



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

TEMA:

**“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE EJECUTIVO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: ANDREA LILIANA SEGARRA ECHEVERRÍA

TUTOR: ECON. PEDRO AQUINO CAICHE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE EJECUTIVO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANDREA LILIANA SEGARRA ECHEVERRÍA

TUTOR: ECON. PEDRO AQUINO CAICHE, MSc.

LA LIBERTAD-ECUADOR

2013

La Libertad, Noviembre del 2.012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “Creación de una empresa de servicios de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013”, elaborado por la Sra. Andrea Liliana Segarra Echeverría, egresada de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
ECON. PEDRO AQUINO CAICHE, MSc.
PROFESOR-TUTOR

DEDICATORIA

Dedico infinitamente a Dios por bendecirme en cada paso de mi existencia, a la protagonista de mis días, mi Madre Sonia Echeverría que con su amor incondicional nunca ha dejado de brindarme su apoyo, a mi padre Abraham Segarra porque con sus consejos ha orientado mi preparación académica, a mi esposo Reinaldo Pisco por siempre motivarme y creer en mí y a las más bellas razones de vivir, mis hijos Kristin y Andrey por ser la mayor inspiración de mi vida.

Andrea Liliana Segarra Echeverría

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer inmensamente el apoyo de mis hermanos, a Johnny Vera, a mi familia y amigos, por siempre darme aliento y confianza en el proceso de elaboración de mi tesis de grado.

Un agradecimiento muy especial a todas las autoridades académicas y docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por el aprendizaje en estos cinco años de estudios de tercer nivel para llegar a ser una Ingeniera en Administración de Empresas.

Al Econ. Pedro Aquino Caiche, por su orientación tutorial y vocación de servicio a las enseñanzas de la juventud peninsular.

Andrea Liliana Segarra Echeverría

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
**DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN**

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE
EJECUTIVO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013”**

Autor: Segarra Echeverría Andrea Liliana

Tutor: Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.

RESUMEN

La presente tesis de grado predica la filosofía de la Universidad Estatal Península de Santa Elena fundamentada en el pensamiento libre de investigación y conocimiento. El emprendimiento es una de las competencias para la que es preparado un Administrador de Empresas y el nacimiento de nuevas ideas de negocios alimenta su espíritu empresarial, muchas personas han tenido éxito realizándolo empíricamente, pero teniendo el conocimiento científico se puede contar con los procedimientos necesarios para la consecución de los objetivos que se desea alcanzar. Se ha estipulado los pasos de la Creación de una Empresa para Servicios de Transporte Ejecutivo en el Cantón La Libertad, empleando las técnicas administrativas, operativas y financieras con su implementación. El marco teórico plasma todo el apoyo bibliográfico que sustenta el modelo científico, antecedentes, conceptos de real importancia, fundamentación legal y descripción del lugar. En cuanto a la metodología de la investigación detalla todas las técnicas, diseños, métodos, instrumentos y procedimientos investigativos que se efectuaron a lo largo de la preparación de la tesis. La investigación de campo permitió conocer las necesidades y requerimientos de los clientes potenciales en el servicio de taxi ejecutivo, estableciendo índices de opinión, gustos y preferencias de los usuarios. En la justificación, se conoce la organización, en donde se refleja las políticas administrativas, financieras y de servicio de la empresa, la integración del orgánico funcional y su estructura, así como los parámetros necesarios para el correcto desenvolvimiento de la prestación del servicio; el estudio económico-financiero demuestra la viabilidad y factibilidad del negocio para su aplicación y permanencia en el mercado con estrategias adecuadas, actuando siempre bajo el marco legal reglamentario, tal como la Ley de Tránsito y transporte terrestre, ambiental y laboral lo establece, para que cada colaborador que integre la empresa se sienta activo en el equipo de trabajo y parte medular de la consecución de los objetivos de la organización.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVIII

Págs.

INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA	4
2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
2.1 Planteamiento del Problema	5
2.2 Formulación del Problema	11
2.3 Sistematización del Problema	11
2.4 Evaluación del Problema	12
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	14
3.1 Justificación Teórica	16
3.2 Justificación Metodológica	17
3.3 Justificación Práctica	18
4. OBJETIVOS	19
4.1 Objetivo General	19
4.2 Objetivos Específicos	19
5. HIPÓTESIS	20
5.1 Variable Independiente	20

	Págs.
5.2 Variable Dependiente	20
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	20
Variable Independiente	21
Variable Dependiente	22

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 El servicio de Transporte	23
1.1.1 Antecedentes del servicio de transporte	24
1.1.2 Definiciones de Empresa	25
1.1.2.1 Clasificación de las empresas	26
1.1.3 Definición de Transporte	29
1.1.4 Definición de Conductor	31
1.1.5 Definición de Pasajero	31
1.1.6 Requisitos Legales para operar un servicio comercial de Transporte	32
1.1.7 Administración	32
1.1.8 Creación de una Empresa de Servicios	33
1.1.8.1 Concepto de Servicio	34
1.1.8.2 Tipos de servicios	34
1.1.9 Fundamentación legal	35
1.2 Cantón La Libertad	39
1.2.1 Antecedentes Históricos	39
1.2.2 Ubicación Geográfica	40
1.2.2.1 Límites	41
1.2.2.2 Clima	41
1.2.2.3 Cartografía	41

	Págs.
1.2.2.4 Hidrografía	42
1.2.3 Aspectos Económicos	43
1.2.4 Importancia del transporte en el cantón La Libertad	43
1.2.4.1 Necesidades del Servicio en el cantón La Libertad	44
1.2.5 Empresa de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad	45

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	Diseño de la Investigación	49
2.2	Modalidad de la Investigación	49
2.3	Tipos de Investigación	50
2.3.1	Por el Propósito	50
2.3.2	Por el Nivel de Estudio	51
2.3.3	Por el Lugar	51
2.3.4	Por la Dimensión	52
2.4	Métodos	52
2.4.1	Método Inductivo	53
2.4.2	Método Analítico	53
2.5	Técnicas	54
2.5.1	Entrevista	54
2.5.2	Encuestas	55
2.6	Población y Muestra	56
2.6.1	Población	56
2.6.2	Muestra	57
2.7	Procedimientos y Procesamiento de los Datos	58
2.7.1	Procesamiento de los Datos	59

CAPÍTULO III
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1	Análisis de los Resultados de la Encuesta	62
3.3	Conclusiones Generales de la investigación	90
3.4	Recomendaciones	91

CAPÍTULO IV
CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE EJECUTIVO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD

4.1	Justificación	92
4.2	Localización del Proyecto	94
4.2.1	Macrolocalización	94
4.2.2	Microlocalización	94
4.2.3	Datos de Identificación	94
4.2.4	Ubicación del Proyecto	95
4.3	Visión	95
4.5	Misión	95
4.6	Principios y Valores Corporativos	95
4.7	Objetivo General	97
4.8	Objetivos Específicos	98
4.9	Estructura de la Empresa	98
4.9.1	Orgánico Funcional Administrativa	98
4.9.2	Análisis FODA	100
4.9.3	Principales Políticas y Procedimientos	105
4.9.4	Descripción de Puestos y Funciones	108
4.9.5	Procesos	112
4.9.5.1	Diagramación de Procedimientos	113

	Págs.	
4.10	Generalidades del Servicio Ejecutivo de transporte	117
4.11	Presupuesto e Inversiones de la Compañía	118
4.11.1	Adquisiciones Operativas	119
4.11.2	Adquisiciones de Equipos de Computación	119
4.11.3	Adquisiciones de Frecuencia	120
4.12	Inversiones Fijas	120
4.12.1	Inversiones Diferidas	120
4.12.2	Presupuesto para la Constitución de la Empresa	121
4.12.3	Capital de Trabajo	122
4.13	Presupuestos de Operación	124
4.14	Presupuestos de Ingresos	125
4.14.1	Balance General Proforma	125
4.14.2	Balance de Resultados	128
4.14.3	Flujo de Caja	129
4.15	Evaluación Financiera	130
4.15.1	Cálculo del Van (Valor Presente Neto)	130
4.15.2	Cálculo del TIR	131
4.16	Estudio Ambiental	132
4.16.1	Clasificación ambiental del proyecto	134

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Págs.
Gráfico No. 1	Ubicación Geográfica del Cantón La Libertad	40
Gráfico No. 2	Unidades Habilitadas y legalizadas en la provincia de Santa Elena	48
Gráfico No. 3	Género de los Encuestados	62
Gráfico No. 4	Encuestados Situación Laboral	63
Gráfico No.5	Rango de Edad de los Encuestados	64
Gráfico No. 6	Nivel de Estudios de los Encuestados	65
Gráfico No. 7	¿Qué medio de transporte terrestre usualmente utiliza para su movilización diaria?	66
Gráfico No. 8	¿Utiliza el transporte de taxi para movilizarse?	67
Gráfico No. 9	¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte de taxi?	68
Gráfico No. 10	¿A qué lugares usted se moviliza con más frecuencia?	69
Gráfico No. 11	¿En qué horario utiliza el transporte de taxi?	70
Gráfico No. 12	¿Conoce usted alguna Cooperativa de Transporte de Taxi Convencional, puede mencionar su nombre?	71
Gráfico No. 13	¿Se siente satisfecho con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe?	72
Gráfico No. 14	¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad?	73
Gráfico No. 15	¿Piensa usted que el personal de conductores están capacitados en servicios al cliente?	74
Gráfico No. 16	¿Usted cómo califica el actual servicio de taxis con respecto a la seguridad?	75

		Págs.
Gráfico No. 17	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	76
Gráfico No. 18	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	77
Gráfico No. 19	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	78
Gráfico No. 20	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	79
Gráfico No. 21	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	80
Gráfico No. 22	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	81
Gráfico No. 23	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte?	82
Gráfico No. 24	¿Le gustaría contar con una empresa de transporte ejecutivo para su movilización?	83
Gráfico No. 25	¿Cree usted que con este tipo de movilización se reducen tiempos en las gestiones institucionales?	84
Gráfico No. 26	¿Sus colaboradores realizan viajes frecuentes a otras ciudades de la provincia?	85
Gráfico No. 27	¿Cuántos colaboradores estima usted que viajan frecuentemente?	86

		Págs.
Gráfico No. 28	De las alternativas siguientes ¿Cuáles es la más importante en el servicio de taxi ejecutivo?	87
Gráfico No. 29	¿Cuánto dinero destina mensualmente en viajes de traslado para ejecutar las actividades de la empresa?	88
Gráfico No. 30	¿Ud. Contrataría un servicio de transporte para trasladar a sus ejecutivos cómodamente?	89
Gráfico No. 31	Organigrama Estructural	99

ÍNDICE DE TABLAS

		Págs.
Tabla No. 1	Límites del Cantón La Libertad	41
Tabla No. 2	Operadoras de Taxis Convencionales	47
Tabla No. 3	Listado de las operadoras de Transporte en servicio de Taxis Convencionales Autorizadas en la Provincia de Santa Elena	47
Tabla No. 4	Población	56
Tabla No. 5	Género de los Encuestados	62
Tabla No. 6	Situación Laboral	63
Tabla No. 7	Rango de Edad	64
Tabla No. 8	Nivel de Estudios	65
Tabla No. 9	¿Qué medio de transporte terrestre usualmente utiliza para su movilización diaria?	66
Tabla No. 10	¿Utiliza el transporte de taxi para movilizarse?	67
Tabla No. 11	¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte de taxi?	68
Tabla No. 12	¿A qué lugares usted se moviliza con más frecuencia?	69
Tabla No. 13	¿En qué horario utiliza el transporte de taxi?	70
Tabla No. 14	¿Conoce usted alguna Cooperativa de Transporte de Taxi Convencional, puede mencionar su nombre?	71
Tabla No. 15	¿Se siente satisfecho con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe?	72
Tabla No. 16	¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad?	73
Tabla No. 17	¿Piensa usted que el personal de conductores están capacitados en servicios al cliente?	74

		Págs.
Tabla No. 18	¿Usted cómo califica el actual servicio de taxis con respecto a la seguridad?	75
Tabla No. 19	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	76
Tabla No. 20	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	77
Tabla No. 21	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)	78
Tabla No. 22	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	79
Tabla No. 23	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	80
Tabla No. 24	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	81
Tabla No. 25	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)	82
Tabla No. 26	¿Le gustaría contar con una empresa de transporte ejecutivo para su movilización?	83
Tabla No. 27	¿Cree usted que con este tipo de movilización se reducen tiempos en las gestiones institucionales?	84
Tabla No. 28	¿Sus colaboradores realizan viajes frecuentes a otras ciudades de la provincia?	85

		Págs.
Tabla No. 29	¿Cuántos colaboradores estima usted que viajan frecuentemente?	86
Tabla No. 30	De las alternativas siguientes ¿Cuáles es la más importante en el servicio de taxi ejecutivo?	87
Tabla No. 31	¿Cuánto dinero destina mensualmente en viajes de traslado para ejecutar las actividades de la empresa?	88
Tabla No. 32	¿Ud. Contrataría un servicio de transporte para trasladar a sus ejecutivos cómodamente?	89
Tabla No. 33	FODA	100
Tabla No. 34	Proceso de Selección de Unidades	113
Tabla No. 35	Proceso de Servicio y Atención al Cliente	114
Tabla No. 36	Proceso de Distribución de Turnos	115
Tabla No. 37	Proceso de Capacitación al Talento Humano	116
Tabla No. 38	Adquisición de Muebles y Enseres	119
Tabla No. 39	Adquisición de Equipos de Computación	119
Tabla No. 40	Adquisición de Frecuencia de Radio	120
Tabla No. 41	Inversión Fija	120
Tabla No. 42	Cálculo del Van (Valor Presente Neto)	130
Tabla No. 43	Estudio Ambiental	133

ÍNDICE DE ANEXOS

		Págs.
Anexo No. 1	Matriz de Estrategias creación	
	TRANSLIBERTAD	142
Anexo No. 2	Encuestas a Clientes Potenciales	143
Anexo No. 3	Encuesta a Empresas	144
Anexo No. 4	Guía de Entrevista a Cooperativas del Sector	145
Anexo No. 5	Fotografías de Encuestas	146
Anexo No. 6	Cooperativas de Taxis	147
Anexo No. 7	Cooperativas de Taxis	148
Anexo No. 8	Extracto del Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir	149
Anexo No. 9	Extracto de la Ley Orgánica de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	153
Anexo No. 10	Reglas y Principios de la Mipro-Código de la Producción	154
Anexo No. 11	Resolución No. 172-DIR-2010-CNTTTSV	155

INTRODUCCIÓN

El estudio planteado a continuación establece los parámetros para la **“Creación de una Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2013”** como respuesta al espíritu emprendedor cultivado en las aulas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y el apoyo que ofrece al desarrollo productivo de la economía de la provincia.

El cantón La Libertad, conocido como la capital económica de la provincia de Santa Elena, alberga los principales sectores comerciales, de servicios y financieros, en donde se desarrollan los negocios más productivos y rentables, es generador de empleo permitiendo el progreso y sustento de muchos hogares.

La prestación de servicios en la provincia es muy amplio, van desde asesoramientos contables, informáticos, educacionales, entre otros; en cuanto a traslados de personas a un destino determinado, existen los buses de transporte intercantonal, interprovincial, por otro lado también están compañías y cooperativas en taxi convencional, el cual es usado por muchas personas a diario para cumplir con sus obligaciones y actividades de rigor.

El desarrollo y apoyo al emprendimiento e ideas de negocio es un factor fundamental para el crecimiento de una población, por lo que se hace necesario proponer la creación de proyectos viables y factibles que permitan reactivar la producción mejorando el estilo y calidad de vida de sus habitantes.

El transporte en taxi convencional es el servicio más reconocido por los habitantes, en cambio el servicio de transporte en taxi ejecutivo no es muy común en nuestro sector, y es así; que a este tipo de negocio se le apuesta para realizar una propuesta de factibilidad, planteando las estrategias necesarias para efectuarlo en el mercado potencial que requiere de este servicio.

El presente trabajo de titulación es justificable porque los profesionales que crea la universidad no sólo se introducen en el mercado laboral como colaboradores eficientes en relación de dependencia sino también son preparados como protagonistas de su propio destino, mediante la creación de proyectos emprendedores que innoven bienes y servicios, además de convertirse en fuentes generadoras de empleo para otras personas y ser partícipes de un cambio de mentalidad empresarial en los habitantes de la provincia de Santa Elena.

Para llevar a cabo la propuesta de tesis es necesario plantear el estudio adecuado que integre los factores incidentes en la creación de una empresa de servicios de transporte ejecutivo, por lo que se presentan cuatro capítulos donde se detalla paso a paso el estudio científico del tema.

Empezando por el planteamiento de la hipótesis que es: “Con la creación de una empresa de transporte ejecutivo se implementará un servicio diferenciado que satisfaga las necesidades requeridas por los clientes en el cantón La Libertad, de la provincia de Santa Elena”.

Para la elaboración del tema se estableció una variable independiente que es “Creación de una empresa de servicios de transporte”, en donde se detalla los requerimientos necesarios y factores incidentes en la propuesta de negocio, así como las dimensiones, indicadores e instrumentos a utilizarse.

En cuanto a la variable dependiente “Implementación de un servicio diferenciado en el cantón La Libertad” puntualiza los detalles de la propuesta para llevarla a cabo, los procesos, tales como requisitos para formar una compañía, los tipos de vehículos a utilizar, establecimiento de precios competitivos, la seguridad y confort del servicio, analizar el nivel socioeconómico de los clientes, medios de comunicación a utilizar, y demás procedimientos administrativos y de servicio para la ejecución de la organización.

El cuadro de operacionalización de las variables es una herramienta indispensable para el estudio de la propuesta, porque en él se detalla minuciosamente los factores que integran el tema, dividiendo el análisis en variable dependiente y variable independiente para distribuir de manera acertada las dimensiones, los indicadores, ítems y la descripción de los instrumentos necesarios para el desarrollo del presente tema de tesis.

El primer capítulo presenta el marco teórico que es la base para la investigación, en donde se describe el servicio, se definen conceptos relevantes de acuerdo a autores estudiosos del tema, se presentan los requisitos de ley y se describe el lugar, es decir el catón La Libertad, detallando sus aspectos importantes que son un factor fundamental para la puesta en marcha de la propuesta.

El segundo capítulo es dedicado a la metodología de la investigación que se utilizó a lo largo del presente trabajo de titulación, describe cada diseño, modalidad, el tipo de investigación, métodos, técnicas tal como la entrevista y la encuesta, además de la presentación de la fórmula que llegó a determinar del total del universo la muestra que permitió realizar el estudio de mercado, así como también los procedimientos y procesamientos de los datos investigados.

En el tercer capítulo se describe la investigación de mercado, explicándolo mediante gráficos representativos de las respuestas que se obtuvo de las entrevistas y encuestas, para un mejor entendimiento interpretación de los resultados, concluyendo y recomendando sobre la experiencia vivida en esta técnica de investigación.

La propuesta es presentada a través del cuarto capítulo, en ella se detallan los pasos a seguir para poder crear una empresa de servicios en taxi ejecutivo, la identificación, tipo de organización, políticas empresariales, descripción de puestos con requerimientos operativos y el análisis de estudio financiero pertinente conocer la factibilidad de la propuesta.

1. TEMA

CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EJECUTIVO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del Problema

El transporte surge con la necesidad de trasladar, eficaz y eficientemente en una sociedad, bienes e individuos de sitios y de origen a destinos finales, dinamizando la economía. Por tal razón el transporte se convierte en un importante insumo de consumo intermedio para realizar distintas actividades (laborales, educacionales y de ocio). También, es el gestor que ayuda a integrar los mercados de capitales, bienes y servicios, financieros y laborales en una economía; contribuyendo a mejorar el nivel de bienestar social.

Desde épocas ancestrales donde surgió el trueque las personas empezaron a necesitar cosas, naciendo de esta manera el transporte, a fin de trasladar a personas como bienes de un lugar a otro. Si bien es cierto que las formas de transporte son milenarias, con la Revolución Industrial el transporte toma una gran importancia.

El transporte terrestre es el que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de estos transportes se realizan sobre ruedas. Es el traslado primitivo del ser humano, aparte del nado en agua. Consecutivamente, los humanos construyeron vehículos para navegar por agua y aire, lo cual llevó al desarrollo del transporte acuático y transporte aéreo respectivamente.

Cuando se habla de transporte se refiere al movimiento físico de personas y bienes entre dos lugares. El traslado de las personas se realiza por múltiples motivos: para trabajar, intercambiar información, obtener los bienes y servicios necesarios para la supervivencia, entre otros. Los transportes permiten también la circulación de las mercaderías; de esta manera favorecen las actividades económicas al conectar las áreas de producción con las áreas de consumo distribuidas en todo el

mundo. También producen beneficios sociales al facilitar interacción entre las poblaciones y fomentar empleos.

En la actualidad se usan los transportes terrestres porque son rápidos para viajar por las carreteras, pero al mismo tiempo contaminan el medio ambiente. Las personas lo usan para ir de un lado a otro como transporte. Inclusive se han utilizados las carreteras, el arrastre y la rueda, se han utilizado animales como medio de transporte, las primeras diligencias se usó el ferrocarril, después se inventó la bicicleta, para luego dar paso a la motocicleta, y llegar a los automóviles, que son utilizados como transportes.

Existen varios modos de transporte: terrestre (ferroviario y automotor), aéreo, acuático (fluvial y marítimo) y por tuberías. Un sistema de transporte abarca distintas escalas espaciales de prestación de servicios (urbana, interurbana, interregional e internacional) y atiende dos tipos de demanda (traslado de pasajeros o de carga). De la eficiente coordinación depende una mejor organización del territorio.

Los medios de transporte terrestre han tenido un criterio evolutivo, innovador, y han sufrido cambios muy significativos al transcurrir el tiempo. Muchos factores propiciaron este hecho; motivaciones históricas, necesidad, funcionalidad, la revolución industrial entre otros puntos importantes llevaron al hombre a desarrollar los diversos medios de transportes terrestres. El ser humano fue creando los medios de transporte que le permitieron por necesidad o curiosidad, para transportarse a los lugares requeridos por cada persona.

Debido a su indiscutible trascendencia en el desarrollo de los pueblos por ser consecuencia de necesidades económicas y que permite a los comerciantes realizar sus actividades, el presente trabajo está íntimamente relacionado con las empresas que venden servicios de transporte para el traslado de personas de un destino a otro.

En cuanto al traslado de pasajeros, existe actualmente una gran oferta que se caracteriza por un mismo parámetro de atención a los usuarios, tal como es el servicio de taxi, pero debido a la informalidad de vehículos que se han insertado el negocio, se ha creado un nivel de desconfianza entre los clientes, los secuestros (express), robos y otros tipos de atracos no permiten que el cliente otorgue su fidelidad a una empresa.

Sin embargo, cabe anotar y recalcar que las empresas dedicadas a la actividad del transporte en muchos de los casos no son administradas o dirigidas técnicamente por personas idóneas con conocimiento de causa como verdaderas empresas o compañías cuya finalidad es obtener utilidades, generando empleo y contribuyendo con la sociedad.

Por otro lado no poseen una capacitación a todo nivel, en donde se encuentre involucrada toda la organización: Autoridades, Administradores, Socios o Accionistas.

La poca preparación de profesionales calificados por no obtener una capacitación o asesoramiento técnico jurídico-societario, contable-financiero para alcanzar un conocimiento cabal, hace que en la práctica dirigir una empresa de servicios de transporte tenga una labor cotidiana sin innovación de ideas y regida solo por el flujo diario, sin agregar el plus necesario que un mercado altamente competitivo como en los últimos tiempos se exige a las organizaciones para su permanencia a largo plazo.

Situación Actual

El transporte se encuentra relacionado con la economía, a tal punto que se puede afirmar, como cualquier otra actividad productiva; puesto que la infraestructura se constituye en un factor de producción, y la movilidad en un determinante del costo y del mercado.

El transporte es uno de los sectores que mayor preocupación generan en los habitantes, debido a que forman parte del día a día en cada ciudad. No obstante, no siempre se considera la importancia que tiene este sector para el desarrollo de la economía tanto local como nacional.

La Libertad es un cantón de la novel Provincia de Santa Elena. Con una población de 95.942 habitantes según datos del Censo en 2010, es una de las ciudades más pobladas del país. Se ubica en el litoral ecuatoriano, al occidente del país. Forma parte del conglomerado urbano de la puntilla de Santa Elena, junto con Salinas, Santa Elena, José Luis Tamayo y Ballenita.

Lamentablemente el servicio de transporte para personas dentro o fuera de la provincia, no sólo en nuestra ciudad sino en el país, es de pésima calidad, debido a la falta de preparación y cultura de quienes conducen los vehículos y de quienes los administran, es así que presenta debilidades como mala atención personal, descortesía, falta de limpieza de las unidades, falta de mantenimiento preventivo, pérdida de tiempo por paradas del vehículo para recoger pasajeros, y sobretodo inseguridad personal por la imprudencia del conductor, creando un ambiente de desconfianza entre los usuarios del servicio que le da mala imagen a este tipo de negocio.

Situaciones futuras

Es necesario detectar que brindar un deficiente servicio de transporte, la calidad del servicio, su inflación, escasa cultura tributaria, los aumentos en la inseguridad ciudadana por los robos, secuestros (express), falta de carreteras en las zonas urbano-marginales y rurales, la contaminación del medio ambiente, la inadecuada aplicación de leyes y reglamentos, la competencia informal y desleal, le dan mala imagen al negocio del transporte ejecutivo.

El desconocimiento de leyes fundamentales tales como: Ley de Compañías, Ley de Cooperativas, Código de Comercio, Ley Orgánica de Transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, Código del Trabajo, Código Civil, Ley de Seguridad Social, entre otros, no permiten la adecuada aplicación de las mismas en la administración de una empresa para transporte ejecutivo.

En lo que se trata a prestación de servicios existe falta de educación y cultura en la atención a los usuarios, las unidades no se encuentran adecuadamente higiénicas, en el transcurso del viaje se pierde tiempo, dar escaso mantenimiento preventivo, no contar con el personal calificado.

Todos estos factores han llevado a un efecto negativo en el desenvolvimiento de las empresas de transporte debido a que no cuentan con los parámetros necesarios para que funcionen con estrategias administrativas, la inoperancia al momento de tomar decisiones y mantener el mismo modelo de atención al cliente sin ofrecer algo innovador, hace que no se aproveche al máximo los beneficios que se obtendrían si se dirigiera adecuadamente este tipo de organizaciones en nuestro medio.

Alternativas de Solución

Una alternativa de solución al problema planteado es la creación de una empresa de transporte ejecutivo que brinde un trato personalizado y corporativo puerta a puerta con calidad, seguridad y confianza en el servicio.

La elaboración del presente tema de tesis ha escogido al cantón La Libertad por ser el centro económico de la provincia, y uno de los principales del país, alberga grandes organismos culturales, financieros, administrativos y comerciales.

El presente tema de tesis determinará y evaluará la factibilidad operativa y financiera que producirá la creación de una empresa dedicada a realizar viajes diarios desde el cantón La Libertad a los diferentes destinos aledaños, la Ruta del Spondylus y ciudades como Guayaquil, trasladando ejecutivos y empresarios de las distintas organizaciones ubicadas en esta ciudad.

Brindar un servicio exclusivo de transporte, con valor agregado, en unidades modernas y sofisticadas, con la prestación de valores agregados como aire acondicionado, música, para los pasajeros que lleven bebés ofrecerles asientos especiales para su mayor seguridad y principalmente la tranquilidad de un viaje seguro y a tiempo, sin realizar paradas del vehículo en el transcurso de la ruta (carretera) para recoger o dejar pasajeros.

Es evidente que en la realización de éste tema se considerará la fijación de precios diferenciados, y el servicio será dirigido a usuarios con un poder adquisitivo promedio, para poder llegar a los estratos sociales que requieran de un servicio eficiente y eficaz con costos asequibles para manejar una buena cartera de clientes.

2.2 Formulación del Problema

¿Con la creación de una empresa de Transporte Ejecutivo mejoraría la calidad del servicio de transporte en el cantón La Libertad para el año 2013?

2.3 Sistematización del Problema

- ¿Qué efectos ocasiona que no exista una empresa de servicios de transporte ejecutivo que satisfaga las necesidades de un segmento de mercado específico?
- ¿Qué patrones determinan la propuesta de creación de una empresa para transporte ejecutivo que brinde servicio personalizado y corporativo en el cantón La Libertad?
- ¿En que beneficiará la introducción de una empresa de servicios de transporte ejecutivo, en el cantón La Libertad?
- ¿Cuál es la importancia que tiene el sector del transporte en la población económicamente activa?
- ¿Qué efectos ocasionan el deficiente servicio de transporte para personas y ejecutivos en el cantón La Libertad?
- ¿Cuáles son las estrategias administrativas que permitirán el ingreso al mercado del servicio a una empresa para transporte ejecutivo en el cantón La Libertad?

2.4 Evaluación del Problema

Toda empresa pretende satisfacer las necesidades del hombre, las mismas que para poder ofrecer un producto o servicio deben estar correctamente administradas y su objetivo es obtener una utilidad, para lo cual deben ser administradas en forma eficiente.

Por medio de la evaluación del problema se busca establecer la relevancia y su originalidad, es decir si el problema formulado posibilita la realización de una investigación científica novedosa.

Cada empresa tiene características especiales, cada una es un ente muy particular con personalidad y problemas propios generados del desarrollo de su actividad económica.

Una actividad económica no puede ser desarrollada si no cuenta con el concurso del capital y del trabajo, al juntar estos dos elementos y organizando la producción surge la unidad económica que genera o produce bienes y servicios.

Al existir una demanda insatisfecha, se pretende proponer una idea de negocio fresca e innovadora que cubra las necesidades requeridas por los clientes que contraten los servicios de la empresa.

El transporte es el factor que aumenta la productividad del sector que lo usa ya que permite los desplazamientos, la distribución de recursos. Los avances registrados en la logística han globalizado la economía, expandiendo el comercio y al transporte internacional. Pero también el crecimiento de la congestión, ha incrementado los niveles de contaminación ambiental y los accidentes, en especial en las grandes ciudades.

Es uno de los sectores más importantes de la economía del país, representando entre el 7 y el 8% del PIB nacional, generando ingresos por 282,5 millones de dólares al año 2007. (Datos BCE 2007).

En los países en vías de desarrollo, la demanda de transporte de carga crece 1,5 a 2 veces más rápido que el PIB, mientras que el de pasajeros crece aproximadamente igual que el PIB. En los países en desarrollo, el financiamiento externo de infraestructura de transporte en 1994, ascendió al 12% de la inversión total en ese rubro, mientras que el financiamiento privado fue del 7%, con tendencia al aumento.

Dentro de la relevancia y originalidad del presente tema de tesis a continuación se detalla los puntos a evaluar en el problema:

1. Requisitos para formar una compañía.
2. Tipos de vehículos a utilizar
3. Precios competitivos
4. La seguridad y confort del servicio
5. Nivel socioeconómico de los clientes
6. Medios de comunicación a utilizar
7. Como realizar reservas de transporte

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

En el mundo cambiante donde actualmente se vive, toda organización debe de estar sujeta al desarrollo y ritmo de la globalización, se enfrenta continuamente a las diversas exigencias, producto de las necesidades de crecimiento que se traducen en la expansión de los servicios, es decir, el alcance de la visión organizacional; ante esta realidad no escapa ninguna empresa, cada vez se hace más difícil permanecer en el mercado y ofrecer el plus que el cliente necesita para dar su fidelidad.

Este tiempo se ha catalogado como el más competitivo de la historia, se debe de adelantar a los hechos, la organización interna de cualquier empresa debe de estar preparada a enfrentarse a nuevos retos y lograr ser competitivos, sobresaliendo de los demás. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso de las distintas civilizaciones y culturas.

Todo proyecto nace de una necesidad, presentada por la carencia de algo; en el Cantón La Libertad existen empresas que operan en el campo del transporte convencional pero se requiere de distinguir el servicio para lograr la captación de clientes potenciales; por esto se propone la creación de una empresa de servicios para transporte ejecutivo que ingrese al mercado con precios competitivos, calidad, seguridad, confianza y cumplimiento para posesionarse con una propuesta atractiva a los usuarios.

Actualmente la oferta se encuentra saturada de bienes y servicios que son presentados de manera similar; por esta razón la estrategia principal es el Servicio Diferenciado, mediante la calidad en la atención prestada al cliente, movilización puerta a puerta, tanto en el servicio personalizado como en el servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad, ofreciéndole calidez y seguridad.

La filosofía de Calidad y Servicio Diferenciado de la empresa, garantizará completa satisfacción de las necesidades de los clientes; se busca el mejoramiento continuo y se inspeccionarán los servicios que se ofrezcan, para asegurar la calidad en los servicios desde su inicio hasta su culminación. La calidad además ayuda a la empresa a una mejoría en el aspecto organizacional, donde cada colaborador en cualquier nivel jerárquico está comprometido con los objetivos de la empresa.

Mediante la creación de la empresa de transporte ejecutivo se desea satisfacer a los clientes, ofreciendo un servicio moderno y ágil; con calidad, seguridad, calidez, precios asequibles, como empresa reflejar un aspecto organizacional estable en donde cada colaborador tenga sentido de pertenencia para establecer un clima laboral agradable.

Las personas que buscan este tipo de servicio son aquellas que se desenvuelven en actividades de negocios, comercio, salud y especialmente estatus; por esta razón la propuesta de creación de una Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivos en el cantón La Libertad tiene como su mercado objetivo empresarios, ejecutivos y personas de nivel de un status promedio que trabajen y vivan en la ciudad.

Todos estos factores hacen necesario introducir en el cantón La Libertad una empresa que brinde un servicio de transporte ejecutivo para aquellas personas que buscan tranquilidad, seguridad, tiempo y buena atención, durante el traslado de una ciudad a otra, y de esta manera ser fuente de empleo, capacitando adecuadamente a los colaboradores que son el motor fundamental de toda organización y aportar a la sociedad de nuestra provincia con responsabilidad social y vinculación con la colectividad.

3.1 Justificación Teórica

Una propuesta de creación de una empresa se puede describir como un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan instrumentos de varios tipos, podrá producir un bien o un servicio, útil para el ser humano y la sociedad en general.

El diseño de creación para la implementación de una Empresa de servicio para Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad, contempla las siguientes etapas:

a. Estudio de Mercado: Determinará la demanda insatisfecha de servicio de transporte para ejecutivos de las empresas e instituciones ubicadas en el cantón La Libertad. Un Estudio de Mercado es la primera parte de la investigación formal de la propuesta de tesis, el objetivo de esta investigación es verificar la posibilidad real de implementación del servicio en un mercado determinado; con el estudio bien realizado el investigador podrá sentir el riesgo que corre y la posibilidad de éxito.

b. Estudio Técnico: Comprenderá un análisis netamente operativo de la localización óptima del proyecto, así como también permitirá desarrollar los procesos claves de su ejecución.

c. Estudio y Evaluación Financiero: Permitirá el desarrollo de estados proyectados en un lapso de cinco años, y así determinar el punto de equilibrio del proyecto y principalmente conocer la rentabilidad. Concluirá la factibilidad de ejecución de la propuesta en términos de valor actual neto, tasa interna de retorno, costo beneficio y período de recuperación de la inversión.

El desarrollo de las mencionadas fases permitirá conocer la factibilidad de la puesta en marcha de la presente propuesta de tesis.

3.2 Justificación Metodológica

Para realizar la presente investigación se apoya en Yépez E. (2005) manifiesta que “De acuerdo a los objetivos del problema propuesto, esta modalidad de investigación tiene mayor incidencia en la formulación teórica, conceptualización de nuevos modelos de interpretación, a partir de la confrontación de las teorías existentes con los datos empíricos de la realidad.

Existen por lo menos tres tipos de habilidades necesarias para que el administrador pueda ejecutar con eficacia el proceso administrativo: la habilidad técnica, la humana, la conceptual y la científica.

- Habilidad técnica: capacidad para utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para cumplir tareas específicas de acuerdo con su instrucción, experiencia y educación.
- Habilidad humana: capacidad de discernimiento para trabajar con personas, comunicarse, comprender sus actitudes y motivaciones, y aplicar un liderazgo eficaz.
- Habilidad conceptual: capacidad para comprender la complejidad total de la organización y la adaptación del comportamiento de la persona dentro de aquella.
- Habilidad científica: Realizar investigaciones de diferentes autores para entender las leyes científicas y realizar actividad científicas en la aplicación de fórmulas para viabilidad de la propuesta.

3.3 Justificación Práctica

Estará basado en el estudio de factibilidad financiera a través del análisis de los Estados financieros proyectados para que se muestre la viabilidad de la propuesta.

Según el último Censo poblacional y de vivienda que vivió el Ecuador en el año 2010, arrojó que el cantón La Libertad ha sufrido en los últimos años un crecimiento poblacional considerable, de la misma manera ha incrementado el comercio, la industria y el mercado de servicios, reflejado éste incremento en el indicador del PIB a nivel local que para el año 2003 fue del 3.3% anual.

Éste crecimiento ha hecho que exista una constante interacción entre los propietarios de negocios y ejecutivos de primera línea del cantón La Libertad, con varias empresas, proveedores, y personas de otras ciudades del centro del país y en especial con aquellos establecidos en la ciudad de Guayaquil. Aumentando así el traslado de personas de una ciudad a otra, a su vez activando el mercado del servicio de transporte interprovincial.

Insertar al mercado la creación de una empresa de servicios de transporte ejecutivo sería de mucha utilidad para los habitantes del cantón La Libertad, al ser el casco comercial de la provincia se enfoca en la mayor captación de clientes que laboran y requieran del servicio ofrecido, con vehículos adecuados, precios competitivos, seguridad y confort en el servicio, permitir reservas vía telefónica, contar con rastreo satelital, y manejando un marketing mediante tarjetas de presentación, trípticos, anuncios radiales, entre otros.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Crear una empresa de servicios de transporte ejecutivo mediante el estudio pertinente, para la implementación de un servicio diferenciado que se ajuste a las necesidades del cliente.

4.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los criterios y definiciones para la creación de una empresa de servicios dedicada al transporte personalizado y corporativo mediante el estudio para su implementación.
- Establecer los instrumentos de investigación, considerando la Operacionalización de las variables para identificar la situación actual del transporte ejecutivo en el Cantón La Libertad permitiendo la recopilación de información del objeto de estudio.
- Efectuar una investigación de campo a través de las técnicas de recopilación de información para el diagnóstico interno y externo de los aspectos del servicio de transporte ejecutivo confrontando oportunidades y amenazas.
- Formular los parámetros y estrategias precisas de la creación de una empresa para servicios de transporte ejecutivo bajo la filosofía del servicio diferenciado en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.
- Proponer un estudio de factibilidad financiera a través del análisis de los Estados financieros proyectados para que se muestre la viabilidad de la propuesta.

5. HIPÓTESIS

Con la creación de una empresa de transporte ejecutivo se implementará un servicio diferenciado que satisfaga las necesidades requeridas por los clientes en el cantón La Libertad, de la provincia de Santa Elena.

5.1 Variable Independiente

Creación de una empresa de servicios de transporte.

5.2 Variable Dependiente

Implementación de un servicio diferenciado en el cantón La Libertad.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro No.1
Variable Independiente

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICA
Independiente: Creación de una Empresa de Servicios de Transporte	Es el servicio de transporte comercial que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, que consiste en el traslado exclusivo de personas en forma segura dentro de su ámbito de operación	Empresa Transporte Pasajero Seguridad Traslado Ámbito de Operación	Planeación Dirección Control Socios Infraestructura Localización Confianza Profesionalismo Experiencia Cliente Ejecutivo Reglamentos Ley de Compañías Ley de Tránsito Seguridad Social Lugar Rutas Horarios	¿Cuáles son las políticas de dirección administrativa? ¿Cómo crear una empresa de servicios de transporte ejecutivo? ¿Qué clases de vehículos se utilizarán? ¿Cuáles son los medios de planeación y gestión de control? ¿Cuáles son los requisitos de Ley a cumplir? ¿Cuáles son los turnos a cumplir?	Encuesta Entrevista

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 El servicio de Transporte

El transporte sostenible comprende los factores, metas e impactos en las dimensiones ambiental, social y económica, además de los instrumentos legales necesarios y adecuados para abordar los problemas ambientales.

Por ser una actividad costosa, parecería que el transporte debería ser evitado o reducido en todo lo posible; sin embargo existe una relación entre las inversiones en infraestructura de transporte y el desarrollo regional, que señalan que este constituye una actividad importante en continuo proceso de expansión y modernización.

Ecuador es un país que se encuentra en un importante proceso de cambio en materia económica. La dolarización está generando transformaciones de cuyos resultados aún no se tiene certeza. Sin embargo, en los últimos años se observa una tendencia de fuerte declinación de la tasa de inflación y un crecimiento importante de las exportaciones (tanto tradicionales como no tradicionales). Todo esto, sumado a un nuevo enfoque de la economía interna, brinda otro panorama al sector del transporte para que tenga competencias que debe realizar y contribuir al crecimiento del país.

La importancia del sector del transporte en el Ecuador se relaciona mucho con el desarrollo de las demás actividades productivas, la demanda de servicios de transporte depende no sólo de la evolución de los demandantes sino también de la capacidad con la que cuentan las empresas que ofrecen los diferentes servicios de transporte.

Según un estudio de la Corporación Andina de Fomento en el 2009 la participación del sector transporte en el PIB representa aproximadamente un 7% durante los últimos años, este vínculo estrecho para el desarrollo económico permite la expansión de este sector. Un nivel mayor de ingresos abre a las personas la posibilidad de acceso a otros recursos, bienes, insumos o servicios que de otra manera no serían asequibles sin capacidad adquisitiva.

El transporte ayuda a diversificar y especializar los recursos, se puede considerar al transporte como un motor que literalmente “mueve” la economía.

Utilizar el servicio de transporte forma parte del día a día de cada persona, desde los niños en edad escolar hasta los adultos que necesitan llegar a sus lugares de trabajo, por esta razón el lapso que dure efectuar este servicio debe de ser acogedor y seguro para los usuarios por ser lo que traslada a una rutina que bien empieza o termina en el día.

1.1.1 Antecedentes del servicio de transporte

Para el presente estudio se anota que el transporte se define como el movimiento de personas y bienes a lo largo del espacio físico, mediante los modos terrestre, aéreo o marítimo, o alguna combinación de éstos.

El transporte no se demanda como actividad final, sino como medio para satisfacer otra necesidad.

La revolución industrial no hubiera podido prosperar sin el desarrollo de los transportes; ni la tecnología del transporte habría logrado desarrollarse sin los productos industriales que le proporcionó la revolución industrial.

Los registros de la Asociación ecuatoriana de taxis ejecutivos AETEEJ detallan la historia del servicio o el transporte de puerta a puerta informando que son

originarios de los llamados Remís de Argentina, quienes llevan más de 25 años en ese país. En nuestro país la ciudad pionera fue Quito en el año 1994. La idea fue originaria de un grupo de taxistas, los mismos que tuvieron como iniciativa brindar un servicio diferenciado para los usuarios de taxis convencionales, utilizando los carros amarillos pero trabajando bajo el sistema de llamadas en el cual los clientes solicitaban el servicio. Este grupo de taxistas formó una cooperativa llamada Taxi Amigo, siendo esta la pionera en el mercado Ecuatoriano. Es por ello que las personas en general se refieren a este servicio de puerta a puerta como “Taxis Amigos” y no bajo el nombre de “transportes ejecutivos”.

1.1.2 Definiciones de Empresa:

Para conocer la importancia del tema de investigación se citará algunas definiciones que permitirán ayudar a la comprensión de los conceptos que se presentarán en el transcurso del desarrollo del presente tema de tesis:

Para definir el concepto de Empresa, según expertos en la materia:

Para Idalberto Chiavenato (2007), autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", la empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" Pág. 4.

Por lo tanto en este estudio es la importancia que debe darse al giro del negocio en la actividad del transporte.

Además Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro "Hacer Empresa" (2008) indican:

“Un Reto, la empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado" Pág. 41.

Por lo que se puede concluir que la empresa es una organización que realiza un conjunto de actividades y se arma de recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos para lograr objetivos planteados, como la satisfacción de una necesidad o escasez de un mercado con la finalidad de obtener utilidades; y que es construida a partir de la unión de estrategias basadas en toma de responsabilidades y decisiones entre las individuos que la conforman.

1.1.2.1 Clasificación de las empresas

Según Idalberto Chiavenato existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras, se pueden clasificar de varias formas. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios y aspectos disímiles, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.

Según la actividad o giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- Empresas del sector primario.
- Empresas del sector secundario.
- Empresas del sector terciario.

Las empresas de servicio son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:

- Transporte

- Turismo
- Instituciones financieras
- Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
- Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)
- Educación
- Finanzas
- Salud

Según la forma jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Se distingue:

- **Empresas individuales:** si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.
- **Empresas societarias o sociedades:** constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones simplificada SAS.

Según su tamaño

En el caso del tamaño de la organización, no hay unanimidad entre los criterios profesionales a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los

principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, entre otros. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- Micro empresa: si posee 10 o menos trabajadores.
- Pequeña empresa: si tiene un número entre 11 y 49 trabajadores.
- Mediana empresa: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- Gran empresa: si posee entre 250 y 1000 trabajadores.
- Macro-emprendimiento si tiene más de 1000 trabajadores

Según su ámbito de actuación

En función del ámbito geográfico las empresas realizan su actividad, entre ellas distinguen:

- **Empresas locales:** son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.
- **Empresas nacionales:** son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.
- **Empresas multinacionales:** o empresas internacionales, son aquellas que actúan en varios países.
- **Empresas Transnacionales:** las empresas transnacionales son las están establecidas en su país de origen y también se constituyen en otros países, para realizar sus actividades mercantiles de producción en los países donde se han establecido.

Según la cuota de mercado que poseen las empresas:

- **Empresa aspirante:** aquella cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.
- **Empresa especialista:** aquella que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en donde pueda actuar casi en condiciones de monopolio. Este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes.
- **Empresa líder:** aquélla que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, entre otros., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.

1.1.3 Definición de Transporte.-

Se describe la palabra transporte, tal como lo señala este autor:

(Guillermo Cabanellas 2008) “Transporte, medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías”. Pág. 18

En la ley existe la definición de transporte que permite establece los lineamientos de su operación tal como se indica:

(Ley Orgánica de Transporte Terrestres, Tránsito) Art. 2.-
“Definición del servicio de transporte comercial de pasajeros en

taxi.- Es el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte masivo o colectivo, en vehículos de color amarillo denominados taxi, organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o los demás organismos competentes para otorgar dichos permisos de operación”.

Observando en la Constitución de la República, el Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias es decir todo lo que reúne este aspecto de tal manera que permite clarificar el dinamismo del sector.

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

Según el Art. 57 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, dentro de la clasificación del transporte comercial se encuentran los servicios de transporte escolar e institucional, carga liviana, taxis, mixto, turístico y los demás que se prevean en el reglamento y es el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo.

(Ley Orgánica de Transporte Terrestres, Tránsito) **Art. 10.- Taxi con servicio ejecutivo.**-“Es el servicio de transporte comercial que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, que consiste en el traslado exclusivo de personas en forma segura dentro de su ámbito de operación, siempre que no sea servicio de transporte masivo o colectivo, en vehículos de color amarillo, y que se lo contratará única y exclusivamente a través de

los medios de telecomunicación establecidos y autorizados por cada uno de ellos”.

Se considera entonces que el servicio de transporte comercial que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación o un pago económico, que consiste en el traslado exclusivo de personas en forma segura dentro del ámbito de operación o sector.

1.1.4 Definición de Conductor

La definición de conductor para el presente estudio según el reglamento de Transporte indica:

(Reglamento de Transporte Comercial de pasajeros en taxi con servicio convencional y servicio ejecutivo) Art. 25.- “A los efectos de este reglamento se entiende por conductor, toda persona mayor de edad, que reuniendo los requisitos legales está en condiciones de manejar un vehículo a motor en la vía pública; que controla o maneja un vehículo remolcado por otro, o que dirige, maniobra o está a cargo del manejo directo de cualquier otro vehículo”.

El conductor es toda persona mayor de edad, que reúne los requisitos legales y está en condiciones de manejar un vehículo y que debe poseer conocimientos de buen trato o relaciones humanas para que el cliente usuario del transporte ejecutivo.

1.1.5 Definición de Pasajero.-

En la definición de pasajero:

(Guillermo Cabanellas 2008) “Es el usuario de la vía pública que circula como persona transportada en vehículos de transporte público o en un vehículo particular”. Pág. 19

1.1.6 Requisitos Legales para operar un servicio comercial de Transporte.-

Para el funcionamiento normal y legal de las compañías y prestadoras de este servicio es necesario observar que nos indica la ley, para que no existan inconvenientes en el futuro.

(Ley Orgánica de Transporte Terrestres, Tránsito) Expresa: “Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación y será prestado únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial”.

A continuación se detalla los requisitos para la constitución jurídica de las compañías o cooperativas dedicadas a este servicio son los siguientes según el Art. 15, que dice:

1. “Solicitud escrita en el formato otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
2. Proyecto de estatuto o minuta, que contenga en su objeto social, claramente establecida la actividad del servicio de transporte de pasajeros en taxi, incluido un CD con esta información.
3. Nómina de los socios de la operadora, con sus firmas y rúbricas, número de cédula de identidad y certificado de votación, adjuntando copia de estos documentos.
4. Reserva del nombre si se trata de una compañía, aprobado por la Superintendencia de Compañías, actualizado”.

Estos requisitos están disponibles en las páginas o sitios web de las instituciones públicas tales como: Superintendencia de Compañías, Consejo Nacional de Tránsito.

1.1.7 Administración

La administración es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro. Ella implica la planeación, la organización

(estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización.

Actualmente, el transporte se puede dividir en dos grandes grupos, el primero en transporte público y el segundo en transporte de uso privado. En ambos casos, el sector viene creciendo tanto en la adquisición de bienes para la operación como en los ingresos percibidos por el sector.

En cuanto al traslado de pasajeros, existe actualmente una gran oferta con que se caracteriza por un mismo parámetro de atención a los usuarios, tal como es el servicio de taxi, pero debido a la informalidad de vehículos que se han insertado el negocio, se ha creado un nivel de desconfianza entre los clientes, los secuestros (express), robos y otros tipos de atracos no permiten que el cliente otorgue su fidelidad a una empresa.

Los medios de transporte terrestre han tenido un criterio evolutivo, innovador, y han sufrido cambios muy significativos al transcurrir el tiempo. Muchos factores propiciaron este hecho; motivaciones históricas, necesidad, funcionalidad, la revolución industrial entre otros puntos importantes llevaron al hombre a desarrollar los diversos medios de transportes terrestres. El ser humano fue creando los medios de transporte que le permitieron por necesidad o curiosidad, para transportarse a los lugares requeridos por cada persona.

1.1.8 Creación de una Empresa de Servicios

Cuando se desea establecer una empresa, surgen dos alternativas que hay que analizar de manera detallada. La primera es definir si habrá que iniciar una empresa nueva y la segunda consiste en definir si hay que comprar una empresa en operación.

La respuesta a estas alternativas puede variar en cada caso, tomando en cuenta, además, muchos factores que se deben considerar para tomar una decisión adecuada.

El libro “El proceso de creación de una empresa indica” Año 2007: “La información requerida para tomar la decisión de iniciar una empresa o bien, comprar una ya existente y los métodos para captar tal información, es de alguna manera parte de la administración de una empresa”. Pág. 120.

En este caso la decisión de la creación de una empresa nueva se debe a la necesidad de ofrecerle al cliente diferenciación en el servicio del transporte ejecutivo, debido que no está cubierto por las cooperativas ya existentes, además de la administración deficiente de las empresas ya establecidas dando como resultado un mercado que no está adecuadamente satisfecho.

Para el estudio y el análisis de una empresa de servicios de transporte ejecutivo se debe estudiar las potencialidades de la empresa e incluir un análisis acerca de ciertos factores tales como el servicio que se desea prestar, la ubicación de la empresa, el mercado al que se va a dirigir, las instalaciones físicas, las unidades a utilizarse, el tipo de sociedad, los colaboradores y el financiamiento.

1.1.8.1 Concepto de Servicio

Para el concepto de servicio se cita a:

Viñals Rioja 2007 indica: “Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente”. Pág. 5

1.1.8.2 Tipos de servicios

También en el tipo de servicios (VIÑALS Rioja, 2007), expresa que los servicios pueden clasificarse en Servicios públicos y privados:

“Los servicios públicos son apoyados por el Estado y defiende el interés general de la sociedad. Los servicios privados que son soportados económicamente por la iniciativa privada y defienden solamente el derecho del consumidor de ese servicio”. Pág. 8

Por lo tanto se debe considerar este aspecto para tener claro que los servicios permiten satisfacer una necesidad de los consumidores en este caso el transporte.

1.1.9 Fundamentación legal

Para el presente estudio según el Art. 394 de la Constitución de la República del Ecuador expresa sobre el transporte que:

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

Esto permite que los ciudadanos interesados en realizar la inversión de actividades productivas lo hagan sin ningún impedimento cumpliendo siempre los requisitos legales para realizar las operaciones que bien tuvieren.

Según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización “Cootad”, nos indica las funciones de los Gobierno Autónomo Descentralizado Regional.

Artículo 32.- sobre las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado regional sin perjuicio de otras que se determinen en el literal c) “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte Terrestre regional y cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades”

También el Artículo 55 de la Cootad.-

“Los gobiernos autónomos descentralizados **municipales** tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: literal f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”.

Dentro de las Disposiciones Generales del Reglamento de Transporte Comercial de Pasajeros en Taxi con Servicio Convencional y Servicio Ejecutivo, en el Capítulo I establece:

Art. 1.- El tránsito de vehículos de transporte comercial de pasajeros en taxis dentro del territorio nacional deberá someterse a las normas y requisitos generales que sobre Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial se establece en la ley, este reglamento y demás normas legales.

Art. 2.- Definición del servicio de transporte comercial de pasajeros en taxi.- Es el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte masivo o colectivo, en vehículos de color amarillo denominados taxi, organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o los demás organismos competentes para otorgar dichos permisos de operación.

Art. 3.-El servicio de transporte de taxi se sujetará a la Ley de Cooperativas y a la Ley de Compañías, en lo que se refiere a su organización jurídica; y a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en lo que compete a su operación, regulación y control.

Capítulo II Del Ámbito de Operación.-

Art. 7.- Ámbito de operación.- El servicio de transporte de pasajeros en taxi se prestará exclusivamente en las áreas urbanas del territorio ecuatoriano establecido en el permiso de operación respectivo.

Art. 8.- Clases de servicio.- El servicio de transporte de pasajeros en taxi se prestará como: a) Servicio convencional; y b) Servicio ejecutivo.

Art. 10.- Taxi con servicio ejecutivo.- Es el servicio de transporte comercial que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, que consiste en el traslado exclusivo de personas en forma segura dentro de su ámbito de operación, siempre que no sea servicio de transporte masivo o colectivo, en vehículos de color amarillo, y que se lo contratará única y exclusivamente a través de los medios de telecomunicación establecidos y autorizados por cada uno de ellos.

El estado considera al transporte como sector estratégico por lo tanto es necesario identificar la política pública que se encuentra en el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir Año 2009 – 2013 en la Política 1.9. “Promover el ordenamiento territorial integral, equilibrado, equitativo y sustentable que favorezca la formación de una estructura nacional policéntrica”, en el literal c. “adecuadamente y mejorar los servicios relacionados con vialidad, transporte terrestre, aéreo, marítimo, señalización, tránsito, logística, energía y comunicación, respondiendo a las necesidades diferenciadas de la población”.

Además se considera en las Políticas y Lineamientos en la Política 7.1. dice: “Garantizar a la población el derecho al acceso y al disfrute de los espacios públicos en igualdad de condiciones”. Apoyado en el literal a.) que dice: “Eliminar barreras urbanísticas y arquitectónicas, garantizando el cumplimiento de las normas de accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidad y movilidad reducida; b. Generar mecanismos de control público-ciudadano a constructores y propietarios de obras de infraestructura física que atenten contra el espacio público; c. **Impulsar sistemas de transporte público de calidad, accesibles para personas con discapacidad, seguros, eficientes ecológicamente y con respeto a los derechos de la población y las múltiples diversidades**”.

Según la Ley de compañías en el Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, a la compañía accidental o cuentas en participación.

Para que una empresa pueda existir debe de regirse al marco legal vigente, de acuerdo a los reglamentos y resoluciones que existen en nuestro país para la constitución de una compañía anónima, que será la que se va a crear para brindar el servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad.

La empresa de transporte ejecutivo se constituirá como Sociedad Anónima, la ley de Compañías establece:

Art. 143.-La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas

Además en el Art. 150 de la misma ley indica que la escritura de fundación contendrá:

1. “El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;

7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores
14. están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas”.

Es necesario considerar los aspectos legales de la actividad del transporte, para que puedan operar sin ninguna dificultad lo anterior descrito fundamenta el presente estudio.

1.2 Cantón La Libertad

1.2.1 Antecedentes Históricos

Para el presente estudio se ha considerado información que se encuentra en la Biblioteca Municipal del Cantón La Libertad y a disposición en el sitio web del Municipio, para describir los antecedentes del nombre del pueblo de La Libertad tiene su historia. Hasta el año 1918 se llamó "Agujereada". Esta fue la denominación oficial y legal de La Libertad hasta el año 1918.

En los documentos y en los libros de las sesiones de la Municipalidad de Santa Elena, La Libertad aparece con el nombre de recinto Agujereada del citado Cantón. Este nombre de La Libertad, nada tiene que ver con los ingleses ni con el petróleo. Los funcionarios de la Anglo bautizaron con el nombre de "Puerto Rico" al asentamiento de sus oficinas, viviendas y demás centros de producción.

1.2.2.1 Límites

Los límites del Cantón La Libertad son los siguientes:

Límite	Lugar
AL NORTE	Desde el término del carretero que une la Represa VELASCO IBARRA con el sitio Punta Suche, en la Bahía de Santa Elena, por la línea de Costa hacia el Este, hasta la desembocadura del Estero Murciélago
AL ESTE	Del Estero Murciélago, aguas arriba, hasta sus nacientes. De estas nacientes la línea imaginaria al Sur, hasta alcanzar la confluencia de los ríos Hondo y Pinargoti
AL SUR	Desde la confluencia de los ríos Hondo y Pinargoti, la línea latitudinal al Oeste, pasando por los campamentos mineros de San Francisco y Achallán, alcanza la bifurcación de los carreteros que conectan el sitio Punta de Suche, con Punta Carnero y el sitio Punta de Suche con la Represa Velasco Ibarra
AL OESTE	Desde este punto de bifurcación de los carreteros indicados, sigue por la carretera hacia el norte, hasta alcanzar el sitio Punta de Suche en la Bahía de Santa Elena.

Fuente: www.municipiolalibertad.gob.ec

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

1.2.2.2 Clima

El clima de La Libertad es seco, con escasas precipitaciones pluviométricas que promedian los cien milímetros para los últimos años, considerando los valores extremos anuales de 8,9 para el año 1.968 y 299 milímetros en el año 1971, en la actualidad el buen clima que se vive en el cantón es el imán que atrae a cientos de turistas año a año, tanto nacionales como extranjeros.

1.2.2.3 Cartografía

En la actualidad en los archivos y registros de la CELIR, Comisión Especial de Límites Internos de la República, están los planos cartográficos elaborados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, con el debido señalamiento y

nomenclatura de sus principales servicios básicos, a través de los cuales se podrá claramente apreciar el crecimiento poblacional, su poder económico, su infraestructura debida y suficiente, que hace al planteamiento de Cantonización de La Libertad, lógico, real, coherente y necesario.

1.2.2.4 Hidrografía

La Libertad está situada en un lugar privilegiado de la Bahía de Santa Elena, contiguo a un conjunto pintoresco de rocas denominado geográficamente La Caleta, en el que la naturaleza ha construido un hermoso arco. Fue habitada desde tiempos prehistóricos, pues en ella se hallan restos cerámicos en capas superpuestas que pertenecieron a diferentes culturas precolombinas. La topografía es bastante irregular debido a que existen dos *divortium aquarum* que pasan aproximadamente por el eje longitudinal de la ciudad, dividiéndola en dos partes iguales en superficie.

Los mencionados accidentes geográficos se inician en la parte sur de la Ciudadela Puerto Rico y finalizan a la altura del Dispensario del Ministerio de Salud. La parte norte que comprende el centro de la ciudad, tiene pendientes hacia el mar. En la parte Sur tiene las siguientes pendientes: Un sector hacia Esteros que drenan hacia las depresiones “pampas salineras” ubicadas cerca del mar. Otra parte drena hacia la zona de la Parroquia José Luis Tamayo, dando lugar a la formación de las famosas albarradas de esta población.

La caprichosa topografía hizo que sus pobladores la llamaran La Hueca o La Agujereada, denominaciones que llegaron hasta principio de siglo.

En general la hidrografía de La Libertad no registra afluentes notables, pero cabe mencionar que los ríos Pinargoti, Honda, Las Vegas, Santa Rosa, Challan, y Río Grande, constituyen afluentes de la zona.

1.2.3 Aspectos Económicos

La Libertad es el centro económico de la provincia, y uno de los principales del país, alberga grandes organismos financieros y comerciales del país. Su economía se basa en la pesca, el turismo y el petróleo.

1.2.4 Importancia del transporte en el cantón La Libertad

El sistema del transporte de pasajeros en el cantón La Libertad depende fundamentalmente de las condiciones que se encuentra el carretero.

El servicio de transporte que se brinda decae con el pasar del tiempo, la no aplicación y muchas veces el desconocimiento de leyes fundamentales tales como: Ley de Compañías, Ley de Cooperativas, Código de Comercio, Ley Orgánica de Transporte terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, Código del Trabajo, Código Civil, Ley de Seguridad Social, entre otros, no permiten el desarrollo y administración de una empresa de transporte ejecutivo.

Dentro de lo que se trata a prestación de servicios existe falta de educación y cultura en la atención a los usuarios, las unidades no se encuentran adecuadamente higiénicas, en el transcurso del viaje se pierde tiempo, escaso mantenimiento preventivo, no disponer con el personal calificado.

Todos estos factores han llevado a un efecto negativo en el desenvolvimiento de las empresas de transporte en el Cantón La Libertad debido a que no cuentan con los parámetros necesarios para que funcionen con estrategias administrativas, la inoperancia al momento de tomar decisiones y mantener el mismo modelo de atención al cliente sin ofrecer algo innovador, no hace que se aproveche al máximo los beneficios que obtendrían adecuadamente este tipo de organizaciones en nuestro medio.

1.2.4.1 Necesidades del Servicio en el cantón La Libertad

El transporte es un elemento constitutivo de la vida urbana, y así como su mejoramiento contribuye a elevar la calidad de vida de la población, su deterioro constituye un vector de degradación que deben pagar todos los ciudadanos en mayor o menor medida. Se relaciona directamente entre la ciudad, su economía, el transporte y la calidad de vida para los moradores; este debe estar enfocado a resolver la movilidad, la competitividad, el equilibrio y el saneamiento ambiental.

El transporte público intercantonal en la Provincia de Santa Elena se encuentra liderado por la alianza de las Compañías de transporte Transcisa, Horizonte Peninsular y Trunsa; el transporte hacia la ciudad de Guayaquil lidera la alianza formada por CLP, Liberpesa y Cica; que hasta el momento los habitantes la llaman como el monopolio del transporte en la provincia por no poder hasta el momento ingresar una nueva cooperativa de transporte interprovincial.

La delincuencia en los buses ha aumentado, la expansión rápida e inusitada de la propiedad, el uso del automóvil privado; y, de un alto grado de desorganización del transporte público, todo lo que ha provocado adicionalmente significativos impactos ambientales negativos.

Dado el dinamismo con el que se ha desarrollado toda la Península de Santa Elena a partir de la provincialización, principalmente en La Libertad por considerarla la capital económica, la demanda de transporte ha crecido considerablemente, por lo que se hace necesario proveer de servicios alternativos como el de taxis.

Las tendencias en el mundo llevan a crear empresas para servicios de transportes que cada día son más necesarias para quienes los demanden. La implementación del proyecto para servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad, permitirá obtener una buena rentabilidad, brindando un servicio de calidad a los usuarios.

La propuesta busca participar en la actividad económica del país, como una empresa innovadora, pensando no sólo en el beneficio personal sino también en el bienestar de las personas y empresas del sector, ofreciendo un servicio nuevo.

En la actualidad, este servicio es prestado por muchas cooperativas en la provincia de Santa Elena, pero la idea es darle otro enfoque al servicio tanto interno administrativamente, como externo al cliente.

El cantón La Libertad al ser el casco comercial no dispone de un servicio para transporte ejecutivo adecuado y de calidad que garantice la seguridad y buena atención a los clientes que requieren trasladarse. El crecimiento poblacional del Cantón exige la creación de empresas que oferten un mayor servicio de transporte, ya que el actual es insuficiente frente a la creciente demanda. Además no existe una empresa que brinde servicio de transporte ejecutivo, lo que existen son cooperativas y compañías de taxis amarillos que no prestan un servicio adecuado, seguro y confiable a pesar de que todas trabajan con frecuencia.

El proyecto pretende dotar de un servicio diferenciado al cantón La Libertad y sus alrededores, a través de seguridad, garantía, calidad, puntualidad y precios convenientes, buscando presentar un portafolio de servicios según los requerimientos de las empresas y público en general, mediante la honestidad y la confianza, brindando un servicio puerta a puerta los 365 días del año, las 24 horas del día.

1.2.5 Empresa de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad

El mercado del sector transporte en el Ecuador, es un mercado diverso en cuanto a las opciones de negocio que puede presentar y las diferentes necesidades de los clientes.

Para la creación de una Empresa de Transporte ejecutivo, se plantea la necesidad de evaluar el comportamiento global del sector y los beneficios que hoy trae a la economía.

Para el caso puntual de empresarios y ejecutivos es un tema de alta complejidad debido al perfil que manejan, el tiempo y las características de su trabajo.

Bajo estas premisas, la introducción de la empresa de servicios para transporte ejecutivo ofrecerá una solución que en primera instancia brinde seguridad y agilidad en la movilización de pasajeros y en segundo lugar piense en el ahorro y disminución de costos de las empresas modernas.

Nuestra solución de servicio de transporte es una realidad para los empresarios en el Cantón La Libertad, el único objetivo es canalizar esfuerzos para brindar una oportunidad de negocio segura, confiable y comfortable.

Los beneficiarios de este plan de negocio, serán el grupo de socios creadores por el emprendimiento de la idea de negocio, los futuros clientes por crear una opción diferente de servicio, por tener la importancia de cumplir las expectativas y necesidades del mercado objetivo, finalmente la comunidad en general para crear opciones de empresa que tengan como principio un enfoque socialmente responsable en cuanto a calidad de vida, generación de empleo, entre otras.

Se procedió a realizar la investigación de las cooperativas en taxi convencional en la Agencia Nacional de Tránsito, para conseguir un panorama más claro de la competencia que existe, se obtuvo la siguiente información:

Tabla No.2

OPERADORAS DE TAXIS CONVENCIONALES			
Nº	OPERADORAS	Nº UNID. HABILITADAS MEDIANTE RESOL. P/O OCT. Y DIC. 2011	DOMICILIO
1	COOPERATIVA RIVERA DEL PACÍFICO	64	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
2	COOPERATIVA AVTING	50	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
3	COOPERATIVA PUERTO DEL PACÍFICO	32	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
4	COOPERATIVA VILLINGOTA	33	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
TOTAL.....		179	

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

Que son las operadoras que actualmente se encuentran legalmente constituidas y forman parte de la base de datos de la Agencia Nacional de Tránsito.

Tabla No.3

Listado de las operadoras de Transporte en servicio de Taxis Convencionales Autorizadas en la Provincia de Santa Elena

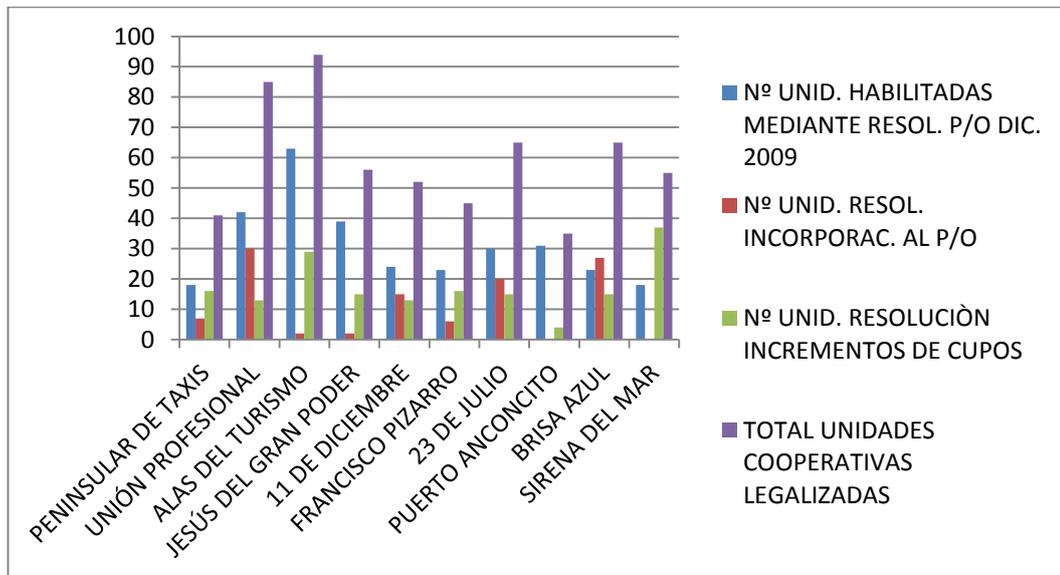
OPERADORAS DE TAXIS CONVENCIONALES						
Nº	OPERADORAS	Nº UNID. HABILITADAS MEDIANTE RESOL. P/O DIC. 2009	Nº UNID. RESOL. INCORPORAC. AL P/O	Nº UNID. RESOLUCIÓN INCREMENTOS DE CUPOS	TOTAL UNIDADES COOPERATIVAS LEGALIZADAS	DOMICILIO
1	PENINSULAR DE TAXIS	18	7	16	41	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
2	UNIÓN PROFESIONAL	42	30	13	85	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
3	ALAS DEL TURISMO	63	2	29	94	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
4	JESÚS DEL GRAN PODER	39	2	15	56	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
5	11 DE DICIEMBRE	24	15	13	52	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
6	FRANCISCO PIZARRO	23	6	16	45	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
7	23 DE JULIO	30	20	15	65	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
8	PUERTO ANCONCITO	31	0	4	35	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
9	BRISA AZUL	23	27	15	65	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
10	SIRENA DEL MAR	18	0	37	55	LA LIBERTAD - SANTA ELENA
TOTAL.....		311	109	173	593	

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 2

Unidades Habilitadas y legalizadas en la provincia de Santa Elena



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito
Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

El gráfico N° 2 detalla según datos de la Agencia Nacional de Tránsito en la Provincia de Santa Elena, el número de unidades habilitadas mediante resolución del año 2009, así como el número de resoluciones incorporadas, refleja el incremento de cupos a cada cooperativa y el total de cooperativas que a la fecha se encuentran legalizadas en la Provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño de la Investigación

La metodología que se utilizó en el presente capítulo tiene el objetivo de instituir los instrumentos de investigación de la actividad de servicio de transporte. Para la ejecución de la Operacionalización de las variables (CLEMENTE SUÁREZ, 2012) comprobando las condiciones de los parámetros e indicadores de la administración actual, de organización, dirección y control. Con la debida recopilación de información del negocio de estudio, referente a los aspectos científicos y técnicos en la elaboración y desarrollo del proceso de investigación siendo el propósito de exponer sus causas y efectos, interpretar su naturaleza e implicaciones, implantar los factores que promueven y facilitar al predecir su ocurrencia.

El diseño que se realizó es el cuantitativo que comprende el grado de estructuración impuesta por anticipado al estudio, los Estudios Cuantitativos tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato.

2.2 Modalidad de la Investigación

La modalidad del trabajo que se utilizó en esta investigación, es el proyecto factible, con las siguientes etapas:

- Diagnóstico, planteamiento y fundamentación de la creación de una empresa de transporte.

- Procedimiento metodológico, actividades, recursos necesarios para la aplicación en el negocio.
- Análisis, conclusiones sobre su viabilidad y realización de la creación de la empresa de servicio de transporte. En caso de su desarrollo llevarla a cabo.

En la formulación y puesta en práctica se recorrió a investigaciones de tipo documental, de campo o de un diseño incluidas ambas modalidades.

En este estudio se realizó un análisis de factibilidad de proponer la Creación de una empresa para Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad con el fin de proporcionar un servicio diferenciado personal y corporativo con seguridad y calidez para los clientes.

2.3 Tipos de Investigación

Los tipos de investigación aplicados permitieron conocer la situación actual del transporte en la Provincia, que ofrece este servicio, para conseguir los datos correctos para el análisis respectivo en la propuesta de Creación de una empresa para Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad.

2.3.1 Por el Propósito

El tipo de investigación que se utilizó por el Propósito fue la Investigación Básica

Investigación Básica

La investigación Básica “corresponde a la formulación, ampliación o valoración del estudio” (CLEMENTE SUAREZ, 2012, pág. 15) realizado, de tal manera que nos facilite elaborar nuevas políticas, principios, entre otros en beneficio de la organización.

2.3.2 Por el Nivel de Estudio

En el tipo de nivel de estudio se empleó el descriptivo en este estudio:

Investigación Descriptiva

Mediante esta investigación se describió, registró el análisis e interpretación de los resultados, y la composición de las actividades del transporte, apoyándose en información primaria y secundaria efectuando las entrevistas a personas involucradas en el tema del transporte, a los socios de la Cooperativa La Libertad además se formuló el modelo de encuesta para aplicarla a la muestra que se obtuvo.

De igual forma se empleó informes y documentos realizados por otros investigadores como los que publicados en Banco Central del Ecuador, la Corporación Andina de Fomento. También se detalló las características del servicio, de su ambiente y del entorno donde desarrollan la actividad del transporte como es el caso “Transporte Ejecutivo en Sangolquí” (VALLEJO OLALLA, 2008, pág. 52).

La investigación permitió alcanzar el conocimiento y entendimiento de diferentes situaciones, cualidades y costumbres que prevalecen en el uso de palabras correctas que detallan con exactitud las actividades del transporte ejecutivo, procesos y personas implicadas en la búsqueda de la información, lo que facilitó conocer a fondo el proceso a seguir y los parámetros necesarios para justificar su inserción en el mercado del cantón La Libertad.

2.3.3 Por el Lugar

Se refiere a las fuentes que se empleó en este trabajo para reunir información que se clasifican: Documental-Bibliográfica y De Campo.

Investigación Documental-Bibliográfica

La práctica se basa en el análisis de diferentes modelos estratégicos, análisis situacional, entre otros. El presente trabajo de tesis se sustenta en la consulta Documentos y fuentes secundarias los libros, revistas, periódicos (El Universo, Expreso, el Telégrafo, entre otros) y distintas publicaciones referentes al servicio de transportes en la provincia y el país.

Investigación de Campo

Se empleó en la investigación de campo el cuestionario de encuesta que está encaminado a los usuarios que utilizan este medio de transporte, socios, directivos de cooperativas inmersos en este giro de negocio. Además la Guía de Entrevista dirigida a las autoridades, para la recolección de información necesaria en el proceso de investigación.

2.3.4 Por la Dimensión

Para el presente trabajo de tesis se utilizó la Dimensión de tipo Transversal, que se refiere al empleo que hace el estudio de la dimensión temporal.

Los diseños transversales implican la recolección de datos en un solo corte de tiempo, lo que comprende los meses que dure la investigación (octubre y noviembre del año 2012) para finalizar la tesis de grado y realizar la sustentación correspondiente.

2.4 Métodos

En este estudio se utilizó el inductivo y analítico.

2.4.1 Método Inductivo

Es importante el proporcionar, observar y detallar los hechos que suceden y poder llegar a un análisis para determinar las definiciones claras de cada uno de los conceptos investigados tales como empresa, transporte, requisitos legales para el funcionamiento de una empresa de transporte, además la administración, organización, servicio diferenciado, atención, cliente y las necesidades del transporte ejecutivo.

2.4.2 Método Analítico

Utilizando este método analítico se desmembró las partes o elementos analizados en la Operacionalización de las variables, para tomar en cuenta las causas, naturaleza y efectos. Se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para comenzar desde el más simple o realizable hasta el más complejo.

Además el método analítico proporciona la recolección necesaria de información que se requiere para la creación de una empresa para transporte ejecutivo, tal como es saber con cuántos socios empieza el negocio, las unidades que se utilizarán, que clase de seguridad se ofrecerá para generar en el usuario confianza, que profesionales se necesitarán, cuántos colaboradores se necesitarán, apoyándose en qué clase de leyes como la ley de compañías, ley de tránsito, seguridad social, para que la planeación, dirección, control de la empresa se efectúe de manera adecuada en busca de la satisfacción de los clientes potenciales enmarcados a ofrecerles calidez y confianza, estableciendo los horarios y rutas convenientes.

En el presente estudio se empleó el método analítico, porque determinó el problema propuesto desenchajando sus partes y sus elementos que actúan para lograr exponer el proceso de creación de una empresa de servicios de transporte ejecutivo.

2.5 Técnicas

Al emplear las técnicas se procedió a obtener los recursos fundamentales de recolección de información, para aproximarse a los hechos y acceder a los conocimientos que involucran al transporte ejecutivo.

En la realización de la investigación se utilizó las encuestas y entrevistas, a su vez las preguntas son resultados de los ítems proyectados por los indicadores obtenidos en la matriz de Operacionalización de variables.

2.5.1 Entrevista

La entrevista se relacionó para establecer una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio, se obtuvo respuestas verbales a las interrogantes sobre el tema del servicio para transporte ejecutivo, por tal motivo las preguntas se redactaron y plantearon de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo para su mejor entendimiento.

Los objetivos en el desarrollo de la entrevista, permitieron aclarar el panorama en el desarrollo del tema propuesto, tales como:

- Recopilar información sobre el transporte ejecutivo en el cantón La Libertad: ¿Qué clases de vehículos utilizan?
- Explicar con imparcialidad los factores que inciden en el servicio de transporte ejecutivo: ¿Cómo crear una empresa de servicios de transporte ejecutivo?
- Ilustrar las opiniones que proporcionó el entrevistado: ¿Qué precios se ofrecen al usuario?
- Proponer soluciones a las interrogantes expuestas: ¿Qué sugieren para mejorar el servicio al cliente?

Se preparó un guión de entrevista en base a las preguntas que sustentan en los indicadores al colaborar en cada una de las variables que comprende la hipótesis de la investigación, para la recolección de información, las entrevistas se realizaron cara a cara para evitar confusiones al momento del llenado de las respuestas y también para que las respuestas espontáneas sean efectivas.

Se logró realizar entrevistas a las personas principales en la organización tales como: socios, choferes, administradores y autoridades que forman parte del servicio del transporte en el cantón La Libertad.

2.5.2 Encuestas

La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas y se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objetivo de recabar información. Este instrumento se empleó para recibir la información a través de los clientes y de las personas relacionadas al servicio de transporte ejecutivo dando realce a tener un resultado positivo, lo que permitió establecer el diagnóstico, la factibilidad y propuesta de investigación con respecto a las necesidades existentes en el negocio del transporte ejecutivo.

La encuesta cara a cara, personalizada o por contacto personal, suministró mayor abundancia en los datos solicitados. El uso de esta técnica facilitó la evaluación cuantitativamente del problema; a partir de la información obtenida por la técnica de la entrevista (cara a cara) que se aplicó a las personas que son clientes potenciales, realizadas en el domicilio del encuestado, lugar de trabajo, en la calle, empresas o también cualquier lugar público como la Avenida 9 de octubre, Avenida Eleodoro Solórzano, Malecón La Libertad, Centro Comercial Buenaventura y el Centro Comercial Paseo Shopping, lugares en donde transitan a diario muchas personas. Ver anexo No. 2 (Modelo de Encuesta a Clientes Potenciales).

Esta técnica proporcionó un elevado porcentaje de respuestas, mientras que el contacto personal consiguió una gran colaboración. Otro aspecto relevante para lograr recopilar la información necesaria e indispensable fueron: Catálogos, fotos, anuncios, tarjetas, entre otros.

La técnica utilizada para la elaboración del cuestionario fue la Escala de Liker, que especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, elemento o pregunta. En este caso se utilizó la escala para establecer con qué frecuencia se presentan inconvenientes: continuamente, rara vez, pocas veces, también el grado de importancia en la atención al cliente: importante, poco importante, nada importante, entre otros.

Al obtener la información de la totalidad de la muestra será respectivamente clasificada, tabulada siendo analizada y procesada para la interpretación de los resultados obtenidos, además representarla mediante gráficos y tablas que indique el porcentaje y los resultados para hacer las deducciones y comentarios objeto de la presente investigación.

2.6 Población y Muestra

2.6.1 Población

En este estudio realizado en el cantón La Libertad, se tomó en cuenta la PEA (Población Económicamente Activa) según el Censo 2010, resultante de la fórmula de Alan Webster.

Tabla No. 4

SEXO	HABITANTES	PORCENTAJE
Hombres	48.030	50.06%
Mujeres	47.912	49.94%
TOTAL	95.942	100%

Fuente: Datos del Censo 2010

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

En el gráfico se detalla el total de habitantes del cantón La Libertad, divididas entre hombre y mujeres, siendo 95.942 según datos obtenidos en el Censo de Población y Vivienda que se realizó en el año 2010.

2.6.2 Muestra

En la metodología de la investigación la muestra es una parte de la población que implica al todo y luego expresa la magnitud de las características de la cual fue obtenida. Para una mejor planeación y control en el diseño de la investigación y obtener resultados más detallados sobre la población, se tomó en cuenta la PEA (Población Económicamente Activa) del cantón La Libertad, que es la segmentación de estudio.

Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se escogió este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar. Para resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la fórmula expresado de este modo:

Para poder obtener la cantidad de la población económicamente activa (PEA), se realizó el cálculo de la totalidad de los habitantes de los tres cantones de la Provincia de Santa Elena: que son Santa Elena, La Libertad y Salinas siendo el 32,36% el resultado obtenido, este porcentaje multiplicado por el total de habitantes del cantón La Libertad que es 95.942, se obtuvo como resultado 31.047 habitantes que se encuentran económicamente activos.

Fórmula:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo (31047 personas)

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

q = Posibilidad que no se cumpla: 50%

e = Margen de error: 7%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (31047)}{(0.07)^2(31047 - 1) + (1.96)^2 * (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.25) * (31047)}{(0.0049)(31046) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{29817.5388}{153.0858}$$

$$n = 195$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 195 encuestas para comenzar la recolección de datos e información, que permitió desarrollar la tesis titulada “Creación de una Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad”.

2.7 Procedimientos y Procesamiento de los Datos

El presente trabajo de diagnóstico se lo realizó por medio del cuestionario, aplicada a las personas relacionadas al giro del negocio del servicio de transporte ejecutivo. Los ítems participaron con la finalidad de almacenar información sobre

la situación, características y frecuencia de uso del servicio, y las sugerencias para mejorar la atención al cliente.

Además se utilizó las herramientas de la operacionalización de las variables tanto los indicadores como los ítems.

De esta manera el procedimiento que se siguió para el objeto de estudio es el que se detalla a continuación:

- Selección del problema.
- Encontrar información.
- Definir el tema.
- Localizar y seleccionar el material.
- Evaluar la referencia del material.
- Tomar notas
- Construir el proyecto.

2.7.1 Procesamiento de los Datos

Luego se obtuvieron resultados en términos de medidas estadísticas descriptivas como son: distribución de frecuencias, porcentajes, de esta manera:

- Recolección de datos a través de encuestas, entrevistas.
- Se determina cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión
- Se agrupan las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
- Se analizan en términos descriptivos los datos que se obtengan.
- Se interpreta los resultados, para dar respuesta a los objetivos de la investigación

Una vez obtenida la información con el procesamiento se efectuará mediante la tabulación de la información en función de cada uno de las cuantificaciones aplicadas, el uso de herramientas estadísticas, se elaboran las tablas de distribución de frecuencias de cada uno de los ítems.

Con los datos de las tablas estadísticas se procede a elaborar las representaciones gráficas en porcentajes que es lo más conveniente para el análisis e interpretación de la información del servicio para transporte ejecutivo en el Cantón La Libertad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El tercer capítulo se encuentra estrechamente ligado con la metodología de investigación, porque de este nacen los instrumentos de recolección de datos, en esta investigación destacó la encuesta y entrevista. Las entrevistas fueron desarrolladas en base a los indicadores del cuadro de la operacionalización de las variables relacionadas al tema Creación de una Empresa de Servicios de Transporte en el Cantón La Libertad.

Para poder efectuar las encuestas a empresarios se consiguió llegar a directivos de instituciones como el Servicio de Rentas Internas, en dónde la señora María Antonieta Parra fue quien colaboró contestando las preguntas de la entrevista, también participó en la investigación de mercado Credife de la institución financiera Banco Pichincha, el entrevistado en este caso fue el Economista Nino Prado, Gerente General. En cuanto a empresas comerciales y distribuidoras, participaron empresas como Don Pepe, Mi Servicompras, gerenciado por los Hnos. Yáñez, que por el giro de negocio al que pertenecen requieren de este servicio.

La investigación de campo en donde se utilizó la encuesta se llevó a cabo de acuerdo a la muestra obtenida de la totalidad de los habitantes del cantón La Libertad, tomando en cuenta solo la población económicamente activa, dando como resultado 195 encuestas realizadas.

Las encuestas fueron realizadas en las calles de mayor circulación como son la Avenida 9 de octubre, Avenida Eleodoro Solórzano, Malecón La Libertad, Centro Comercial Buenaventura y el Centro Comercial Paseo Shopping, donde con mucha colaboración los encuestados aportaron a la presente investigación.

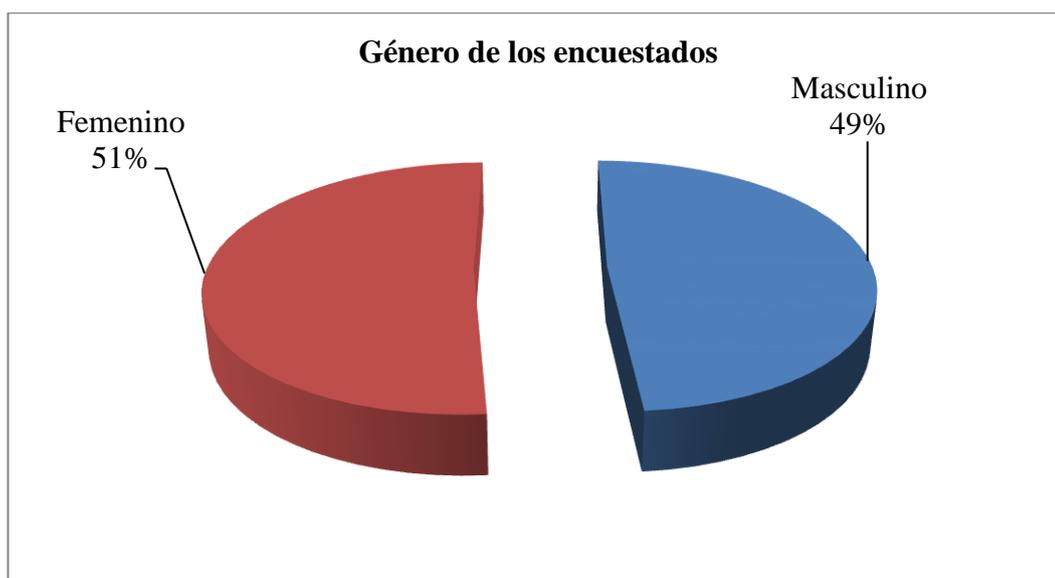
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Nivel Socioeconómico de los Encuestados: Género

Tabla No. 5 Género de los Encuestados		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	95	48,72
Femenino	100	51,28
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 3



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

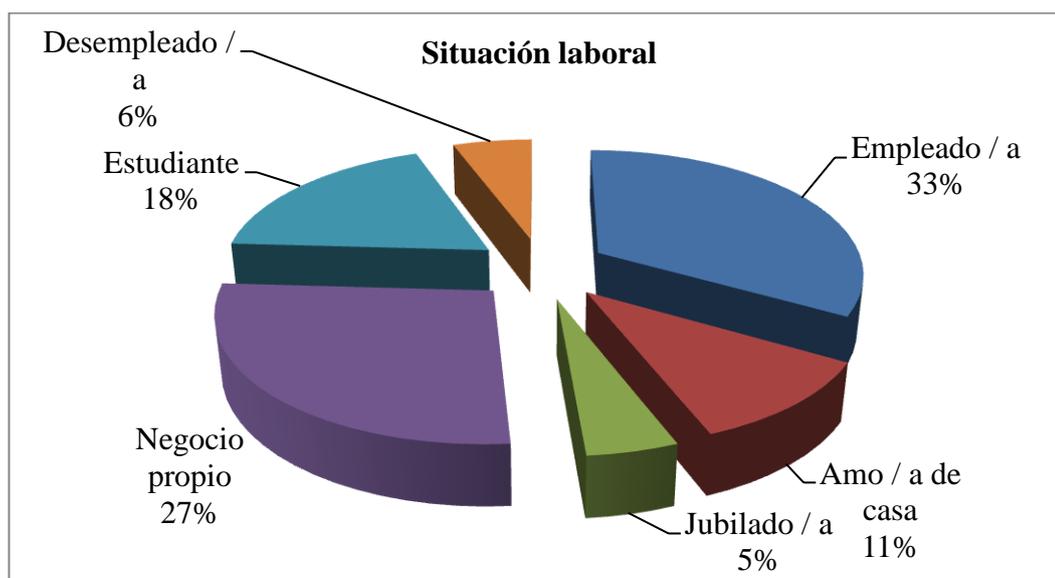
De acuerdo a las encuestas realizadas, en el gráfico se evidencia que del total de la muestra obtenida de 195 personas conformadas por la Población económicamente activa del cantón La Libertad para la investigación del presente tema de tesis, el 51% de los encuestados pertenece al género femenino, mientras que el 49% es de género masculino, lo que refleja que el mercado potencial de la empresa de servicios de transporte ejecutivo estaría conformado mayormente por mujeres, es decir que serían quienes más requieren de este tipo de servicio.

Nivel Socioeconómico de los Encuestados: Situación Laboral

Tabla No. 6 Situación Laboral de los Encuestados		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Empleado / a	65	33,33
Amo / a de casa	21	10,77
Jubilado / a	9	4,62
Negocio propio	53	27,18
Estudiante	36	18,46
Desempleado / a	11	5,64
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 4



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

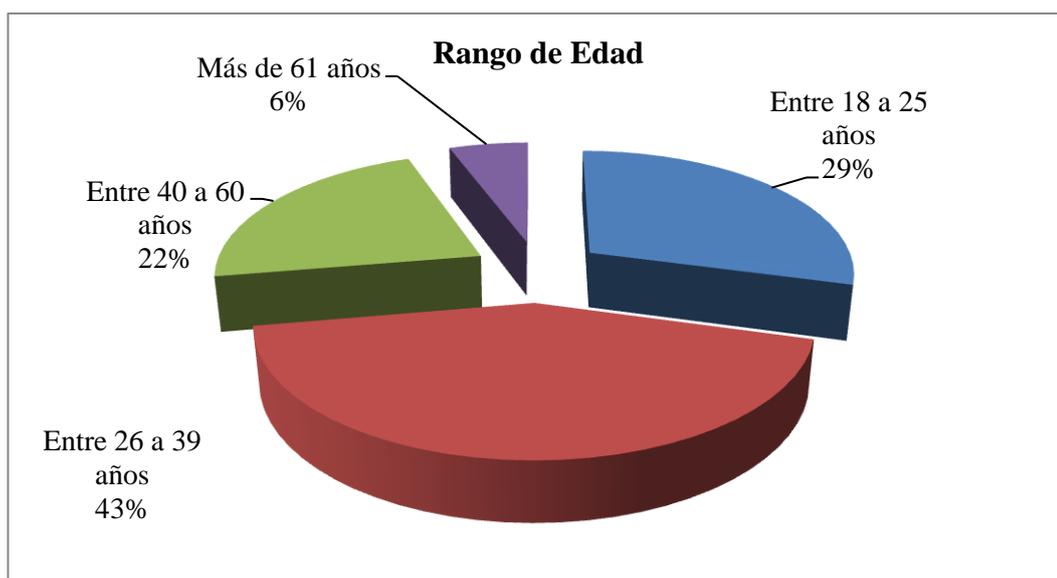
Para reflejar el nivel Socioeconómico de los encuestados, el gráfico demuestra que dentro de la situación laboral de los habitantes del cantón La Libertad el mayor porcentaje es el 33% que indica encontrarse en situación de Empleado, seguido por el 27% que manifiesta poseer un Negocio Propio, por otro lado el 18% está en la etapa de Estudiante, el 11% contesta ser Amo/a de casa, mientras que el 6% se encuentra sin empleo y el 5% responde ya estar Jubilado.

Nivel Socioeconómico de los Encuestados: Rango de Edad

Tabla No. 7		
Edad de los encuestados		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 a 25 años	57	29,23
Entre 26 a 39 años	84	43,08
Entre 40 a 60 años	43	22,05
Más de 61 años	11	5,64
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No.5



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

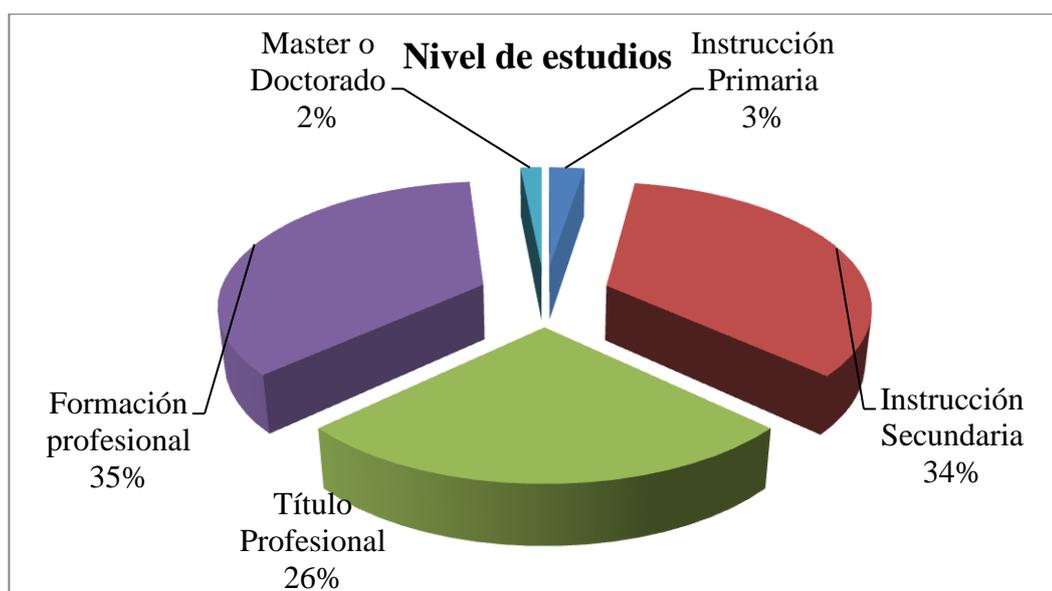
Como se observa en el gráfico dentro del Rango de edad de las personas encuestadas, el porcentaje más numeroso es el 43% respondiendo que se encuentra entre los 26 a 39 años, mientras que el 29% indica en el rango de edad de los 18 a 25 años, por otro lado el 22% se encuentra en las edades de 40 a 60 años y el 6% es reflejado por personas de más de 61 años, lo que refleja que los clientes potenciales lo conforman personas que se encuentran en edad activa y productiva económicamente.

Nivel Socioeconómico de los Encuestados: Nivel de Estudios

Tabla No. 8 Nivel de Estudios		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Instrucción Primaria	5	2,56
Instrucción Secundaria	67	34,36
Licenciatura	51	26,15
Formación profesional	69	35,38
Máster o Doctorado	3	1,54
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 6



Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

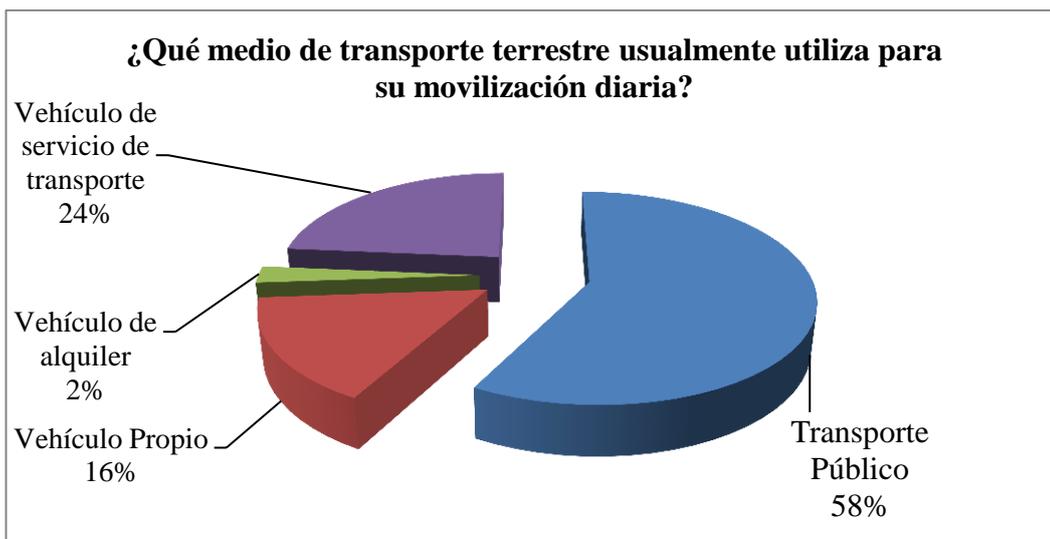
El nivel de Estudio de las personas encuestadas tal como se observa en el gráfico, el 35% de la población encuestada señala estar en Formación Profesional, mientras que el 34% manifiesta poseer Instrucción Secundaria, por otro lado el 26% indica tener Licenciatura, y sólo un 2% menciona tener una Maestría o Doctorado, lo que lleva a la conclusión de que la mayoría de los habitantes del cantón La Libertad se encuentran formando en alguna carrera para obtener un título de tercer nivel, seguido de las personas que son bachilleres.

1.- Pregunta.- ¿Qué medio de transporte terrestre usualmente utiliza para su movilización diaria?

Tabla No. 9		
Los medios de transporte terrestre usualmente utiliza para su movilización diaria		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Transporte Público	113	57,95
Vehículo Propio	41	21,03
Vehículo de alquiler	5	2,56
Vehículo servicio de transporte	36	18,46
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 7



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Las respuestas que se obtuvieron de la primera pregunta de las encuestas realizadas, el 58% manifestaron que el medio de transporte que usualmente utiliza para su movilización diaria es el Transporte Público, mientras el 24 % señala utilizar vehículo de servicio de transporte, el 16% indica tener vehículo propio y el 2% responde alquilar un vehículo, lo que refleja que la mayoría de los habitantes del cantón La Libertad usan buses de transporte intercantonal, seguido de personas contratan a una persona particular para transportarse.

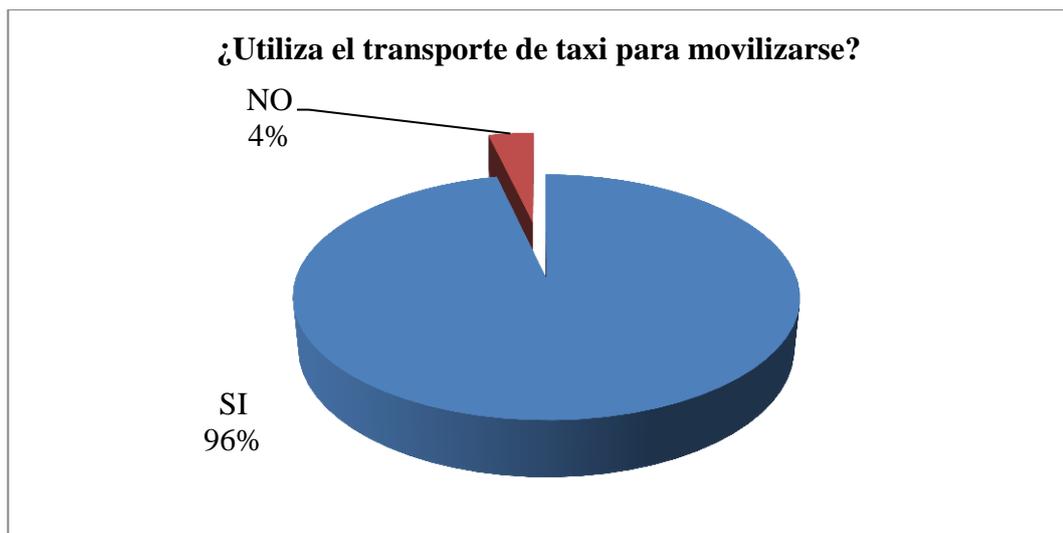
2.- Pregunta ¿Utiliza el transporte de taxi para movilizarse?

Si su respuesta es afirmativa puede continuar con las siguientes preguntas, si es negativa termina la encuesta.

Tabla No. 10		
Utiliza el transporte de taxi para movilizarse		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	188	96,41
NO	7	3,59
Total	195	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 8



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

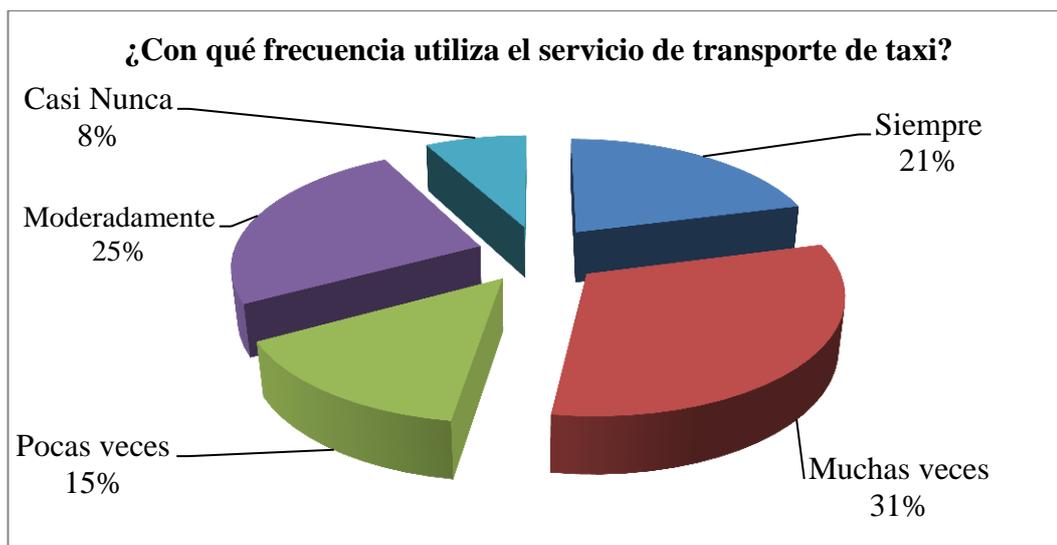
De acuerdo a la pregunta cómo se observa en el gráfico se evidencia que del total de las personas encuestadas el 96% de la muestra en el cantón La Libertad manifiesta que si utiliza el transporte de taxi para su movilización, frente a solo un 4% que menciona no utilizarlo, lo que refleja una gran mayoría de clientes potenciales para la empresa de servicios de transporte ejecutivo, lo que fusionado con estrategias adecuadas permitirán el posicionamiento y extensión en el mercado.

3.- Pregunta ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte de taxi?

Tabla No. 11		
Frecuencia que utiliza el servicio de transporte de taxi		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	20,94
Muchas veces	60	31,41
Pocas veces	28	14,66
Moderadamente	48	25,13
Casi Nunca	15	7,85
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 9



Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

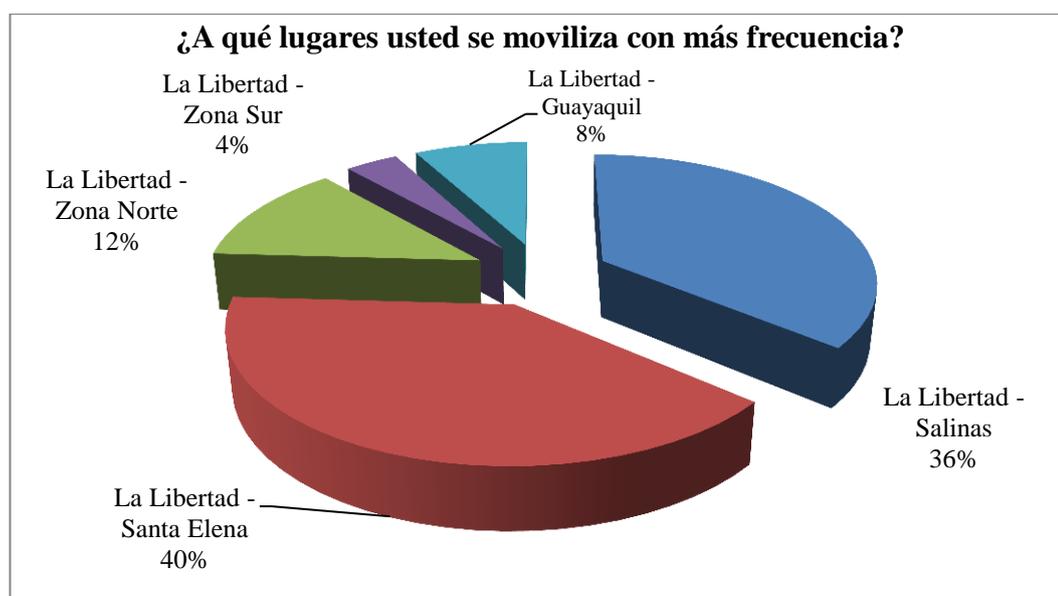
Como se observa en el gráfico, los resultados obtenidos en cuanto a la frecuencia en que utilizan los encuestados el servicio de transporte de taxi, el 21% de la muestra indica utilizarlo siempre, el 32% es la respuesta con mayor aceptación manifestando utilizarlo muchas veces, seguido del 25% que responde una frecuencia moderada, por otro lado el 15% responde utilizarlo pocas veces y casi nunca lo señala el 8%.

4.- Pregunta ¿A qué lugares usted se moviliza con más frecuencia?

Tabla No. 12		
A qué lugares usted se moviliza con más frecuencia		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
La Libertad - Salinas	69	36,13
La Libertad - Santa Elena	76	39,79
La Libertad - Zona Norte	24	12,57
La Libertad - Zona Sur	7	3,66
La Libertad - Guayaquil	15	7,85
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 10



Fuente: Datos de las encuestas
 Autora: Andrea Segarra Echeverría

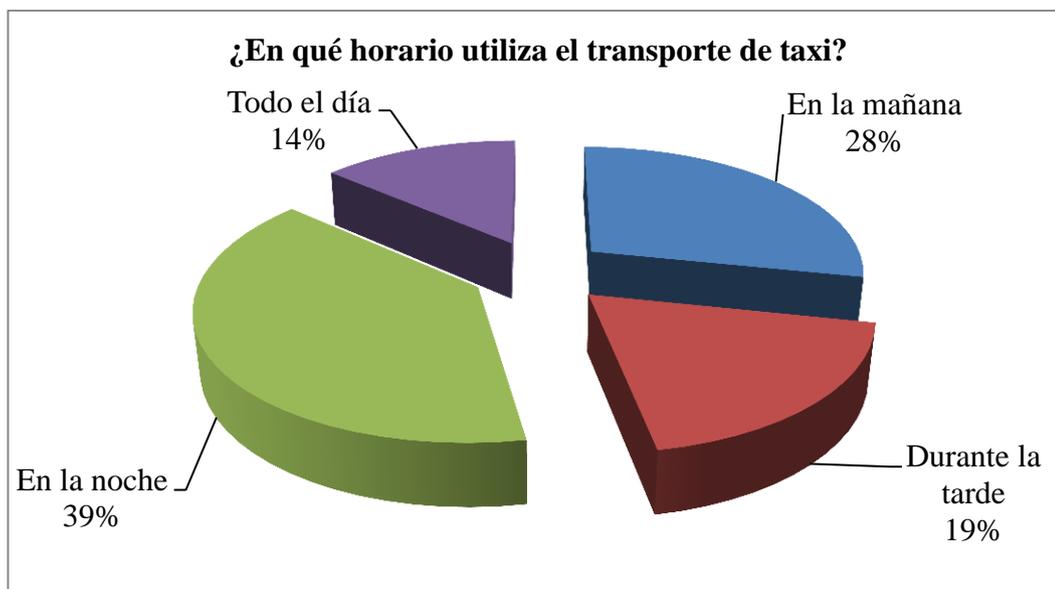
Como se observa en el gráfico se evidencia que del total de los encuestados, el mayor porcentaje, es decir el 40% tiene como destino movilizarse con más frecuencia desde el cantón La Libertad hasta la cabecera cantonal de la Provincia de Santa Elena, el 36% en cambio se traslada desde La Libertad hasta Salinas, mientras que el 12% manifiesta movilizarse de la Libertad hasta la Zona Norte, por otro lado el 4% señala dirigirse de la Libertad a la Zona Sur y finalmente un 8% responde trasladarse de La Libertad a Guayaquil.

5.- Pregunta ¿En qué horario utiliza el transporte de taxi?

Tabla No. 13		
En qué horario utiliza el transporte de taxi		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En la mañana	54	28,27
Durante la tarde	36	18,85
En la noche	75	39,27
Todo el día	26	13,61
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 11



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

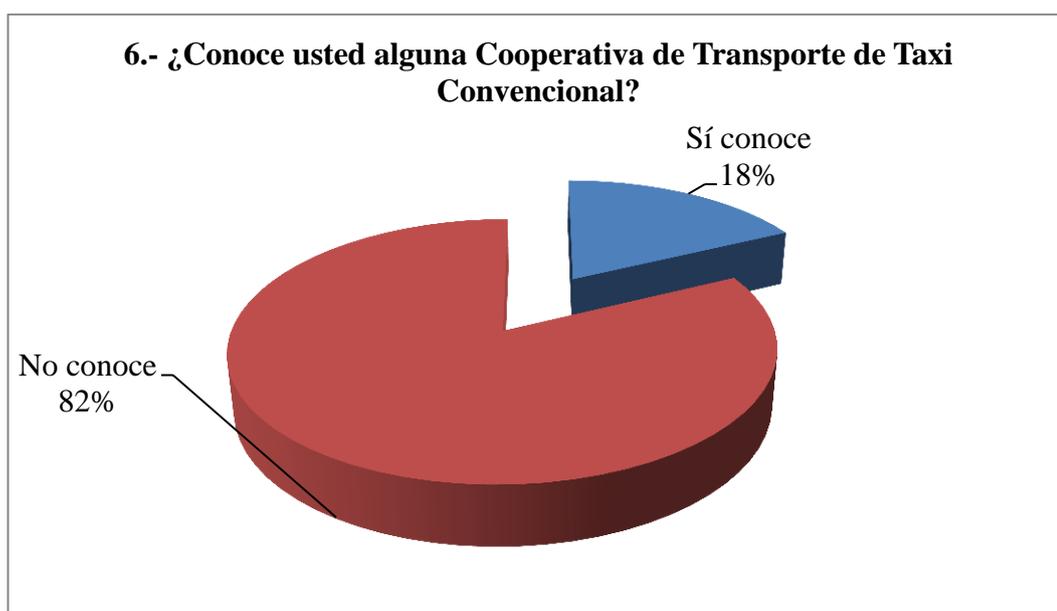
En cuanto al horario en que los encuestados utilizan el transporte de taxi, los resultados arrojados tal como se observa en el gráfico el horario de preferencia que prevalece es por las noches con un 39% de respuestas, mientras que el 28% de los encuestados lo utiliza por las mañanas, seguido de un 19% que manifiesta requerir de este servicio durante la tarde, y finalmente el 14% señala que es necesario para ellos movilizarse en taxi todo el día, lo que refleja que la mayoría de los clientes potenciales demandan más del servicio de transporte ejecutivo por las noches.

6.- Pregunta ¿Conoce usted alguna Cooperativa de Transporte de Taxi Convencional, puede mencionar su nombre?

Tabla No. 14		
Conoce usted alguna Cooperativa de transporte		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí conoce	34	17,80
No conoce	180	82,20
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 12



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

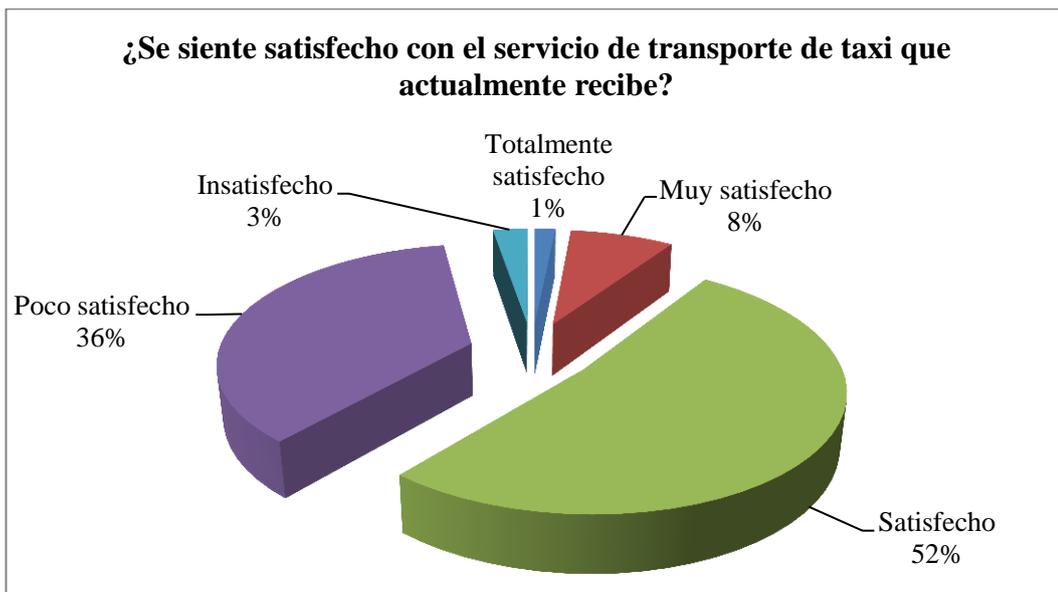
Como se observa en el gráfico, con la finalidad de conocer si las Cooperativas de Transporte de Taxi convencional manejan publicidad, se realizó esta pregunta, a lo que se obtuvo como respuesta que un 82% no pudo contestar el nombre de ninguna Cooperativa de Transporte de Taxi convencional, desconocían totalmente, frente a un 18% de los encuestados que sí respondieron, las Cooperativas más mencionadas fueron: Cooperativa Unión Profesional, Cooperativa Brisa Azul, Cooperativa 23 de Julio y Cooperativa Alas del Turismo.

7.- Pregunta ¿Se siente satisfecho con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe?

Tabla No. 15		
Satisfacción en el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	3	1,57
Muy satisfecho	15	7,85
Satisfecho	99	51,83
Poco satisfecho	69	36,13
Insatisfecho	5	2,62
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 13



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

De acuerdo a lo que se observa en el gráfico sobre si los encuestados se sienten satisfechos con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe, el 52% manifiesta sentirse satisfecho sobre el servicio recibido, por otro lado el 36% responde sentirse poco satisfecho de la atención que recibe actualmente, mientras que un 8% señala que se siente muy satisfecho, el 3% evidencia sentirse insatisfecho y solo el 1% respondió sentirse totalmente satisfecho.

8.- Pregunta ¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad?

Tabla No. 16		
Contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	165	86,39
NO	0	0,00
TAL VEZ	26	13,61
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 14



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

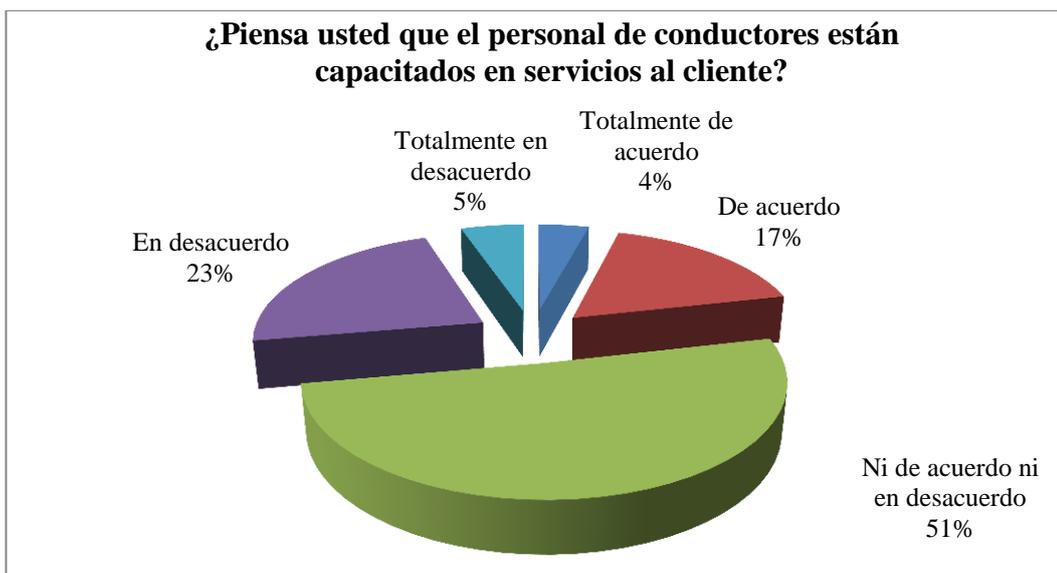
Como se observa en el gráfico al preguntarle a los encuestados si les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad, el 86% manifestó una respuesta positiva, es decir que la mayoría de la muestra obtenida si le gustaría contar con la empresa, por lo que la organización tendría muy buena aceptación al insertarse en el mercado, frente a un 14% que señalaron un tal vez, también se puede observar la nulidad de respuestas al preguntar si no les gustaría.

9.- Pregunta ¿Piensa usted que el personal de conductores están capacitados en servicios al cliente?

Tabla No. 17		
El personal de conductores están capacitados en servicios al cliente		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	4,19
De acuerdo	33	17,28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	50,79
En desacuerdo	43	22,51
Totalmente en desacuerdo	10	5,24
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 15



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

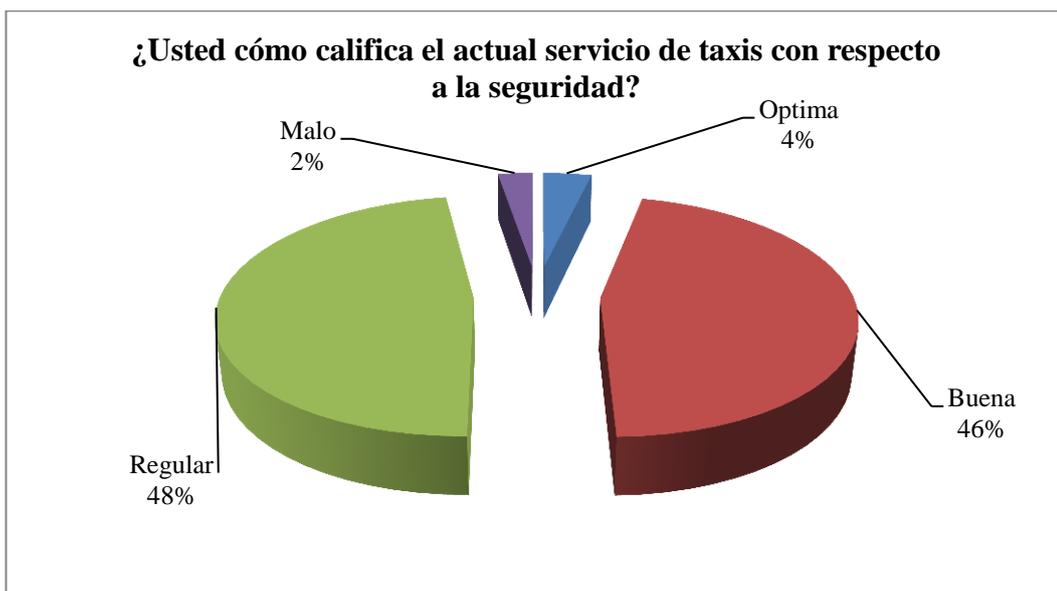
Como se observa en el gráfico de la totalidad de encuestados un 4% manifiesta estar de acuerdo con que el personal de conductores se encuentra capacitado, un 5% señala estar en desacuerdo con esta opinión, mientras que el 23% responde encontrarse en desacuerdo, el 17% indica estar de acuerdo, por otro lado el mayor porcentaje es decir el 51% indica no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la situación de capacitación en servicio al cliente de los conductores.

10.- Pregunta ¿Usted cómo califica el actual servicio de taxis con respecto a la seguridad?

Tabla No. 18		
Usted cómo califica el actual servicio de taxis con respecto a la seguridad		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Optima	7	3,66
Buena	88	46,07
Regular	91	47,64
Malo	5	2,62
Pésimo	0	0,00
Total	191	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 16



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

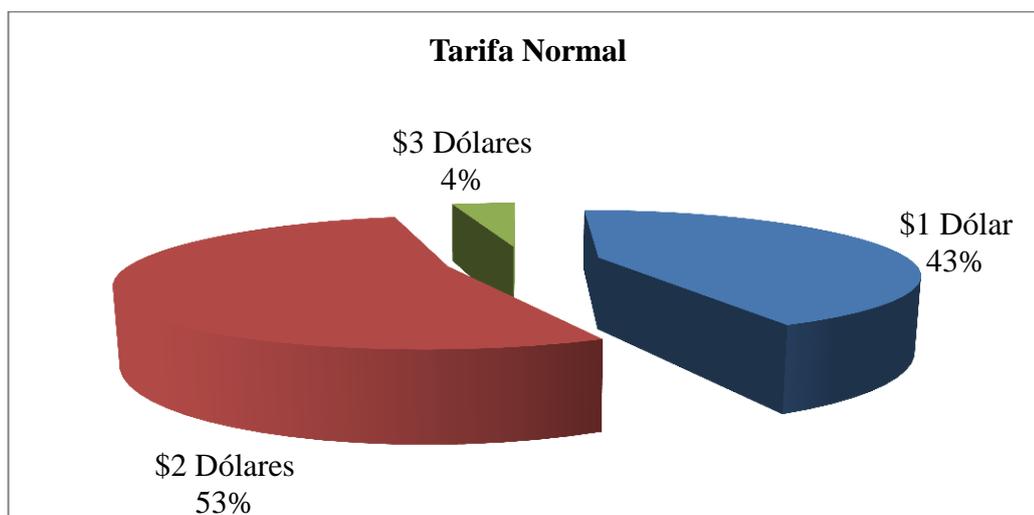
Tal como se observa en el gráfico las respuestas obtenidas de los encuestados en cuanto a la calificación que le dan a la seguridad del actual servicio de transporte de taxis, el mayor porcentaje es decir el 48% califica a la seguridad como regular en el cantón La Libertad, mientras que un 46% manifiesta una buena seguridad, por otro lado el 2% señala que la seguridad es mala y un 4% menciona que la seguridad que reciben es óptima.

11.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)

Tabla No. 19		
Tarifa Normal		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$1 Dólar	82	42,93
\$2 Dólares	101	52,88
\$3 Dólares	8	4,19
\$4 Dólares	0	0,00
\$5 Dólares	0	0,00
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 17



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

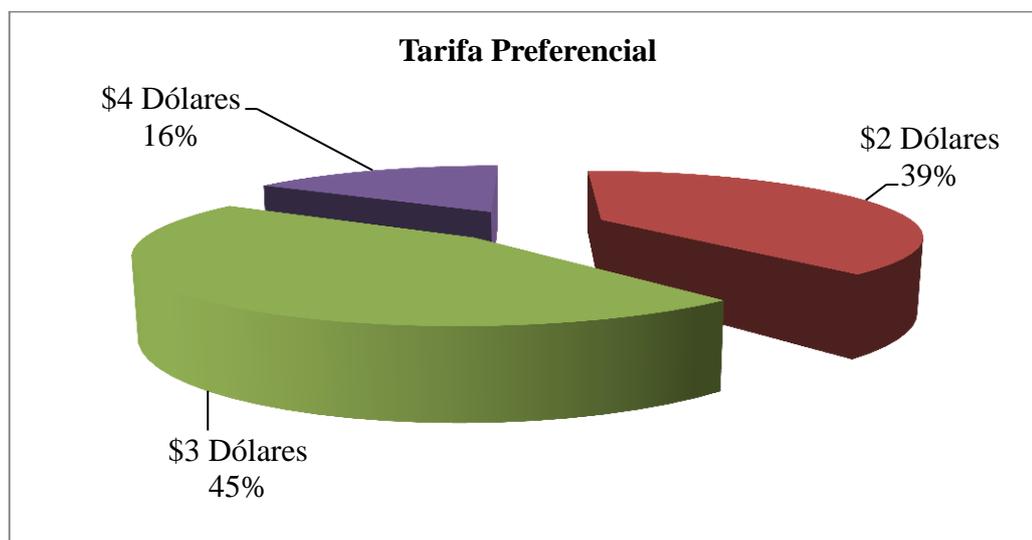
Como se observa en el gráfico según el rango se propuso que los encuestados respondan cuanto estarían dispuestos a pagar por una Tarifa Normal, a lo que el 43% de los encuestados manifestó \$1,00, que prácticamente se traduce a una carrera corta, por otro lado el 53% de los encuestados califican a una Tarifa normal con el precio de \$2,00 y solo un 4% estaría dispuesto a pagar \$3,00.

11.1.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)

Tabla No. 20		
Tarifa Preferencial		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$1 Dólar	0	0,00
\$2 Dólares	74	38,74
\$3 Dólares	86	45,03
\$4 Dólares	31	16,23
\$5 Dólares	0	0,00
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 18



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

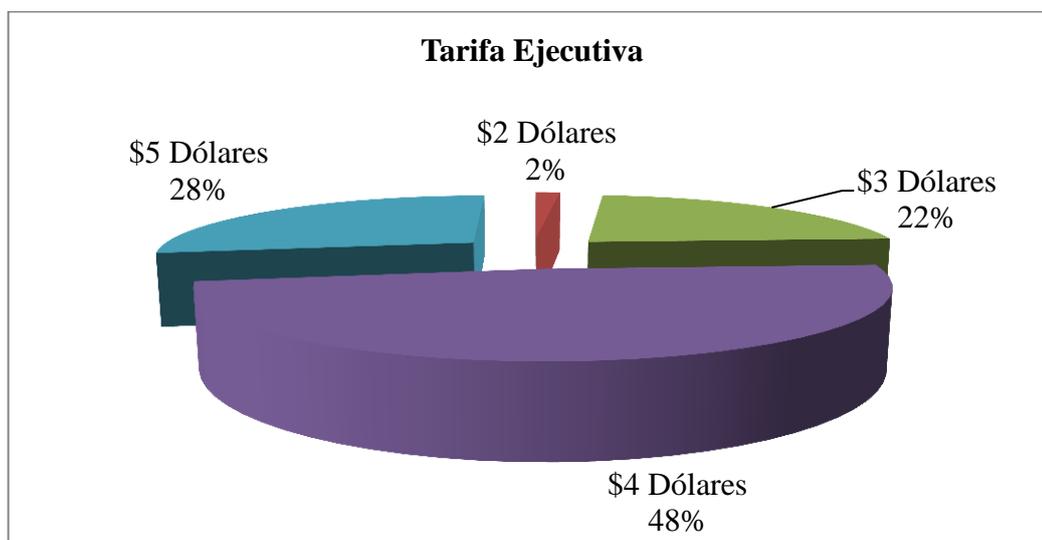
Como se observa en el gráfico según el rango se propuso que los encuestados respondan cuanto estarían dispuestos a pagar por una Tarifa Preferencial, un 45% de los encuestados manifestó \$3,00, seguido del 39% que califican con el precio de \$2,00 y un 16% estaría dispuesto a pagar \$4,00 por un servicio de calificado como preferencial.

11.2.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Tarifas)

Tabla No. 21		
Tarifa Ejecutiva		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$1 Dólar	0	0,00
\$2 Dólares	3	1,57
\$3 Dólares	43	22,51
\$4 Dólares	92	48,17
\$5 Dólares	53	27,75
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 19



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

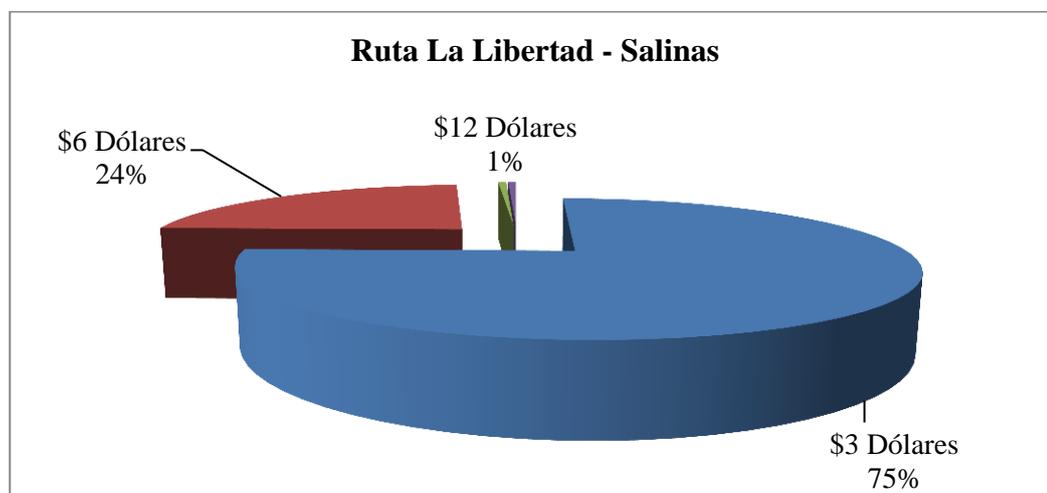
Como se observa en el gráfico según el rango se propuso que los encuestados respondan cuanto estarían dispuestos a pagar por una Tarifa Ejecutiva, el 48% pagaría \$4,00, mientras que el 28% de los encuestados califican a una Tarifa Ejecutiva con el precio de \$5,00, el 22% responde el precio de \$3,00 y solo un 2% estaría dispuesto a pagar el valor de \$2,00.

11.3.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)

Tabla No. 22		
La Libertad - Salinas		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$3 Dólares	144	75,39
\$6 Dólares	45	23,56
\$9 Dólares	1	0,52
\$12 Dólares	1	0,52
\$15 Dólares	0	0,00
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 20



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

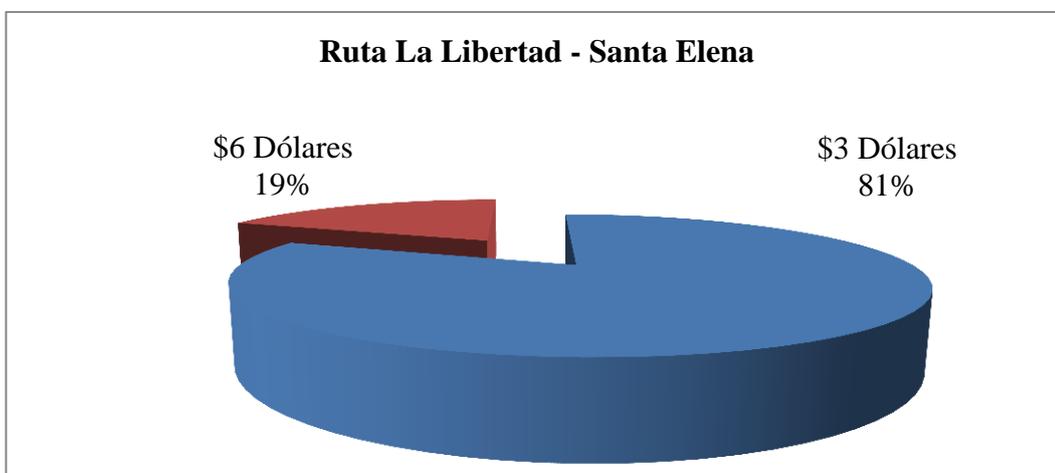
De acuerdo a lo que se observa en el gráfico de la muestra que se realizó la encuesta según las rutas de viaje, el 75% de los encuestados manifestó estar dispuesto a pagar el valor de \$3,00 desde La Libertad hasta Salinas, por otro lado el 24% de los encuestados pagarían hasta un precio de \$6,00 y sólo un 1% estaría dispuesto a pagar el valor de \$12,00, por un servicio ejecutivo en la ruta La Libertad – Salinas.

11.4.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)

Tabla No. 23		
La Libertad – Santa Elena		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$3 Dólares	155	81,15
\$6 Dólares	36	18,85
\$9 Dólares	0	0,00
\$12 Dólares	0	0,00
\$15 Dólares	0	0,00
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 21



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

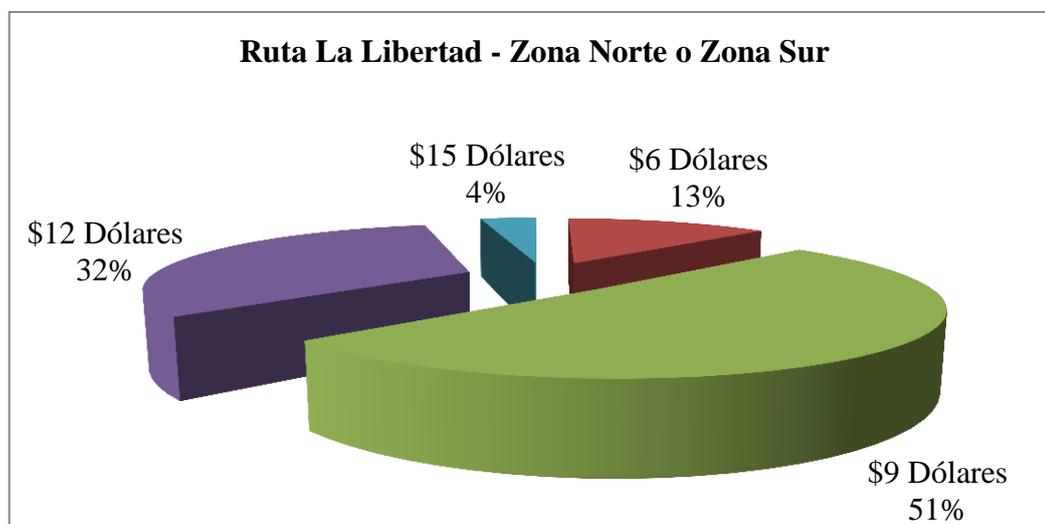
Como se observa en el gráfico según el rango se propuso que los encuestados respondan cuanto estarían dispuestos a pagar por un viaje desde La Libertad hasta Santa Elena, se obtuvo como respuesta que el 81% de los encuestados pagaría una tarifa de \$3,00, frente a un 19% de los encuestados se inclinan por el valor de \$6,00, esta diferencia se debe de acuerdo a la distancia del viaje debido a que puede ser en el centro o en lugares más alejados de la zona urbana.

11.5.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)

Tabla No. 24		
La Libertad – Zona Norte o Zona Sur		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$3 Dólares	0	0,00
\$6 Dólares	25	13,09
\$9 Dólares	97	50,79
\$12 Dólares	62	32,46
\$15 Dólares	7	3,66
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 22



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

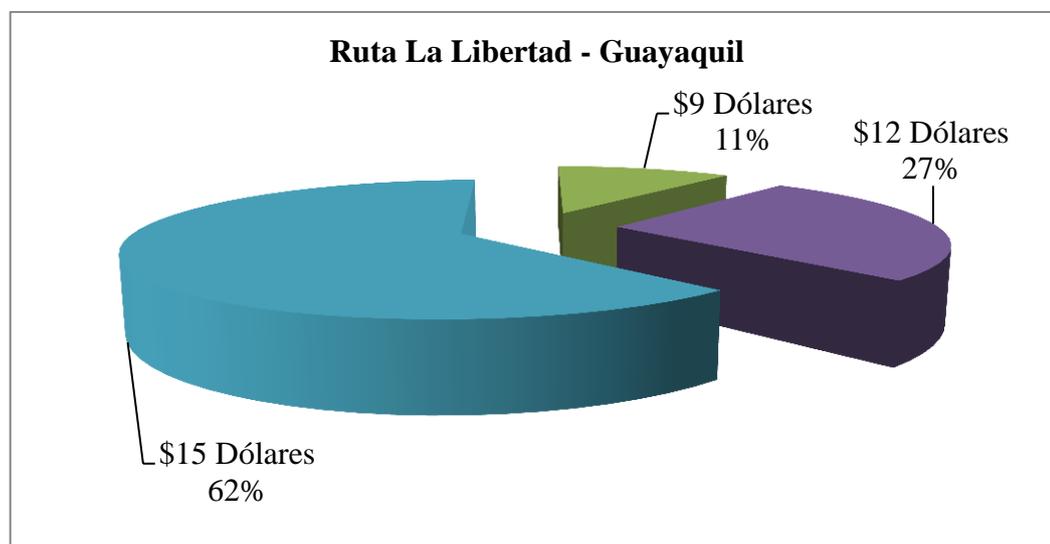
Como se observa en el gráfico el 51% de los encuestados respondieron que desde La Libertad hasta la Zona Norte o Zona Sur estarían dispuestos a pagar \$9,00; mientras que el 32% de las respuestas se inclinaron por el valor de \$12,00, por otro lado el 13% de los encuestados pagarían hasta 6,00 y solo un 4% respondió que cancelarían hasta \$15,00.

11.6.- Pregunta ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según Rutas)

Tabla No. 25		
La Libertad – Guayaquil		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$3 Dólares	0	0,00
\$6 Dólares	0	0,00
\$9 Dólares	21	10,99
\$12 Dólares	51	26,70
\$15 Dólares	119	62,30
Total	191	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 23



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

En cuanto a los resultados que se obtuvieron para las tarifas de viajes a Guayaquil, el 62% de los encuestados respondieron la cantidad de \$15,00, el 27% se inclinaron por \$12,00, mientras que el 11% pagaría \$9,00, lo que se puede apreciar que la mayoría de personas estaría dispuesta a cancelar quince dólares por un viaje de ida o vuelta que le ofrezca seguridad y confianza.

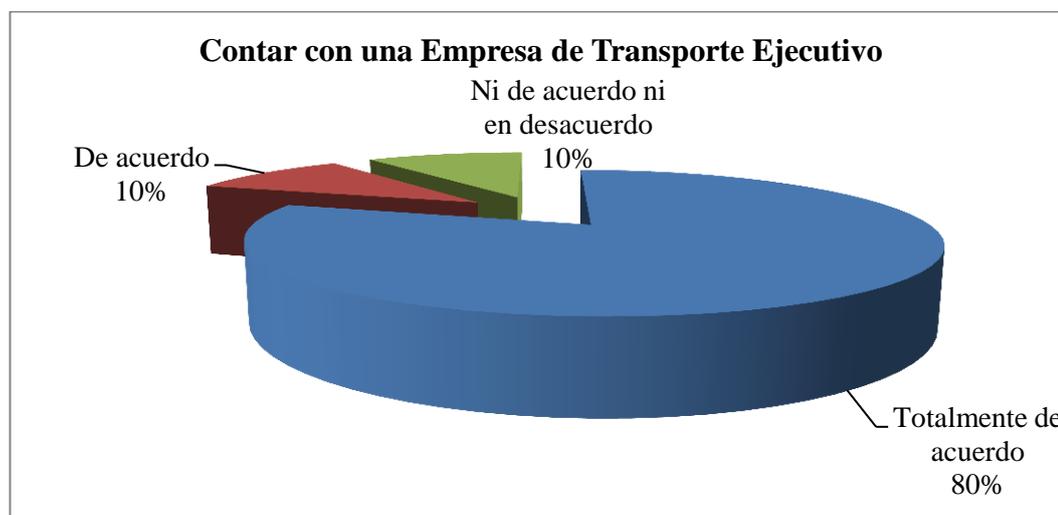
3.2 Análisis de resultados de Encuestas a Empresas.

1.- Pregunta.- ¿Le gustaría contar con una empresa de transporte ejecutivo para su movilización?

Tabla No. 26		
Contar con una empresa de transporte ejecutivo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	80,00
De acuerdo	1	10,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	10	100,00

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 24



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

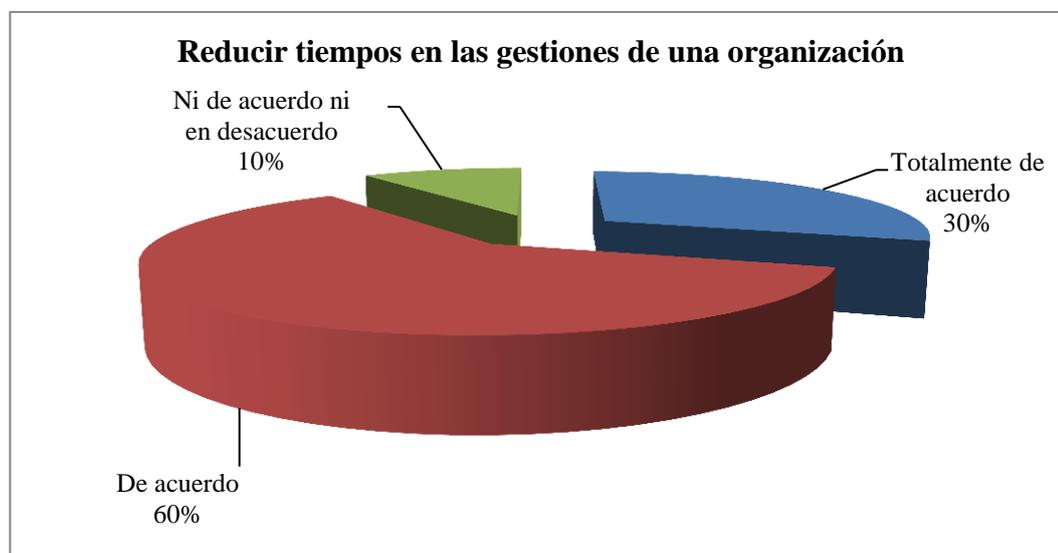
En las encuestas realizadas a las empresas que puedan requerir del servicio de una empresa de transporte ejecutivo de las diez empresas entrevistadas, ocho respondieron que estarían totalmente de acuerdo, solo una respondió estar de acuerdo, y una respondió ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja gran la aceptación de las propuestas en las empresas.

2.- Pregunta ¿Cree usted que con este tipo de movilización se reducen tiempos en las gestiones institucionales?

Tabla No. 27		
Reducir tiempos en la gestión de una organización		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	30,00
De acuerdo	6	60,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 25



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

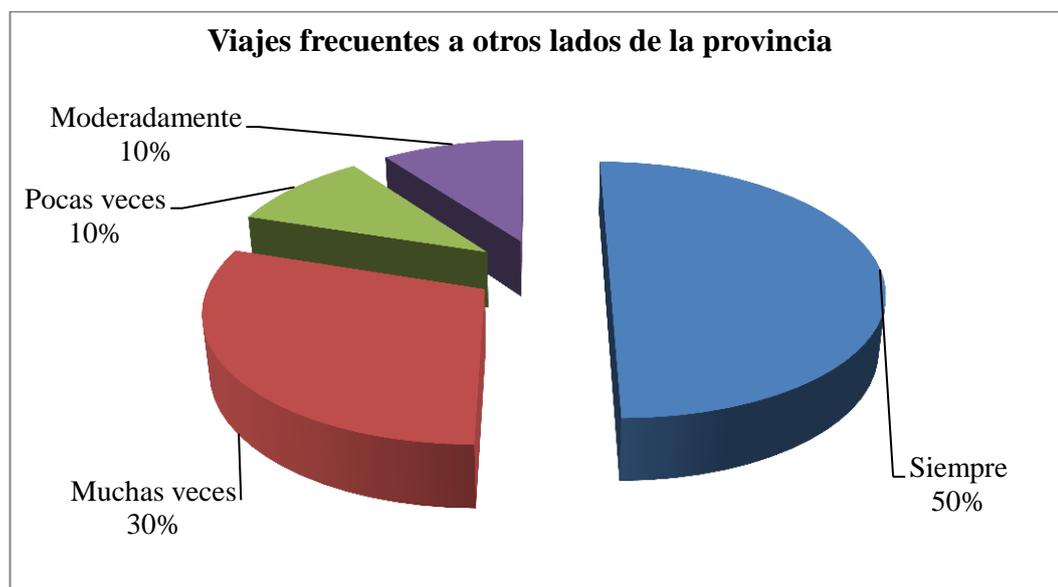
El presente gráfico presenta que de las empresas encuestadas, el 60% consideran estar de acuerdo que ofrecer el servicio de taxi ejecutivo a empresas reduciría los tiempos de una gestión organizacional, el 30% está totalmente de acuerdo y solo una empresa responde no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja también la aceptación de la propuesta.

3.- Pregunta ¿Sus colaboradores realizan viajes frecuentes a otras ciudades de la provincia?

Tabla No. 28		
Viajes frecuentes de colaboradores a otras ciudades de la provincia		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50,00
Muchas veces	3	30,00
Pocas veces	1	10,00
Moderadamente	1	10,00
Casi Nunca	0	0,00
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 26



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

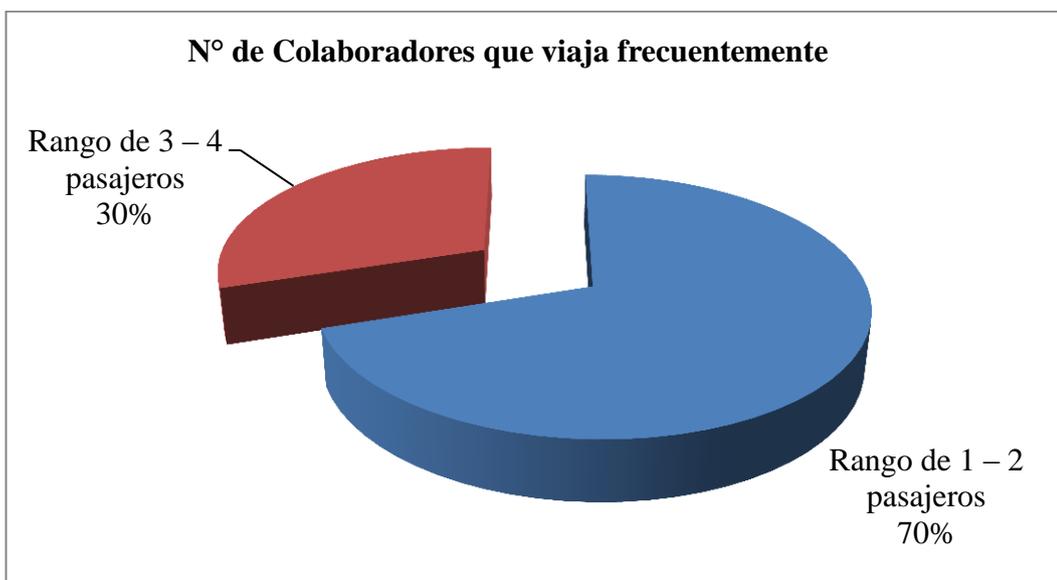
Como se observa en el gráfico el 50% de las empresas encuestadas siempre viajan a otras ciudades por viajes de negocios, por otro lado el 30% respondió muchas veces, el 10% realiza viajes moderadamente y pocas veces, llegando a un resultado favorable para el servicio ofrecido por la empresa.

4.- Pregunta ¿Cuántos colaboradores estima usted que viajan frecuentemente?

Tabla No. 29		
Colaboradores que viajan frecuentemente		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rango de 1 – 2 pasajeros	7	70
Rango de 3 – 4 pasajeros	3	30
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 27



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

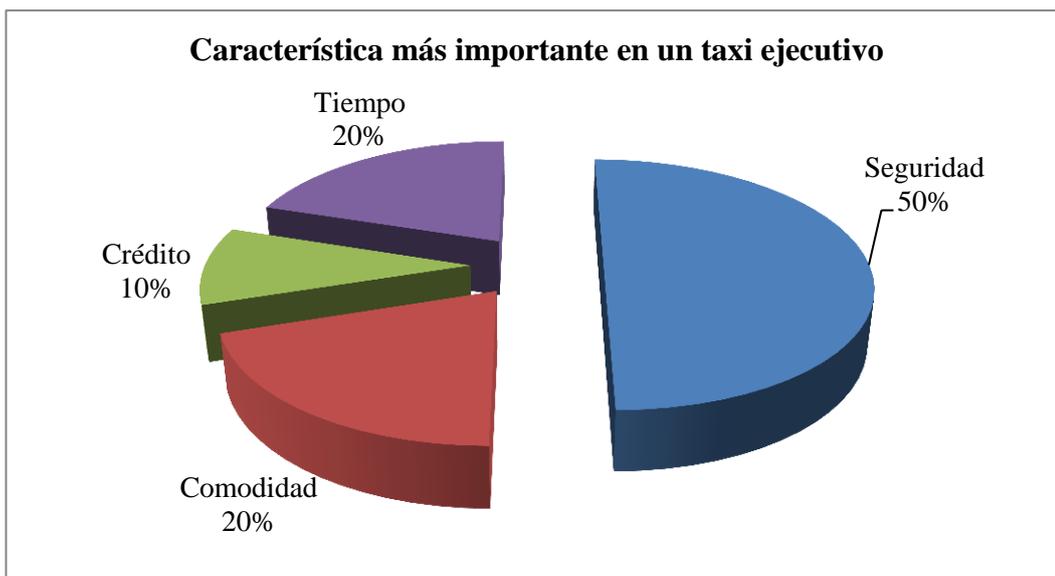
Saber con cuántos colaboradores contar en un viaje es de gran importancia para la investigación, como se observa en el gráfico se evidencia que del total de las empresas encuestadas, el porcentaje que obtuvo mayor respuesta fue el 70%, respondiendo que generalmente viaja un rango de uno a dos colaboradores para realizar actividades importantes fuera de la empresa, mientras que un 30% contesta de tres a cuatro personas, lo que da una perspectiva de los colaboradores que utilizarían el servicio ofrecido, y poder asignar los cupos por viaje, planificando las rutas.

5.- Pregunta: De las alternativas siguientes ¿Cuáles es la más importante en el servicio de taxi ejecutivo?

Tabla No. 30		
Características importantes de un servicio de taxi ejecutivo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	5	50
Comodidad	2	20
Crédito	1	10
Tiempo	2	20
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 28



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

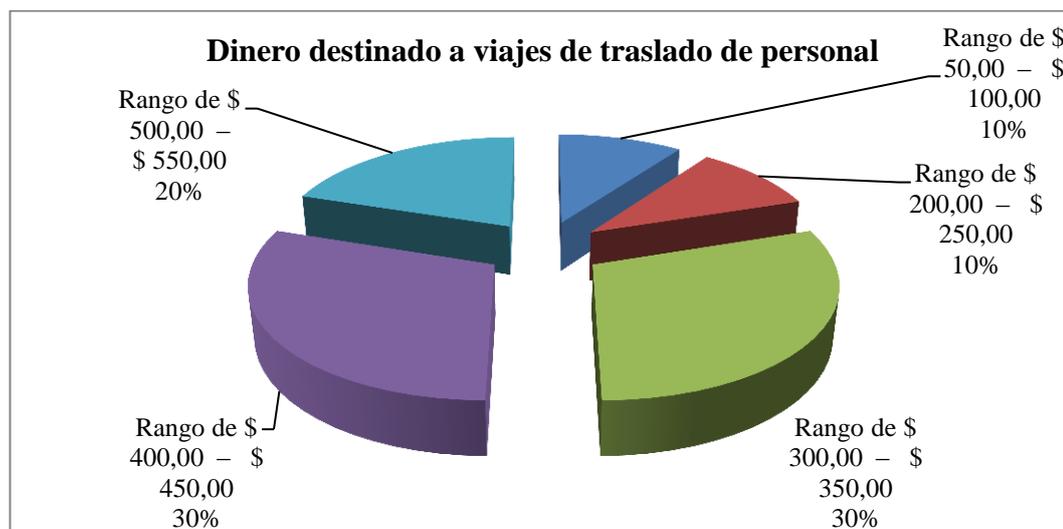
Como se observa en el gráfico las empresas respondieron que la característica más importante que debe prevalecer en un servicio de taxi ejecutivo es la seguridad, con un 50%, mientras que el 20% contestó la comodidad, por otro lado el 20% respondió que la característica que debe sobresalir es el tiempo, y finalmente un 10% se inclinó por el crédito que le pueda ofrecer para desarrollar actividades fuera de la empresa.

6.- Pregunta ¿Cuánto dinero destina mensualmente en viajes de traslado para ejecutar las actividades de la empresa?

Tabla No. 31		
Dinero que destinan mensualmente en viajes de traslado		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rango de \$ 50,00 – \$ 100,00	1	10
Rango de \$ 200,00 – \$ 250,00	1	10
Rango de \$ 300,00 – \$ 350,00	3	30
Rango de \$ 400,00 – \$ 450,00	3	30
Rango de \$ 500,00 – \$ 550,00	2	20
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 29



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

En el gráfico los rangos que prevalecen en las respuestas de las empresas encuestadas son de \$300,00 a \$350,00 y de \$400,00 a \$450,00 con un 30%, mientras que el rango de \$500,00 a \$550,00 obtuvo un 20% de aceptación y finalmente el 10% respondió de \$50,00 a \$100,00; lo que se puede concluir que las empresas si destinan una cantidad considerable en la movilización de sus colaboradores.

7.- Pregunta: ¿Ud. Contrataría un servicio de transporte para trasladar a sus ejecutivos cómodamente?

Tabla No. 32		
Contratarían un servicio de transporte ejecutivo para el traslado de sus ejecutivos		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100
NO	0	0
TAL VEZ	0	0
Total	10	100

Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

Gráfico No. 30



Fuente: Datos de las encuestas
Autora: Andrea Segarra Echeverría

De acuerdo a lo que se observa en el gráfico sobre si las empresas encuestadas contratarían un servicio ejecutivo para el traslado de sus colaboradores, los entrevistados contestaron sí estar dispuestos a contratar el servicio, con un 100% de aceptación, no sólo por comodidad sino porque de esta manera optimizan recursos, tiempo y evitan otros gastos que puedan incurrir si como empresa ellos se encargarían de este servicio, por lo que la empresa al brindar un servicio diferencia acapararía un gran mercado de empresas que tengan esta necesidad.

3.3 Conclusiones Generales de la investigación

Una vez realizada la investigación se evidencia que del total de la muestra obtenida de 195 personas conformadas por la Población económicamente activa del cantón La Libertad para la investigación del presente tema de tesis, el 51% de los encuestados pertenece al género femenino y el restante es de género masculino, lo que refleja que el mercado potencial de la empresa de servicios de transporte ejecutivo estaría conformado mayormente por mujeres, es decir que serían quienes más requieren de este tipo de servicio.

Se determina que dentro del Rango de edad de las personas encuestadas, el porcentaje más numeroso es el 43% respondiendo que se encuentra entre los 26 a 39 años, mientras que el 29% está entre los 18 a 25 años, por otro lado el 22% se encuentra en las edades de 40 a 60 años y el 6% es reflejado por personas de más de 61 años, es decir que los clientes potenciales lo conforman personas que se encuentran en edad activa y productiva económicamente.

Se detectó además en la encuesta el nivel de aceptación de la idea de negocio, si les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad, el 86% manifestó una respuesta positiva, es decir que la mayoría de la muestra obtenida si le gustaría contar con la empresa, por lo que la organización tendría muy buena aceptación al insertarse en el mercado, frente a un 14% que señalaron un tal vez, también se puede observar la nulidad de respuestas al preguntar si no les gustaría.

De la totalidad de los encuestados el 36% se sienten poco satisfecho con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe, mientras que el 3% manifiestan está totalmente insatisfecho y solo un porcentaje mínimo respondió sentirse totalmente satisfecho.

3.4 Recomendaciones

Se recomienda realizar continuamente estudios de mercado para obtener información actualizada sobre los gustos y preferencias de los clientes potenciales.

Dentro de los resultados que se obtuvieron, la propuesta de negocio es atractiva para los encuestados, por lo que se recomienda llevar a cabo la propuesta partiendo de la aceptación del cliente y tomar en cuenta todos los aspectos necesarios para su realización.

Además es recomendable realizar un estudio adicional de factibilidad para la aplicación de estrategias de comercialización, donde se refleje el precio, producto, plaza y promoción, para atender todos los requerimientos necesarios de los clientes.

Mediante el estudio de mercado realizado se recomienda tomar en consideración la población actualizada según los censos poblacionales, para obtener muestras y resultados más confiables y con la menor probabilidad de error.

De esta manera conseguir que el proyecto de creación de una empresa de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad tenga la aceptación que los resultados de la encuesta han determinado.

CAPÍTULO IV

Creación de una Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad

4.1 Justificación

En la actualidad, toda organización debe de estar sujeta al desarrollo y ritmo de la globalización, se enfrenta continuamente a las diversas exigencias, producto de las necesidades de crecimiento que se traducen en la expansión de los servicios, es decir, el alcance de la visión organizacional; ante esta realidad que no escapa ninguna empresa, cada vez se les hace más difícil permanecer en el mercado y ofrecer el plus que el cliente necesita para dar su fidelidad.

Este tiempo se ha catalogado como el más competitivo de la historia, se debe adelantar a los hechos, la organización interna de cualquier empresa debe de estar preparada a enfrentarse a nuevos retos y lograr ser competitivos, sobresaliendo de los demás. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas. Todo proyecto nace de una necesidad, presentada por la carencia de algo; en el Cantón La Libertad existen empresas que operan en el campo del transporte convencional pero se requiere de distinguir el servicio para lograr la captación de clientes potenciales; por esto se propone la creación de una empresa de servicios de transporte ejecutivo que ingrese al mercado con precios competitivos, calidad, seguridad, confianza y cumplimiento para posesionarse con una propuesta atractiva a los usuarios.

Según la Agenda Productiva la visión del Gobierno Nacional en relación a la inversión privada en el desarrollo del país y su participación en sectores estratégicos; la propuesta se encuentra dentro de los sectores priorizados.

Actualmente la oferta se encuentra saturada de bienes y servicios que son presentados de manera similar; por esta razón la estrategia principal es el Servicio Diferenciado, mediante la calidad en la atención prestada al cliente, movilización puerta a puerta, tanto en el servicio personalizado como en el servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad, ofreciéndole calidez y seguridad.

La filosofía de Calidad y Servicio Diferenciado de la empresa, garantizará completa satisfacción de las necesidades de los clientes; se busca el mejoramiento continuo y se inspeccionarán los servicios que se ofrezcan, para asegurar la calidad en los servicios desde su inicio hasta su culminación. La calidad además ayuda a la empresa a una mejoría en el aspecto organizacional, donde cada colaborador en cualquier nivel jerárquico está comprometido con los objetivos de la empresa.

Mediante la creación de la empresa de transporte ejecutivo se desea satisfacer a los clientes ofreciendo un servicio moderno y ágil; con calidad, seguridad, calidez, precios asequibles, como empresa reflejar un aspecto organizacional estable en donde cada colaborador tenga sentido de pertenencia para establecer un clima laboral agradable.

Las personas que buscan este tipo de servicio son aquellas que se desenvuelven en actividades de negocios, comercio, salud y especialmente estatus; por esta razón la propuesta de creación de una Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad tiene como su mercado objetivo empresarios, ejecutivos y personas de nivel de un status promedio que trabajen y vivan en la ciudad.

Todos estos factores hacen necesario introducir en el cantón La Libertad una empresa que brinde un servicio de transporte ejecutivo para aquellas personas que buscan tranquilidad, seguridad, tiempo y buena atención, durante el traslado de una ciudad a otra, y de esta manera ser fuente de empleo, capacitando adecuadamente a los colaboradores que son el motor fundamental de toda

organización y aportar a la sociedad de nuestra provincia con responsabilidad social y vinculación con la colectividad.

4.2 Localización del Proyecto

4.2.1 Macro localización

En la actualidad existen algunas empresas de servicio de transporte en taxi ejecutivo a nivel nacional, en las principales ciudades del país como son Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, por lo que el proyecto estará ubicado en el Ecuador, en la provincia de Santa Elena, en el Cantón La Libertad.

4.2.2 Micro localización

El proyecto estará localizado en un barrio conocido y concurrido por los habitantes del cantón La Libertad tal como lo es el Barrio San Francisco, en la avenida Eloy Alfaro entre calles 11 y 12, está cerca del Centro Comercial Paseo Shopping La Península para la facilidad de llegada de los clientes potenciales.

4.2.3 Datos de Identificación

Nombre del Proyecto

Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo en el cantón La Libertad.

Dirección: La Libertad - Barrio San Francisco

Teléfono: 0925729063

Fax : 042786264

Correo electrónico: anlisech1987@hotmail.com

Nombre del representante: Carlos Walter Izaguirre Gabino

Dirección: Sta. Elena Av. Manglaralto y Ángel Simón Yagual

Teléfono : 0997786295

Correo Electrónico: carloswalteri@hotmail.com

4.2.4 Ubicación del Proyecto:

La ubicación de las Oficinas estarán ubicadas en el Barrio San Francisco del Cantón La Libertad de la Prov. Santa Elena – Ecuador.

4.3 Visión

La empresa de servicios de transporte ejecutivo tendrá su máxima aspiración en lo siguiente:

“Ser la empresa de servicios de transporte ejecutivo que lidera el mercado nacional por su calidad, confianza y responsabilidad hacia sus clientes”.

4.5 Misión

La misión de esta propuesta está basada en un propósito duradero y organizado para satisfacer una necesidad:

“Somos una empresa de servicios de transporte ejecutivo, que satisface las necesidades del mercado local ofreciendo seguridad, confianza y puntualidad. Contamos con equipos y unidades modernas, talento humano calificado, dentro de una gestión eficiente y rentable”.

4.6 Principios y Valores Corporativos

A continuación se detalla los principios y valores corporativos:

Principios Corporativos

Dentro de la presente propuesta se plantea el conjunto de principios que garantice la realización de las operaciones de una empresa de transporte ejecutivo:

- **Eficiencia.-** Brindar un servicio de transporte ejecutivo eficiente que atienda a los clientes y cumpla con sus expectativas.
- **Servicio.-** Este principio está dirigido a los colaboradores para que se encuentren enfocados a siempre tener la misión de un excelente servicio para cada cliente.
- **Innovación.-** Diferenciarse de la competencia, innovando el mercado agregando servicios dentro del servicio, es decir sobrepasar las expectativas de lo que desea el cliente, creando actividades y promociones para ser reconocidos de entre los demás.
- **Responsabilidad.-** Siempre ser cumplidos con las tareas, rutas y viajes asignados, desempeñar a cabalidad las funciones asignadas para ofrecer una excelente imagen.
- **Ética.-** En la aplicación del profesionalismo, frente a problemas cuyas decisiones necesiten de una decisión equitativa sin beneficiar a terceras personas por cualquier tipo de interés.

VALORES CORPORATIVOS

- **Actitud Positiva.-** Frente al desarrollo de cada proceso y en la atención al cliente, el positivismo crea un mejor ambiente laboral.
- **Honestidad.-** En el ejercicio de su función profesional de la competencia.

- **Respeto.-** En cuanto a los reglamentos, leyes y demás normas de la empresa.
- **Comunicación.-** Con todos los compañeros y autoridades de la empresa para el correcto desenvolvimiento de las actividades laborales.
- **Puntualidad.-** Siempre ser fieles cumplidores de las tareas encomendadas y realizarlas en el tiempo y con los recursos necesarios.
- **Trabajo en Equipo.-** Todo se consigue bajo el esfuerzo de todos los integrantes de la empresa, ser partícipes todos para la consecución de los objetivos

4.7 Objetivo General

Formular la factibilidad de la creación de la Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD” con las dependencias necesarias para su correcto funcionamiento para su desarrollo en el mercado.

Filosofía Corporativa

La cultura de la organización se basa en ofrecerle al usuario un servicio diferenciado para obtener su fidelidad, el estilo de liderazgo a nivel de la alta gerencia, las normas, procedimientos y las características generales de los miembros de la empresa completan la combinación de elementos que forman la cultura de una compañía.

Por lo que la base filosófica de la empresa del Proyecto se va a basar en una cultura gana-gana en donde cada colaborador contribuye y es partícipe del desarrollo empresarial de la organización, en donde la toma de decisiones sea en conjunto para el beneficio de todos.

4.8 Objetivos Específicos

- Ofrecer un servicio de calidad a los clientes de la empresa, basándose en la capacidad de servicio de los colaboradores, puntual y responsable para que se logre referencias positivas y se incremente la cartera de clientes.
- Diseñar un Proyecto de Factibilidad para la implementación de una Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD”.
- Realizar el estudio de mercado, técnico, análisis económico y financiero.
- Formular los procesos y el manual de procedimientos administrativos.

4.9 Estructura de la Empresa

La Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD” en sus dependencias contará con una estructura orgánica que esté acorde a las necesidades de su implementación y puesta en marcha, para cumplir con las tareas, rutas y viajes asignados, desempeñar a cabalidad las funciones asignadas para ofrecer una excelente imagen, ofreciendo seguridad, confianza y puntualidad. Contando con equipos y unidades modernas, talento humano calificado, dentro de una gestión eficiente y rentable.

4.9.1 Orgánico Funcional Administrativa

La organización administrativa de la empresa “TRANSLIBERTAD” estará a cargo del Gerente General y de la Secretaria, los mismos que serán los encargados de llevar a cabo los procesos de planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión de la Compañía, nombrado por la Junta General de Accionistas.

El Gerente General será el encargado de representar Legal, Judicial y Extrajudicialmente a la empresa, de efectuar todos los trámites administrativos que conlleve el correcto desenvolvimiento en las actividades y funciones, además

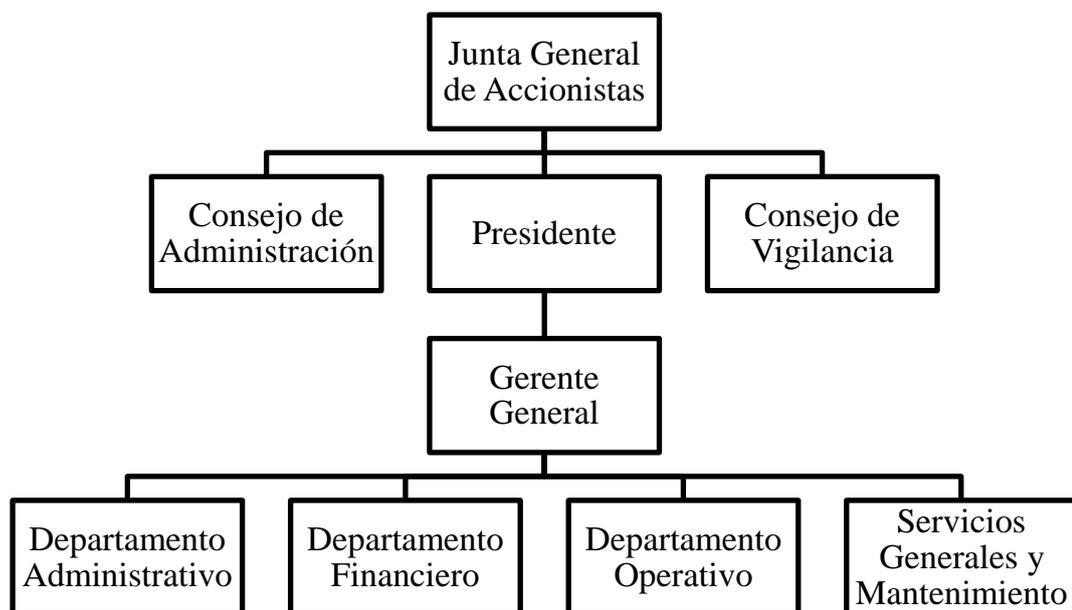
de la toma de decisiones adecuadas en el momento preciso para el bienestar organizacional y seguir en el camino de la consecución de los objetivos propuestos.

La Secretaria será la encargada de redactar las actas promulgadas por la Junta General de Accionistas, de realizar los pagos y cobros mensuales correspondientes, de desempeñar las gestiones necesarias en apoyo al Gerente de la Empresa, y de realizar certificados, solicitudes, memos, convocatorias, oficios y comunicaciones necesarias para el correcto desenvolvimiento de las actividades diarias.

A continuación se presenta la estructuración orgánica:

Gráfico N° 31

“Compañía TRANSLIBERTAD” S.A.



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.9.2 Análisis FODA

(Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Tabla N° 33

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> *Oferta del servicio 24 horas *Calidad- Unidades nuevas *Precios competitivos *Capacitación continua *Seguridad *Instalaciones GPS en unidades *Localización estratégica *Priorizar las actividades a realizarse *Selección adecuada del personal *Calidez y responsabilidad de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> *Tributación- Facturación *Competencia *Falta de educación en la atención *Falta de limpieza en las unidades *Pérdida de tiempo *Escaso Mantenimiento Preventivo *Falta de Personal profesional *Desconocimiento de las Ley de Tránsito *Unidades no lleguen a tiempo a su destino
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> *Crecimiento poblacional *Desarrollo de ciudadelas y viviendas *Incremento de actividades *Demanda del servicio *Cultura de pago *Factibilidad financiera *Prestamos accesibles (Mipro) *Clientes satisfechos *Adquisición de unidades modernas *Manejar desde el inicio de la empresa una excelente imagen *Facilidad de contactarse con la empresa por medio telefónico 	<ul style="list-style-type: none"> *Inflación *Impuestos *Inseguridad -Robos *Secuestros express *Carreteras *Medio ambiente *Crecimiento de taxis ilegales *Cooperativas de taxi convencional con servicios similares *El medio ambiente se ve afectado por los gases de los vehículos *Accidentes de Tránsito

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

Nombre o razón Social

La Razón Social para la Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo, en el cantón La Libertad, será la siguiente:

“Compañía TRANSLIBERTAD” S.A.

Slogan o Lema:

“Un viaje seguro, viaje con nosotros”

Logotipo:



Aspectos Legales

Se requiere de crear la empresa con los parámetros necesarios de acuerdo al marco legal y cumpliendo a cabalidad con todos los requisitos.

Registro Único de Contribuyente (RUC). \$ Sin costo

- Presentación de la Cédula de Identidad. Trámite sin costo.
- Certificado de votación (color).
- Copia de una planilla de servicio básico.
- Actividad Comercial que se dedicará.
- Autorización para emitir facturas.
- Imprenta autorizada para la elaboración de facturas. (valor \$95,20).

Requisitos para el Trámite de permiso de funcionamiento municipal. (pequeño) Valor \$ 62,00.

- Cuerpo de Bomberos. (\$51.00)
- Certificado de Salud. (\$ 5,00)
- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Pagar derecho de uso de suelo municipal. (trámite previo)
- Solicitud del Dpto. Comisaria Municipal. (\$2,00)
- Permiso de Higiene. (\$ 4,00)
- Balance Contable de la empresa.
- Certificado del Departamento de medio ambiente.
- Realizar trámite en los Departamento de Catastro y Rentas.
- Sacar copias de todos los documentos que se han tramitado.
- Retornar al Departamento Comisaria por firma del comisario.

Requisitos para el Trámite de contratación de un medidor de Energía Eléctrica.

- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Copia del Contrato de Arrendamiento de local. / Pago de predios urbanos.
- Dirección exacta del usuario que contrata.
- Pago del derecho de inspección \$ 2,50.
- Valores de medidores: Comercial 220v aproximadamente \$ 80,00

Requisitos para el Trámite de contratación de Agua Potable.

- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Copia del Contrato de Arrendamiento de local. / Pago de predios urbanos.
- Dirección exacta del usuario que contrata.
- Valor de instalación de guía \$ 120,00

Requisitos para el Trámite de contratación de Línea Telefónica.

- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Dirección exacta del usuario que contrata.
- Valor de Línea \$ 100,00

Identificación de diferidos:

Existen gastos pre-operacionales en los que se debe incurrir para el desarrollo de la creación de la empresa de servicios de transporte ejecutivo, detallados a continuación:

- Permiso de la Agencia Nacional de Tránsito
- Permiso municipal.

- Certificado del cuerpo de bomberos.
- Contratación para el suministro de energía eléctrica.
- Contratación para la conexión de agua potable.
- Contratación de una línea telefónica.
- Permiso de Salud.

Tributación

Es obligación de toda empresa registrar la actividad económica a la que se dedica en el Servicio de Rentas Internas, el RUC que es el Registro Único del Contribuyente, con la especificación de la rama a que se dedica, que en el caso de la propuesta de Tesis se encuentra dentro de Actividades de Agencias de Transporte.

Las obligaciones tributarias que debe cumplir la empresa **TRANSLIBERTAD**, son las siguientes:

- Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades
- Declaración de Retenciones en la Fuente
- Declaración mensual de IVA
- Actualizar el RUC cada año
- Elaboración de facturas con los requisitos establecidos por el SRI
- Facturar a cada uno de los clientes

Tipo de Empresa (Sector, Actividad)

El tipo de empresa que se va a crear es por Compañía Anónima, es decir será una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, estará formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las

reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. La Compañía estará conformada por 20 Socios, cada uno de los cuales tendrá 54 acciones nominales de un dólar cada uno, dando un total de 1.080 acciones.

El sector al que se va a dedicar la empresa es el de transporte, y este se encuentra dentro de los sectores Priorizados del actual gobierno Nacional, la actividad a desarrollar es el de servicio de transporte, ubicada en el sector terciario dentro del rango de Transporte y Logística.

La empresa manejará precios competitivos en el mercado para poder obtener la aceptación esperada, por medio de puntos de operación previamente establecidos dentro del Cantón La Libertad y designados en la Agencia Nacional de Tránsito, para satisfacer las necesidades de movilización de los clientes operando con unidades en perfectas condiciones que permitan el desarrollo de un servicio rápido, eficiente, seguro y sobre todo de calidad y confianza.

4.9.3 Principales Políticas y Procedimientos

Políticas Empresariales

Estas políticas serán formuladas por los directivos de la empresa para orientar y facilitar el cumplimiento de la misión y el desarrollo de la visión de TRANSLIBERTAD.

Política General

La Empresa de servicios de transporte ejecutivo realizará Investigaciones de Mercado periódicas, capacitará constantemente al personal e invertirá en tecnología para proporcionar calidad y excelencia en el servicio.

Políticas Administrativas

- Realizar las labores encomendadas con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Establecer tiempos de respuesta a toda solicitud interna o externa.
- Difundir permanentemente los lineamientos de gestión de la empresa en forma interna y externa.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral, en todos los niveles y actividades de la organización.
- Mantener una sesión ordinaria de trabajo a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones a inconvenientes presentados.
- Mantener un control estricto y dar seguimiento de las actividades programadas en la empresa.

Políticas Económicas

- Presentar a la Gerencia de la Empresa TRANSLIBERTAD los estados financieros mensualmente y darlos a conocer de manera generalizada, cerrando con el ejercicio económico el 31 de diciembre de cada año.
- Cancelar oportunamente todas las obligaciones con los proveedores y con los entes reguladores de la empresa. estableciendo como días de pago a proveedores los viernes.
- Destinar un porcentaje de las utilidades que la empresa obtenga como resultado de sus operaciones anuales para realizar capitalizaciones futuras.
- El primer día del mes todas las unidades informarán de la totalidad de los voucher correspondientes a cada empresa contratante.
- El segundo día del mes se elaborarán las facturas para cada una de las empresas y se entregarán para recibir la cancelación respectiva, aumentando al valor el 10% que servirá para sustentar los gastos de administración.

- Una vez que las empresas cancelen las facturas del mes anterior se procederá a cancelar a las diferentes unidades, de acuerdo al informe de las carreras efectuadas.
- Se procederá a retener a cada una de las unidades el 10% por comisión por cada carrera realizada.

Políticas de Comercialización

- Realizar estudios de mercado permanentes, utilizando técnicas como encuestas y entrevistas a colaboradores y clientes para determinar sus necesidades y requerimientos.
- Brindar atención y servicio personalizado a cada uno de los clientes para poder obtener su fidelidad en el mercado.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa, para lo cual deberán conocer sus competencias dentro de la organización.

Políticas del Talento Humano

- Todo colaborador de la organización será afiliado al IESS al momento de su contratación.
- La puntualidad será la norma de conducta, tanto en la participación del personal en todo evento como en el cumplimiento de sus tareas cotidianas.
- Impulsar el desarrollo del talento humano mediante capacitaciones y actualización de conocimientos.
- Todos los colaboradores de la empresa deben mantener un comportamiento basado en normas éticas.
- Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter polifuncional; ningún colaborador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.

4.9.4 Descripción de Puestos y Funciones

Junta General de Accionistas:

La responsabilidad de la Junta General de Accionistas será la de determinar las políticas de la empresa y dictar los Reglamentos Internos, entre las que se encuentran:

- Designar y remover por causas legales a los administradores de la compañía.
- Conocer y pronunciarse sobre las cuentas e informes que presenta el Gerente General
- Determinar las políticas de la empresa y dictar los reglamentos internos.
- Autorizar a la sesión de participaciones y la admisión de nuevos socios conforme a la ley de estatutos.
- Resolver el aumento o disminución del capital de la empresa.
- Decidir el gravamen de compra y venta de bienes muebles e inmuebles de la compañía.
- Aprobar el presupuesto anual de la Compañía.

Consejo de Administración:

La responsabilidad del Consejo de Administración será generar el progreso sostenido y mantenido de la organización, será un organismo directivo de la Empresa que estará conformado por un número de vocales elegidos por la Junta General, las funciones se detallan a continuación:

- Tendrán una duración en sus funciones de dos años.
- Buscar el bienestar de la Compañía mediante el establecimiento de convenios con organizaciones para proporcionar los servicios que la empresa va a ofrecer.

- Establecer proyectos que estén vinculados al mejoramiento continuo de la organización sean éstos de marketing así como capacitación a los clientes internos.
- Regular la administración de la compañía estableciendo normas de carácter permanente u ocasional a fin de mantener la unidad, el espíritu cooperativo y la igualdad entre los asociados.

Consejo de Vigilancia:

La responsabilidad del Consejo de Vigilancia será identificar e informar a tiempo cualquier anomalía dentro de la organización, las funciones serán las siguientes:

- Pedir a Gerencia informes sobre la contabilidad cortada a la fecha que el Consejo estime conveniente con la finalidad de controlar el adecuado manejo y orden de los recursos económicos.
- Controlar el correcto y ordenado funcionamiento de las unidades en los puestos de trabajo.
- Solicitar sanciones a la Junta General de Accionistas por infracciones presentadas por algún colaborador de la organización.
- Realizar una revisión periódica y permanente el estado en el que se encuentran las unidades para la prestación de un servicio de calidad.
- Mantener en orden y control el establecimiento de las tarifas convenientes para la prestación del servicio.

Presidente:

La responsabilidad del Presidente será la de dirigir, coordinar y controlar la gestión de la empresa, entre las funciones se encuentran:

- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General.
- Convocar y presidir las sesiones de la Junta General.

- Suscribir conjuntamente con el Gerente General las Actas de la Junta General.
- Subrogar al Gerente en caso de falta, ausencia o impedimento temporal o definitivo hasta que la Junta General designe el reemplazo.
- En general las demás atribuciones que le confiere la ley, estatutos y la Junta General.

Gerente General:

La responsabilidad del Gerente General será planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión de la Compañía, las funciones del Gerente General serán las siguientes:

- Representar legal, Judicial y Extrajudicialmente a la empresa.
- Realizar todos los actos administrativos.
- Presentar el Presupuesto Anual.
- Manejar los fondos y bienes de la compañía bajo su responsabilidad.
- Celebrar contratos y operaciones con bancos, personas naturales y jurídicas.
- Responder por los valores, archivos y demás bienes de la compañía.

Departamento Administrativo

Esta área estará conformada por la Srta. Secretaria, cuya responsabilidad será la de asistir a la Gerencia en la gestión de la Compañía, las funciones de la Secretaria serán las siguientes:

- Redactar las actas promulgadas por la Junta General de Accionistas.
- Realizar los pagos y cobros mensuales correspondientes.
- Desempeñar las gestiones necesarias en apoyo al Gerente de la Compañía.
- Realizar certificados, solicitudes, memos, oficios, circulares y comunicaciones necesarias para las actividades de la empresa.

Departamento Financiero

Esta área estará conformada por el Sr. Contador, cuya responsabilidad será manejar adecuadamente los recursos económicos y financieros de la Empresa, siempre fundamentados en relación a las leyes vigentes, las funciones del Contador serán las siguientes:

- Llevar los libros contables de la Compañía de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y demás normas legales.
- Realizar la declaración de impuestos mensuales.
- Mantener informada a la Compañía sobre las actualizaciones tributarias y demás normas legales vigentes en el país.
- Cumplir a cabalidad el Reglamento Interno de la Compañía.

Departamento Operativo

Esta área estará conformada por las señoritas Operadoras, cuya responsabilidad será la de ofrecer un servicio eficiente, cortés y de calidad a todos los clientes para cubrir las expectativas de servicio que posean los usuarios del servicio de transporte en taxi ejecutivo, las funciones de las Operadoras serán las siguientes:

- Cumplir a cabalidad el Reglamento Interno de la Compañía.
- Atender a las solicitudes o algún reclamo de los clientes.
- Prestar servicio y atención adecuada.
- Comunicar a la Gerencia sobre algún conflicto que se presente entre los señores conductores de las unidades.

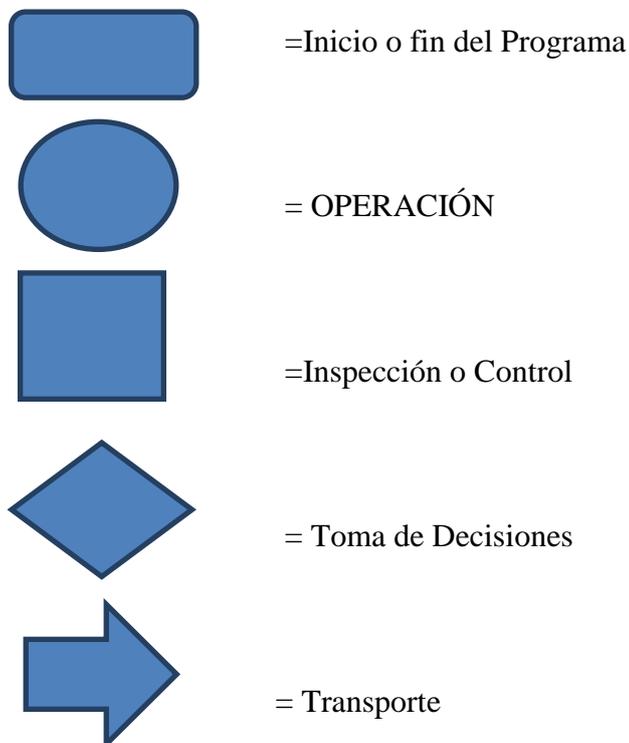
4.9.5 Procesos

Entre los procesos que se van a desarrollar en el la propuesta de tesis se puede mencionar los siguientes:

- Proceso de Selección de las Unidades que califiquen para ingresar a la empresa.
- Proceso de Servicio y Atención al Cliente.
- Proceso de Distribución de Turnos
- Proceso de Capacitación al Talento Humano

Simbología de Diagramas de Procesos

Dentro de la técnica de graficar los procesos de la Empresa de Transporte Ejecutivo TRANSLIBERTAD S.A. se detallan las siguientes simbologías para el mejor entendimiento de los procesos a realizarse dentro de la empresa.



4.9.5.1 Diagramación de Procedimientos

Proceso de Selección de Unidades

Tabla N° 34

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS EMPRESA TRANSLIBERTAD S.A.
PROCESO DE SELECCIÓN DE UNIDADES**

N°	ACTIVIDAD	GERENTE	SECRETARIA	TIEMPO/DÍAS
1	Publicar anuncios de publicidad en los diarios de mayor circulación y en las radios locales solicitando.			5
2	Convocar a las unidades interesadas en formar parte de la empresa.			2
3	Receptar carpetas de los aspirantes.			1
4	Seleccionar las carpetas más idóneas			3
5	Realizar las citas respectivas para las entrevistas			2
6	Escoger carpetas cumplan expectativas			3
7	Ofrecer charla introductoria sobre el Servicio de transporte a ofrecerse en taxi ejecutivo.			2
8	Efectuar la contratación de las unidades idóneas.			3

**21
DÍAS**

Elaborador por: Andrea Segarra Echeverría.

Fuente: Datos de la Investigación.

Proceso de Servicio y Atención al Cliente

Tabla N° 35

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS EMPRESA TRANSLIBERTAD S.A.
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE**

N°	ACTIVIDAD	OPERADORAS	CONDUCTOR PROFESIONAL	TIEMPO
1	Ingresar necesidad del Cliente			1,00"
2	Conocer si es telefónica o no.			0,15"
3	Ingresar llamada telefónica del cliente			0,05"
4	Datos de ubicación del cliente			0,20"
5	Se contacta a la unidad más cercana.			0,45"
6	Se indica los datos del cliente al señor conductor de la unidad asignada a esa ruta.			0,45"
7	Se indica especificaciones de la unidad al cliente			0,25"
8	Viaje al lugar determinado por el cliente			3,00"
9	La unidad recoge al cliente			0,20"
10	Comunicación con el cliente para conocer su destino			0,15"
11	Selección de la ruta más rápida y de las vías más adecuadas y seguras.			0,10"
12	Se traslada al cliente a su lugar de destino			8,00"
13	El conductor cobra por el servicio y se cumple con el viaje especificado			1,00"
Total				15,00"

Elaborador por: Andrea Segarra Echeverría.

Fuente: Datos de la Investigación.

Proceso de Distribución de Turnos

Tabla N° 36

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS EMPRESA TRANSLIBERTAD S.A.
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE TURNOS**

N°	ACTIVIDAD	GERENTE	CONSEJO ADMINISTRATIVO	SECRETARIA	TIEMPO/DÍAS
1	Investigar en que horas se necesitan más unidades para brindar el servicio				5
2	Analizar la cantidad de unidades necesarias para los turnos				2
3	Preparar el Cronograma de turnos				2
4	Reunión con el Consejo de Administración				1
5	Aprobación del Cronograma				1
6	Establecer sanciones por faltas o incumplimientos				1
7	Designación de supervisiones para controlar turnos				1
8	Firmar Actas de Responsabilidad y Cumplimiento				1

14
DÍAS

Elaborador por: Andrea Segarra Echeverría.

Fuente: Datos de la Investigación.

Proceso de Capacitación al Talento Humano

Tabla N° 37

FLUJOGRAMA DE PROCESOS EMPRESA TRANSLIBERTAD S.A. PROCESO DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO

N°	ACTIVIDAD	GERENTE	CONSEJO ADMINISTRATIVO	SOCIOS	TIEMPO/DÍAS
1	Programación de temas y talleres de Capacitación				5
2	Aprobación de miembros de Consejo Directivo				3
3	Solicitar cotizaciones a Profesionales de la materia				4
4	Seleccionar la más acorde a las necesidades				2
5	Reunión de planificación de la Capacitación				1
6	Establecer fechas en que se desarrollará la Capacitación				1
7	Publicar horarios y listas de asistentes a capacitación				1
8	Realización de la Capacitación				2
9	Evaluación del desarrollo de la Capacitación				1

20
DÍAS

Elaborador por: Andrea Segarra Echeverría.

Fuente: Datos de la Investigación.

4.10 Generalidades del Servicio Ejecutivo de transporte.

La presente propuesta de tesis pretende brindar un servicio diferenciado al cantón La Libertad y sus alrededores, a través de calidad, seguridad, responsabilidad, puntualidad y precios competitivos en el mercado.

La propuesta pretende ofrecer un portafolio de servicios según las necesidades de las empresas y clientes potenciales, mediante confianza y honradez, brindando un servicio ejecutivo puerta a puerta todos los días del año.

En los tiempos actuales se puede observar que la oferta se encuentra saturada porque los bienes o servicios se ofrecen en una forma estándar; por lo tanto con el fin de marcar la diferencia, es necesario brindar un Servicio Diferenciado con el plus que el cliente requiere, y esto solo se obtiene por medio de la excelencia en la atención a los usuarios, movilización puerta a puerta, ya sea en el servicio personalizado o a través del servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad con altos niveles de seguridad.

La empresa de servicios de Transporte Ejecutivo se creará con el enfoque de contar siempre con colaboradores altamente calificados, con equipos de alta tecnología, organización administrativa, todo en su conjunto va a permitir mantener un contacto permanente con todas las unidades las 24 horas del día mediante el sistema de comunicaciones con repetidoras, radios móviles, PBX y teléfonos celulares.

Una de las características del servicio de transporte ejecutivo es ofrecerle a las empresas un programa de créditos que les permitirá contar con el servicio del transporte para sus colaboradores las veces que las requieran, y no se les cobra al momento que aplican la carrera, sino que se le entrega un voucher autorizado por el respectivo directivo de su organización para que pueda ser facturado y cancelado la primera semana del mes siguiente.

El servicio de transporte ejecutivo asiste a las empresas a resolver sus problemas frecuentes de movilización para sus diversos trámites dentro y fuera de la ciudad, facilitando las gestiones que tenga que realizar sus colaboradores, maximizando el factor tiempo y aprovechando mejor sus recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte.

El servicio a ofrecer a los usuarios es en forma personalizada y corporativa, a través de una operadora que atenderá todos los días de la semana las 24 horas del día para enviarle inmediatamente el vehículo que requiera a la dirección solicitada, culminado el servicio, el cliente cancelará con un voucher si el contrato es corporativo o efectivo si es personal.

El número de unidades que se va a disponer y su infraestructura permite cubrir con eficiencia las necesidades de los clientes, todas las unidades van a estar equipadas con radio móvil de comunicación garantizando así un traslado confiable y seguro para los usuarios.

Las tarifas estipuladas se aplicarán de manera competitiva, se va a disponer de líneas rotativas y líneas celulares, las mismas que estarán a disposición de los clientes las 24 horas. Para las empresas, los detalles de los consumos se los puede facturar por áreas o departamentos, facilitando el control de las gestiones que realizan sus colaboradores.

4.11 Presupuesto e Inversiones de la Compañía

A continuación se detalla las diferentes actividades financieras y económicas que se desarrollaran para la puesta en marcha de la Compañía de Transporte.

4.11.1 Adquisiciones Operativas

Adquisición de Muebles y Enseres

Tabla N° 38

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Escritorios	7	60,00	420,00
Sillas tipo secretaria	7	30,00	210,00
Mesa	2	120,00	240,00
Sillas	25	16,00	400,00
Mesa para cafetera	1	25,00	25,00
TOTAL			\$ 1.295,00

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.11.2 Adquisición de Equipos de Computación

Tabla N° 39

EQUIPO DE COMPUTACIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Computadora de escritorio	2	600,00	1200,00
Laptop	2	800,00	1600,00
Impresora a láser	1	300,00	300,00
Impresora de tinta continua	1	150,00	150,00
TOTAL			\$ 3.250,00

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.11.3 Adquisición de Frecuencia

Tabla N° 40			
Adquisición de Frecuencia de Radio			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Total
Radio Central	1	6000,00	\$ 6000,00
TOTAL			\$ 6.000,00

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.12 Inversiones Fijas

En el caso de la propuesta para la Creación de una Empresa de Servicio de Transporte en Taxi Ejecutivo, las Inversiones Fijas estarán constituidas por los Equipos de Oficina, Muebles y Enseres y la adquisición de una Frecuencia.

Tabla N°41	
INVERSIÓN FIJA	
Detalle de la cuenta	Valor
Muebles y Enseres	\$ 1.295,00
Equipos de Computación	\$ 3.250,00
Frecuencia	\$ 6.000,00
TOTAL	\$ 10.545,00

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.12.1 Inversiones Diferidas

Entre las Inversiones diferidas para la Propuesta de Tesis se pueden mencionar los Gastos de Organización y Constitución, que se relacionan con los gastos que

ocasiona el uso de asesores jurídicos y técnicos en los trabajos de carácter administrativo de constitución legal de la empresa.

4.12.2 Presupuesto para la Constitución de la Empresa

Gastos de Constitución

CONSTITUCIÓN JURÍDICA	
Gastos Legales	750,00
CONSTITUCIÓN LEGAL	
Integración de Capital	1920,00
Derecho Notarial	180,00
Inscripción Registro de la Propiedad	120,00
Patente Municipal	240,00
Publicación por la Prensa	120,00
Formularios	90,00
ASESORÍA LEGAL	
Pago de Asesor Jurídico	1500,00
TOTAL	\$ 4.920,00

4.12.3 Capital de Trabajo

El Capital de Trabajo de la empresa de servicios de transporte ejecutivo TRANSLIBERTAD se proyecta a base de las necesidades requeridas de la empresa para un mes, el mismo que estará conformado de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DEL CAPITAL	MENSUAL
SUELDOS	
Gerente General	400,00
Secretaria	325,00
Contador	350,00
Operadoras Call Center	292,00
Conserje	292,00
TOTAL	1659,00
GASTOS DE REPRESENTACIONES Y MOVILIZACIÓN	
Presidente	200,00
Rep. Consejo de Vigilancia	150,00
Rep. Consejo de Administración	150,00
TOTAL	500,00
OBLIGACIONES PATRONALES	
Gerente General	48,60
Secretaria	39,49
Contador	42,53
Operadoras Call Center	36,45
Conserje	35,48
TOTAL	202,54
ÚTILES DE OFICINA	
Resmas de Papel	4,50
Esferográficos	3,00
Tóner para impresora a láser	20,00
Cuaderno universitario	1,20
TOTAL	28,70

ÚTILES DE ASEO	
Escoba	2,50
Trapeador	2,50
Jabón de tocador	4,50
Lavavajillas	1,00
Desinfectante	1,50
Cloro	2,50
TOTAL	14,50
IMPUESTOS	
IVA Útiles de oficina	3,44
IVA Teléfono	9,00
TOTAL	12,44
ARRIENDO	
Arriendo de Oficina	200,00
Gastos de utilización de frecuencia de radio	45,00
TOTAL	245,00
SERVICIOS BÁSICOS	
Energía Eléctrica	12,00
Agua	6,00
Teléfono	75,00
TOTAL	93,00
GASTOS DE PUBLICIDAD	
Tarjetas de Presentación	10,00
Trípticos	8,25
Hojas Volantes	6,00
Anuncios publicitarios	80,00
TOTAL	104,25
PROVISIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES	
Décimo Tercer Sueldo	100
Décimo Cuarto Sueldo	100
TOTAL	200,00
GASTOS FINANCIEROS	
Mantenimiento de Cuenta	8,00
TOTAL	8,00
TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO	\$ 3.067,43

4.13 Presupuestos de Operación

Gastos Administrativos

MENSUAL	
Rubro	Valor
Sueldos	1659,00
Obligaciones Patronales	202,54
Útiles de Oficina	28,70
Útiles de Aseo	14,50
Impuestos	12,44
Arriendo de Oficina	245,00
Gastos por utilización de Frecuencia de Radio	30,00
Servicios Básicos	93,00
Gastos de Publicidad	104,25
Provisión de Beneficios Sociales	200,00
Depreciación de Muebles y Enseres	21,58
Depreciación de Equipo de Computación	90,28
Depreciación Equipos de radio y frecuencia	100,00
Total.....	\$ 2.801,30

Gastos Financieros-Prestamos

AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMO

PRÉSTAMO	\$ 10.465,00		
AÑOS	5		
INTERES	23,00%	tasa activa	

CUOTA	DIVIDENDO	INTERES	CAPITAL	SALDO
0				10465,00
1	3732,87	2406,95	1325,92	9139,08
2	3732,87	2101,99	1630,88	7508,20
3	3732,87	1726,89	2005,98	5502,21
4	3732,87	1265,51	2467,36	3034,85
5	3732,87	698,02	3034,85	0,00
TOTAL	18664,35	8199,35	10465,00	

Nota aclaratoria: La tasa de interés corresponde al Banco del Pichincha.

4.14 Presupuestos de Ingresos

La importancia de considerar los presupuestos de ingresos y gastos constituye la base para la elaboración de los estados financieros proformas, que permitirán ver la situación de la compañía de transporte que se va a instalar de acuerdo a las previsiones realizadas según el presente detalle:

4.14.1 Balance General Proforma

A continuación el Balance General Proforma se presenta para mostrar la situación financiera y económica del proyecto de manera estimada, registrando las fuentes de capital y de inversión en activos, así como, su composición, y describiendo con claridad la estructura de los recursos, la deuda a largo plazo y el patrimonio.

Balance General Proforma
Compañía de Transporte Ejecutivo
“TRANSLIBERTAD”
Al 31 de Diciembre del 20XX

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS CORRIENTE						
Caja/Bancos	0,00	8255,13	18830,23	31613,25	44514,50	57521,96
Total de Activos Corrientes	0,00	8255,13	18830,23	31613,25	44514,50	57521,96
ACTIVOS FIJOS						
Muebles y Enseres	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	259,00	518,00	777,00	1036,00	1295,00
Equipos de Computación	3250,00	3250,00	3250,00	3250,00	0,00	0,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	1083,33	2166,67	3250,00	0,00	0,00
Frecuencia	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00
(-) Depreciación Acumulada	0	1200,00	2400,00	3600,00	4800,00	6000,00
Total de Activos Fijos	10545,00	8002,67	5460,33	2918,00	1459,00	0,00
Total Activos	10545,00	16257,80	24290,56	34531,25	45973,50	57521,96
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Préstamo	0,00	3732,87	3732,87	3732,87	3732,87	3732,87
Participación de Trabajadores		813,78	579,99	551,98	29,56	26,55
Impuesto a la Renta		1356,31	966,65	919,97	49,26	44,25
Total Pasivo Corriente	0,00	5902,96	5279,51	5204,82	3811,69	3803,68
PATRIMONIO						
PATRIMONIO						
Capital Social Pagado	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Aportes futuras		5.000,00	13.749,66	22.498,05	37.057,77	64.906,25
Reserva Legal		430,39	350,46	362,47	100,79	135,69
Utilidad/Pérdida del ejercicio	5545,00	- 22,90	394,57	2.805,76	7.693,41	15.874,99
Total de Patrimonio	10.545,00	10.407,48	19.494,70	30.666,28	49.851,97	85.916,93
Total Pasivo y Patrimonio	10.545,00	16.310,44	24.774,21	35.871,11	53.663,66	89.720,61

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

Estado de Pérdidas y Ganancias Proforma
Compañía de Transporte Ejecutivo
“TRANSLIBERTAD”
Al 31 de Diciembre del 20XX

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS CORRIENTE						
Caja/Bancos	0,00	8255,13	18830,23	31613,25	44514,50	57521,96
Total de Activos Corrientes	0,00	8255,13	18830,23	31613,25	44514,50	57521,96
ACTIVOS FIJOS						
Muebles y Enseres	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00	1295,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	259,00	518,00	777,00	1036,00	1295,00
Equipos de Computación	3250,00	3250,00	3250,00	3250,00	0,00	0,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	1083,33	2166,67	3250,00	0,00	0,00
Frecuencia	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00	6000,00
(-) Depreciación Acumulada	0	1200,00	2400,00	3600,00	4800,00	6000,00
Total de Activos Fijos	10545,00	8002,67	5460,33	2918,00	1459,00	0,00
Total Activos	10545,00	16257,80	24290,56	34531,25	45973,50	57521,96
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Préstamo	0,00	3732,87	3732,87	3732,87	3732,87	3732,87
Participación de Trabajadores		813,78	579,99	551,98	29,56	26,55
Impuesto a la Renta		1356,31	966,65	919,97	49,26	44,25
Total Pasivo Corriente	0,00	5902,96	5279,51	5204,82	3811,69	3803,68
PATRIMONIO						
Capital Social Pagado	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Aportes futuras		5.000,00	13.749,66	22.498,05	37.057,77	64.906,25
Reserva Legal		430,39	350,46	362,47	100,79	135,69
Utilidad/Pérdida del ejercicio	5545,00	- 22,90	394,57	2.805,76	7.693,41	15.874,99
Total de Patrimonio	10.545,00	10.407,48	19.494,70	30.666,28	49.851,97	85.916,93
Total Pasivo y Patrimonio	10.545,00	16.310,44	24.774,21	35.871,11	53.663,66	89.720,61

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.14.2 Balance de Resultados

Compañía de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD” Al 31 de Diciembre del 20XX

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inscripción de 20 Unidades a \$1000 c/u	\$ 20.000,00				
10% mensual por cada unidad	\$ 14.400,00	\$ 25.200,00	\$ 27.000,00	\$ 27.000,00	\$ 29.520,00
10% mensual gastos administrativos	\$ 14.400,00	\$ 25.200,00	\$ 27.000,00	\$ 27.000,00	\$ 29.520,00
UTILIDAD BRUTA	\$ 48.800,00	\$ 50.400,00	\$ 54.000,00	\$ 54.000,00	\$ 59.040,00
GASTOS OPERACIONALES					
Gastos Administrativos					
Sueldos	\$ 20.220,00	\$ 20.927,70	\$ 21.660,17	\$ 22.418,28	\$ 23.202,92
Obligaciones Patronales	\$ 2.504,84	\$ 3.131,06	\$ 3.913,82	\$ 4.892,27	\$ 6.115,34
Útiles de Oficina	\$ 344,40	\$ 430,50	\$ 538,13	\$ 672,66	\$ 840,82
Útiles de Aseo	\$ 174,00	\$ 217,50	\$ 271,88	\$ 339,84	\$ 424,80
Impuestos	\$ 149,33	\$ 186,66	\$ 233,33	\$ 291,66	\$ 364,57
Ariendo de Oficina	\$ 2.400,00	\$ 3.000,00	\$ 3.750,00	\$ 4.687,50	\$ 5.859,38
Gastos por utilización de Frecuencia de Radio	\$ 540,00	\$ 675,00	\$ 843,75	\$ 1.054,69	\$ 843,75
Servicios Básicos	\$ 1.116,00	\$ 1.395,00	\$ 1.743,75	\$ 2.179,69	\$ 2.724,61
Gastos de Publicidad	\$ 1.251,00	\$ 1.294,79	\$ 1.340,10	\$ 1.387,01	\$ 1.435,55
Gastos de Representación y Movilización	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
Provisión de Beneficios Sociales	\$ 2.400,00	\$ 3.000,00	\$ 3.750,00	\$ 4.687,50	\$ 5.859,38
	\$ 37.099,57	\$ 40.258,20	\$ 44.044,92	\$ 48.611,09	\$ 53.671,11
Depreciación de Muebles y Enseres	\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00
Depreciación de Equipo de Computación	\$ 1.083,33	\$ 1.083,33	\$ 1.083,33	\$ 1.083,33	\$ 1.083,33
Depreciación Equipos de radio y frecuencia	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Total Depreciaciones	\$ 2.542,33	\$ 2.542,33	\$ 2.542,33	\$ 2.542,33	\$ 2.542,33
	\$ 39.641,91	\$ 42.800,53	\$ 46.587,25	\$ 51.153,42	\$ 56.213,45
Gastos Financieros					
Intereses Pagados	\$ 2.406,95	\$ 2.101,99	\$ 1.726,89	\$ 1.265,51	\$ 698,02
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 42.048,86	\$ 44.902,52	\$ 48.314,13	\$ 52.418,93	\$ 56.911,46
UTILIDAD NETA DE LA EMPRESA	-5000 \$ 6.751,14	\$ 5.497,48	\$ 5.685,87	\$ 1.581,07	\$ 2.128,54
(-) 15% Participación de los Trabajadores	\$ 1.012,67	\$ 824,62	\$ 852,88	\$ 237,16	\$ 319,28
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 5.738,47	\$ 4.672,86	\$ 4.832,99	\$ 1.343,91	\$ 1.809,26
(-) 25% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 1.434,62	\$ 1.168,21	\$ 1.208,25	\$ 335,98	\$ 452,31
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 4.303,85	\$ 3.504,64	\$ 3.624,74	\$ 1.007,93	\$ 1.356,94
RESERVA LEGAL	\$ 430,39	\$ 350,46	\$ 362,47	\$ 100,79	\$ 135,69

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.14.3 Flujo de Caja

Compañía de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD” Al 1 de Enero del 20XX

INGRESOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Préstamo	10.465,00					
Inscripción de 20 Unidades a \$1000 c/u		\$ 20.000,00				
10% mensual por cada unidad		\$ 14.400,00	\$ 25.200,00	\$ 27.000,00	\$ 27.000,00	\$ 29.520,00
10% mensual gastos administrativos		\$ 14.400,00	\$ 25.200,00	\$ 27.000,00	\$ 27.000,00	\$ 29.520,00
TOTAL INGRESOS	\$ 10.465,00	\$ 48.800,00	\$ 50.400,00	\$ 54.000,00	\$ 54.000,00	\$ 59.040,00
EGRESOS						
GASTOS ADMINISTRATIVOS						
Sueldos		\$ 20.220,00	\$ 20.927,70	\$ 21.660,17	\$ 22.418,28	\$ 23.202,92
Obligaciones Patronales		\$ 2.504,84	\$ 3.131,06	\$ 3.913,82	\$ 4.892,27	\$ 6.115,34
Útiles de Oficina		\$ 344,40	\$ 430,50	\$ 538,13	\$ 672,66	\$ 840,82
Útiles de Aseo		\$ 174,00	\$ 217,50	\$ 271,88	\$ 339,84	\$ 424,80
Impuestos		\$ 149,33	\$ 186,66	\$ 233,33	\$ 291,66	\$ 364,57
Arriendo de Oficina		\$ 2.400,00	\$ 3.000,00	\$ 3.750,00	\$ 4.687,50	\$ 5.859,38
Gastos de utilización de frecuencia de radio		\$ 540,00	\$ 675,00	\$ 843,75	\$ 1.054,69	\$ 843,75
Servicios Básicos		\$ 1.116,00	\$ 1.395,00	\$ 1.743,75	\$ 2.179,69	\$ 2.724,61
Gastos de Publicidad		\$ 1.251,00	\$ 1.294,79	\$ 1.340,10	\$ 1.387,01	\$ 1.435,55
Gastos de Representación y Movilización		\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
Provisión de Beneficios Sociales		\$ 2.400,00	\$ 3.000,00	\$ 3.750,00	\$ 4.687,50	\$ 5.859,38
		\$ 37.099,57	\$ 40.258,20	\$ 44.044,92	\$ 48.611,09	\$ 53.671,11
Gastos Financieros						
Dividendos		\$ 3.732,87	\$ 3.732,87	\$ 3.732,87	\$ 3.732,87	\$ 3.732,87
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$ 4.920,00					
Adquisición de Activos Fijos						
Muebles y Enseres	\$ 1.295,00					
Equipos de Computación	\$ 3.250,00					
Frecuencia	\$ 6.000,00					
Depreciación de Muebles y Enseres		\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00	\$ 259,00
Depreciación de Equipo de Computación		\$ 1.083,33	\$ 1.083,33	\$ 1.083,33	\$ -	\$ -
Depreciación Equipos de radio y frecuencia		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Total de Depreciaciones		\$ 2.542,33	\$ 2.542,33	\$ 2.542,33	\$ 1.459,00	\$ 1.459,00
TOTAL EGRESOS	\$ 15.465,00	\$ 43.374,78	\$ 46.533,40	\$ 50.320,12	\$ 53.802,96	\$ 58.862,98
		\$ 5.425,22	\$ 3.866,60	\$ 3.679,88	\$ 197,04	\$ 177,02
15% Participación Trabajadores		\$ 813,78	\$ 579,99	\$ 551,98	\$ 29,56	\$ 26,55
25% Impuesto a la Renta		\$ 1.356,31	\$ 966,65	\$ 919,97	\$ 49,26	\$ 44,25
Flujo Neto	\$ -5.000,00	\$ 3.255,13	\$ 2.319,96	\$ 2.207,93	\$ 118,23	\$ 106,21
Aportación de Capital	\$ 5.000,00	\$ 8.255,13	\$ 10.575,09	\$ 12.783,02	\$ 12.901,25	\$ 13.007,46
Flujo Acumulado	\$ -	\$ 8.255,13	\$ 18.830,23	\$ 31.613,25	\$ 44.514,50	\$ 57.521,96

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

4.15.2 Cálculo del TIR

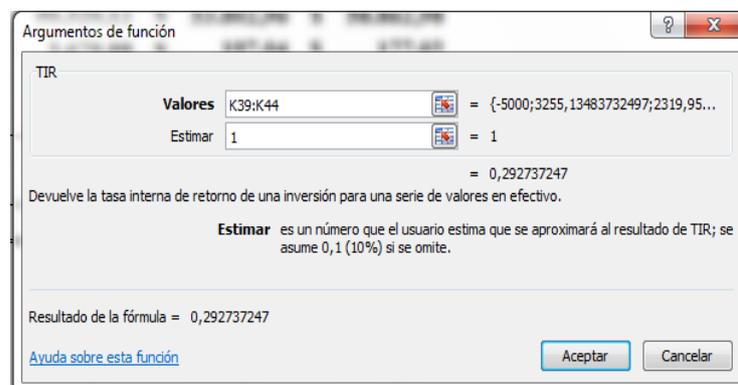
Para esta propuesta se realizó el cálculo de la Tasa Interna de Retorno, la misma que se define como el valor de la tasa de actualización en que se iguala el valor actual de los ingresos con el valor actual de los egresos.

Por lo tanto, es necesario calcular un CASH-FLOW, resultante de la operación anual durante la vida útil de la oferta considerando además el valor residual o valor de salvamento de los activos, así:

PERÍODO	VALOR
AÑO 0	\$ -5.000,00
AÑO 1	\$ 3.255,13
AÑO 2	\$ 2.319,96
AÑO 3	\$ 2.207,93
AÑO 4	\$ 118,23
AÑO 5	\$ 106,21

Resultando una TIR = 29 %

Para realizar el cálculo de la TIR se utilizó la función que aparece en el utilitario Microsoft Excel, en la viñeta de Cálculos Financieros TIR, en la cual se ingresan los rubros en la parte que dice Valores y Estimar.



4.16 Estudio Ambiental

Generalmente se conoce que el sector del transporte terrestre aporta negativamente al medio ambiente, debido a que los vehículos son el primer consumidor de energía y emisor de CO₂ y de otras sustancias contaminantes, también genera contaminación a través del ruido.

Según un estudio de la Universidad Politécnica de Valencia en el año 2010, la fase de uso de un automóvil es responsable, aproximadamente, del 80% del consumo de energía primaria total del ciclo de vida de un automóvil. La mayoría de las emisiones de CO₂ y CO son liberadas durante el uso del mismo. La emisión de COV (compuestos orgánicos volátiles) durante el uso de un automóvil (gases de escape y evaporación de combustible) es mayor que la generada en cualquier otra etapa del ciclo de vida.

El consumo de recursos cuando un vehículo circula, la infraestructura necesaria sean estas, carreteras, autopistas, estacionamientos, estaciones de servicio y las operaciones de mantenimiento y servicio, contribuyen significativamente a los efectos medioambientales del uso de un automóvil.

El automóvil siempre ha estado muy regulado, tanto por normas nacionales como internacionales, en cuestiones de seguridad activa y pasiva. Actualmente existe una gran cantidad de vehículos que circulan a nivel mundial, y pensando especialmente en el efecto que están causando las grandes aglomeraciones urbanas, el automóvil ha pasado a estar ampliamente reglamentado por normas medio ambientales, relativas al control de emisiones y medio ambiente, obligando al propietario de un carro obligatoriedad de las inspecciones periódicas de seguridad y ambiente a todo tipo de vehículos.

Al estudiar la relación entre el vehículo y el medio ambiente, afloran varios aspectos, por un lado se tiene el clásico problema de las emisiones de los

automóviles, en el que invierten muchos recursos para conseguir los objetivos de reducción fijados por las autoridades gubernamentales; por otro lado, el reciclado de los automóviles, en el que actualmente se está realizando grandes esfuerzos en aspectos de ensamblaje.

Actualmente con las Leyes Ambientales existentes, la Empresa de Servicios de Transporte Ejecutivo “TRANSLIBERTAD” S.A. se creará actuando bajo estas normativas y requerimientos acordados para la circulación y funcionamiento de las unidades, tales como las revisiones técnico mecánicas y pruebas de emisión de gases a las que están sujetas en la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

Tabla N° 43

	USO DEL AUTOMÓVIL	
	CONDUCCIÓN	INFRAESTRUCTURA
Uso de energía y emisiones CO2		
Impacto del uso del suelo		
Residuos Sólidos		
Agentes Contaminantes del Aire		
Contaminación por Ruido		
Daño directo en Seres Humanos		



Alto Impacto

Moderado Impacto Ambiental

Bajo Impacto Ambiental

Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría
Fuente: Ministerio del Medio Ambiente – Santa Elena

4.16 Clasificación ambiental del proyecto

En base a la información se clasifica al proyecto dentro de una de las cuatro categorías ambientales siguientes:

Categoría I: Proyectos beneficiosos que producirán una franca mejora al medio ambiente.

Categoría II: Proyectos que no afectan al medio ambiente ni directa ni indirectamente.

Categoría III: Proyectos que pueden afectar moderadamente al medio ambiente y cuyos impactos ambientales negativos tienen soluciones bien conocidas y fácilmente aplicables.

Categoría IV: Proyectos que pueden impactar negativa y significativamente en el medio ambiente, incluyendo poblaciones y grupos vulnerables en el área de influencia.

CATEGORÍA DEL PROYECTO: CATEGORÍA III

Conclusiones

- 1) El apoyo a la creación de proyectos emprendedores, fomenta el desarrollo de los profesionales de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que no solo sean simples veedores sino protagonistas de su propio destino.
- 2) El Cantón La Libertad por ser la capital económica de la Provincia es la mejor ubicación para llevar a cabo la propuesta de negocio.
- 3) Al no existir una empresa que ofrezca servicio de transporte ejecutivo en La Libertad que se encuentre debidamente legalizada, el desarrollo de la propuesta es viable y factible.
- 4) El planteamiento de estrategias administrativas permitirá el correcto desempeño y puesta en marcha de la propuesta, mediante su implementación, formulación y evaluación las organizaciones pueden lograr sus objetivos propuestos y ser competitivos en su nicho de mercado.
- 5) Graficar los flujogramas de procesos representa un mejor entendimiento tales como seleccionar unidades, servicio y atención al cliente, distribución de turnos y capacitación al talentos humano.
- 6) La evaluación financiera detectó la factibilidad de la propuesta mediante los balances y flujos, teniendo en un corto plazo la recuperación de la inversión realizada.

Recomendaciones

- 1) Los estudiantes universitarios y todos los habitantes de la provincia que posean una idea emprendedora de negocio, acudan al Centro de Desarrollo y apoyo al emprendimiento que posee la UPSE para recibir el asesoramiento necesario y hacer realidad los objetivos que se desea alcanzar.
- 2) Acudir a la Agencia Nacional de Tránsito de Santa Elena para poder informarse de las leyes reglamentarias que regulan el transporte en taxi ejecutivo.
- 3) Poner en marcha la propuesta de negocio por la viabilidad y factibilidad financiera que presenta en su análisis, la rentabilidad según el estudio es favorable para las personas apuesten por esta actividad.
- 4) Mantener siempre una atención personalizada mediante una base de datos para la correcta administración de las relaciones con los clientes y llegara crear fidelidad en ellos.
- 5) La empresa debe realizar un estudio de mercado cada cierto tiempo entre lo ideal, lo factible y lo disponible para poder replantear los objetivos y las estrategias, logrando así un mejoramiento continuo en la empresa; para mantener una participación del mercado considerable y aumentar constantemente la cantidad de servicios ejecutados.

BIBLIOGRAFÍA

- AETEJ. (s.f.). Asociación Ecuatoriana de Transporte Ejecutivo. Ecuador.
- CAF, C. A. (2007). Ecuador, Análisis del Sector Transporte. Venezuela.
- CHIAVENATO, I. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Mc Graw Hill. Año 2007
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2005) Introducción a la Teoría General de la Administración, Editora Campus, Cía. Ltda. ; Colombia.
- CLEMENTE SUAREZ, G. Investigación Científica. La Libertad: (2012). Diseño Imprenta San Francisco.
- Comisión de Tránsito del Ecuador Ley Orgánica de Transporte Terrestres, Tránsito. (s.f.). Ecuador.
- COOTAD (2010) Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización
- C.R. Constitución de la República del Ecuador
- CÓRDOVA, MARCIAL (2006) Formulación y Evaluación de Proyectos, Ecoe Ediciones, Bogotá.
- DAFT, RICHARD; MARCID, DOROTHY Introducción a la Administración, Edición Mc Graw Hill, México (2006).

DE LA PEÑA GUTIÉRREZ ALBERTO, (2005)	Proyecto Empresarial, Ediciones Paraninfo S.A, Madrid- España.
ESPINOSA DE LOS MONTEROS, SALVADOR; (2006)	Estrategia y diseño de sistemas de incentivos basados en acciones, Ediciones Deusto, España.
GUILLERMO CABANELLAS	Diccionario 2008
MARTÍNEZ, MIGUEL ÁNGEL (2007)	Casos prácticos de management estratégico, Ediciones Díaz de Santos, España.
MÉNDEZ, CARLOS (2006)	Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Editorial Limusa, Colombia.
PAREDES GONZALO WILSON, MSc (2010)	Como desarrollar una tesis, sscialtda.
Reglamento de Transporte Comercial	Pasajeros en taxi con servicio convencional y servicio ejecutivo. (s.f.). Ecuador.
RIBEIRO, L.	Generar Beneficios. Urano S.A.
ROSADO, M. (20 de Octubre de 2012).	Los mototaxis se hacen populares en Madrid. Expreso
VALLEJO OLALLA, (2008).	Transporte Ejecutivo en Sangolquí. L. M. Sangolquí - Ecuador: ESPE
VIÑALS Rioja, J. (2007).	Marketing de Servicios destinados a las Empresas. España: Ediciones Díaz de Santos.

Viñoles Cebolla, B. C.
(2010).

Análisis del Impacto Medioambiental de un
automóvil, a lo largo de su ciclo de vida.
Valencia: Dpto. Proyectos de Ingeniería,
UPV.

Zoilo Pallares, D. R.
(2005, Cuarta Edición).

Hacer Empresa; Un reto . Nueva Empresa.

CITAS DE INTERNET

<http://definicion.de/plan/>

<http://es.scribd.com/doc/4874136/METODOS-DE-INVESTIGACION>

<http://www.definicionabc.com/general/plan.php>

<http://www.isd.org.sv/publicaciones/PlanificacionOperativa.pdf.pdf>

http://www.viajandox.com/santa_elena/santa-elena_santa-elena.htm

Provincia de Santa Elena - Wikipedia, la enciclopedia libre

www.dspace.espol.edu.ec

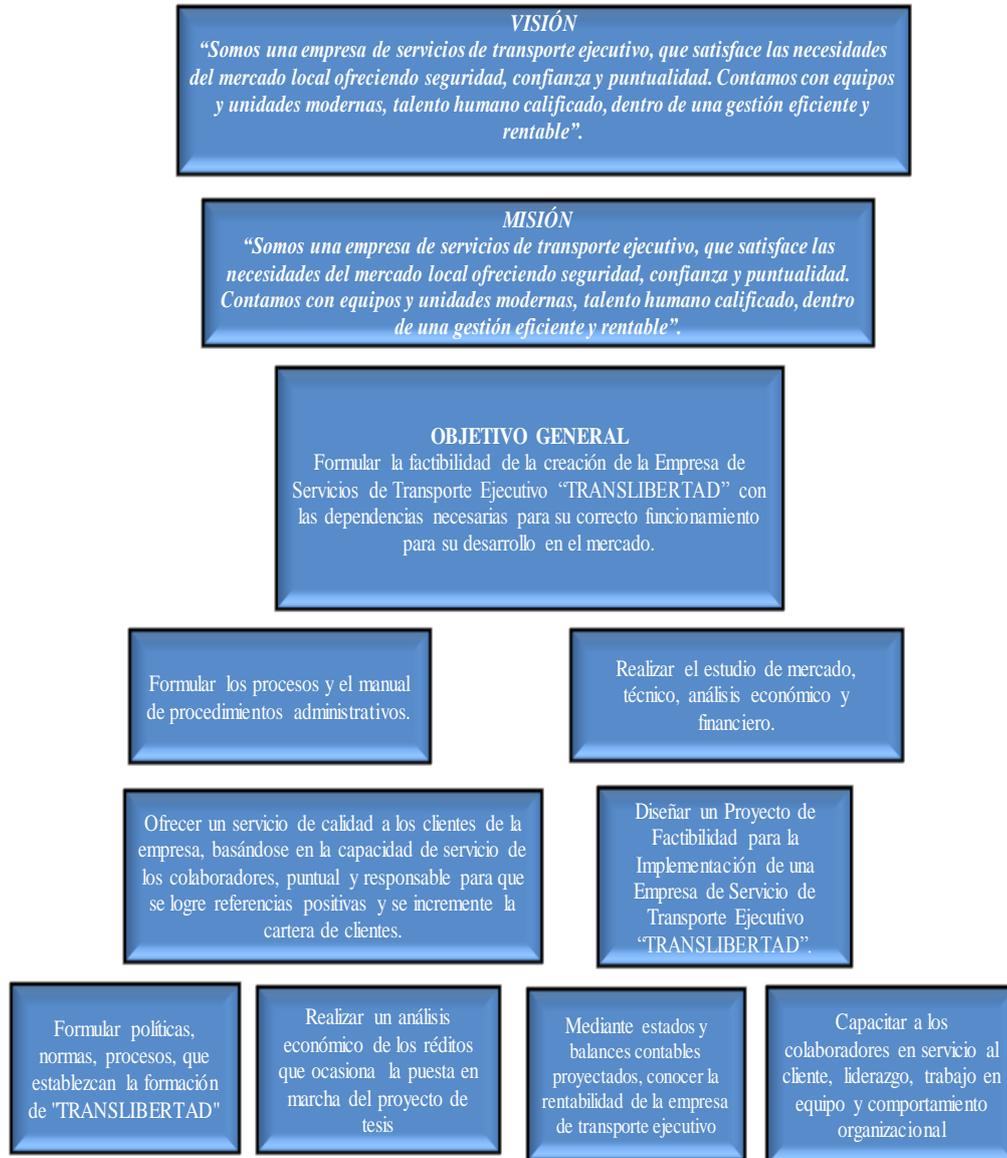
http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESCALA_DE_LIKERT.htm

La Libertad, M. (Octubre de 2012). *www.municipiolalibertad.gob.ec*.

Anexos

Anexo No. 1

MAPA ESTRATÉGICO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EJECUTIVO "TRANSLIBERTAD"



Elaborado por: Andrea Segarra Echeverría

Anexo No. 2 ENCUESTAS A CLIENTES POTENCIALES

	Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Administración de empresas		Cuestionario No. _____											
	Entrevistado por: _____													
	Día	Mes	Año											
Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la aceptación de un servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad. Por tal motivo solicito a usted su valiosa y sincera colaboración.														
1. Género: 1.a. Hombre <input type="checkbox"/> 1.b. Mujer <input type="checkbox"/>	1.1. Situación laboral Empleado / a <input type="checkbox"/> Amo / a de casa <input type="checkbox"/> Jubilado / a <input type="checkbox"/> Negocio propio <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Desempleado / a <input type="checkbox"/>	1.2 Rango de Edad Entre 18 a 25 años <input type="checkbox"/> Entre 26 a 39 años <input type="checkbox"/> Entre 40 a 60 años <input type="checkbox"/> Más de 61 años <input type="checkbox"/>	1.3 Nivel de estudios Instrucción Primaria <input type="checkbox"/> Instrucción Secundaria <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Master o Doctorado <input type="checkbox"/> Formación profesional <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>											
Preguntas:														
1.- ¿Qué medio de transporte terrestre usualmente utiliza para su movilización diaria? <input type="checkbox"/> Transporte Público <input type="checkbox"/> Vehículo Propio <input type="checkbox"/> Vehículo de alquiler <input type="checkbox"/> Vehículo de servicio de transporte <input type="checkbox"/> Otro: (Especifique) _____			2.- ¿Utiliza el transporte de taxi para movilizarse? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Si su respuesta es afirmativa puede continuar con las siguientes preguntas, si es negativa termina la encuesta											
3.- ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte de taxi? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> Casi Nunca			4.- ¿A qué lugares usted se moviliza con más frecuencia? <input type="checkbox"/> La Libertad – Salinas <input type="checkbox"/> La Libertad – Santa Elena <input type="checkbox"/> La Libertad - Zona Norte <input type="checkbox"/> La Libertad – Zona Sur <input type="checkbox"/> La Libertad - Guayaquil Otros especifique: _____											
5.- ¿En qué horario utiliza el transporte de taxi? <input type="checkbox"/> En la mañana <input type="checkbox"/> Durante la tarde <input type="checkbox"/> En la noche <input type="checkbox"/> Todo el día Otro Especifique: _____			6.- ¿Puede usted mencionar el nombre de algunas Cooperativas o Compañías de taxi que conozca? (use reverso) 6.1.- _____ 6.2.- _____ 6.3.- _____ No. Contesta: <input type="checkbox"/>											
7.- ¿Se siente satisfecho con el servicio de transporte de taxi que actualmente recibe? <input type="checkbox"/> Totalmente satisfecho <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho			8.- ¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> TAL VEZ <input type="checkbox"/>											
9.- ¿Piensa usted que el personal de conductores están capacitados en servicios al cliente? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo			10.- ¿Usted cómo califica el actual servicio de taxis con respecto a la seguridad? <input type="checkbox"/> Óptima <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo											
11.- ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte ejecutivo que le brinde seguridad? (según rango)														
Tarifa normal	\$1	\$2	\$3	\$4	\$5	La Libertad – Salinas	\$3	\$6	\$9	\$12	\$15			
Tarifa preferencial						La Libertad – Santa Elena								
Tarifa ejecutiva						La Libertad - Zona Norte								
No contesta						La Libertad - Guayaquil								

Anexo No. 3

ENCUESTA A EMPRESAS

	Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Administración de Empresas		Cuestionario No.		
			Entrevistado por:		
			Día	Mes	Año
Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo conocer las necesidades de las empresas que requieran de un servicio de transporte ejecutivo en el cantón La Libertad.					
Nombre de Empresa	Nombre de Entrevistado:	Cargo que desempeña:	Área:		
.....		
1. ¿Le gustaría contar con una empresa de transporte ejecutivo para su movilización? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo		2. ¿Cree usted que con este tipo de movilización se reducen tiempos en las gestiones institucionales? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo			
3. ¿Sus colaboradores realizan viajes frecuentes a otras ciudades de la provincia? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> Casi Nunca		4. ¿Cuántos empleados estima usted que viajan frecuentemente? Rango de 1 – 2 pasajeros <input type="checkbox"/> Rango de 3 – 4 pasajeros <input type="checkbox"/>			
5. De las alternativas siguientes ¿Cuáles es la más importante en el servicio de taxi ejecutivo? <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Tiempo <input type="checkbox"/> Otras, especifique.....		6. ¿Cuál es la hora más frecuente de salida y retorno para viajar? 			
7. ¿Cuánto dinero destina mensualmente en viajes de traslado para ejecutar las actividades de la empresa? Rango de \$ 50,00 – \$ 100,00 <input type="checkbox"/> Rango de \$ 10,00 – \$ 150,00 <input type="checkbox"/> Rango de \$ 200,00 – \$ 250,00 <input type="checkbox"/> Rango de \$ 300,00 – \$ 350,00 <input type="checkbox"/> Rango de \$ 400,00 – en adelante <input type="checkbox"/> Otros especifique:		8. ¿Ud. Contrataría un servicio de transporte para trasladar a sus ejecutivos cómodamente? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> TAL VEZ <input type="checkbox"/>			

Anexo No. 4

GUÍA DE ENTREVISTA A COOPERATIVAS DEL SECTOR

	Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Administración de Empresas	Cuestionario No.		
		Entrevistado por:		
		Día	Mes	Año
Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo conocer las diferentes opiniones de las cooperativas de taxi convencional en el cantón La Libertad.				
Nombre de Cooperativa o Compañía de Transporte:	Nombre de Entrevistado:	Cargo que desempeña:	Área:	
1. ¿Qué clases de vehículos utilizan para ofrecer el servicio de transporte?		2. ¿Con que frecuencia realiza el mantenimiento a las unidades?		
3. ¿Qué precios ofrecen al usuario por las carreras?		4. ¿Cuántos socios posee la cooperativa de transporte?		
5. ¿Cuánto tiempo tiene de creación la cooperativa de transporte? Rango de menos de 10 años Rango de más de 10 años		6. ¿Qué estrategia utiliza para captar a los clientes?		
7. ¿Usted cree que debe capacitar a los socios de la cooperativa?		8. ¿Posee la cooperativa un programa de responsabilidad social?		

Anexo No. 5



Fotografía No. 1.- Realizando las Encuestas.



Fotografía No. 2.- Cooperativa José Martí (en formación)

Anexo No. 6



Fotografía No. 3.- Cooperativa de taxi UNICHOPEN (en formación)



Fotografía No. 4.- Cooperativa de taxi 23 de Julio

Anexo No. 7



Fotografía No. 5.- Realizando las Encuestas.



Fotografía No. 6.- Realizando las Encuestas

Anexo No. 8

Extracto del Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir



Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009 -2013

El Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013, es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública.

El Plan cuenta con 12 Estrategias Nacionales; 12 Objetivos Nacionales, cuyo cumplimiento permitirá consolidar el cambio que los ciudadanos y ciudadanas ecuatorianos con el país que anhelamos para el Buen Vivir.

El Plan fue elaborado por la SENPLADES en su condición de Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, conforme el Decreto Ejecutivo 1577 de febrero de 2009 y presentado por el Presidente Rafael Correa Delgado, para conocimiento y aprobación en el Consejo Nacional de Planificación.

El Plan Nacional de Desarrollo, denominado para este período de Gobierno PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2009 – 2013 plantea nuevos retos orientados hacia la materialización y radicalización del proyecto de cambio de la Revolución Ciudadana, a la construcción de un Estado Plurinacional e Intercultural, para finalmente alcanzar el “Buen Vivir” de las y los ecuatorianos. El PNBV 2009 – 2013 cuenta con 12 objetivos nacionales para el Buen Vivir

Objetivo 1: AUSPICIA LA IGUALDAD, COHESIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN LA DIVERSIDAD.

“Estamos comprometidos en superar las condiciones de desigualdad y exclusión, con una adecuada distribución de la riqueza sin discriminación de sexo, etnia, nivel social, religión, orientación sexual ni lugar de origen.

Queremos construir un porvenir compartido sostenible con todas y todos los ecuatorianos. Queremos lograr el buen vivir”.



Objetivo 2: MEJORAR LAS CAPACIDADES Y POTENCIALIDADES DE LA CIUDADANÍA.

“Trabajamos por el desarrollo integral de los y las ciudadanas, fortaleciendo sus capacidades y potencialidades a través del incentivo a sus sentidos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos”



Objetivo 3: MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN.

“Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentada y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”.



Objetivo 4: GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LA NATURALEZA Y PROMOVER UN AMBIENTE SANO Y SUSTENTABLE.

“Promovemos el respeto a los derechos de la naturaleza. La Pacha Mama nos da el sustento, nos da agua y aire puro. Debemos convivir con ella, respetando sus plantas, animales, ríos, mares y montañas para garantizar un buen vivir para las siguientes generaciones”

Objetivo 5. GARANTIZAR LA SOBERANÍA Y LA PAZ, E IMPULSAR LA INSERCIÓN ESTRATÉGICA EN EL MUNDO Y LA INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA.

“La soberanía es integral y radica en el pueblo. El Estado la garantiza y defiende, reconociendo la unidad en la diversidad. Inspirados en el sueño de Bolívar, construimos la integración de América Latina”



Objetivo 6. GARANTIZAR EL TRABAJO ESTABLE, JUSTO Y DIGNO EN SU DIVERSIDAD DE FORMAS.

“Garantizamos 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 7. CONSTRUIR Y FORTALECER ESPACIOS PÚBLICOS, INTERCULTURALES Y DE ENCUENTRO COMÚN.

“Construimos espacios públicos seguros y diversos que nos permitan eliminar las discriminaciones. Contribuimos a que florezcan todas las culturas, las artes y la comunicación como derechos y posibilidades para establecer diálogos diversos y disfrutar el uso creativo del tiempo libre”



Objetivo 8. AFIRMAR Y FORTALECER LA IDENTIDAD NACIONAL, LAS IDENTIDADES DIVERSAS, LA PLURINACIONALIDAD Y LA INTERCULTURALIDAD.

“Unidos en la diversidad, somos un país plurinacional e intercultural que garantiza los derechos de las personas y colectividades sin discriminación alguna. Valoramos nuestra diversidad como una fuente inagotable de riqueza creativa y transformadora”.

Objetivo 9. GARANTIZAR LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS Y LA JUSTICIA.

“Garantizamos a todas las personas el respeto a los derechos humanos y el acceso a la justicia. Queremos una igualdad entre hombres y mujeres que proteja, en forma integral, a niñas, niños y adolescentes. Promovemos una justicia social, solidaria, imparcial, democrática, inter generacional y transnacional”.



Objetivo 10. GARANTIZAR EL ACCESO A LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA Y POLÍTICA.

“Construimos una democracia en la cual todas y todos nos involucremos y participemos activa y responsablemente en los procesos públicos, políticos y económicos del país. Buscamos el fortalecimiento de las organizaciones, comunidades, pueblos y nacionalidades, para ejercer nuestros derechos y deberes ciudadanos”.



Objetivo 11. ESTABLECER UN SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL, SOLIDARIO Y SOSTENIBLE.

“Construimos un sistema económico cuyo fin sea el ser humano y su buen vivir. Buscamos equilibrios de vida en condiciones de justicia y soberanía. Reconocemos la diversidad económica, la recuperación de lo público y la transformación efectiva del Estado”.



Objetivo 12. CONSTRUIR UN ESTADO DEMOCRÁTICO PARA EL BUEN VIVIR.

“Construimos un Estado cercano y amigable que planifica y coordina sus acciones de manera descentralizada y desconcentrada. Promovemos la inversión pública para alcanzar la satisfacción de las necesidades humanas con servicios públicos de calidad. Se trata de construir la sociedad del buen vivir en la cual se reconozca las diversidades y se vele por el cumplimiento de los derechos ciudadanos”.

Anexo No. 9

Extracto de la Ley Orgánica de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Artículo 32.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado regional.- Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

- a) Planificar, con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo regional y formularlos correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas y propiciar la creación de consejos de cuencas hidrográficas, de acuerdo con la ley;
- c) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre regional y cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades;
- d) Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional;
- e) Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar a las organizaciones sociales de carácter regional;
- f) Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional;

Anexo No. 10

Reglas y Principios de la Mipro-Código de la Producción

Reglas de juego claras:
Establecidas en esta ATP y el
Código de la Producción, Comercio
e Inversión.

Es comprensible hasta cierto punto, que el sector privado haya estado solicitando reglas de juego claras y seguridad jurídica. Esto se entiende en el marco de que en estos tres años se cambió la Constitución y se están discutiendo varias leyes para adaptarlas a este nuevo marco constitucional. Así también han existido tres reformas tributarias y la discusión de otras leyes ha generado varios temores en relación a la importancia del apoyo al sector privado para generar más recursos, que puedan ser redistribuidos adecuadamente. Así también el sector privado ha pedido modalidades laborales que sin ir en contra de los derechos laborales permitan atender las mayores demandas laborales estacionales y temporales con instrumentos más ágiles, un mejor clima laboral y un tratamiento justo y apegado al derecho en los conflictos laborales. En este sentido, la ATP presenta las estrategias de transformación productiva y de desarrollo territorial y las políticas trasversales y sectoriales que permiten efectivizar las estrategias:

Ilustración 1. Políticas transversales y sectoriales

Para cada política se presentan los objetivos, estrategias y principales instrumentos, así como los programas emblemáticos tanto sectoriales como transversales que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y que son desarrollados por cada uno de los ministerios participantes del Consejo Sectorial de la Producción.

Así también la ATP cuenta con indicadores hasta el 2013 centrados en la transformación productiva, diversificación de productos, mercados y en la democratización y cambio del proceso de acumulación.

Finalmente, se establece el presupuesto requerido para que la ATP sea implementada.



Anexo No. 11

Resolución No. 172-DIR-2010-CNTTTSV

NORMA TÉCNICA DE APLICACIÓN Y PINTURA PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXIS CONVENCIONALES Y EJECUTIVOS.



RESOLUCION No. 172-DIR-2010-CNTTTSV

LA COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

CONSIDERANDO:

- QUE,** el Art. 329 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a los ecuatorianos acceder al trabajo y al empleo en igualdad de condiciones;
- QUE,** el Art. 394 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que el Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias;
- QUE,** la Constitución Política de la República del Ecuador garantiza la igualdad ante la Ley, debiendo por tanto, en materia de transporte prevalecer la equidad, cuidando que funcione una sociedad en igualdad de condiciones;
- QUE,** la Asamblea Nacional Constituyente expidió la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 398, de 7 de agosto del 2008;
- QUE,** en los preceptos generales de la mencionada Ley, en sus artículos 1, 2, 3 y 46, se establecen como objetivos de esta norma 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; se fundamenta en la formalización del sector del transporte y garantiza que este servicio se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas; y, consagra la organización como un elemento fundamental contra la informalidad;
- QUE,** el Art. 29, numeral 4, de la citada Ley Orgánica faculta al Director Ejecutivo de la CNTTTSV a elaborar las regulaciones y normas técnicas para la aplicación de la presente Ley y su Reglamento y, someterlos a la aprobación del Directorio de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
- QUE,** conforme lo establece la Disposición Transitoria Cuarta del Reglamento de Transporte Comercial de Pasajeros en Taxis con Servicio Convencional y Servicio Ejecutivo, la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial expedirá los instructivos, normas técnicas que sean necesarias para regular, controlar, fomentar y modernizar la prestación del servicio de transporte terrestre bajo la modalidad de taxi; y,

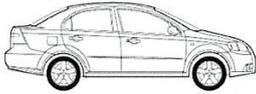
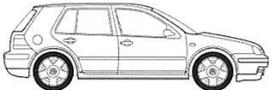
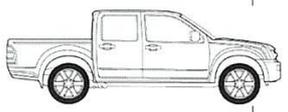
Resolución No. 172-DIR-2010-CNTTTSV
NORMA TÉCNICA DE APLICACIÓN Y PINTURA PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES QUE PRESTAN EL
SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXIS CONVENCIONALES Y EJECUTIVOS

Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Juan León Mera N26-38 y Santa María

Teléfonos: (593)(2) 525 955 / 525 816

Quito-Ecuador
www.cnttsv.gov.ec

Categoría	No. de pasajeros incluido el conductor	Cilindraje mínimo	Características
SEDAN 	5	1300 cc	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de un techo fijo elevado hasta el parabrisas trasero. • Consta de tres pilares A-B-C • Tres volúmenes definidos: para el compartimiento del motor, para el habitáculo, para el compartimiento de carga. • 4 puertas de acceso al habitáculo. • Una compuerta de acceso al volumen de carga. • Consta de 5 plazas distribuidas en dos filas.
HATCHBACK 	5	1300 cc	<ul style="list-style-type: none"> • Consta de tres pilares A-B-C • Dos volúmenes definidos: para el compartimiento del motor y otro para el habitáculo y compartimiento de carga. • La principal característica es la falta de cajuela visible en la parte posterior. • Tiene 5 puertas, 4 ventanas laterales, la puerta posterior permite el acceso directo a la zona de carga. • Consta de 5 plazas distribuidas en dos filas.
STATION WAGON 	5	1300 cc	La diferencia con un hatchback radica en que existe un pilar D y 6 ventanas laterales.
	5	2000 cc	<ul style="list-style-type: none"> • La camioneta doble cabina es una mezcla entre vehículo para pasajeros y uno de carga (con una plataforma trasera de carga descubierta); • Consta de 5 plazas distribuidas en dos filas.

Resolución No. 172-DIR-2010-CNTTTSV
 NORMA TÉCNICA DE APLICACIÓN Y PINTURA PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES QUE PRESTAN EL
 SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXIS CONVENCIONALES Y EJECUTIVOS

Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Juan León Mera N26-38 y Santa María
 Teléfonos: (593)(2) 525 955 / 525 816
 Quito-Ecuador
 www.cntttsv.gov.ec

GLOSARIO

CULTURA DE CALIDAD: Es el sistema de valores, principios, creencias, normas y costumbres que determinan una forma de vida en la que todos los miembros que conforman la organización y aquellos que se relacionan directamente con él, se ocupen de hacer las cosas bien a la primera, con la satisfacción de ser útiles a sus semejantes y considera que para que la calidad sea total, ésta debe estar presente en todos los procesos dentro de la empresa y en todas sus áreas y en todos los organismos públicos y sociales que participan en la actividad.

ECONOMÍA: Administración ordenada y prudente de los bienes, constituida por el conjunto de actividades de una colectividad humana que rige la producción y el consumo de sus bienes y servicios. Ciencia que estudia e indica los medios que una colectividad ha de emplear para aumentar su propia riqueza.

ESTRUCTURA ECONÓMICA: Situación efectiva de los recursos físicos y humanos de un territorio determinado en función de la extensión, orografía, clima, suelo y población, en un momento dado y sus relaciones fundamentales de interdependencia.

PRECIO: Valor pecuniario en que se estima una cosa. Estimación o crédito.

COMERCIALIZACIÓN O MERCADEO: proceso para la captación, mediante actividad publicitaria de inversores para su ingreso a las cámaras por parte de las entidades habilitadas para ello.

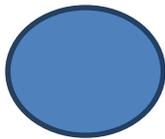
DIVORTIUM AQUARUM: Expresión Latina que significa divisoria de aguas, línea imaginaria que traza la separación entre dos vertientes o cuencas fluviales limítrofes.

SIMBOLOGÍA

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Población o universo
Z	=	Nivel de confianza
p	=	Probabilidad que se cumpla la hipótesis
q	=	Posibilidad que no se cumpla
e	=	Margen de error



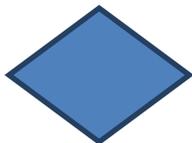
=Inicio o fin del Programa



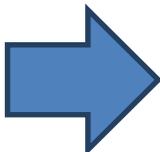
= OPERACIÓN



=Inspección o Control



= Toma de Decisiones



= Transporte

ABREVIATURAS

AETEEJ	=	Asociación Ecuatoriana de Taxis Ejecutivos
CELIR	=	Comisión Especial de Límites Internos de la República
CLP	=	Compañía Libertad Peninsular
CR	=	Constitución de la República del Ecuador
COOTAD	=	Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización.
CO ₂	=	Dióxido de Carbono
PEA	=	Población Económicamente Activa
PIB	=	Producto Interno Bruto
RUC	=	Registro Único del Contribuyente
SAS	=	Sociedad por Acciones Simplificadas
TIR	=	Tasa Interna de Retorno
TRANSCISA	=	Transporte Intercantonal Sociedad Anónima
VAN	=	Valor Actual Neto