesario requerir del recurso humano, con sus tareas, funciones y cargos definidos en los ámbitos comerciales, administrativos y de servicio. En este Balance de personal se incorpora la estructura

de remuneraciones fijas con todos los beneficios de ley, por lo tanto se termina que el proyecto requerirá de un Gerente de marketing y ventas, y una Secretaria. El monto del Gasto total de sueldos y salarios es \$ 1.766,25 dólares americanos.

**TABLA 47 Balance de Personal**

Sueldos y Salarios	No. de personal	Sueldo mensual Bruto	Remuneración mensual	% Beneficios sociales	Gasto Total Sueldos y Salarios
Gerente de Marketing y Ventas	1	\$ 850,00	\$ 850,00	41,3%	1.201,05
Secretaria	1	\$ 400,00	\$ 400,00	41,3%	565,20
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>\$ 1.250,00</b>		<b>\$ 1.766,25</b>

Fuente: Balance de personal

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.6.2.2. Suministros de Oficina

Se estima la necesidad de tener un stock de los materiales de oficina para la actividad administrativas a realizarse, entre lo que podemos destacar las hojas, tinta, grapas y carpetas, cuya inversión se estima que mensual será de \$ 30,00 dólares y en el cálculo anual tiene un costo de \$ 360,00 dólares.

**TABLA 48 Materiales**

<b>Presupuesto de Suministros de Oficina</b>					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suministros al mes	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00
<b>Suministros al año</b>	<b>\$ 360,00</b>				

Fuente: Materiales

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

Los servicios básicos son insumos de gran importancia, que la institución debe prestar las condiciones adecuadas para la estabilidad del personal que trabaja, promoviendo un lugar óptimo para realizar sus labores. De tal forma la empresa están en la responsabilidad social de garantizar el acceso a los servicios básicos, por lo que se estima que el presupuesto en cuanto a insumos generales es de la siguiente manera:

**TABLA 49 Insumos Generales**

<b>Presupuesto de Servicios Básicos para la Administración</b>					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Serv. Básicos / mes	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
<b>Serv. Básicos / año</b>	<b>\$ 180,00</b>				

Fuente: Insumos generales

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

## 4.7. SUPUESTOS

En el estudio del proyecto se consideró tomar unos datos referenciales para la estimación de la estructura técnica y financiera.

### 4.7.1. Incremento de la Demanda

En base al estudio de mercado, se demuestra que la mayoría de los habitantes de la comuna Villingota necesitan transportarse a sus lugares de trabajos o para realizar otras actividades, además se de los turistas y otras personas fuera de la comunidad, es así que se considera que para cada año existirá un crecimiento del 5% en la demanda hasta el año 5.

#### 4.7.2. Crecimiento de los costos

Para la elaboración de este proyecto se ha considerado un crecimiento de 4,16% anual, el 15% de las utilidades que les corresponde a los trabajadores y el impuesto a la renta que es el 22%, esto permite hacer una proyección del incremento de los costos en los próximos 5 años.

#### 4.7.3. Tasa de descuento del VAN

El VAN, es el valor monetario que resulta de restar el Valor Actual menos la Inversión Inicial en caso de que la demanda sea constante, para determinar la rentabilidad y viabilidad que tendrá este proyecto en el mercado se establecerá el análisis de este con una tasa de descuento del 12% aproximadamente

#### 4.8. PRESUPUESTO DE VENTAS

El presupuesto de ventas es el primer paso para estimar el comportamiento de las ganancias del servicio que se va brindar de la cooperativa, este cálculo está referenciado en base a los ingresos por publicidad, ingresos por uso de internet y por las llamadas. A continuación se presenta las ventas estimadas en la proyección de los 5 años de horizonte. Tanto que en el año 1 se obtiene un ingreso de \$ 51.488,00 USD.

**TABLA 50 Ingresos por Ventas**

INGRESO POR VENTA					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por publicidad	3.300	3.465	3.638	3.820	4.011
Ingresos por uso internet	\$ 412,50	\$ 825,00	\$ 825,00	\$ 825,00	\$ 825,00
Ingresos por llamadas	\$ 577,50	\$ 825,00	\$ 825,00	\$ 825,00	\$ 825,00
<b>INGRESOS ANUALES</b>	<b>\$ 51.480,00</b>	<b>\$ 61.380,00</b>	<b>\$ 63.459,00</b>	<b>\$ 65.641,95</b>	<b>\$ 67.934,05</b>

**Fuente:** Ingreso por venta

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodriguez

#### 4.9. COSTOS DE PRODUCCIÓN

El propósito de la cooperativa es la innovación de servicios mediante la implementación de los equipos tecnológicos, por lo tanto en el costo de producción será la estimación de los gastos necesarios para mantener y poner en funcionamiento el proyecto. Este cálculo va asociado con los ingresos del servicio, gastos de servicios básicos, costo de mantenimiento de los equipos, depreciación y costos indirectos. De esta manera se obtiene los Costos Indirectos en el año 1 es de \$ 15.878,40 USD.

**TABLA 51 Presupuesto de gastos por servicios innovadores**

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS POR SERVICIOS INNOVADORES</b>						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Servicio de internet	\$ 540,00	\$ 540,00	\$ 540,00	\$ 540,00	\$ 540,00	\$ 540,00
Servicio de agua	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Mantenimiento Equipos	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00
Otros gastos indirectos	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00
Depreciación PP&E	\$ 403,20	\$ 403,20	\$ 403,20	\$ 403,20	\$ 403,20	\$ 403,20
Costos indirectos	\$ 1.323,20	\$ 1.323,20	\$ 1.323,20	\$ 1.323,20	\$ 1.323,20	\$ 1.323,20
<b>CIF ANUALES</b>	<b>\$ 15.878,40</b>					

Fuente: Presupuesto de gastos por servicios innovadores  
Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.10. CAPITAL DE TRABAJO

Aquí se muestran los valores estimados por cada uno de los recursos para cubrir las necesidades que requiere la cooperativa para operar, comúnmente también es denominado como activo corriente. Se ha decidido calcular el monto de esta inversión mediante el método del déficit acumulado máximo. Para esto se necesita obtener el saldo de caja en cada mes del primer año, restando los egresos y luego obtener el saldo acumulado. A continuación se detalla el cálculo del capital de trabajo.

**TABLA 52 Capital de Trabajo**

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
Año 1		
COSTO DE VENTA		
GASTOS ADM.	\$	31.976,27
GASTOS VENTA	\$	2.400,00
<b>CAO</b>	<b>\$</b>	<b>34.376,27</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO \$ 1.623,32</b>		

**Fuente:** Capital de trabajo

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

En este caso el capital de trabajo asciende a \$ 1.623,32 dólares los cuales deben de ser incluidos para el préstamo bancario o en su defecto para el aporte de parte de los socios de la cooperativa.

#### **4.11. ESTIMACIÓN DE GASTOS**

Para la operatividad al proyecto se ha agregado la estimación de gastos que influyen de manera significativa para la rentabilidad, es así que se determinan de acuerdo a las necesidades que se plantearon en el estudio técnico, se detallan a continuación los gastos administrativos y de publicidad, para conocer el monto y el impacto que causaría en la evolución del proyecto.

**TABLA 53 Gastos Administrativos**

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos y Salarios / año	\$ 21.195,00	\$ 21.195,00	\$ 21.195,00	\$ 21.195,00	\$ 21.195,00
Serv. Básicos / año	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00
Suministros al año	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 360,00
Asesoría / año	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00
Internet y Celular	\$ 768,00	\$ 768,00	\$ 768,00	\$ 768,00	\$ 768,00
Permisos / año	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00
Deprec. Área Adm. / año	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27
Mant. Vehículo / año	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Gastos Pre-operacionales	\$ 3.350,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL GASTOS ADM.</b>	<b>\$ 31.976,27</b>	<b>\$ 28.626,27</b>	<b>\$ 28.626,27</b>	<b>\$ 28.626,27</b>	<b>\$ 28.626,27</b>

Fuente: Gastos administrativos

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

**TABLA 54 Presupuesto de publicidad y ventas**

<b>Presupuesto de Publicidad y ventas</b>					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Publicidad / mes	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
<b>Publicidad anual</b>	<b>\$ 2.400,00</b>				

Fuente: Presupuesto de publicidad y ventas

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.12. FINANCIAMIENTO

En esta sección se detalla el valor que se tiene como capital propio para la ejecución de este proyecto, a la vez se demuestra el capital restante que se necesitara para la inversión del proyecto, además se muestra cual es el interés de la deuda a pagar en plazos, en lo restante nos da a conocer el pago que se realizara anualmente a la entidad bancaria.

La inversión inicial es de \$ 29.919,52 del cual el 1% será aporte de la cooperativa con un valor \$ 3.500,00 como capital propio, el 90% se considera financiarlo mediante un crédito bancario por el valor de \$ 26.419,52 USD, el mismo que tendrá una tasa de interés del 12% con pagos mensuales a un tiempo de 5 años plazos.

**TABLA 55 Inversión**

<b><u>Inversión Total</u></b>	
INVERSIÓN FIJA	\$ 24.946,20
GASTOS PRE-OPERACIONALES	\$ 3.350,00
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 1.623,32
	<b>\$ 29.919,52</b>
<b>Capital Propio</b>	<b>\$ 3.500,00</b>
<b>CAPITAL REQUERIDO</b>	<b>\$ 26.419,52</b>

Fuente: Inversión total

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.12.1. Tabla de Amortización

El pago de la deuda es de \$ 556,11 dólares que será cancelado cada mes, según la estimación de la tabla que se presenta:

**TABLA 56 Tabla de Amortización**

No.	Principal	Intereses	Pago	Amort. Prést.
<b>0</b>			\$ 556,11	\$ 25.000,00
<b>1</b>	\$ 306,11	\$ 250,00	\$ 556,11	\$ 24.693,89
<b>2</b>	\$ 309,17	\$ 246,94	\$ 556,11	\$ 24.384,72
<b>3</b>	\$ 312,26	\$ 243,85	\$ 556,11	\$ 24.072,45
<b>4</b>	\$ 315,39	\$ 240,72	\$ 556,11	\$ 23.757,07
<b>5</b>	\$ 318,54	\$ 237,57	\$ 556,11	\$ 23.438,53
<b>6</b>	\$ 321,73	\$ 234,39	\$ 556,11	\$ 23.116,80
<b>7</b>	\$ 324,94	\$ 231,17	\$ 556,11	\$ 22.791,86
<b>8</b>	\$ 328,19	\$ 227,92	\$ 556,11	\$ 22.463,66
<b>9</b>	\$ 331,47	\$ 224,64	\$ 556,11	\$ 22.132,19
<b>10</b>	\$ 334,79	\$ 221,32	\$ 556,11	\$ 21.797,40
<b>11</b>	\$ 338,14	\$ 217,97	\$ 556,11	\$ 21.459,26
<b>12</b>	\$ 341,52	\$ 214,59	\$ 556,11	\$ 21.117,74

<b>13</b>	\$ 344,93	\$ 211,18	\$ 556,11	\$ 20.772,81
<b>14</b>	\$ 348,38	\$ 207,73	\$ 556,11	\$ 20.424,43
<b>15</b>	\$ 351,87	\$ 204,24	\$ 556,11	\$ 20.072,56
<b>16</b>	\$ 355,39	\$ 200,73	\$ 556,11	\$ 19.717,17
<b>17</b>	\$ 358,94	\$ 197,17	\$ 556,11	\$ 19.358,24
<b>18</b>	\$ 362,53	\$ 193,58	\$ 556,11	\$ 18.995,71
<b>19</b>	\$ 366,15	\$ 189,96	\$ 556,11	\$ 18.629,55
<b>20</b>	\$ 369,82	\$ 186,30	\$ 556,11	\$ 18.259,74
<b>21</b>	\$ 373,51	\$ 182,60	\$ 556,11	\$ 17.886,22
<b>22</b>	\$ 377,25	\$ 178,86	\$ 556,11	\$ 17.508,97
<b>23</b>	\$ 381,02	\$ 175,09	\$ 556,11	\$ 17.127,95
<b>24</b>	\$ 384,83	\$ 171,28	\$ 556,11	\$ 16.743,12
<b>25</b>	\$ 388,68	\$ 167,43	\$ 556,11	\$ 16.354,44
<b>26</b>	\$ 392,57	\$ 163,54	\$ 556,11	\$ 15.961,87
<b>27</b>	\$ 396,49	\$ 159,62	\$ 556,11	\$ 15.565,38
<b>28</b>	\$ 400,46	\$ 155,65	\$ 556,11	\$ 15.164,92
<b>29</b>	\$ 404,46	\$ 151,65	\$ 556,11	\$ 14.760,46
<b>30</b>	\$ 408,51	\$ 147,60	\$ 556,11	\$ 14.351,96
<b>31</b>	\$ 412,59	\$ 143,52	\$ 556,11	\$ 13.939,36
<b>32</b>	\$ 416,72	\$ 139,39	\$ 556,11	\$ 13.522,65
<b>33</b>	\$ 420,88	\$ 135,23	\$ 556,11	\$ 13.101,76
<b>34</b>	\$ 425,09	\$ 131,02	\$ 556,11	\$ 12.676,67
<b>35</b>	\$ 429,34	\$ 126,77	\$ 556,11	\$ 12.247,32
<b>36</b>	\$ 433,64	\$ 122,47	\$ 556,11	\$ 11.813,69
<b>37</b>	\$ 437,97	\$ 118,14	\$ 556,11	\$ 11.375,71
<b>38</b>	\$ 442,35	\$ 113,76	\$ 556,11	\$ 10.933,36
<b>39</b>	\$ 446,78	\$ 109,33	\$ 556,11	\$ 10.486,58
<b>40</b>	\$ 451,25	\$ 104,87	\$ 556,11	\$ 10.035,33
<b>41</b>	\$ 455,76	\$ 100,35	\$ 556,11	\$ 9.579,58
<b>42</b>	\$ 460,32	\$ 95,80	\$ 556,11	\$ 9.119,26
<b>43</b>	\$ 464,92	\$ 91,19	\$ 556,11	\$ 8.654,34
<b>44</b>	\$ 469,57	\$ 86,54	\$ 556,11	\$ 8.184,77
<b>45</b>	\$ 474,26	\$ 81,85	\$ 556,11	\$ 7.710,51
<b>46</b>	\$ 479,01	\$ 77,11	\$ 556,11	\$ 7.231,50
<b>47</b>	\$ 483,80	\$ 72,32	\$ 556,11	\$ 6.747,71
<b>48</b>	\$ 488,63	\$ 67,48	\$ 556,11	\$ 6.259,07
<b>49</b>	\$ 493,52	\$ 62,59	\$ 556,11	\$ 5.765,55

50	\$ 498,46	\$ 57,66	\$ 556,11	\$ 5.267,10
51	\$ 503,44	\$ 52,67	\$ 556,11	\$ 4.763,66
52	\$ 508,47	\$ 47,64	\$ 556,11	\$ 4.255,18
53	\$ 513,56	\$ 42,55	\$ 556,11	\$ 3.741,62
54	\$ 518,69	\$ 37,42	\$ 556,11	\$ 3.222,93
55	\$ 523,88	\$ 32,23	\$ 556,11	\$ 2.699,05
56	\$ 529,12	\$ 26,99	\$ 556,11	\$ 2.169,93
57	\$ 534,41	\$ 21,70	\$ 556,11	\$ 1.635,51
58	\$ 539,76	\$ 16,36	\$ 556,11	\$ 1.095,76
59	\$ 545,15	\$ 10,96	\$ 556,11	\$ 550,61
60	\$ 550,61	\$ 5,51	\$ 556,11	\$ -

**Fuente:** Tabla de amortizaciones

**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.13. FLUJO DE CAJA

En este cuadro nos muestra cada uno de los valores de una manera más global, se detallan por cada año, a la vez también se van incorporando los ingresos por venta de equipo de reemplazo, los egresos, las depreciaciones, los gastos no operacionales, utilidad antes de participación de trabajadores e impuestos, participación de trabajadores, utilidad antes de impuestos, el impuesto a la renta, la utilidad neta, la inversión, amortizaciones del capital del prestamos, el capital de trabajo, recuperación del capital de trabajo, el valor de desechos y por último el flujo neto efectivo, siempre tomando en cuenta cada uno de los signos que nos indica en el cuadro ya que se debe seguir cada uno de los pasos como se debe porque después nos vaya a faltar dinero o vaya a no cuadrar algún dato. A la vez este nos ayuda a verificar si es o no rentable este proyecto, para determinar si se puede invertir en ello.

Para determinar la rentabilidad del proyecto se debe de tomar como base el flujo de caja en este caso se realizó una proyección con un horizonte de evaluación a 5 años como se detalla a continuación:

**TABLA 57 Estados de Situación Financiera Proyectados**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVOS</b>						
<b>A. CORRIENTE</b>						
Efectivo	\$ 3.553,80	\$ 20.985,87	\$ 46.844,57	\$ 70.151,09	\$ 94.752,97	\$ 120.700,61
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>\$ 3.553,80</b>	<b>\$ 20.985,87</b>	<b>\$ 46.844,57</b>	<b>\$ 70.151,09</b>	<b>\$ 94.752,97</b>	<b>\$ 120.700,61</b>
<b>A. NO CORRIENTE</b>						
TABLET	\$ 5.040,00	\$ 5.040,00	\$ 5.040,00	\$ 5.040,00	\$ 5.040,00	\$ 5.040,00
Wifi	\$ 2.688,00	\$ 2.688,00	\$ 2.688,00	\$ 2.688,00	\$ 2.688,00	\$ 2.688,00
Laptop	\$ 2.251,20	\$ 2.251,20	\$ 2.251,20	\$ 2.251,20	\$ 2.251,20	\$ 2.251,20
Micrófonos	\$ 2.856,00	\$ 2.856,00	\$ 2.856,00	\$ 2.856,00	\$ 2.856,00	\$ 2.856,00
Celulares (bases para taxi)	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
(-) Deprec. Acum. Área Prod.	\$ -	\$ (4.838,40)	\$ (9.676,80)	\$ (14.515,20)	\$ (19.353,60)	\$ (24.192,00)
Laptop	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00
Software	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Impresora Multifuncional	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00
Teléfonos	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 85,00
Archivadores	\$ 196,00	\$ 196,00	\$ 196,00	\$ 196,00	\$ 196,00	\$ 196,00
Acondicionares de Aire	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Otros equipos administrativos	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00
(-) Deprec. Acum. Área Adm.	\$ -	\$ (2.163,27)	\$ (4.326,53)	\$ (6.489,80)	\$ (8.653,07)	\$ (10.816,33)
<b>Total Activo NO Corriente</b>	<b>\$ 24.946,20</b>	<b>\$ 17.944,53</b>	<b>\$ 10.942,87</b>	<b>\$ 3.941,20</b>	<b>\$ (3.060,47)</b>	<b>\$ (10.062,13)</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 28.500,00</b>	<b>\$ 38.930,40</b>	<b>\$ 57.787,43</b>	<b>\$ 74.092,29</b>	<b>\$ 91.692,50</b>	<b>\$ 110.638,47</b>

Fuente: Estados de situación financiera proyectada

Elaborado por: Freddy David Montenegro Rodríguez

#### 4.14. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Para definir si el flujo de caja proyectado a un horizonte de 5 años, permite al inversionista obtener la rentabilidad deseada más la recuperación de la inversión, se procede a utilizar los métodos más comunes como son el VAN Valor Actual Neto y la TIR Tasa Interna de Retorno, para la evaluación financiera

**TABLA 58 Cálculo de TIR y VAN**

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSIÓN TOTAL	\$ (29.919,52)					
UAIT		\$ 14.312,66	\$ 28.055,02	\$ 30.688,83	\$ 33.496,96	\$ 36.493,52
Pago Part. Trab.		\$ -	\$ (2.146,90)	\$ (4.208,25)	\$ (4.603,33)	\$ (5.024,54)
Pago de IR		\$ -	\$ (2.676,47)	\$ (5.246,29)	\$ (5.738,81)	\$ (6.263,93)
<b>EFFECTIVO NETO</b>		\$ 14.312,66	\$ 23.231,66	\$ 21.234,29	\$ 23.154,82	\$ 25.205,05
(+) Deprec. Área Prod.		\$ 4.838,40	\$ 4.838,40	\$ 4.838,40	\$ 4.838,40	\$ 4.838,40
(+) Deprec. Área Adm.		\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27	\$ 2.163,27
(+) Valor Resd. De Act. Tang.						\$ (10.062,13)
(+) Recuperación Cap. Trabajo						\$ 1.623,32
(+) Préstamo concedido		\$ (3.882,26)	\$ (4.374,62)	\$ (4.929,44)	\$ (5.554,61)	\$ (6.259,07)
<b>FLUJO NETO DEL PERIODO</b>	\$ (29.919,52)	\$ 17.432,07	\$ 25.858,70	\$ 23.306,52	\$ 24.601,88	\$ 17.508,83

<b>TIR</b>	<b>65,21%</b>	
<b>VAN</b>	<b>\$34.952,94</b>	
<b>Pay Back</b>	<b>1,48</b>	<b>Años</b>

**Fuente:** Calculo de TIR y VAN  
**Elaborado por:** Freddy David Montenegro Rodríguez

#### **4.14.1. VAN**

Para estimar el VAN, son tomados en cuenta todos los flujos de cajas proyectados a partir del primer periodo de operación que pasan a ser restados con la inversión total. El Valor Actual Neto, va hacer calculado con una tasa de descuento del 20%, y en base a los flujos proyectados para los próximos 5 años se refleja que es mayor que cero, dando un valor de \$ 34.952,94 dólares, que será el monto que se ganara después de recupera la inversión, es decir que la inversión en el proyecto es factible.

#### **4.14.2. TIR**

Tomando como referencia que la TIR es la tasa que iguala los valores actuales del flujo de costos y beneficios, se obtiene que el porcentaje sea del 65,21%, lo que significa que es mayor que la tasa de descuento, demostrando así la rentabilidad del proyecto.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación me permitió interactuar con los socios y usuarios de la Cooperativa de taxis “Villingota” de la parroquia José Luis Tamayo, del cantón Salinas y conocer más de cerca la realidad de este importante grupo de transportistas y usuarios de la provincia.

Realizar un estudio de factibilidad fue una oportunidad para que los socios de la Cooperativa de Taxis pudieran encontrar alternativas de innovación y brindar a los clientes/ usuarios un servicio de calidad y profesionalismo.

Es importante la interacción no solo con los actores principales de la Cooperativa (socios) sino con los usuarios que en realidad son los que hacen posible que la organización sea reconocida a nivel local y provincial. Estar inmersos en el campo profesional con ideas innovadoras antes de obtener un título es una oportunidad para ser útil a la sociedad y de vincular los conocimientos adquiridos en las aulas con el campo práctico.

Existe un alto nivel de aceptación de los usuarios sobre la innovación de los servicios tecnológicos en las unidades de transporte, así lo demuestra el estudio de mercado realizado, en el que se observa disponibilidad para aceptar los cambios y a la vez curiosidad por tratarse de servicios innovadores en la provincia.

El proyecto una vez sometido al análisis financiero y económico, resulto económicamente factible, al ser la rentabilidad ofrecida por el proyecto TIR mayor que la mínima rentabilidad exigida por el inversionista, lo que es corroborado en el VAN que da resultado positivo.

## **RECOMENDACIONES**

Realizar capacitaciones a los socios de la Cooperativa de transportes “Villingota” en temas relacionados a servicio al cliente, con el fin de ser competitivos y dar un servicio con seguridad, eficiencia y eficacia en la provincia.

Los socios deben estar informados de la situación financiera de la Cooperativa y generar ideas que permitan innovar el servicio de transporte.

Prestar un servicio de calidad en la transportación que genere expectativa en la provincia es un reto para los socios de la Cooperativa de taxis “Villingota” pero con trabajo, esfuerzo y compañerismo lograrán este cometido.

Al ser este un servicio nuevo en la provincia de implementar tecnología en las unidades de transporte, se recomienda implementar planes de marketing que den a conocer el nuevo servicio a los usuarios así como su forma de uso, tal que se cumplan con los objetivos de la cooperativa y de esta manera garantizar la factibilidad total del proyecto.

Por último, se recomienda implementar el proyecto en todas las cooperativas de taxis de la provincia, por su alta rentabilidad y por ser un servicio innovador el cual recién se está incursionando e implementando en las grandes ciudades del país.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, Fidas G, (2006) El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica, Episteme. Quinta Edición.

Corbetta, P, (2007) Metodología y técnicas de investigación, Italia, McGraw-Hill.

CORDOBA MARCIAL PADILLA. (2010) Formulación y evaluación de Proyectos.

Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/> (2014, 18 de octubre).

Disponible en: <http://app.sni.gob.ec/> (2014, 26 octubre).

Equipo de trabajo oficina de Planeación Universidad Nacional de Colombia. (2007). Guía para la formulaciones proyectos. Medellín/Colombia.

Gómez, Marcelo M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica, Editorial Brujas. Primera Edición, Argentina.

Gustavo, A., Figueroa, M., (2005). La Metodología de elaboración de proyectos como una herramienta para el desarrollo cultural. (Serie bibliotecología y gestión de información N° 7). Chile.

Gutiérrez M. Abraham, (2002). Investigación científica, Quinta edición, Caracas: Episteme.

Hernández R. Fernández C. y Baptista L, Pilar (2010) Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill. Quinta Edición.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Base de datos). VII Censo de Población y VI de Vivienda. Ecuador.

Morán D. Gabriela y Alvarado C. Darío G, (2010) Métodos de investigación. Primera Edición

Munch Lourdes y Ángeles Ernesto, (2011) Métodos y técnicas de investigación, Editora Trillas, Cuarta Edición.

Muñoz R. Carlos, (2011) Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis, Pearson Education. Segunda Edición.

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Género y Emprendimiento guía de formación para mujeres empresarias. (1era. ed.). Costa Rica: Copyright/OIT.

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2012-2016). (Base de datos). Santa Elena: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.

Veloz Marina, Cristina., (2010). Estudio de factibilidad para la creación de cooperativa de taxis en Cayambe.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE TAXIS

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA CUESTIONARIO A USUARIOS DE TAXIS</b>			
ENCUESTA CON FINES EDUCATIVOS – SU RESPUESTA ES DE SUMA IMPORTANCIA PARA EL INVESTIGADOR – POR FAVOR RESPONDER CON LA VERDAD			
MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE			
OBJETIVO: Realizar un estudio de campo a través de la captación de información que permita identificar el nivel de aceptación que tiene la implementación de servicios tecnológicos en las unidades de transporte.			
<b>1. ¿SU EDAD ESTA COMPRENDIDA ENTRE?</b>			
16 - 24 AÑOS		25 - 34 AÑOS	
35 - 45 AÑOS		MAYOR A 45 AÑOS	
<b>2. ¿SEXO?</b>			
MASCULINO		FEMENINO	
<b>3. ¿Cuál ES SU NIVEL ACADÉMICO?</b>			
PRIMARIA		SECUNDARIA	
SUPERIOR/UNIVERSITARIA			
<b>4. ¿Cuál ES SU LUGAR DE PROCEDENCIA?</b>			
SANTA ELENA		LA LIBERTAD	
SALINAS			
<b>5. ¿Cuál ES SU SITUACION LABORAL?</b>			
ACTIVO		JUBILADO	
ESTUDIANTE		NO LABORA	
<b>6. ¿Qué MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZA PARA MOVILIZARSE?</b>			
BUS		TAXI	
PARTICULAR			
<b>7. ¿CON QUE FRECUENCIA UTILIZA EL TAXI COMO MEDIO DE TRANSPORTE?</b>			
DIARIO		SEMANAL	
QUINCENAL		MENSUAL	
<b>8. ¿Por qué USTED PREFERE UTILIZAR EL SERVICIO DE TAXI?</b>			
COMODIDAD		RAPIDEZ	
TRATO CORDIAL Y AMABLE			
<b>9. ¿Cómo CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI?</b>			
ALTA		MEDIA	
BAJA			
<b>10. ¿CONOCE USTED UNA EMPRESA DE TAXIS QUE BRINDE SERVICIO DIFERENCIADO?</b>			
SI		NO	
<b>11. ¿ESTARIA DE ACUERDO QUE LE SERVICIO DE TAXIS OFRECIERA ALGO ESPECIAL?</b>			
DE ACUERDO		DESACUERDO	
INDIFERENTE			
<b>12. ¿Qué TIPO DE SERVICIO LE GUSTARIA TENER AL SUBIR A UN TAXI?</b>			
TELEFONO		WIFI	
TABLET - WIFI			
<b>13. ¿SI UNA COMPAÑÍA DE TAXIS CONTARA CON UN SERVICIO DISTINTIVO COMO ES EL WIFI, UTILIZARIA ESTE SERVICIO?</b>			
SI		NO	
TAL VEZ			
GRACIAS POR SU TIEMPO Y LA ATENCIÓN PRESTADA			

**ANEXO 3. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA  
COOPERATIVA DE TAXIS VILLINGOTA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA**

**CUESTIONARIO A PERSONAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE TAXIS VILLINGOTA**

ENCUESTA CON FINES EDUCATIVOS – SU RESPUESTA ES DE SUMA IMPORTANCIA  
PARA EL INVESTIGADOR – POR FAVOR RESPONDER CON LA VERDAD

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE

OBJETIVO: Realizar un estudio de campo a través de la captación de información que permita identificar la calidad del servicio prestado por la cooperativa de taxis Villingota y las sugerencias realizadas para el mejoramiento de la misma.

**1. ¿SU EDAD ESTA COMPRENDIDA ENTRE?**

15 - 24 AÑOS	<input type="checkbox"/>
35 - 45 AÑOS	<input type="checkbox"/>

25 - 34 AÑOS	<input type="checkbox"/>
MAYOR A 45 AÑOS	<input type="checkbox"/>

**2. ¿SEXO DEL ENCUESTADO?**

MASCULINO	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

FEMENINO	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------

**3. ¿Cuál ES SU NIVEL ACADÉMICO?**

PRIMARIA	<input type="checkbox"/>
SUPERIOR/UNIVERSITARIA	<input type="checkbox"/>

SECUNDARIA	<input type="checkbox"/>
------------	--------------------------

**4. ¿Cuál ES SU LUGAR DE PROCEDENCIA?**

SANTA ELENA	<input type="checkbox"/>
SALINAS	<input type="checkbox"/>

LA LIBERTAD	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------

**5. ¿Cuánto TIEMPO LLEVA UTILIZANDO EL SERVICIO DE ESTA COOPERATIVA DE TAXIS?**

MENOS DE UN MES	<input type="checkbox"/>
MAS DE TRES MESES	<input type="checkbox"/>
MAS DE UN AÑO	<input type="checkbox"/>

MAS DE UN MES	<input type="checkbox"/>
MAS DE SEIS MESES	<input type="checkbox"/>

**6. ¿CON QUE FRECUENCIA VIAJA EN ESTA COOPERATIVA DE TAXIS?**

DIARIO	<input type="checkbox"/>
QUINCENAL	<input type="checkbox"/>

SEMANAL	<input type="checkbox"/>
MENSUAL	<input type="checkbox"/>

**7. ¿HA TENIDO PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS?**

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

**8. ¿Cuál ES SU APRECIACION CON RESECTO A LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE TAXIS?**

EXCELENTE	
MALA	

BUENA	
-------	--

**9. ¿ESTA DE ACUERDO CON LAS TARIFAS QUE COBRAN POR EL SERVICIO?**

DE ACUERDO	
INDIFERENTE	

DESACUERDO	
------------	--

**10. ¿DE LOS SIGUIENTES FACTORES, CUAL CREE USTED QUE AFECTAN A LA COOPERATIVA PARA OFRECERLE UN BUEN SERVICIO?**

UNIDADES EN MAL ESTADO	
MALA RELACION CALIDAD – PRECIO	

PERSONAL NO CALIFICADO	
------------------------	--

**11. ¿CREE USTED QUE CON LA INNOVACION DEL SERVICIO TECNOLOGICO, ESTA COOPERATIVA DE TAXIS TENDRA MAYOR ACEPTACION?**

SI	
----	--

NO	
----	--

**12. ¿CREE USTED QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA COOPERATIVA DE TAXIS INFLUYE EN SU SATISFACCION COMO USUARIO?**

SI MUCHO	
INFLUYE POCO	

NO MUCHO	
----------	--

**13. ¿HA RECOMENDADO USTED LA COOPERATIVA DE TAXIS A OTRAS PERSONAS?**

SI	
----	--

NO	
----	--

**14. ¿RECOMENDARIA USTED ESTA COOPERATIVA DE TAXIS A OTRAS PERSONAS?**

SI	
----	--

NO	
----	--

**15. ¿UTILIZARIA USTED ESTE SERVICIO DE TAXIS DE NUEVO?**

SEGURO QUE SI	
PUEDE QUE SI, PUEDE QUE NO	
SEGURO QUE NO	

PROBABLEMENTE SI	
PROBABLEMENTE NO	

**16. ¿HAY ALGUNA COSA QUE LE GUSTARIA DECIRLE A LA COOPERATIVA DE TAXIS SOBRE EL SERVICIO QUE PROPORCIONA?**

QUE SIGA MEJORANDO	
SATISFAGA AL CLIENTE	
CALIDAD DEL SERVICIO	

QUE INNOVE EN EL SERVICIO	
PROFESIONALIDAD	

GRACIAS POR SU TIEMPO Y LA ATENCIÓN PRESTADA

**ANEXO 4. LISTADO DE SOCIOS Y DIRECTIVOS QUE CONFORMAN  
LA COOPERATIVA DE TAXIS VILLINGOTA**



COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS  
"VILLINGOTA"  
ACUERDO MINISTERIAL NO. 6108  
ACUERDO MINISTERIAL DE REFORMA NO. 00295  
SALINAS-ECUADOR

**LISTADO DE SOCIOS COOPERATIVA "VILLINGOTA"**

N° Disco	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CEDULA
1	BORBOR SUAREZ NOLFREDO ELENO	0916983802
2	BRAVO TOVAR SIXTO ROBERTO	0904990785
3	CASTILLO ASCENCIO JULIO ELOY	0917249575
4	CRUZ MEDINA CARLOS EDUARDO	1801286046
5	DE LA CRUZ CORAL SERGIO ENRIQUE	0916924228
6	GONZALEZ TOMALA RAUL ARMANDO	0910844281
7	VALENCIA VALENCIA DARWIN EMILIANO	1805060272
8	LINDAO QUIRUMBAY WILLIAM JAVIER	0909301145
9	MAGALLANES SANTOS VIRGILIO	0908784150
10	MEDINA MONTESDEOCA HECTOR FABIAN	1801948884
11	MARTINEZ MIRANDA CARLOS MANUEL	0602286338
12	SILVA SOTO JUAN CARLOS	1801375469
13	RAMIREZ MAGALLANES LEONARDO	0917402794
14	QUIROZ ZMBRANO JOSE ROBERTO	1300969613
15	REINOSO CIFUENTES GENARO ELEODORO	1801571417
16	REINOSO CIFUENTES JORGE RAMIRO	1801810183
17	REINOSO CIFUENTES LUIS FERNANDO	1703261451
18	REYES ORRALA AUGUSTO EFRAIN	0911389690
19	ROBALINO CARDENAS LAURA LUCILA	1801973965
20	VILLACRES CASTRO ANGEL MECIAS	1801517762
21	SANTOS ANGEL MANUEL CUSTODIO	0910032549
22	RAMIREZ RIVERA GREGORY ALEX	0928410158
23	SALINAS GONZALEZ FELIX RAYMUNDO	0905906848
24	VILLAO LINDAO JHON ENRIQUE	0915480594
25	ESPINALES GONZALEZ ANTONIO RONALD	0916986854
26	JIMENEZ REYES LUIS FERNANDO	0912690246
27	BORBOR DE LA CRUZ ARNOLDO ALBERTO	0911106516
28	SOTO ARROBA PABLO CESAR	1803885019
29	RODRIGUEZ ORRALA WILFRIDO ORLANDO	0918023441
30	RODRIGUEZ ORRALA FLOR MARIA	0915968218
31	ORTEGA TIGRERO LEONARDO MANUEL	0901960468
32	ORMEÑO YAGUAL MARCOS CLAUSI	0901835967
33	VERA SALAZAR MIGUEL EFRAIN	0905548277

**ANEXO 5. FOTOGRAFIAS**  
**REUNION SOSTENIDA CON LOS DIRECTIVOS Y SOCIOS DE LA**  
**COOPERATIVA DE TAXIS “VILLINGOTA”.**



**UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA “VILLINGOTA”**



**VISTA FRONTAL DE LA OFICINA DE LA COOPERATIVA**



**SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "VILLINGOTA".**

