



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL
CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS
ARIES”**

AUTORAS:

**KAREN DENISSE MOLINA MOLINA
TANYA CAROLINA PEÑAFIEL SÁNCHEZ**

TUTOR:

MBA. RAFAEL ITURRALDE SOLORZANO

Guayaquil - Ecuador

2015

DEDICATORIA

Dedicamos el presente proyecto de investigación a Dios por darnos la vida, la fuerza y sabiduría en cada acto que realizamos día a día.

A nuestros padres que forman un pilar importante en nuestras vidas, por estar en los momentos más difíciles, por sus valores y motivación a seguir surgiendo cada día más.

TANYA CAROLINA PEÑAFIEL SÁNCHEZ

KAREN DENISSE MOLINA MOLINA

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios que es quien nos ha guiado y nos ha permitido haber llegado hasta este momento tan especial de nuestras vidas cumpliendo una meta más.

A nuestros padres que siempre nos han apoyado incondicionalmente, en cada paso que hemos dado hasta este tercer nivel de estudios, ya que sin la motivación de ellos nada de esto hubiera sido posible.

A nuestros maestros que durante todos los 5 años de la carrera nos inculcaron buenos conocimientos y a nuestro tutor el MBA. Rafael Iturralde Solórzano por su tiempo, orientación, experiencia y un agradecimiento especial a la MBA. Ana Ivette Rubio Miranda por su ayuda en la parte contable de nuestro proyecto.

A la directiva de la Cooperativa de taxis Aries, Presidente y Gerente por permitirnos desarrollar el proyecto de investigación en base a su compañía.

A mi compañera y amiga que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final de la carrera y que en la actualidad seguimos compartiendo una gran amistad.

TANYA CAROLINA PEÑAFIEL SÁNCHEZ

KAREN DENISSE MOLINA MOLINA

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta tesis de grado, presentada como requisito de graduación para la obtención del título de Ingeniero Comercial, corresponde exclusivamente a las autoras; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”.

TANYA CAROLINA PEÑAFIEL SÁNCHEZ

KAREN DENISSE MOLINA MOLINA

ÍNDICE GENERAL

portada.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración Expresa.....	IV
Índice General	V
Índice De Tablas	IX
Índice De Gráficos	XI
Resumen.....	XII
Introducción	1
Capítulo I	3
Diseño De La Investigación	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento Del Problema	3
1.3 Formulación Del Problema.....	7
1.4 Sistematización Del Problema.....	7
1.5 Justificación.....	7
1.6 Objetivos De La Investigación	8
1.6.1 Objetivo General.....	8
1.6.2 Objetivos Específicos	8
1.7 Hipótesis	9
1.7.1 Hipótesis General.....	9
1.7.2 Hipótesis Específicas	10
1.8 Alcance Del Proyecto De Investigación.....	10
1.8.1 Delimitación Del Problema	10
1.8.2 Limitación Del Problema.....	11

Capítulo Ii	12
Marco Teórico	12
2.1 Estado Del Arte Y Conocimiento.....	12
2.2 Antecedentes De La Investigación	14
2.3 Fundamentación Teórica	15
2.3.1 Planeación Estratégica	15
2.3.2 Servicio Al Cliente.....	19
2.3.3 Diagrama de Ishikawa	23
2.3.4 Diagrama de Porter	23
2.3.5 Marco Legal de Las Cooperativas de Transporte De Taxis.....	26
2.5 Variables.....	31
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1 Enfoque de la Investigación	33
3.2 Unidades de Investigación.....	33
3.3 Universo, Población y Muestra	34
3.4 Tipos de Investigación.....	35
3.5 Métodos de La Investigación	35
3.6 Diagrama De Isikawa	36
3.7 Ubicación.....	37
3.8 Recolección de La Información	38
3.9 Análisis de Información	38
3.9.1 Encuestas dirigidas a los Clientes Frecuentes de la Cooperativa De Taxis Aries	39
3.9.2 Interpretación de Los Resultados.....	49

CAPÍTULO IV	51
PROPUESTA	51
4.1 Nombre y Datos de La Propuesta.....	51
4.1.1 Antecedentes de La Propuesta	51
4.1.2 Antedentes de La Empresa	52
4.2 Desarrollo de La Propuesta	53
4.2.1 Plan Operativo General.....	53
4.2.2 Misión	57
4.2.3 Visión.....	57
4.2.4 Objetivos Organizacionales	57
4.2.5 Valores Éticos	58
4.2.6 Políticas.....	59
4.2.7 Publicidad	59
4.2.8 Servicio de Calidad.....	60
4.2.9 Requisitos Para Ser Socio de La Cooperativa De Taxis Aries	61
4.2.10 Análisis del Entorno Competitivo de La Cooperativa Aries en Base al Modelo de las 5 Fuerzas de Porter.....	63
4.2.11 Plan Estratégico	65
4.2.12 Análisis F.O.D.A.	66
4.2.13 Modelo de Organigrama de La Cooperativa de Transporte Aries.....	68
4.2.14 Organigrama Funcional	69
4.2.15 Mercado Potencial	71
4.2.16 Proceso de Mejora Continua.....	72
4.2.17 Normas ISO Relacionadas con El Servicio al Cliente.....	73
CAPÍTULO V	80
EVALUACIÓN ECONÓMICA	80
5.1 Tarifas de Rutas Turísticas	80
5.2 Gastos Generales de Mantenimiento de Los Vehículos.....	81

5.3 Costo de Capacitaciones.....	85
5.4 Costo de Publicidad.....	88
5.5 Costo de Letrero Led de Disponible u Ocupado	89
5.5.1 Características Generales.....	89
5.6 Presupuesto Para un Vehículo para Personas Discapacitadas.....	90
5.7 Costo de Los Asientos para Niños o Porta Bebés	92
5.8 Costo de la Capacitación de la ISO 9001:2008.....	92
5.9 Costo para Adquisición de las Tablets	94
5.10 Cuadro de Inversión para la Cooperativa Aries	95
5.11 Presupuesto de Ingresos (Proyecto Nuevo).....	96
5.12 Flujo de Efectivo Proyectado a 5 Años	99
5.13 Tabla de Amortización	101
5.14 Sueldos, Beneficios Adicionales y Otras Remuneraciones.....	103
5.15 Detalle de Activos No Corrientes de La Cooperativa	106
5.16 Punto de Equilibrio del Proyecto.....	107
5.17 Estado de Resultados Proyectado (Superávit o Déficit).....	108
6 Conclusiones	110
7 Recomendaciones	112
8 Referencias Bibliográficas	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Consistencia.....	9
Tabla 2 Infracciones de Punto.....	29
Tabla 3 Variables	31
Tabla 4 Indicadores	32
Tabla 5 Técnicas de Recolección de Información	38
Tabla 6 Edad de los Encuestados	39
Tabla 7 Género de los Encuestados	40
Tabla 8 Utilización del Servicio.....	41
Tabla 9 Movilización de los Encuestados	42
Tabla 10 Opinión de los Encuestados	43
Tabla 11 Servicio de la Cooperativa	44
Tabla 12 Precios de las Tarifas	45
Tabla 13 Opciones de Innovación.....	46
Tabla 14 Disponibilidad del Taxi.....	47
Tabla 15 Sugerencias de los Encuestados	48
Tabla 16 Nombre de la Propuesta	51
Tabla 17 Plan Operativo General	54
Tabla 18 Plan Estratégico.....	65
Tabla 19 F.O.D.A.....	66
Tabla 20 Precios de Rutas Turísticas	80
Tabla 21 Mantenimiento del Vehículo.....	81
Tabla 22 Capacitación de los Socios.....	85
Tabla 23 Costo de Instructor	85
Tabla 24 Materiales para la Capacitación	86
Tabla 25 Refrigerios para la Capacitación	86
Tabla 26 Presupuesto para Capacitación.....	86
Tabla 27 Presupuesto para Publicidad	88
Tabla 28 Costo del Letrero.....	90
Tabla 29 Presupuesto para Vehículo en Automotores Continental.....	91
Tabla 30 Costo de Asientos para Bebés	92
Tabla 31 Capacitación ISO	92
Tabla 32 Costo de la Auditoría Interna	93
Tabla 33 Costo de Tablets.....	94
Tabla 34 Costos de Inversión.....	95
Tabla 35 Presupuesto del Proyecto Nuevo.....	96

Tabla 36 Flujo de Efectivo	99
Tabla 37 Amortización de Vehículo	101
Tabla 38 Sueldos y Remuneraciones	103
Tabla 39 Gastos Operativos Mensuales	104
Tabla 40 Estado de Resultados	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ejemplo de Diagrama de Ishikawa	23
Gráfico 2 Esquema de Diagrama de Porter	24
Gráfico 3 Diagrama de Ishikawa de Causa y Efecto.....	36
Gráfico 4 Croquis de Ubicación.....	37
Gráfico 5 Rango de Edad	39
Gráfico 6 Género.....	40
Gráfico 7 Uso del Servicio	41
Gráfico 8 Motivo de Movilización.....	42
Gráfico 9 Opinión del Servicio	43
Gráfico 10 Clase de Servicio.....	44
Gráfico 11 Tarifa de los Taxis.....	45
Gráfico 12 Innovación del Servicio	46
Gráfico 13 Disponibilidad del Servicio.....	47
Gráfico 14 Sugerencias de los Usuarios.....	48
Gráfico 15 Necesidad de los Clientes	49
Gráfico 16 Análisis de las Fuerzas de Porter	63
Gráfico 17 Organigrama.....	68
Gráfico 18 Proceso de Mejora Continua.....	72
Gráfico 19 Mejora Continua Según ISO.....	78
Gráfico 20 Punto de Equilibrio	107

RESUMEN

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS ARIES es una empresa de capital netamente ecuatoriano con desarrollo nacional, especializada en brindar un servicio de transporte al público en general, garantizando el cumplimiento y la eficiencia en el servicio que presta cada uno de sus colaboradores, promoviendo un ambiente de laboral basado en la integridad y el trabajo en equipo, generando rentabilidad no solo para la empresa sino también para sus socios.

El objetivo del proyecto es proponer un plan estratégico para mejorar el servicio al cliente de la Cooperativa de Taxis Aries, determinando un proceso que se adapte a brindar un servicio de calidad para los clientes, lo cual permitirá que los cambios y recomendaciones que se generen durante la investigación contribuyan a obtener un mejor rendimiento.

El siguiente proyecto se va a desarrollar mediante directrices de calidad y la estructuración de nuevas estrategias que permitan alcanzar las metas establecidas, mediante una operación eficaz y eficiente de los procesos, es por ello que el alcance del proyecto se basa en que la empresa debe trabajar con un mejor plan estratégico para la obtención de un buen servicio y satisfacción total de sus clientes, mediante un proceso de mejora continua e implementar normas estandarizadas, logrando una mejor calidad y satisfacción al servicio brindado a los usuarios.

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto nos referimos a la interrelación entre la Gestión de Calidad y la Planeación Estratégica para el Crecimiento de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries y nos enfocaremos principalmente en el servicio al cliente ya que es el punto clave para que la cooperativa se mantenga dentro del mercado.

La Cooperativa de Transporte de Taxis Arieses una empresa que se especializa en la transportación de pasajeros en unidades amarillas, que esta enlazada a permanecer en constante crecimiento y establecerse en el mercado como una de las mejores empresas de taxis a nivel nacional; atendiendo profesionalmente la demanda de transporte que nuestra sociedad exige, el objetivo de este proyecto de tesis es que la empresa pueda establecer un proceso de planificación estratégica, que se adapte a brindar un servicio de calidad dependiendo de las necesidades de cada uno de los clientes y que pueda llevar un control del servicio que ofrece.

Se considera que la empresa requiere de una Planeación Estratégica, para lograr las metas establecidas, se utilizarán herramientas para recopilar información con el único propósito de poder identificar las oportunidades de mejora de la empresa, lo cual estará enlazado a las diferentes demandas de los clientes y el comportamiento de cada uno de sus colaboradores o socios, para de esta forma mejorar sus labores y llegar a brindar un excelente servicio de forma rápida, mediante acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica para restaurar sus labores de una forma más eficiente, eficaz, segura y que le permitan a la cooperativa tomar decisiones adecuadas para así poder optimizar tiempo y también poder obtener una mejor rentabilidad y a su vez la satisfacción de los clientes.

No obstante, la planeación estratégica no es sólo un instrumento clave para obtener un proceso con resultados óptimos, también nos permite establecer herramientas

administrativas para realizar un conjunto de acciones relacionadas con normas de calidad y determinar una mejor estructura empresarial.

El objetivo de este proyecto de investigación es el análisis de un plan estratégico para el mejoramiento de los servicios prestados, lo cual permitirá que los recursos que utilice la empresa rindan eficientemente.

Es necesaria la gestión de calidad para brindar un buen servicio al cliente, lo cual permitirá a la empresa abarcar un mayor porcentaje en el mercado del servicio de transporte de personas y de esta forma establecer una estrategia concreta que le permita a la cooperativa conocer mejor el entorno y la posición en la que se encuentra para de esta manera obtener resultados factibles que permitan cumplir con los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA:“Gestión de Calidad de la Planeación Estratégica para el Crecimiento de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente proyecto se busca mejorar el servicio al cliente, ya que la mayoría de las personas se movilizan utilizando el servicio de taxis, la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries, especializada en el servicio de transporte al público en general en unidades amarillas, presenta problemas para obtener una demanda de usuarios más significativa y durante la investigación se obtuvo, que para alcanzar un mayor número de usuarios se debe establecer una planeación estratégica orientada a la calidad en el servicio, apropiada para cada una de las necesidades de los clientes y que a su vez también sea eficiente, generando una excelente atención a los usuarios y redituando a sus socios una mayor rentabilidad.

La Cooperativa Aries en la actualidad no cuenta con una planeación estratégica establecida, es por ello que este proyecto de investigación propone la creación de los elementos del plan estratégico tales como: misión, visión, objetivos organizacionales, políticas, valores entre otros.

La evolución constante ha desarrollado cambios en nuestro país con el fin de poder establecer un buen servicio a los clientes de una forma más segura en las diferentes empresas o medios que conforman la transportación de la sociedad, según (Telégrafo, Taxistas y Pasajeros se Sienten más Seguros, 2013) indicó que en la Unión de

Cooperativas de Transportes Taxistas del Guayas (UCTG) en Guayaquil se contabilizan 12.000 taxis, asociados en 122 compañías.

Según los socios de la cooperativa, se determina que uno de los problemas de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries en el mercado actual es la competencia directa o también conocida como “competencia desleal” que existe en la ciudad de Guayaquil aproximadamente hay 244 empresas de servicio de taxis ejecutivos en circulación (Verdadero, 2011).

Por otro lado la ANT tiene identificadas varias calles de Guayaquil donde constantemente operan los taxis informales (piratas con un aproximado de 6000 unidades), también se los encuentran en los centros comerciales, que ofrecen los mismos servicios; mientras un taxista convencional “amarillo” se detiene para tomar una carrera, atrás; varios carros particulares hacen señas con sus luces tratando de captar ese cliente.

Debido "a la injusta competencia", los taxistas legales ya no pueden trabajar solo por 8 horas, sino que tienen que extender sus jornadas entre 12 y 14 horas.

En la actualidad existen rivalidad entre las personas que prestan este servicio, por esta razón se ha fomentado la creación del Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (LOTTTSV, 2014) según Art. 57 que plantea reconocer a los taxis amarillos y a los ejecutivos, dejando de lado a los informales, el descenso en las ganancias diarias de quienes ofrecen este servicio es uno de los problemas derivados de esta situación.

Además se ha producido un nuevo problema en la demanda de los taxis, debido a que se está incrementando la delincuencia en la ciudad, mediante la modalidad de los “secuestros express” que es el mayor delito que se comete contra las personas según (Telégrafo, 2013) con un porcentaje del 21,65% que afecta no solo al taxista sino

también al cliente, este tipo de delitos son más frecuentes afuera de los centros comerciales y de las universidades (Anexo 1).

Por esta razón las personas optan por movilizarse en otros medios de transporte como: buses, metrovías y tricimotos que forman parte de la competencia indirecta, lo cual afecta en cierta forma a la baja demanda que existe en estos momentos en las diferentes cooperativas de taxis.

Sin embargo, los índices de inseguridad en la ciudad han obligado a que las personas soliciten cada vez más el servicio de taxistas confiables. En ocasiones, se trata de personas de confianza o, en su defecto, de quienes transportan a conocidos.

El 18 de abril del 2013 se dio una rueda de prensa referente al proyecto 'Transporte Seguro', presentado por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) (ANT, 2013) cuyo objetivo es disponer de un sistema de transporte público que no se vea amenazado por la delincuencia, ni imprevistos de esaturación, el proyecto se refiere a mejorar la planificación, control y contribuir a la seguridad ciudadana mediante la implementación de cámaras de video - vigilancia conectadas al ECU911 y botones de pánico lo cual se llevó a cabo a partir del mes de mayo del 2013 en todo el país (Anexo 2), las unidades de la Cooperativa de Taxis Aries ya cuenta con este sistema de seguridad, estos equipos son entregados e instalados sin costo para los transportistas. Pero, a partir del segundo año, deberán cancelar alrededor de \$40 dólares por vehículo y por año directamente a la operadora de datos móviles (CNT) por la transmisión de datos.

La inversión del proyecto mencionado está financiada por el Estado en \$99 millones de dólares, la implementación de seguridad también es para los buses urbanos, intercantionales e interprovinciales en donde se colocará un botón de pánico y en el caso de los taxis se colocan tres botones y dos cámaras de seguridad. Actualmente según (Hoy, 2013) hasta el 16 de Julio del 2013, se informó que en Guayaquil se han instalado

1000 kits de seguridad, 500 son taxis y 500 son buses urbanos, en total son 55 mil kits en todo el país y se instalarán en todas las provincias del país para una mayor seguridad.

Para salvaguardar la buena atención al cliente la Agencia Nacional de Tránsito también decretó que todos los taxis convencionales y ejecutivos a nivel nacional deberán obligatoriamente usar el taxímetro y los usuarios exigir su encendido al inicio de la carrera, es por esta razón que la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador asegura que una vez que se establezca el uso del taxímetro, se pactará una nueva tarifa técnica para los taxis a nivel nacional, y no ha sido establecida hasta la fecha debido a que aún no se han instalado los taxímetros en todas las unidades. Los vehículos portan también stickers o calcomanías que permite a los usuarios identificarlos (transporte seguro, vehículo monitoreado por la Agencia Nacional de Tránsito y Ecu 911), y es obligación de los transportistas ya sean taxis o buses usar este distintivo.

Según(LOTTTSV, 2014)el Art. 41 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el conductor de taxi, que no use taxímetro, altere su funcionamiento o no lo exhiba comete una contravención leve de tercera clase. Esta falta es sancionada con una "multa equivalente al 15% de la remuneración básica unificada (USD 51), veinte horas de trabajo comunitario y la reducción de 4,5 puntos en la licencia de conducir"

Y según recordó la ANT, es 0.35, mientras que cada kilómetro recorrido es de 0.26 de día y 0.30 de noche. La carrera mínima es de \$1, en el día o en la noche.

José Calderón, presidente de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador, asegura que con las nuevas leyes aprobadas solamente los conductores autorizados podrán brindar el servicio, este sirve para respaldar al taxista profesional e impedirá que los autos irregulares trabajen en las calles.

Es fundamental enfocarse en la seguridad y buen servicio que necesitan los usuarios de taxis para poder aumentar el número de clientes, con el fin de alcanzar los resultados trazados, fomentando en cada uno de los colaboradores la implementación de un mejor servicio y control de sus acciones, presentando una unidad de transporte confiable.

Según (García, 2010) “Todo puesto requiere de gran habilidad” es por ello que compartimos lo dicho por el autor, debido a que la Cooperativa Aries debe de contar con colaboradores que puedan brindar un buen servicio en cada carrera solicitada a todos sus clientes, ya que la transportación de pasajeros requiere de un gran compromiso y habilidad del conductor para trasladar con rapidez y eficacia a los usuarios.

Es por ello que debe existir y determinarse un proceso de planificación estratégica que se adapte a la mejora de la empresa.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la Planeación Estratégica y la Gestión de Calidad en el crecimiento de la Cooperativa de taxis Aries?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿El proceso administrativo le permitirá obtener una mejora continua a la Cooperativa?

¿El servicio de calidad influye en el crecimiento de la Cooperativa de taxis?

¿Qué herramientas estratégicas serán factibles para obtener un servicio de calidad?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Se justifica la aplicación de una planeación estratégica por el hecho de querer ubicar a la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries en una mejor posición competitiva dentro del medio de transporte; es importante que exista un interés de todo el personal.

Las razones que nos motivan a realizar esta investigación es que la empresa logre obtener un óptimo servicio al cliente mediante la relación existente entre el desempeño y los resultados, permitiendo reducir el riesgo de posibles errores futuros durante el proceso.

Debemos tener en cuenta el alto índice de inseguridad que existe en este medio de transporte, es por ello que el estado ha realizado un proyecto de seguridad como es el sistema de botón y de cámaras para así garantizar la satisfacción y seguridad del cliente, también se estableció un taxímetro que refleja precios económicos por adquirir el servicio solicitado.

La administración estratégica resultará un instrumento valioso dentro de la compañía, porque le permitirá tener un mayor control del servicio y del personal, para así poder alcanzar las metas que han sido trazadas para la organización.

1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan Estratégico integral que considere la Gestión de Calidad para el crecimiento de la Cooperativa de Taxis Aries.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer un modelo de planeación estratégica para asegurar el crecimiento de la empresa.
- Presentar una propuesta que le permita a la empresa proporcionar un servicio de calidad para asegurar su crecimiento y sostenibilidad.

- Diseñar un servicio de atención al cliente diferenciado, definiendo acciones estratégicas orientadas a aumentar la demanda de clientes.

1.7 HIPÓTESIS

1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL

El diseño de un Plan Estratégico debidamente integrado con una adecuada Gestión de Calidad que ayudará en el crecimiento de la Cooperativa de Taxis Aries.

Tabla 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA CENTRAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS CENTRAL
¿De qué manera influye la Planeación Estratégica y la Gestión de Calidad en el crecimiento de la Cooperativa de taxis Aries?	Establecer estrategias adecuadas que le permitan a la Cooperativa Aries dar un servicio de calidad a sus clientes y una mejor posición en el mercado.	El diseño de un Plan Estratégico debidamente integrado con una adecuada Gestión de Calidad que ayudará en el crecimiento de la Cooperativa de Taxis Aries.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

1.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El diseño de un adecuado modelo de planificación estratégica asegura el crecimiento de la empresa.
- Un eficiente servicio de calidad asegurará el crecimiento y sostenibilidad de la organización.
- El diseño de un servicio de atención al cliente diferenciado, definiendo acciones estratégicas, aumentará la demanda de clientes.

1.8 ALCANCE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1.8.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio aborda la evaluación de la Gestión de Calidad y la Planeación Estratégica en el servicio de Transporte en Taxi de la Cooperativa Aries y de la población a la cual se lo está ofreciendo. Se delimita el espacio en que se desarrollará dicho proyecto que será en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

Se recurre al método de encuesta para obtener la información requerida de la calidad del servicio con el que cuenta la empresa en este momento y una vez visto los resultados saber en qué puntos fundamentales se debe de mejorar. Dicha encuesta se la realizará a los clientes frecuentes de la Cooperativa Aries que se encuentran en los alrededores del centro comercial City Mall ubicado en el norte de la ciudad.

1.8.2 LIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación se desarrollará en la ciudad de Guayquil, las limitaciones que se pueden presentar durante el proceso investigativo sería la falta de colaboración del segmento de la población a la que se le va hacer la encuesta, esto provocaría una falta de información necesaria para los resultados futuros acerca de la satisfacción al cliente, por otra parte también podrían haber cambios en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) que afecten a los datos que se han ido recopilando hasta el momento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE Y CONOCIMIENTO

Las necesidades que se generan en muchas de las empresas es, llevar un control óptimo del personal de su empresa que varía dependiendo de la naturaleza de cada una de las empresas. La Cooperativa de Transporte de Taxis Ariesha desarrollado diferentes problemas de falta de control de sus colaboradores, no todos trabajan conjuntamente para mejorar el nivel de desarrollo que la empresa necesita, es por ello que surge la necesidad de diseñar un plan estratégico de calidad de servicio al cliente mediante estrategias adecuadas para que la cooperativa no sólo pueda abarcar más usuarios a nivel de la ciudad sino para en un futuro poder expandirse más hacia el mercado nacional y alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes.

También se basa en la competencia que existe actualmente ya que hay muchas empresas que prestan el mismo servicio tratando de llegar al cliente de diferentes formas.

Cabe mencionar la diferencia que existe entre un taxi amarillo y un taxi ejecutivo, los **taxis amarillos** son vehículos con placa anaranjada de alquiler, ellos están afiliados a una cooperativa legalmente establecida y registrados en la Unión de Cooperativas de Transporte-Taxistas del Guayas (UCTG), estos vehículos están legalmente registrados y asociados.

Taxis amigos o ejecutivos son vehículos particulares de cualquier color utilizados para ejercer la mismo labor que los taxis amarillos con placa de alquiler, hoy en día los taxis informales se afilian a una empresa o compañía de taxis ejecutivos para ejercer su trabajo de puerta en puerta, uno de los factores que genera esta necesidad es la falta de empleo que ha llevado a muchas personas a adquirir un vehículo y trabajar en él para solventar sus gastos y a su vez pagarlo.

La rivalidad que existe hoy en día entre estos dos medios de transporte es porque brindan el mismo servicio y nos acogemos a el anuncio de (Comercio, 2011) “Según su presidente, George Mera de la Unión de Cooperativas de Taxistas de Guayasindicó queese es el problema medular que enfrenta el gremio. “Estamos esperando que las autoridades actúen en contra de la informalidad, que está causando mucho daño a la fuerza amarilla o taxis amarillos que, por 45 años, brinda su servicio a la ciudadanía”, compartimos lo indicado en el artículo de periódico esa es la razón porque existe rivalidad en estos dos medios de transportes, ya que los taxis informales tratan de brindar a los clientes el mismo servicio, estableciendo en muchas ocasiones precios mucho más módicos o cómodos para tratar de abarcar mercado, siendo sin duda la competencia directa para los taxistas legalmente establecido en la ciudad de Guayaquil.

La Cooperativa de Taxis Aries tiene 27 años prestando este servicio en la ciudad de Guayaquil, está legalmente establecida y cada uno de los socios que conforman dicha cooperativa tiene sus unidades acorde a las peticiones de la Agencia Nacional de Tránsito. Existen muchas implementaciones y cambios referentes a este medio de transporte como: las leyes que se van reformando, y es por esta razón que se debe de determinar y establecer procesos o normas acordes a las leyes establecidas por la Asamblea Constituyente del Estado, para que la cooperativa se adapte con mayor facilidad a cada disposición legal.

Actualmente los usuarios o pasajeros prefieren taxis con cámaras de seguridad debido al alto índice delincriminal que existe en el país, o en muchos de los casos prefieren a la competencia conocida como taxi amigo, que son personas conocidas para los usuarios y así pueden llegar a su destino con mayor seguridad, esto genera disminución de clientela para la cooperativa.

Consideramos que para llevar a cabo este proyecto hay que diseñar un plan estratégico de calidad de servicio al cliente para aumentar el número de los clientes, cabe recalcar

que una planificación de este tipo depende de varios factores, consistente con el plan corporativo de la empresa.

El plan estratégico de servicio al cliente debe convertirse en un **Calendario Maestro** para así poder programar el tiempo de recorridos sin demora, según tiempos de recolección de clientes acordados, debe haber una relación uniforme entre la atención que se ofrece para así utilizar la capacidad de cada uno de sus colaboradores y obtener óptimos resultados.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El concepto de dar un servicio de calidad al cliente se viene expresando desde hace algún tiempo como un punto clave para llegar al éxito de la compañía lo cual implica una mejora continua de la labor que se brinda.

Según (Pérez C. , 2010) El **servicio al cliente** no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y además constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso, compartimos lo expresado por el autor y definimos que para llegar a tener éxito y tener un alto nivel competitivo debemos de abarcar más mercado.

El servicio al cliente es el punto clave de la planeación estratégica del proyecto de investigación, es indispensable enfocarse en esta área; ninguna empresa puede sobrevivir dentro del mercado que en la actualidad es tan exigente y se requiere que el plan estratégico vaya cambiando de acuerdo a las nuevas necesidades que le van surgiendo a los clientes tales como: la seguridad, el tiempo, la amabilidad y cortesía por parte del conductor y entre otras más que con el pasar de los años han ido variando de acuerdo a las exigencias de los usuarios de los taxis, y una de las prioridades de los clientes es concerniente a la seguridad; y éste punto es uno de los más importantes en cuanto a la calidad del servicio que se desea alcanzar para que de esta manera el cliente

se sienta seguro y confiado al momento de volver a utilizar los servicios de la Cooperativa de Taxis Aries.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Cabe recalcar que la planificación estratégica es utilizada por todas las empresas con el único objetivo de llegar al punto meta o éxito, según (Aguilera, 2010); La Planeación Estratégica se puede definir como la planeación, tipos de planes, componentes de un plan, diferenciación, posicionamiento, ventaja competitiva, valor para el cliente, valor para la empresa, se define que para lograr la planificación estratégica es necesario realizar una gestión de calidad mediante una buena estructura del plan estratégico a desarrollar teniendo en cuenta los pros y contras que se vayan visualizando a medida que vaya evolucionando la investigación, enfocada en los requerimientos de los clientes, que tienen que ser asumidos exactamente para poder satisfacer sus necesidades.

2.3.1.1 OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

(Carreto, 2010) Indica que el objetivo es proporcionar una visión integral del proceso de planificación estratégica, como una herramienta en la toma de decisiones directivas que guíe sus decisiones de largo plazo en un ambiente de constante cambio, de competitividad internacional y ante oportunidades y amenazas del entorno, potenciando sus ventajas competitivas.

Enlazamos el objetivo de la planificación estratégica con el proyecto de investigación mediante un proceso que nos permita establecer puntos claves y de esta forma poder obtener un servicio de calidad integral, el cual es un elemento imprescindible para llegar a la meta deseada, mediante este proceso poder lograr el interés de los clientes por el servicio de calidad que se brinda, y obtendremos un alto nivel competitivo que conlleva

a un crecimiento constante de la cooperativa, permitiendo obtener una buena rentabilidad y reconocimiento en el mercado actual.

El objetivo de la Planeación Estratégica es encontrar y eliminar las deficiencias existentes dentro de la organización. La cooperativa deberá tener un conjunto de objetivos sobre los cuales se podrá medir el éxito de la estrategia. La intención es que los objetivos sirvan como herramienta de gestión y que ayuden a medir el desempeño organizacional. Los objetivos deberán ser:

Específicos (tenerlos claros), **Cuantificables** (medibles), **Alcanzables dentro del marco de tiempo establecido** (determinar el tiempo entre objetivos), **Relevantes en el contexto de la visión** (ir de la mano con la visión de la cooperativa), **Limitados en el tiempo**.

2.3.1.2 ETAPAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Según (Carreto, 2010) conceptualizamos las siguientes etapas de la Planeación Estratégica:

- **Formulación de las Estrategias.-** Incluye el desarrollo de la misión del negocio, la identificación de las oportunidades y amenazas externas a la organización, la determinación de las fuerzas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la generación de estrategias alternativas, y la selección de estrategias específicas a llevarse a cabo.
- **Implantación de Estrategias.-** Requiere que la empresa establezca objetivos anuales, proyecte políticas, motive empleados, y asigne recursos de manera que las estrategias formuladas se puedan llevar a cabo; incluye el desarrollo de una cultura que soporte las estrategias, la creación de una estructura organizacional efectiva, mercadotecnia, presupuestos, sistemas de información y motivación a

la acción. Para el desarrollo de este proyecto la etapa de la implementación va por cuenta directamente del gerente de la Cooperativa Aries, una vez presentado el plan estratégico para el crecimiento de la empresa, el dueño estará en total libertad de decidir si acepta o no los cambios para el mejoramiento de la misma.

Evaluación de Estrategias.-Tiene los siguientes puntos: (a) revisar los factores internos y externos que fundamentan las estrategias actuales; (b) medir el desempeño, y (c) tomar acciones correctivas. Todas las estrategias están sujetas a cambio.

2.3.1.3 ELEMENTOS DE UN PLAN ESTRATEGICO

2.3.1.3.1 MISIÓN

La misión es un elemento importante del plan estratégico, determina el propósito general de la empresa, a que clientes brinda sus servicios, las necesidades que satisface y los recursos con los que cuenta la empresa para llevar a cabo sus actividades.

2.3.1.3.2 VISIÓN

La visión determina hacia a donde espera llegar la empresa en el futuro, ésta se realiza formando la imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito. Una vez que se tenga clara la visión a partir de ese momento cualquier decisión que se tome en la empresa deberá estar encaminada a alcanzarla.

2.3.1.3.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Para realizar un correcto plan estratégico se deben tener claros cuales son los objetivos que se desean alcanzar como organización, y todos los colaboradores de la empresa deben trabajar en conjunto para que éstos puedan ser alcanzados.

2.3.1.3.4 VALORES

Los valores se refieren a la conducta de los colaboradores dentro de una organización, y éstos determinan el ambiente laboral en el que se trabaja.

2.3.1.3.5 POLÍTICAS

Las políticas organizacionales son muy útiles, éstas deben comunicar a todos los colaboradores los principios básicos de la empresa para que la toma de decisiones vaya enfocada a alcanzar las metas u objetivos organizacionales.

2.3.1.3.6 ORGANIGRAMA

El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría.

2.3.1.3.7 PLAN OPERATIVO

Un plan operativo es un documento en el cual se determinarán los objetivos a futuro que se cumplirán dentro de la empresa y los pasos a seguir para poder alcanzarlos, también se determinarán cuáles serán los responsables (directivos, gerente, departamento

administrativo) de lograr los objetivos y establecer las fechas aproximadas en que los objetivos deben ser cumplidos.

2.3.1.3.8 MATRIZ FODA

Sirve para determinar las fortalezas internas y externas, los aspectos positivos de la cooperativa; sus oportunidades, se refiere a la situación que nos ofrece el medio, en él se encuentra nuestro mercado y si son favorables para la empresa; sus debilidades, son las dificultades los puntos débiles de la cooperativa; amenazas, se refiere a los obstáculos que se presenten al momento de desarrollar las metas y objetivos establecidos.

2.3.1.3.9 EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

(Carreto, 2010) Para él, mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Este proceso conlleva al análisis del manejo de la cooperativa que ya han sido utilizadas y las actuales para buscar reducir los defectos que no han permitido la evolución de la cooperativa, y también mejorar los resultados obtenidos para ser cada vez mejor y obtener ventajas en el mercado actual, determinando el nivel obtenido durante el proceso para mejorar la satisfacción del cliente.

2.3.2 SERVICIO AL CLIENTE

2.3.2.1 DEFINICIÓN DE CLIENTE

El cliente es el núcleo entorno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Un cliente es alguien cuyas necesidades y deseos deben ser satisfechos por el negocio que la empresa administra. Tener un cuadro claro de quienes son los clientes y del orden en que sus necesidades y deseos deben satisfacerse, es un paso crítico para determinar cómo debe proyectarse el negocio.

El cliente es la persona más importante dentro de cualquier empresa, y siempre hay que estar pendiente de él y estar dispuesto a satisfacer todas y cada una de sus necesidades y así poder obtener de él su fidelidad y de esta manera garantizar que el cliente regrese a utilizar o prestar los servicios de la cooperativa.

2.3.2.2 DEFINICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

(Pérez C. , 2010)Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Este es el tema central de la investigación referente a la satisfacción de los clientes de la cooperativa. Es fundamental brindar un servicio de calidad ya que esto permitirá un incremento tanto del número de clientes como de los ingresos para la empresa y sus socios.

2.3.2.3 ESTRATEGIA DE SERVICIO

Según(Pérez C. , 2013)debemos tener un plan de acción general, que nos permita definir y alcanzar los objetivos organizacionales, adicionalmente se deben diseñar procesos asequibles para el cliente y no para la empresa y procesos claros de talento humano (perfiles, selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño).

Compartiendo lo expresado por el autor, definimos que una estrategia de servicioservirá como base para asegurar la estabilización del proceso y la adaptación de los cambios que existen actualmente en el mercado, por lo tanto es necesario establecer un plan bien estructurado que sirva de guía para tomar decisiones.

2.3.2.4 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

(Pérez C. , 2010)La calidad de servicio al cliente es parte de la oferta y en gran medida, es la base de la ventaja competitiva de la organización, se interpreta que la calidad es un factor importante para poder obtener un buen servicio al cliente de tal manera que el usuario se sienta cómodo y satisfecho.

La calidad en el servicio es la parte fundamental de esta investigación, ya que es lo que va a permitir diferenciar a la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries, del resto de las cooperativas o empresas de taxis que prestan el mismo servicio, permitiéndoles con esto convertirse en una de las mejores empresas en la ciudad en brindar este tipo de servicios.

2.3.2.5 ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Son los siguientes:

- Contacto cara a cara.
- Relación con el cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y cumplidos.
- Instalaciones.

2.3.2.6 REGLAS IMPORTANTES PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Estas 5 reglas son fundamentales para el personal de la cooperativa (conductores) que tiene contacto directo con los usuarios:

- 1.- Mostrar atención.
- 2.- Tener una presentación adecuada.
- 3.- Atención personal y amable.

4.- Tener a mano la información adecuada.

5.- Expresión corporal y oral adecuada.

2.3.2.7 CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y cortesía.
- La empresa debe tener conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Es muy necesario conocer las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua, ya que las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios del sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Por ello el personal que está en contacto con el cliente ha de tener la información y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes, incluso en los casos más inverosímiles.
- Se debe adecuar el tiempo de servir en función del cliente.
- Plantearse la fidelidad como objetivo fundamental en la atención al cliente
- La empresa debe formular estrategias que le permitan alcanzar nuevos objetivos y distinguirse dentro de sus competidores.

2.3.2.8 VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Son las siguientes:

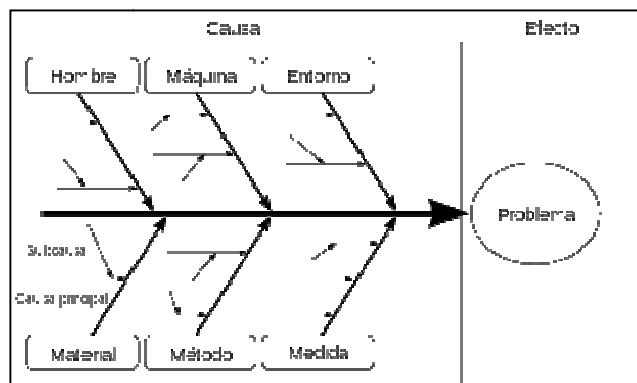
- Aumento de beneficios.
- Aumento del número de clientes.
- Motivación del personal.
- Fidelidad de los clientes.
- Organización del trabajo.

- Mejora de las relaciones con los clientes.
- Reducción de costes debidos a la mala calidad.

2.3.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

El **diagrama de Ishikawa**, también llamado **diagrama de espina de pescado** que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios.

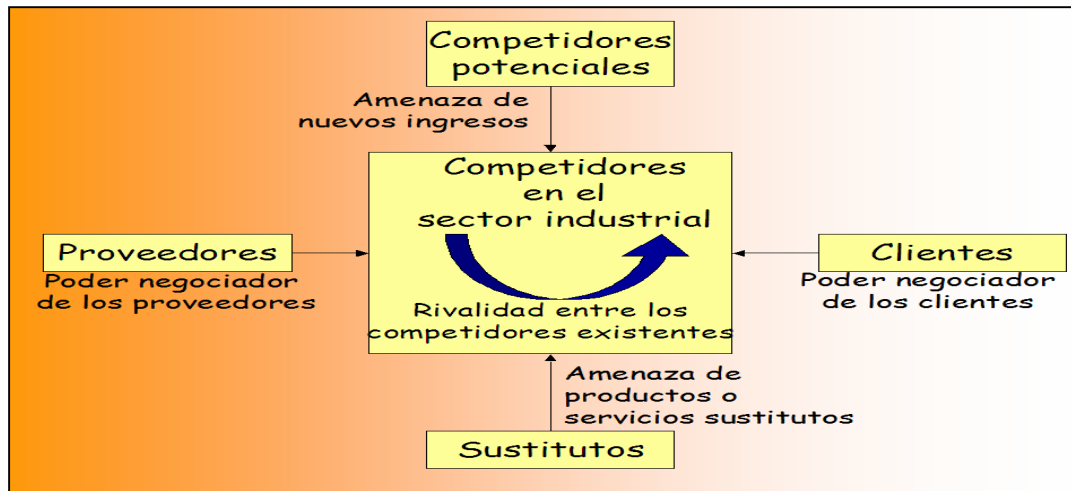
Gráfico 1 Ejemplo de Diagrama de Ishikawa



2.3.4 DIAGRAMA DE PORTER

(Porter, 1979) Este es un modelo estratégico realizado por el economista y profesor Michael Porter en 1979, cada una de las fuerzas analiza el poder que cada una de las fuerzas pueda tener, para influir en la industria en la que se encuentre operando el negocio.

Gráfico 2 Esquema de Diagrama de Porter



- **Rivalidad entre los Competidores Existentes**

(Porter, 1979) Considera que esta es una de las más poderosas de las cinco fuerzas competitivas, ya que la estrategia que un negocio o empresa decida seguir, se considera que ha sido exitosa en cuanto logre sacar una ventaja competitiva sobre sus competidores. Esta fuerza es muy importante porque la cooperativa tiene muchos competidores existentes, los cuales tratan de obtener más clientes mediante la adaptación de muchas estrategias, entre las que se pueden mencionar: descuentos en precios, la calidad del servicio, la seguridad.

- **Amenaza de Productos y Servicios Sustitutos**

La amenaza de productos sustitutos nace cuando las empresas compiten cerca de industrias que fabrican productos que no son idénticos, pero en gran porcentaje cubren las mismas necesidades que nuestros productos. Se refiere a que la competencia trata de disminuir sus tarifas de carreras a precios módicos y poder

medir mejor su demanda y obtengan una mayor participación dentro del mercado.

- **Amenaza de los Nuevos Competidores**

Esto tiene que ver con las presiones competitivas que se originan por la amenaza de ingreso de nuevos rivales al mercado. Si consideramos algunos de los factores que definen esta fuerza, están las barreras de entrada, las economías de escala, las diferencias de productos, el valor de la marca, los requerimientos de capital, el acceso a la distribución, los costos del cambio, las ventajas absolutas en costo, nivel de diferenciación en los productos existentes, entre otros. En el caso de la cooperativa en este punto hay que tener en cuenta que las empresas de taxis ejecutivos cada vez están aumentando más su flota de carros e implementando un buen servicio al cliente y esto afecta directamente a las Cooperativas de Taxis tradicionales existentes en Guayaquil.

- **Poder de Negociación de los Proveedores**

El poder de los proveedores existe, cuando una empresa o institución cuenta únicamente con un proveedor o un número muy reducido de proveedores de alguno de sus productos o servicios esenciales para su funcionamiento.

- **Poder de Negociación de los Clientes**

El poder de los clientes es elevado cuando: los clientes están concentrados o compran cantidades importantes con relación a la cifra de negocios del vendedor, los costes intercambiables son bajos, los beneficios o los márgenes de los clientes son bajos, de esta forma los clientes pueden llegar a tener un gran poder de negociación.

Los clientes tienden a negociar su tarifa para ser transportados de un lugar a otro ya que algunos pasajeros no hacen uso del taxímetro y esto hace que los ingresos para cada taxista sea diferente a pesar de que cubran o realicen la misma cantidad de carreras en el día.

El modelo de análisis de Porter permite determinar o evaluar el estado actual y la proyección futura de una compañía o negocio dentro de un mismo mercado.

2.3.5 MARCO LEGAL DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE TAXIS

2.3.5.1 LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Según(LOTTTSV, 2014)

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

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

Art. 48.- En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con capacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas,

niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas especiales en la transportación pública en beneficio de los estudiantes de los niveles pre-primarios, primarios y secundarios, a través de un carnet estudiantil obligatorio, personas con capacidades especiales y adultos mayores de 65 años de edad, el mismo que se registrará a través del Reglamento respectivo.

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

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

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

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

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

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

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,

d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transportecolectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados 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.

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

Art. 97.- Se instituye el sistema de puntaje aplicado a las licencias de conducir, para los casos de comisión de infracciones de tránsito, de conformidad con esta Ley y el Reglamento respectivo.

Las licencias de conducir se otorgarán bajo el sistema de puntaje; al momento de su emisión, el documento tendrá puntos de calificación para todas las categorías de

licencias de conducir, aplicables para quienes la obtengan por primera vez, procedan a renovarla o cambiar decategoría.

Las licencias de conducir serán otorgadas con 30 puntos para su plazo regular de vigencia de 5 años, y se utilizará un sistema de reducción de puntos por cada infracción cometida, según lasiguiente tabla:

Tabla 2 Infracciones de Punto

CONTRAVENCIONES	PUNTOS
Contravenciones leves de primera clase	1,5
Contravenciones leves de segunda clase	3
Contravenciones leves de tercera clase	4,5
Contravenciones graves de primera clase	6
Contravenciones graves de segunda clase	7,5
Contravenciones graves de tercera clase	9
Contravención muy grave	10
Delitos	DE 11 – 30

Fuente: LOTTTSV

Elaborado por: Las Autoras

Art. 201.- Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:

- a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente;
- b) Exigir de los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus Reglamentos;
- c) Que se otorgue un comprobante o etiqueta que ampare el equipaje, en rutas interprovinciales e internacionales; y, en caso de pérdida al pago del valor declarado por el pasajero;
- d) Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente;
- e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y,
- f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

Art. 202.- Los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de utilizar el servicio de transporte público cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, influencia de estupefacientes o psicotrópicos;
- b) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;
- c) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida;
- d) Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público;
- e) En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con capacidades especiales, movilidad reducida y grupos vulnerables;
- f) No fumar en las unidades de transporte público;
- g) No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo; y,
- h) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

2.5 VARIABLES

Tabla 3 Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES
El diseño de un Plan Estratégico debidamente integrado con una adecuada Gestión de Calidad, ayudará en el crecimiento de la Cooperativa de Taxis Aries.	X: GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
	Y: CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS ARIES

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

2.5.1 INDICADORES

Tabla 4 Indicadores

VARIABLES	INDICADORES
X: GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Visión, Misión, Valores
	Objetivos organizacionales
	Procedimientos Administrativos
	Sistema de Calidad
	Herramientas Estratégicas
Y: CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS ARIES	Ventas
	Porcentaje de participación de mercado
	Rentabilidad
	Nivel de Satisfacción del Cliente
	Seguridad física del cliente

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se enfoca en métodos basados en la clasificación y actualización de una base de datos de clientes fijos y de los nuevos que la cooperativa aspira a obtener, mediante una investigación cuantitativa, que se reflejará en las encuestas que se van a realizar, para determinar la cantidad de usuarios y priorizar las necesidades que ellos tienen, de esta forma se podrá obtener la fidelidad de los clientes hacia la Cooperativa de Transporte de taxis Aries, se va a desarrollar una estructuración de políticas, estrategias de calidad, y una mejora continua y así poder analizar la imagen de la cooperativa para obtener la satisfacción de los clientes y así poder mejorar la calidad y eficiencia que brinda la empresa, mediante innovaciones tecnológicas, y turísticas para que los clientes puedan visitar cada lugar del país, todo esto mediante los pilares para esta planeación estratégica que son: **Seguridad** (Tranquilidad y Confianza), **Status** (Servicio diferenciado y exclusivo, es decir innovación y tecnología), **Confort** (Comodidad), **Puntualidad** (Cumplimiento en el horario y rapidez), **Calidad en el Servicio** (Amabilidad, Honradez, Respeto, Empatía entre el conductor y el usuario).

3.2 UNIDADES DE INVESTIGACIÓN

Está basado en el análisis de investigación aplicando procedimientos internos que han mantenido a la Cooperativa de Taxis Aries, activa 27 años prestando este servicio en la ciudad de Guayaquil.

Estas herramientas han permitido determinar la realidad de la cooperativa y a su vez determinar su competencia y las falencias que provocan no tener una expansión

mayor, el proceso se complementará en la encuesta donde se determinará cuáles son las implementaciones que requieren los clientes para tener un servicio de calidad.

3.3 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

El desarrollo del proyecto de investigación de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries será en la ciudad de Guayaquil y se considera como población a los clientes actuales, es decir los clientes frecuentes que utilizan los servicios de la cooperativa, la herramienta que se utilizará para el desarrollo de la investigación será una encuesta que se aplicará a los usuarios de los taxis de la cooperativa para determinar el nivel de demanda, competitividad y calidad de servicio que tiene la organización. Se determina que la población de la cual se obtendrá la muestra para las encuestas será de un promedio del número de personas que constan en la base de datos de la cooperativa que en su mayoría son las personas que trabajan dentro del centro comercial City Mall de la ciudad de Guayaquil, se plantea la fórmula con un margen de:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{135 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2(135-1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{135 * 0.25 * 3.8416}{0.0025(134) + 0.25 * 3.8416}$$

$$n = \frac{129.60}{1.30}$$

$$n = 100.00$$

N= Tamaño de la población

n = tamaño necesario de la muestra

Z= valor correspondiente a la distribución de Ganss 1.96 para a = 0,05

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

E = error

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Descriptiva.**- Se lo realiza mediante las situaciones del pasado, enlazado en la experiencia que tiene la Cooperativa de Transporte de taxis Aries y los clientes que aún continúan usando el servicio, lo cual nos permitirá llegar a analizar las bases estructurales por las que se mantiene la cooperativa y así poder usar nuevas estrategias que atraigan más clientes.
- **Documental.**- Mediante este punto nos permite obtener la recolección de información necesaria para poder llegar al objetivo principal, mediante la indagación, la interpretación de los datos obtenidos con el único fin de llegar al punto meta.
- **Explicativa.**- En este proceso detallaremos el propósito de las herramientas utilizadas para aumentar y mejorar el servicio al cliente de calidad y las necesidades que con las que cuenta la Cooperativa de Taxis Aries.

3.5 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación que utilizaremos para el desarrollo del proyecto de investigación son:

Método Inductivo.- Se analizará la posición competitiva en la que se encuentra la cooperativa y las necesidades de los usuarios de este medio para determinar la satisfacción esperada.

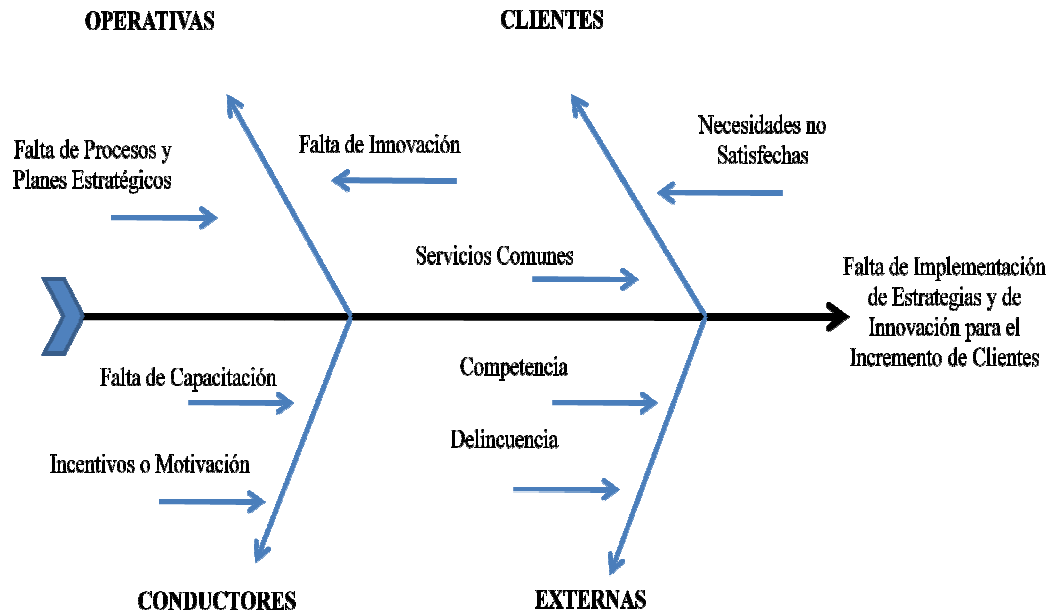
Método Deductivo.- Se analizarán las situaciones o problemáticas por las que cruza la cooperativa, para así poder fijar estrategias, herramientas y tácticas que ayuden a llegar al objetivo establecido.

Método de Análisis.- Se definirá en qué circunstancias se encuentra la cooperativa de Transporte de Taxis Aries para brindar un servicio al cliente de calidad.

Método de Síntesis.-En esta parte se pueden dar las conclusiones de los resultados obtenidos a lo largo de toda la investigación.

3.6DIAGRAMA DE ISIKAWA

Gráfico 3 Diagrama de Ishikawa de Causa y Efecto



Fuente: Cooperativa de Taxis Aries.

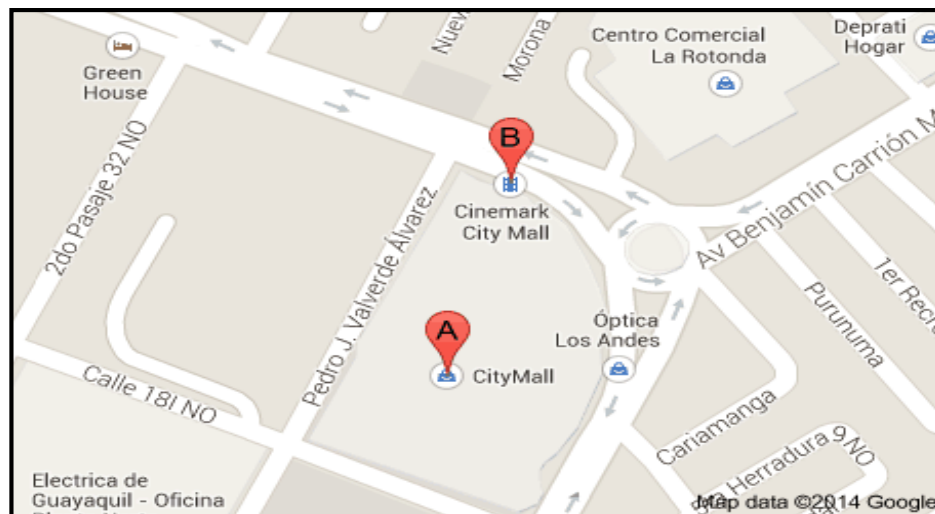
Elaborado por:Las Autoras.

3.7 UBICACIÓN

La cooperativa de taxis Aries tiene un local que se encuentra ubicado en G. Martínez y Calicuchima al sur de la ciudad.

La cooperativa también tiene 40 unidades colaborando en el centro comercial City Mall debajo de los locales de Cinemark hace aproximadamente dos años, en la Av. Benjamín Carrión Mora, Guayaquil - Ecuador; y es en este lugar en donde se realizarán las encuestas a los clientes frecuentes ya que la mayoría de ellos están en este lugar.

Gráfico 4 Croquis de Ubicación



Fuente: <http://www.citymall.com.ec/ubicacion.php>

Ventajas de Ubicación

Alta demanda de pasajeros que se movilizan a varios lugares de la ciudad en el City Mall.

Desventaja de la Ubicación

Existe otra cooperativa de taxi que labora en el centro comercial y el resto de las competencias que se estacionan alrededor del centro comercial para abarcar pasajeros.

3.8 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación, utilizaremos las siguientes técnicas para recolectar la información necesaria, que nos permita mejorar el servicio al cliente de una forma más eficiente y eficaz.

Tabla 5 Técnicas de Recolección de Información

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN	INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
INFORMACIÓN PRIMARIA: Análisis Encuesta	Base de datos de la cooperativa Cuestionario
INFORMACIÓN SECUNDARIA: Análisis de documentos	Libros de Servicio al cliente. Tesis de gradorelacionadas. Noticias, internet, periódico. Páginas de internet

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

3.9 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

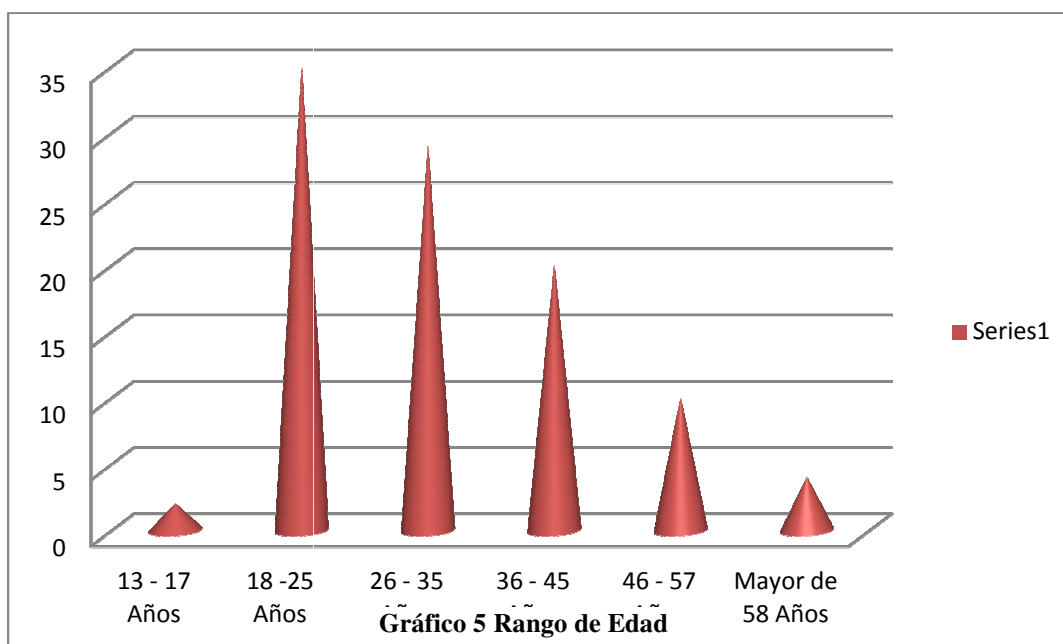
La finalidad de este proyecto de investigación es conocer el nivel o grado de servicio al cliente que brinda la Cooperativa de Taxis Aries en la actualidad, para poder realizar un mejoramiento de servicio, la información obtenida se aplicará a 100 encuestas de clientes frecuentes e internos de la cooperativa de taxis Aries en la ciudad de Guayaquil, en los cuales constan 10 preguntas concretas basadas en las necesidades de los clientes, se procedió con la interpretación de los datos obtenidos que se detallan de la siguiente manera:

3.9.1 ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES FRECUENTES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS ARIES

1.- ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra usted?

Tabla 6 Edad de los Encuestados

CATEGORIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
13 - 17 Años	2	2,00%
18 -25 Años	35	35,00%
26 - 35 Años	29	29,00%
36 - 45 Años	20	20,00%
46 - 57 Años	10	10,00%
Mayor de 58 Años	4	4,00%
TOTAL	100	100%



Fuente: Encuesta 2014

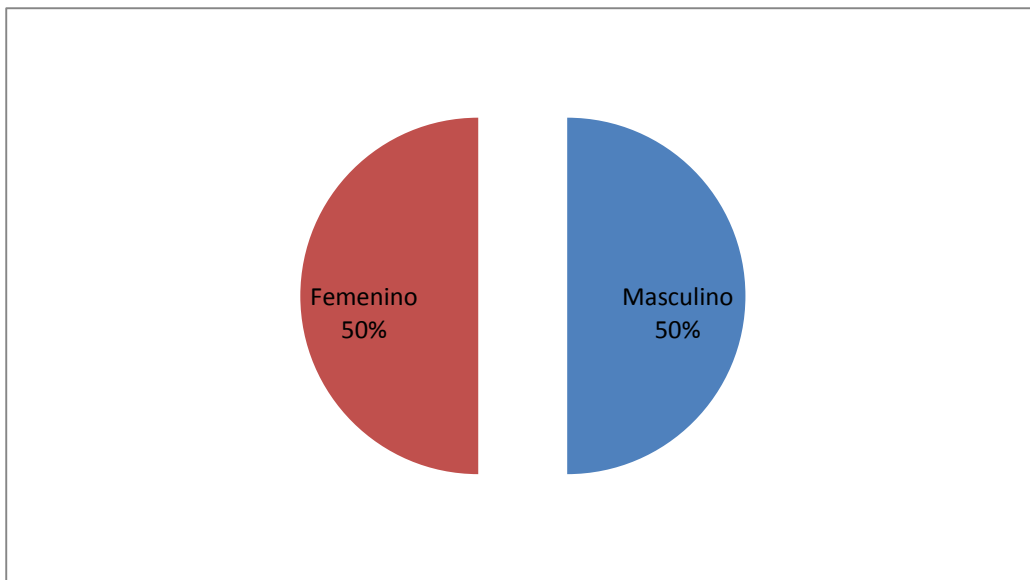
La encuesta fue basada en usuarios que oscilan en un rango de edad desde los 13 años hasta mayores de 58 años y representan el 35% de los encuestados entre los 18 y 25 años de edad, ya que son los que utilizan con más frecuencia el servicio de la Cooperativa de Taxis Aries.

2.- ¿Género observado del encuestado?

Tabla 7 Género de los Encuestados

GÉNERO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Masculino	50	50%
Femenino	50	50%
TOTAL	100	100%

Gráfico 6 Género



Fuente: Encuesta 2014

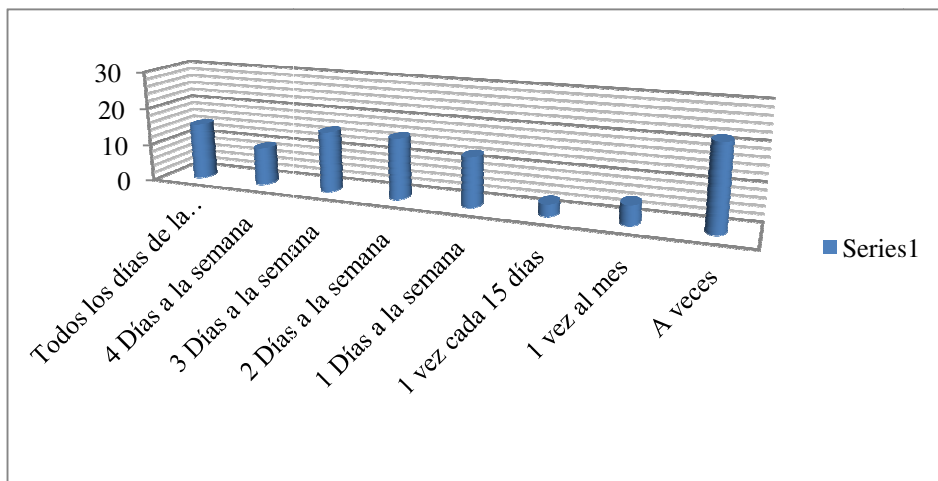
El número de usuarios encuestados en el centro comercial City Mall fue un total de 50 hombres y 50 mujeres que utilizan este medio de transporte.

3.- ¿Cada cuánto utiliza el servicio de transporte de Taxi?

Tabla 8 Utilización del Servicio

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Todos los días de la semana	15	15,00%
4 Días a la semana	10	10,00%
3 Días a la semana	16	16,00%
2 Días a la semana	16	16,00%
1 Día a la semana	13	13,00%
1 vez cada 15 días	3	3,00%
1 vez al mes	5	5,00%
A veces	22	22,00%
TOTAL	100	100

Gráfico 7 Uso del Servicio



Fuente: Encuesta 2014

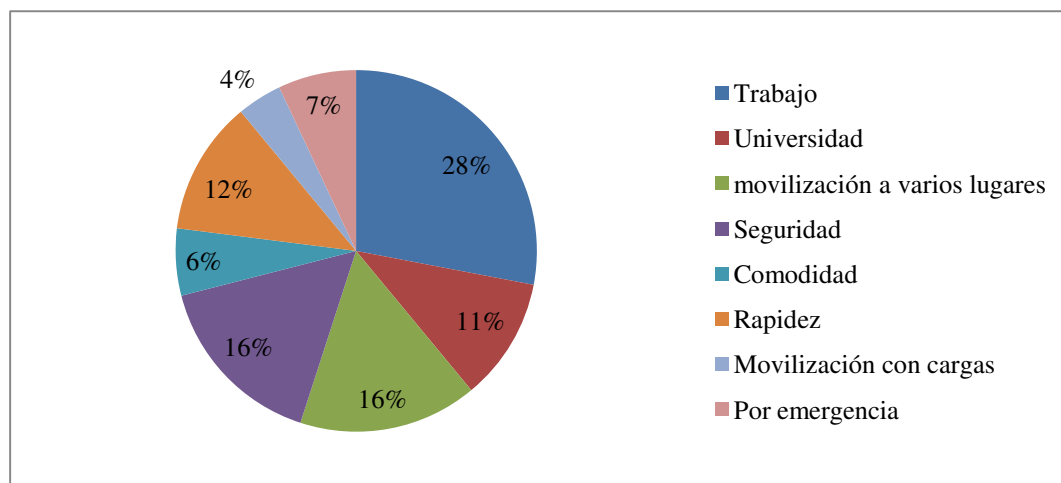
Como referencia a la información obtenida durante la investigación, se ha estimado que el uso del servicio con mayor frecuencia representa entre el 15% y 16%, se determina que es un porcentaje menor, a diferencia de los usuarios que utilizan el servicio a veces, en donde se obtuvo un 22%. Lo cual significa que se debe mejorar la calidad del servicio para aumentar el número de clientes.

4.- ¿Para qué utilizar el Servicio de Transporte?

Tabla 9 Movilización de los Encuestados

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Trabajo	28	28,00%
Universidad	11	11,00%
Movilización a varios lugares	16	16,00%
Seguridad	16	16,00%
Comodidad	6	6,00%
Rapidez	12	12,00%
Movilización con cargas	4	4,00%
Por emergencia	7	7,00%
TOTAL	100	100%

Gráfico 8 Motivo de Movilización



Fuente: Encuesta 2014.

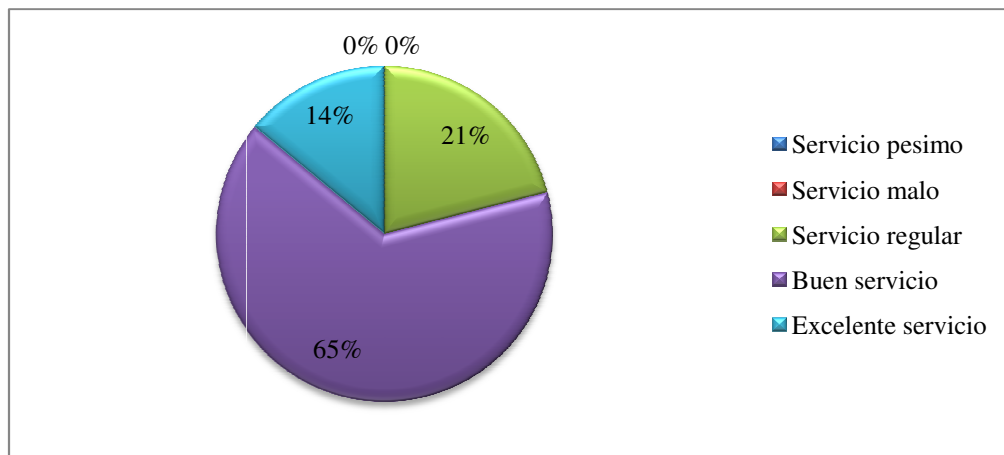
Las personas han establecido que el motivo del uso de las unidades de la cooperativa es en mayor porcentaje por razones de trabajo con un 28%, el 16% movilización a diferentes sitios para trasladarse más rápido y por seguridad. Y en un porcentaje relativamente menor del 6% por comodidad.

5.-¿Qué opina del Servicio de la Cooperativa de Taxis Aries?

Tabla 10 Opinión de los Encuestados

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Servicio pésimo	0	0,00%
Servicio malo	0	0,00%
Servicio regular	21	21,00%
Buen servicio	65	65,00%
Excelente servicio	14	14,00%
TOTAL	100	100%

Gráfico 9 Opinión del Servicio



Fuente: Encuesta 2014

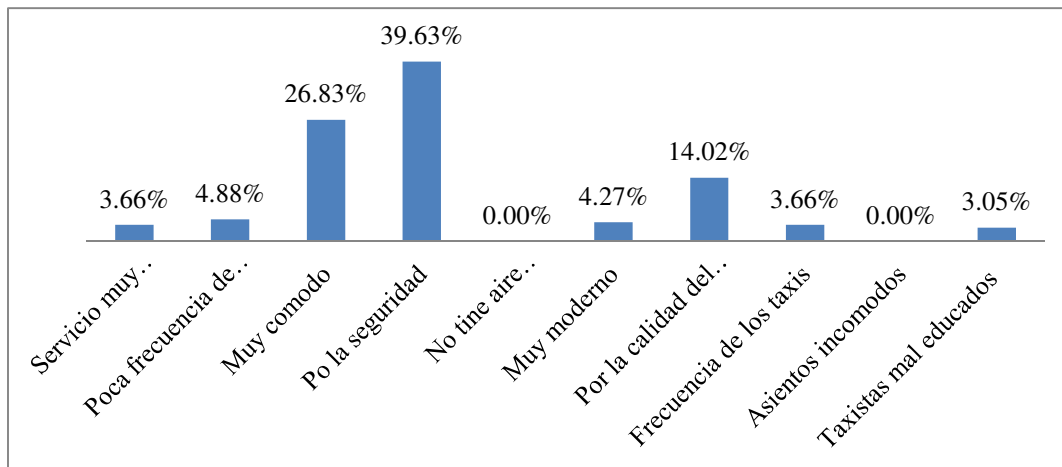
Las opiniones referentes al servicio son favorables para la imagen de la cooperativa, ya que cuenta con unidades nuevas, que brindan una mayor comodidad al usuario y a su vez una mejor calidad en el servicio, ya que un 65% de las personas encuestadas afirman que se brinda un buen servicio. Se determina que la calidad del servicio brindado a los clientes está en un nivel aceptable es por ello que este proyecto de investigación se basa en proponer un plan estratégico que le ayudará a la empresa a obtener mejores resultados.

6.- ¿Por favor explique su respuesta referente a cómo fue el Servicio?

Tabla 11 Servicio de la Cooperativa

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Servicio muy demorado	6	3,66%
Poca frecuencia de Vehículos	8	4,88%
Muy cómodo	44	26,83%
Por la seguridad	65	39,63%
No tiene aire acondicionado	0	0,00%
Muy moderno	7	4,27%
Por la calidad del servicio	23	14,02%
Frecuencia de los taxis	6	3,66%
Asientos incómodos	0	0,00%
Conductores mal educados	5	3,05%
TOTAL	164	100,00%

Gráfico 10 Clase de Servicio



Fuente: Encuesta 2014.

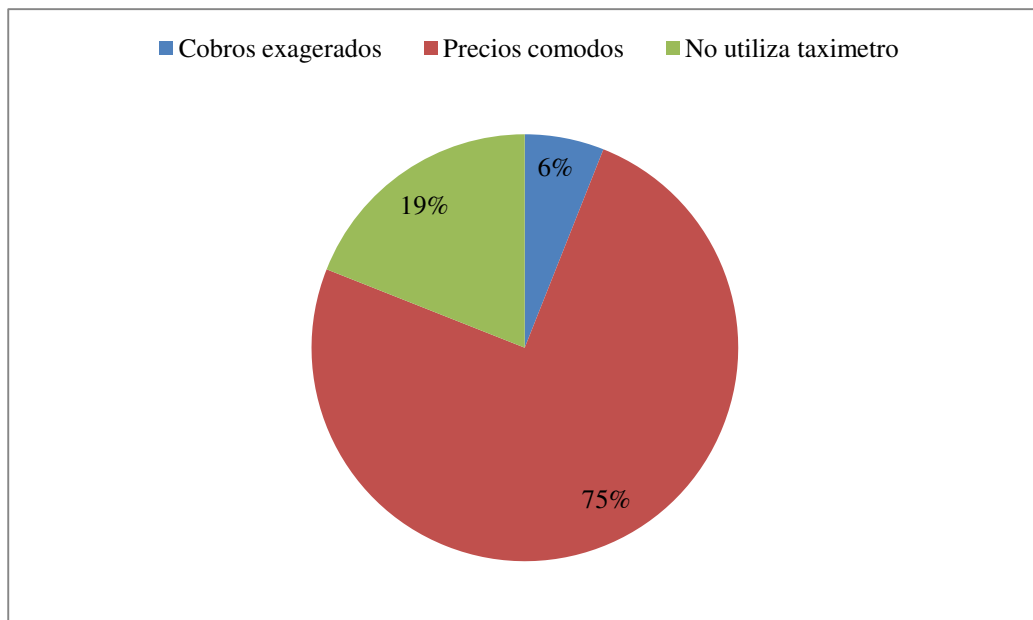
Dado el porcentaje de las encuestas realizadas, las opiniones de cómo fue el servicio brindado arrojan un 39.63% que define que la utilización de las unidades de la Cooperativa Aries es porque los pasajeros se sienten seguros y cómodos, en un 26,83% para cuando se transportan de un lugar a otro.

7.- ¿Cuál es su percepción respecto a la tarifa que ofrece la Cooperativa de Taxis Aries?

Tabla 12 Precios de las Tarifas

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Cobros exagerados	6	6,00%
Precios cómodos	75	75,00%
No utilice taxímetro	19	19,00%
TOTAL	100	100,00%

Gráfico 11 Tarifa de los Taxis



Fuente: Encuesta 2014.

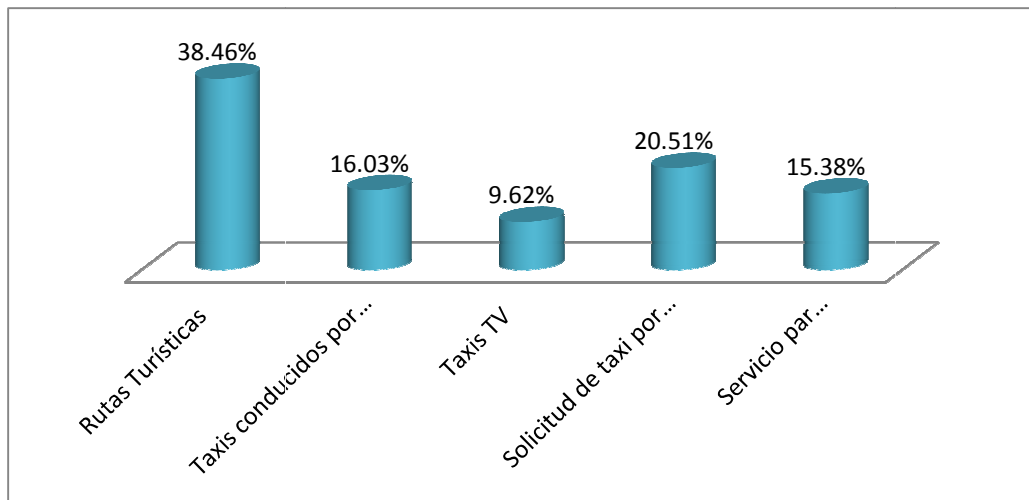
El 75% del total de los encuestados están conformes con la tarifa de precios establecida por la cooperativa, a diferencia de un 19% que solicitan el uso del taxímetro ya que no les parece conveniente pactar el precio de la carrera.

8.- ¿Qué le gustaría que se innove en el Servicio de Taxi que presta la Cooperativa de Taxis Aries?

Tabla 13 Opciones de Innovación

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Rutas Turísticas	60	38,46%
Taxis conducidos por mujeres	25	16,03%
Taxis TV	15	9,62%
Solicitud de taxi por line o whatsapp	32	20,51%
Servicio para discapacitados	24	15,38%
TOTAL	156	100,00%

Gráfico 12 Innovación del Servicio



Fuente: Encuesta 2014.

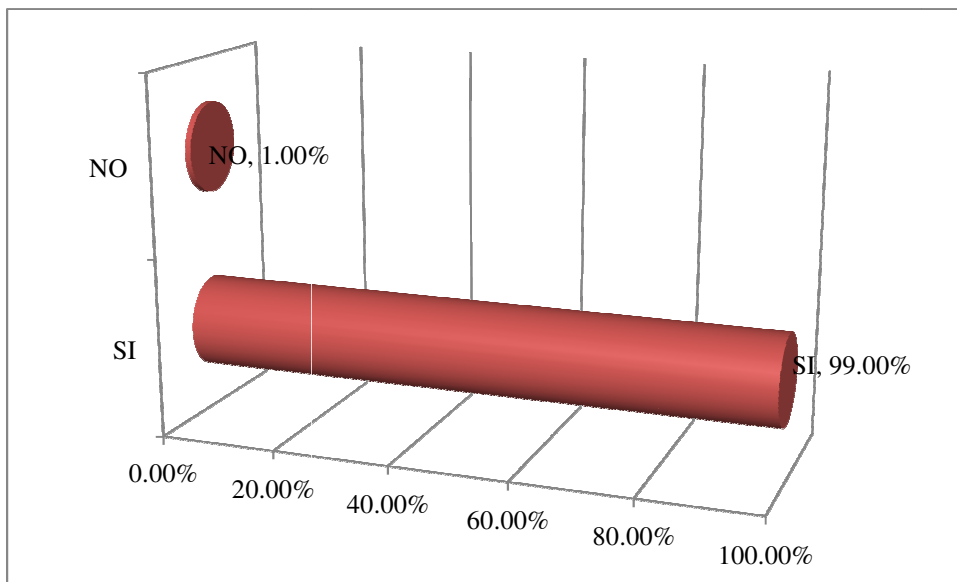
Entre las opciones planteadas, las personas encuestadas escogieron como la alternativa más atractiva es un 38.46% ofrecer rutas turísticas a precios cómodos, debido a que ellos pueden movilizarse más rápido y cómodos en las unidades de la cooperativa, de un lugar a otro a diferencia de cuando viajan en los buses interprovinciales que llegan solo a un determinado lugar.

9.-¿Le gustaría que el vehículo tuviera una luz de techo que muestre si el coche está disponible u ocupado?

Tabla 14 Disponibilidad del Taxi

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	99	99,00%
NO	1	1,00%
TOTAL	100	100,00%

Gráfico 13 Disponibilidad del Servicio



Fuente: Encuesta 2014.

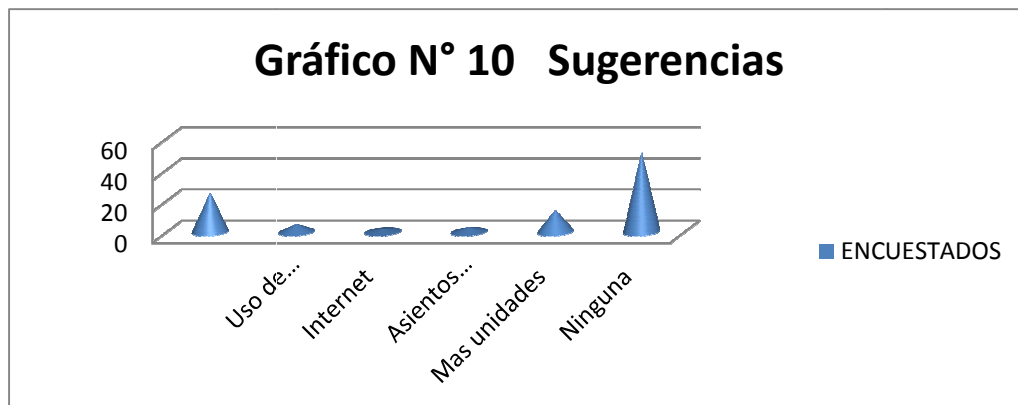
El criterio que se obtuvo fue totalmente favorable dado que este tipo de servicio es completamente nuevo en nuestro país, y los clientes podrán visualizar con mayor facilidad las unidades que se encuentran disponibles sin necesidad de esperar a que la unidad se encuentre cerca.

10.- ¿Qué sugerencias tiene usted para mejorar el servicio de transporte de la Cooperativa de Taxis Aries?

Tabla 15 Sugerencias de los Encuestados

CATEGORÍA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Conductores amables	25	25,00%
Uso de taxímetro	5	5,00%
Internet	2	2,00%
Asientos para Bebés	3	3,00%
Más unidades	14	14,00%
Ninguna	51	51,00%
TOTAL	100	100,00%

Gráfico 14 Sugerencias de los Usuarios



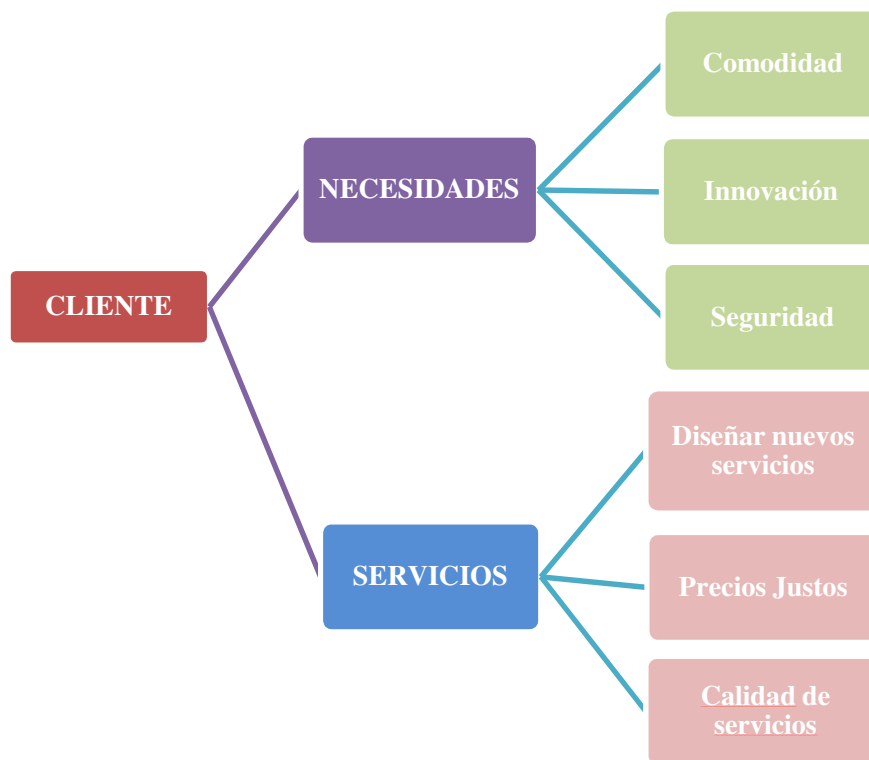
Fuente: Encuesta 2014.

Se puede observar que desde el punto de vista de los usuarios, se determinó que se debe de contar con conductores amables, es por esta razón que el servicio de taxis en nuestro país es mal visto y es por ello que se sugiere realizar capacitaciones a las personas que conforman las unidades que prestan el servicio en el centro comercial City Malla nombre de la cooperativa, instruyéndolos correctamente en cuanto a la calidad del servicio prestado al usuario.

3.9.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez efectuada la recolección de información, se procederá con el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta, que permitirá proyectar la información que servirá como base fundamental para llegar al objetivo principal de la investigación, aplicando nuevas técnicas de estrategias, para brindar un servicio al cliente de calidad e incrementar el número de usuarios de la Cooperativa de Taxis Aries de la ciudad de Guayaquil.

Gráfico 15 Necesidades de los Clientes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras.

Las diferencias analizadas, entre los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes frecuentes y basada en la atención al cliente, induce a proponer a

la Cooperativa de Taxis Aries que mejore el servicio que brinda, con el único fin de marcar la diferencia entre las demás empresas que realizan la misma labor.

Se puede constatar que las personas encuestadas expresan que el uso del servicio es bueno, pero existe un porcentaje significativo del 21% que indica que el servicio es regular, es decir que se debe de establecer un plan estratégico que garantice un nivel superior de excelencia.

En el gráfico 12 se puede constatar que una de las alternativas que fue más tomada en consideración por los clientes, fue la de ofrecer rutas turísticas con un porcentaje de 38.46%, este servicio existe en la actualidad pero sólo es exclusivo para los clientes frecuentes y se debe de realizar la publicidad adecuada para dar a conocer este servicio a todos los usuarios, la siguiente alternativa es la de pedir el servicio de las unidades por medio del Whatsapp.

En el gráfico 10 se solicitan sugerencias para mejorar el servicio, se puede observar que desde el punto de vista de los usuarios, se determinó que se debe de contar con conductores amables, es por esta razón que se recomienda capacitaciones a las personas que conforman las unidades y en el desarrollo del proyecto de investigación se presentan opciones para capacitar a los socios de la cooperativa que laboran en el centro comercial City Mall, ya que los conductores son la primera impresión que tienen los usuarios de la cooperativa.

Las respuestas de los encuestados sobre la estructura del servicio de la cooperativa es de vital aporte, ya que van encaminadas a la mejora del servicio para poder brindar un servicio eficiente y eficaz, es por esta razón que se propone establecer planes estratégicos que le permitan alcanzar crecimiento y una mejor participación en el mercado a la Cooperativa de Taxis Aries. Las opiniones referentes al servicio son favorables para la imagen de la cooperativa, ya que cuenta con unidades nuevas, que brindan una mayor comodidad al usuario y a su vez una mejor calidad en el servicio.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 NOMBRE Y DATOS DE LA PROPUESTA

Tabla 16 Nombre de la Propuesta

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Gestión de Calidad y Planeación Estratégica para el Crecimiento de la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries
EMPRESA	Cooperativa de Transporte de Taxis Aries
UBICACIÓN	G. Martínez y Calicuchima
OBJETIVO	Diseñar un Plan Estratégico interrelacionado con una adecuada Gestión de Calidad, ayudará en el crecimiento de la Cooperativa de Taxis Aries.
TIPO DE EMPRESA	Servicio de taxi
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES	EL 4 de Julio de 1986

Elaborado por: Las Autoras

4.1.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El presente proyecto de investigación se basa en las necesidades que existen los clientes, por esta razón se han realizado encuestas, determinando que es necesario capacitar a los dueños y conductores de las unidades para mejorar la forma de atención que se está brindando en la actualidad, considerando que la primera impresión que el cliente tiene de la cooperativa es el servicio brindado por las unidades, en los resultados obtenidos se considera que la cooperativa se encuentra categorizada en un rango de buen servicio, es fundamental que se convierta en un excelente servicio para que sean reconocidos y lograr una expansión en el mercado, es por ello que el objetivo principal

es satisfacer las necesidades de los clientes lo cual requiere de una innovación en el servicio.

Se concluye que las personas están de acuerdo en que se debe incluir el servicio de rutas turísticas a precios cómodos, ya que existen clientes que quisieran conocer o pasear por las diferentes ciudades o provincias del país y por no contar con un auto que los movilice de un punto a otro no lo han realizado.

4.1.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La Cooperativa De Transporte De Taxis Aries fue fundada el 4 de Julio de 1986 por el Sr. Aries, del apellido de su fundador nace el nombre de la Cooperativa en ese entonces actual Presidente y registrada mediante acuerdo ministerial No. 1734 del 10 de Diciembre de 1987 en el Registro General de Cooperativas No. 4407 de Diciembre 11 de 1987 y Afiliada a la Unión de Cooperativas del Guayas y Federación Nacional de Cooperativas del Ecuador en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas que presta servicios de taxis.

La cooperativa fue creada por el Sr. Aries y después de su fallecimiento por medio de elecciones de los socios, fue designada una nueva directiva que aún dirige a la empresa en la actualidad y son aproximadamente un total de 10 miembros.

Luego del deceso del Sr. Aries, la cooperativa queda a cargo de quienes en la actualidad conforman el Departamento Administrativo, en el que consta como Presidente el Sr. Patricio Cevallos Arias, su Gerente General es la Sra. Alexandra Domínguez, el encargado del Consejo de Vigilancia es el Sr. Luis Peñafiel, primer vocal de la Junta el Sr. Mauro Guerrero y 3 secretarias forman un total de 10 miembros directivos.

La Cooperativa de Taxis Aries inició sus actividades por primera vez en las calles Av. del Ejército y Gómez Rendón en un pequeño local y contaba con apenas 50 unidades,

luego se cambió a las calles Abel Castillo y Guerrero Martínez y de ahí se trasladó a Tungurahua y Chambers, hasta quedar finalmente ubicado en la calle Guerrero Martínez y Calicuchima donde cuenta actualmente con un local propio.

La Cooperativa se inició con capitales aportados por sus 70 socios, cuyo objetivo es responder a la creciente demanda de clientes que usan el servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil, brindando un servicio de primera.

A través de estos 27 años que tiene de vigencia, ha ido incrementando su número de socios hasta llegar a la cantidad de 647 unidades y cada uno cuenta con permisos de operaciones registrados en la Agencia Nacional de Tránsito de la provincia del Guayas # T- 00119.

En la actualidad 40 unidades prestan servicios desde hace 1 año y 7 meses en el Centro Comercial City Mall, ubicado al norte de la ciudad, para así poder satisfacer la demanda de transporte en ese sector de la ciudad.

Desde que se inició la Cooperativa de Taxis Aries hasta la actualidad se han dado grandes cambios, lo cual le ha permitido mantenerse en el mercado durante todo este tiempo. Todas las unidades que forman la cooperativa fueron renovadas mediante el Plan Renova establecido por el Gobierno, el cual les permite a los conductores cambiar su carro viejo o antiguo por uno completamente nuevo.

4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.2.1 PLAN OPERATIVO GENERAL

Se ha diseñado el siguiente plan operativo para que sirva de guía para todos los miembros de la Cooperativa de Taxis Aries, ya que está relacionado a la calidad en el servicio al cliente y también va acorde con las sugerencias que propusieron los usuarios mediante las encuestas.

Tabla 17 Plan Operativo General

ACCIÓN ESTRATÉGICA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1.- Investigación de Mercado	Se propone realizar una investigación de mercado, que permita analizar a la competencia directa, para que la cooperativa pueda diseñar estrategias que marquen la diferencia.	Directiva y Administración	01/02/2016
2.- Capacitación sobre Servicio al Cliente	Se propone capacitar a los socios cada 6 meses, referente al servicio al cliente; entre los temas a capacitar constan 4 puntos importantes: *Sistema de Seguridad y Confort del Automóvil, *Atención con Calidad y Calidez a los clientes, *Conductor de transporte Turístico, y un *Curso básico de inglés.	Administración y Socios	01/06/2016
3.-Taxis Especiales para Personas Discapacitadas	Se sugiere que los directivos adquieran por lo menos un carro especial para transportar a las personas discapacitadas, que cuente con una rampa para que la silla de ruedas pueda entrar sin problemas al carro, ya que será más cómodo para ellos poder movilizarse de esta manera y si les ofrecen un servicio puerta a puerta.	Directiva y Administración	2016-2017

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por:Las Autoras

ACCIÓN ESTRATÉGICA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
4.- Servicio Exclusivo para Mujeres y Niños	Contratación de mujeres para que conduzcan los taxis y puedan prestar un servicio personalizado para madres con niños menores a 3 años y que las unidades tengan asientos para niños y pueda facilitarse la transportación de los mismos.	Administración y Socios	2016-2017
5.-Transporte a Rutas Turísticas	Este servicio será para todos los clientes y también incluirá a turistas para que puedan conocer los mejores lugares de la ciudad y también las mejores ciudades del país y que puedan ser transportados de una manera más segura y cómoda a precios justos.	Administración y Socios	2017
6.-Tablets con Internet	Se sugiere adaptar en la parte de atrás de las cabeceras de los asientos de las unidades tablets con Internet para que los pasajeros puedan ver videos o televisión mientras son transportados.	Directiva y Administración	2017
7.-Servicio de Whatsapp	Se prestará un servicio puerta a puerta no solo para los clientes frecuentes sino también para todos los usuarios de la cooperativa y se promocionará en las volantes que repartirán los mismos conductores.	Administración y Socios	2016
8.-Nuevas Unidades	Según los resultados obtenidos en las encuestas se propone que los directivos deben autorizar la contratación de más conductores, debido a la demanda de pasajeros en el centro comercial City Mall.	Directiva y Administración	2016-2017

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

ACCIÓN ESTRATÉGICA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
9.- Letreros Led	Se sugiere que se adquieran letreros led, que le permitirán al usuario observar a determinada distancia si el vehículo se encuentra disponible u ocupado, ya que esta idea tuvo una gran aceptación en las encuestas realizadas.	Directiva y Administración	2016-2017
10.- Normas ISO	Se propone a los directivos y parte administrativa de la cooperativa la idea de implementar las normas ISO para finales del año 2017, esto le permitirá obtener un valor agregado al plan operativo y demás cambios previstos para la empresa, lo que hará que se convierta en la primera Cooperativa en el país que implemente las normas de calidad.	Directiva y Administración	2017

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Este es el plan operativo que se propone para mejorar el servicio al cliente en la Cooperativa Aries y esto permitirá que aumenten el número de usuarios frecuentes, pero hay que tener en cuenta que esta propuesta solo se llevará a cabo con la aprobación de los directivos de la organización.

4.2.2 MISIÓN

La Cooperativa de Taxis Aries es una empresa que se dedica a prestar un servicio de transporte público, brindando un servicio seguro y eficiente a cada uno de sus pasajeros, comprometidos a trabajar en conjunto generando rentabilidad para todos los asociados.

4.2.3 VISIÓN

Llegar a convertirnos en la mejor Cooperativa de taxis de la ciudad de Guayaquil para el año 2019, trabajando bajo un buen sistema de gestión de calidad y mejorando permanentemente el servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes.

4.2.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

1. Capacitar constantemente a los socios cada 6 meses para brindar un buen servicio a los usuarios.
2. Aumentar el número de clientes frecuentes un 10% por cada año.
3. Contar con al menos con una unidad para transportar a personas discapacitadas para el año 2017.
4. Publicar por medio de una red social los nuevos servicios que ofrece la cooperativa para finales del 2015.
5. Contratar mujeres para brindar un servicio exclusivamente para madres con niños menores a 3 años y que la unidad tenga un asiento para bebés y el traslado pueda hacerse de una manera más segura, para mediados del 2016.
6. Aumentar el número de la flota de unidades en un 10% por cada año.

4.2.5 VALORES ÉTICOS

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Confianza y Seguridad
- Trabajo en Equipo

➤ **Honestidad.-**

La honestidad es un punto muy importante para el desarrollo de la Cooperativa de Taxis Aries, para prestar un servicio de calidad y transparencia.

➤ **Responsabilidad.-**

Conlleva a dar un buen servicio a todos y cada uno de los clientes de la cooperativa, tener los vehículos en buen estado y aseados, usar vestimenta formal, cumplir con los horarios para las carreras designadas.

➤ **Respeto.-**

Este valor es fundamental para establecer respeto entre los socios o conductores y hacia los clientes ya que la conducta de los conductores refleja la imagen de la cooperativa.

• **Confianza y Seguridad.-**

Es necesario que la Cooperativa de Taxis Aries garantice la seguridad de sus clientes, esto conlleva ser taxis seguros, para que sus usuarios se sientan cómodos y sin temor al momento de abordar las unidades.

➤ **Trabajo en Equipo.-**

Es necesario trabajar en equipo, coordinación y con la cooperación de cada uno de los integrantes o socios de la Cooperativa de Taxis Aries, para que no exista faltante de unidades al momento de cumplir con los horarios establecidos y que se pueda cubrir con los clientes.

4.2.6POLÍTICAS

Se han diseñado las siguientes políticas que servirán como base para ofrecer un servicio de calidad para la Cooperativa de Taxis Aries:

- La Cooperativa de Taxis Aries debe cumplir con los requisitos y reglamentos legales.
- Brindar un buen servicio teniendo sus unidades limpias y en buen estado, contar con conductores uniformados, amabilidad o buen trato con los pasajeros desde el momento en el que aborden las unidades.
- Contar con conductores capacitados referente a rutas turísticas, trato de pasajeros y comportamiento.

4.2.7PUBLICIDAD

- En las unidades de taxis se dará a conocer a los clientes, a través de volantes y afiches la promoción de las rutas turísticas a precios cómodos para los usuarios, también el servicio por Whatsapp.
- Publicar el servicio que ofrecemos a los diferentes usuarios de la cooperativa de taxi, como de las innovaciones propuestas por los mismos usuarios a través de las redes sociales.

4.2.8SERVICIO DE CALIDAD

Para ofrecer un servicio de calidad es necesario llevar a cabo las siguientes pautas:

- **Fiabilidad**

Este es un factor importante para brindar un servicio de calidad, se refiere al cumplimiento de las promesas pactadas y ofrecidas con el cliente, es necesario tener en cuenta que las tarifas establecidas tienen que ser fijas y no ser excedidas.

- **Actitud Positiva Frente a los Clientes**

Este es el punto fundamental en todo servicio al cliente, es decir; todos los conductores tienen que ser amables, cordiales, serviciales, atentos y amigables. Hay que demostrarles a los usuarios que todos los conductores están dispuestos a servirles y que están interesados en su satisfacción.

- **Rapidez en elServicio**

Aquí no solo se habla de trasladar al usuario de un lugar a otro con rapidez, sino también de que cualquier pregunta, pedido o reclamo de parte del cliente hacia la Cooperativa Aries debe ser resuelto con rapidez y eficiencia como parte del buen servicio al cliente por parte de la compañía.

- **Trato Personalizado**

Para poder brindar un servicio personalizado es recomendable conocer las necesidades, gustos y preferencias de los usuarios para de esta manera poder satisfacer sus demandas, y esto es posible gracias a los datos proporcionados en las encuestas.

- **Capacitación y Desempeño a todo el Personal**

Todo el personal de la Cooperativa de Taxis Aries desde el más alto ejecutivo hasta los conductores de las unidades, deben estar capacitados en cuanto al servicio al cliente, ya que esto permitirá lograr los objetivos propuestos. El desempeño eficiente y eficaz de todo el personal también es importante para cubrir las necesidades de los clientes.

- **Evitar Decir No**

Cuando alguno de los usuarios pida o necesite algo que a lo mejor no tienen los conductores a la mano, nunca se le debe de dar como respuesta una negativa, sino siempre buscar una solución inmediata para la misma, es por eso que los conductores deben estar capacitados para poder resolver este tipo de imprevistos y dar un excelente servicio al usuario.

4.2.9 REQUISITOS PARA SER SOCIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS ARIES

Según (Guayas, 1969) la Ley y Reglamento de Cooperativas en el artículo que detallamos a continuación indica que:

Art.5.- Son socios de la cooperativa las personas que hayan suscrito el acta de constitución y los que posteriormente sean aceptados por el consejo de administración.

Art.6.- Para ser Socio de la Cooperativa de Taxi se Requiere.-

- a) Ser legalmente capaz.
- b) Ser choferes profesionales.
- c) Ser propietario de un vehículo tipo taxi de cuatro y cinco puertas con placas de alquiler.
- d) Pagar la cuota de ingreso, que será igual para todos los socios, sea cual fuere al momento que ingresen.

- e) Presentar una solicitud por escrito a los miembros del consejo de administración, expresando su deseo de pertenecer como socio a la cooperativa, petición que podrá ser aceptada o negada por este organismo.
- f) Adjuntar los demás requisitos establecidos en el reglamento interno de la institución.

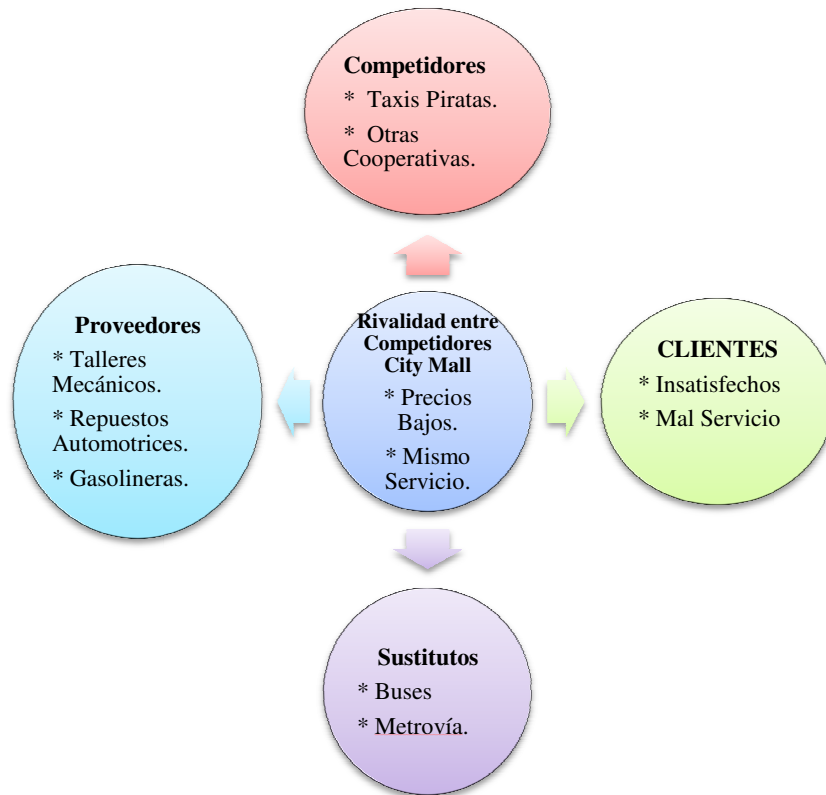
Art.7 No podrá ser Socio de la Cooperativa.-

- a) Las personas que pertenezcan a otra cooperativa de la misma línea o clase
- b) Las personas que hubiesen defraudado a una institución pública o privada.
- c) Los que hubiesen sido expulsados de otra cooperativa por falta de honestidad.
- d) Los que pertenezcan y sean miembros de la Policía Nacional del cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Guayas de algunas de las ramas de las fuerzas armadas.
- e) Las personas que se encuentren dentro de las prohibiciones para formar parte de una cooperativa de transportes.

Art9.-Todo socio podrá separarse voluntariamente de la cooperativa mediante una comunicación enviada al consejo de administración en la que manifieste su deseo.

4.2.10 ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO DE LA COOPERATIVA ARIES EN BASE AL MODELO DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.

Gráfico 16 Análisis de las Fuerzas de Porter



Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Las Autoras.

El diagrama representa el análisis competitivo de la Cooperativa de Taxis Aries mediante las 5 fuerzas de Porter concluyendo lo siguiente:

Competidores.-Ninguno de los competidores directos de la cooperativa hace una gran diferencia, ya que las empresas de la ciudad prestan el mismo servicio para todas las personas.

Rivalidad entre Competidores.-La amenaza de los competidores existentes de la Cooperativa Aries hace que el mercado se vea saturado de unidades amarillas que prestan el mismo servicio para todos los usuarios.

Proveedores.-La Cooperativa Aries no cuenta con proveedores fijos ya que los conductores le proveen mantenimiento a las unidades de manera independiente, la compañía no está asociada a ningún taller mecánico, repuestos automotrices, o gasolinera.

Clientes.-La cooperativa si cuenta con una base de datos de clientes fijos y se ha mantenido brindado el mismo servicio estándar al igual que las demás empresas que operan de la misma manera, es por esta razón ya que no se ha podido satisfacer las necesidades de los clientes.

Sustitutos.-Por motivos económicos los usuarios optan por movilizarse en un medio de transporte masivo aunque les resulte incómodo, el traslado sea mucho más lento por recoger más pasajeros, no es tan seguro debido a la delincuencia, y no los deja en un lugar específico.

4.2.11 PLAN ESTRATÉGICO

Tabla 18 Plan Estratégico

MODELO ACTUAL	MODELO ESPERADO
<ul style="list-style-type: none"> * Carros Nuevos * Sistema de Seguridad. * Aire Acondicionado. * Conductores con ropa formal. * Conductores poco pacientes. * Servicio Común. * Falta de innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Con una clara Orientación hacia el cliente. * Controles y mediciones: <ul style="list-style-type: none"> - Participación de mercado (ranking). - Nivel de Satisfacción (encuestas anuales). * Equidad de género: <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de contratación de mujeres como taxistas. * Investigación y Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos servicios - Servicio exclusivo para mujeres y niños. - Servicio a extranjeros, llevarlos a puntos turísticos de la ciudad o el país. - Que la cooperativa cuente con carros parapersonas discapacitadas (al menos 1). * Capacitación y Desarrollo de Talento Humano: <ul style="list-style-type: none"> - Conductores con alto grado de servicio al cliente (capacitación). * Servicios diferenciados: <ul style="list-style-type: none"> - Mantener la misma estructura de los carros: nuevos y cómodos. - Propuesta de tecnología: tablets e internet. - Precios justos y accesibles. - Localización de los usuarios.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

4.2.12 ANÁLISIS F.O.D.A.

Tabla 19 F.O.D.A.

FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * La Cooperativa cuenta con carros nuevos, propios, cómodos y con sistema de seguridad. * Tiene su propia base de datos de clientes. * Todos los conductores tienen licencia profesional tipo C. 	<ul style="list-style-type: none"> * Innovación tecnológica: proponer equipar a los carros con una tablet e internet. * Calidad e Innovación en servicio al cliente: para mujeres, niños, discapacitados y extranjeros. * Incremento del número de unidades para cubrir la demanda de clientes. * Que la Cooperativa Aries se convierta en la primera y mejor cooperativa, brindando este tipo de servicio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Los conductores son poco pacientes con los clientes. * Existen también falta de comunicación entre los conductores y los clientes. * Los conductores no han sido capacitados en cuanto al servicio al cliente. * No existe diferenciación entre las Cooperativas de taxis, ya que todas ofrecen el mismo servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * Los competidores potenciales como la Cooperativa Bolívar Muentes, que ofrece servicios también en los alrededores del City Mall. * Que los precios por los nuevos servicios no se ajusten al bolsillo de los clientes. * Que a pesar del sistema de seguridad instalado en los carros sigan existiendo amenazas de robos y atracos a los pasajeros por parte de la delincuencia.

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Las Autoras.

Lo más importante del análisis FODA es poder transformar las debilidades de la Cooperativa Aries en fortalezas y las amenazas en oportunidades para que pueda mejorar como empresa, entonces:

Debilidades a Fortalezas.- El punto débil más relevante de la organización, es el relacionado a la conducta de los conductores de las unidades de transporte, pero este problema no solo lo tiene la Cooperativa Aries sino todas las empresas que prestan este tipo de servicio, así que es muy importante la capacitación para todos los conductores, ya que esto le permitirá a la empresa diferenciarse de las demás, debido al trato que se les da a los clientes, lo que hará que la cooperativa sea reconocida por su buen servicio y trato personalizado a todos sus usuarios, teniendo siempre en cuenta lo esencial en el servicio como: la rapidez al transportar, el mantenimiento en buen estado de las unidades y de esta manera obtener cada vez más clientes lo que permitirá un aumento en las utilidades de la empresa.

Amenazas a Oportunidades.- Entre las amenazas están:

1.- No existe mucha diferencia entre la cooperativa Bolívar Muentes que es la competencia directa de la Cooperativa Aries, ambas empresas brindan el mismo tipo de servicio; llegando al punto de que muchas veces las personas (usuarios) que circulan por el centro comercial CityMall no logran diferenciar entre una cooperativa y la otra, pero mejorando el servicio e incluyendo todas las innovaciones que se sugirieron en la encuesta se podrían lograr grandes cambios para la cooperativa.

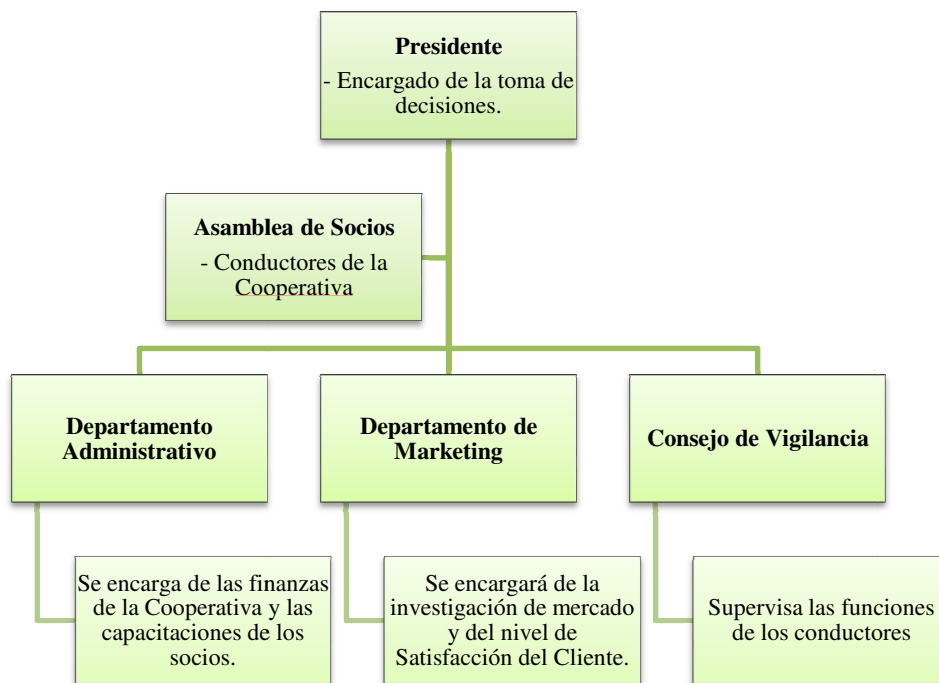
2.- En cuanto a los precios por las nuevas innovaciones tecnológicas que se han sugerido en las encuestas como: internet, televisión, o las rutas turísticas siempre se utilizará el taxímetro o también existe la opción de negociar con el usuario una tarifa accesible para poder ser transportados.

3.- Referente a la delincuencia, este es un factor completamente externo pero afecta directamente a la Cooperativa Aries, lo que resulta en una baja considerable de clientes

que usan el servicio de taxis, es importante tener en cuenta que a pesar de las cámaras de vigilancia, los botones de pánico y que todos los conductores de la cooperativa cuentan con radios que son monitoreados, los pasajeros no se sienten del todo seguros al momento de utilizar los taxis, se recomienda que al momento de contratar a los nuevos conductores la cooperativa se le pida un récord policial, para mayor seguridad al momento de la contratación para que así la imagen de la cooperativa no se vea afectada en un futuro.

4.2.13 MODELO DE ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ARIES.

Gráfico 17 Organigrama



Fuente: Cooperativa de Taxis Aries

Elaborado por: Las Autoras

4.2.14 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

PRESIDENTE

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
2. Con su voto terminar los empates en las votaciones de Asamblea General.
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.
4. Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Manejar y administrar las finanzas de la Cooperativa.
2. Suscribir contratos y manejar los recursos de la Cooperativa a través de una o varias cuentas corrientes, realizando pagos a terceros a través de la suscripción de cheques.
3. Selecciona, asigna, motiva, integra, promueve y evalúa a las personas dentro de la estructura organizacional, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades, destrezas, competencias, carácter y personalidad.
4. Ejerce el liderazgo para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización.

CONTADOR GENERAL

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Recopilar información de las transacciones de la empresa.
2. Elabora los Estados Financieros.

3. Revisa y verifica la idoneidad de los soportes contables.
4. Implementa políticas de aplicación al marco legal tributario y laboral.
5. Presenta informes contables y financieros a la Junta de Socios.
6. Será el responsable de verificar que se cumplan todos los conocimientos que se adquieran durante la capacitación de las ISO, para que en el futuro la cooperativa pueda tener un certificado de normas de calidad.

ASISTENTE ADMINISTRATIVA

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Revisa que se cumpla el manual de funciones de la Cooperativa.
2. Es responsable del proceso de reclutamiento, selección y contratación de conductores, de acuerdo a los requisitos mínimos determinados por la ley conforme reglamento interno.
3. Se encarga de las capacitaciones relacionadas con el servicio al cliente para todos los conductores de la Cooperativa.
4. Apoya en todo lo relacionado en el área administrativa al Gerente de la Cooperativa.

ASAMBLEA DE SOCIOS

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Tener sus vehículos en regla, limpios y en buen estado.
2. Cumplir con los horarios establecidos de apertura y cierre de sus labores.
3. Inician sus labores en el centro comercial City Mall con horario de apertura de 09:40 am.
4. Transportan personas hasta distintos lugares, retornan a la base y salen con un nuevo recorrido en el orden que ingresan.
5. Informan a la persona encargada del cuerpo de vigilancia en el caso de que los pasajeros olviden alguna pertenencia en las unidades.

6. Cuando la asamblea de socios convoca a elecciones, el voto de cada uno de ellos determina quién será el nuevo presidente de la Cooperativa.

DEPARTAMENTO DE MARKETING

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Encargado de la investigación de mercado para estar pendiente de las necesidades de los usuarios y de esta manera mejorar la relación con los clientes.
2. Medir el nivel de satisfacción al cliente mediante una encuesta que se realizará al menos una vez al año, para saber en que debe seguir mejorando la empresa según las sugerencias que hagan los usuarios.
3. Se encargará de realizar un estudio para establecer la participación en el mercado de la Cooperativa Aries, se plantea tener como objeto de estudio el número de unidades que tenga un determinado segmento de cooperativas de taxis y así poder determinar un ranking que permita saber cuál es la cooperativa más grande de la ciudad de Guayaquil.

CONSEJO DE VIGILANCIA

FUNCIONES PRINCIPALES

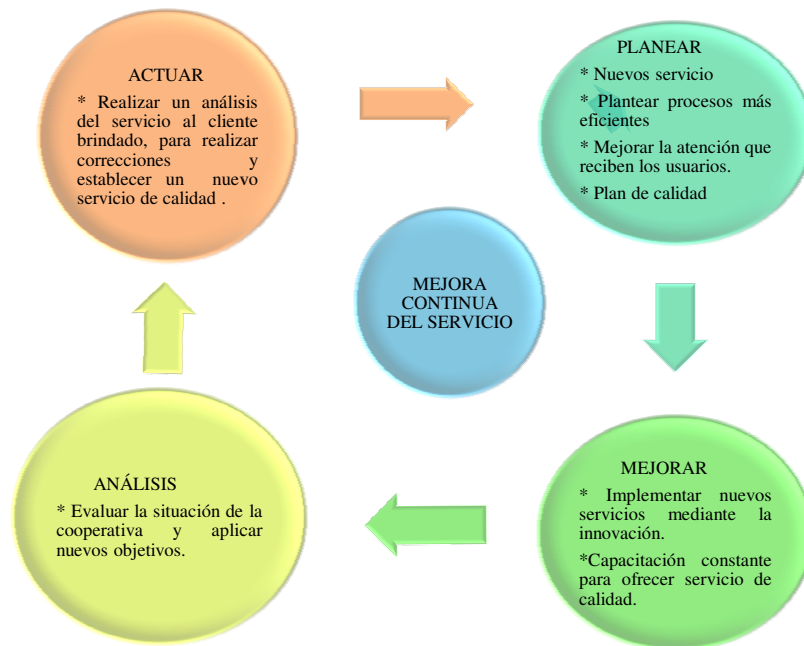
1. Coordina y supervisa las funciones y actividades de los conductores para la buena imagen de la cooperativa.
2. Convocar a reuniones, realiza informes de actividades.

4.2.15 MERCADO POTENCIAL

El mercado potencial de la Cooperativa de Taxis Aries, basado en las personas de la ciudad de Guayaquil hombres y mujeres desde 13 años de edad a mayores de 58 años, que soliciten el servicio taxis para su movilización dentro y fuera de la ciudad, el objetivo es que nuestro mercado potencial se expanda y brindar el servicio dentro de la ciudad hasta las provincias aledañas.

4.2.16 PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Gráfico 18 Proceso de Mejora Continua



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Para lograr el objetivo planteado es imprescindible establecer técnicas que retribuyan al control de la calidad basadas en las necesidades de los clientes, mediante un proceso o sistema de mejora continua que contribuya al crecimiento y expansión de la Cooperativa de Taxis Aries, reduciendo los defectos para lograr una mayor confiabilidad de los usuarios.

4.2.17 NORMAS ISO RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE

4.2.17.1 LAS NORMAS ISO

Las normas ISO (Organización Internacional de Normalización), nacen para que las empresas puedan seguir un conjunto de procesos o políticas ya establecidas que permitan dar mayor estabilidad y seguridad en el mercado y a la sociedad.

4.2.17.2 NORMA ISO 9000: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD-FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

La Norma ISO 9000 es un conjunto de normas o procesos que permiten una mejor gestión de los procesos de la organización, también describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. (ISO, 2005).

4.2.17.3 LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9000

La gerencia de cualquier organización en la actualidad debe de estar preparada para poder satisfacer cualquier clase de necesidad de los clientes, ya que en el entorno en que estos se desenvuelven cada vez es más cambiante. Y esto hace que sea preciso adoptar un sistema de gestión de calidad que permita alcanzar logros y objetivos establecidos y que permita que la organización sea más competitiva. Se debe de tener en cuenta:

- Establecer una misión y visión clara de la cooperativa.
- Desarrollar políticas estratégicas y tácticas.
- Involucrar a todos los socios y personal administrativo de la cooperativa.
- Cumplirle al usuario sus exigencias, y dar un buen servicio siempre y al menor costo posible.
- Establecer líneas de comunicación a todo nivel.
- Crear y fomentar el trabajo en equipo.

- Desarrollar y ejecutar los planes de trabajo según los objetivos que desea alcanzar la Cooperativa.

4.2.17.4 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Existen 8 principios de Gestión de Calidad que permitirán a la Cooperativa de Taxis Aries, alcanzar un mejor desempeño en sus actividades, siempre y cuando se cuente con la ayuda y consentimiento de los Directivos de la organización. Estos principios son la base de las normas de los sistemas de gestión de calidad de la familia de las ISO 9000 y son:

1.- Enfoque al Cliente: La Cooperativa de Taxis Aries debe esforzarse por brindar un excelente servicio al cliente y que el usuario se sienta seguro y satisfecho en cuanto al desempeño, no solo de la rapidez de la carrera, sino también del servicio del conductor y el aspecto y comodidad de la unidad en que fue transportado.

2.- Liderazgo: Este principio tiene que ver con la manera en que los Directivos de la organización deben de comunicar los objetivos que se desean alcanzar como empresa a los demás colaboradores tales como: el aumento de usuarios, mejor rentabilidad; es decir a todas las personas que conforman la cooperativa se les debe hacer partícipe de los propósitos que se desean alcanzar como empresa entre los cuales está que la Cooperativa Aries se compromete a mejorar sus procesos para poder alinearlos a las normas ISO 9000, ya que esto la convertiría en la primera Cooperativa de taxis con esta certificación.

3.- Participación del Personal: Todo el personal de la cooperativa debe comprometerse a cumplir de manera eficiente y eficaz todas y cada una de las tareas que le son asignadas de acuerdo a su cargo en la organización, este principio va dirigido especialmente a los conductores ya que en gran parte de ellos específicamente es la

responsabilidad de poder cambiar la imagen que tienen los usuarios en cuanto al servicio que se brinda como organización.

4.- Enfoque basados en procesos: Se sugiere que la cooperativa establezca plazos que le permitan tener un mayor control de las actividades que se vayan a realizar, como la capacitación de los conductores, el uso de la tecnología, las nuevas unidades para discapacitados y determinar quienes serán los directos responsables de llevar a cabo la ejecución de las mismas, teniendo como base las políticas de la organización.

5.- Enfoque de Sistema para la Gestión: Se debe de hacer un seguimiento de los procesos que se están aplicando para así poder tener control sobre los mismos y poder hacer las respectivas correcciones si fuera necesario, los directos responsables de este principio son los Ejecutivos de la cooperativa.

6.- Mejora continua: El objetivo principal es mejorar la calidad del servicio que ofrece la cooperativa y por ende el rendimiento de la misma, y que la organización pueda ir evolucionando de acuerdo a las necesidades del mercado que cambia constantemente.

7.- Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión: Los directivos deben analizar detenidamente la propuesta expuesta en este capítulo y determinar si están dispuestos a llevarla a cabo con el único fin de tomar la mejor decisión y la que mejor le convenga a los beneficios de la cooperativa.

8.- Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor: Siempre se debe de tener una buena relación con los proveedores, pero en el caso de la cooperativa que no cuenta con un proveedor fijo no puede beneficiarse de créditos o descuentos en gasolineras, compra de repuestos o llantas.

4.2.17.5 ISO 9001: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD – REQUISITOS

Esta norma se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización para poder satisfacer los requisitos del cliente y pueden utilizarse para fines de certificación o contratos. Los clientes escogen a proveedores que tengan esta certificación para de esta manera poder sentirse seguros de que la empresa escogida tenga un buen sistema de calidad.

Cada 6 meses, se realizan auditorías a las empresas que están registradas con esta norma para asegurarse de la implementación correcta de la misma, y esto permitirá que la Cooperativa Aries tenga una posición muy favorable dentro del mercado, puesto que sería la primera cooperativa de taxis a nivel nacional que cuente con un certificado de Gestión de Calidad.

4.2.17.6 ETAPAS PARA LA CERTIFICACIÓN ISO 9001

Se deben de tener en cuenta los siguientes pasos:

1.- Información: Como primer paso se le debe de informar al gerente de la empresa sobre los requisitos y técnicas de implementación de la ISO, y éste a su vez a los socios que trabajarán directamente en llevar acabo la norma.

2.- Planificación: Para el segundo paso se debe de hacer un análisis de la situación actual de la empresa para saber cuales de los procedimientos están acordes a la norma ISO y a cuales hay que prestarles más atención.

3.- Desarrollo: El tercer paso es el diseño de un proceso de conformidad acorde con la ISO, esto permitirá mejorar los procesos, una vez completado se tendrá un sistema de calidad acorde con la ISO 9001.

4.- Capacitación: Todos los socios de la cooperativa deben de estar capacitados en cuanto a las normas se refiere, y el instructivo para la capacitación se encuentra en Internet para poder ser descargado en power point.

5.- Auditorías Internas: La cooperativa debe de estar previamente preparada para la auditoría de certificación, para la cual debe de capacitar a sus auditores internos para que ellos puedan ir evaluando los procesos, antes de la auditoría de los agentes de certificación.

6.- Auditoría de Registro: Una vez realizada la auditoría interna se habrá completado la etapa de certificación y la cooperativa podrá contar con un sistema de calidad ISO.

4.2.17.7 CÓMO SE PUEDE APLICAR LA NORMA ISO 9001

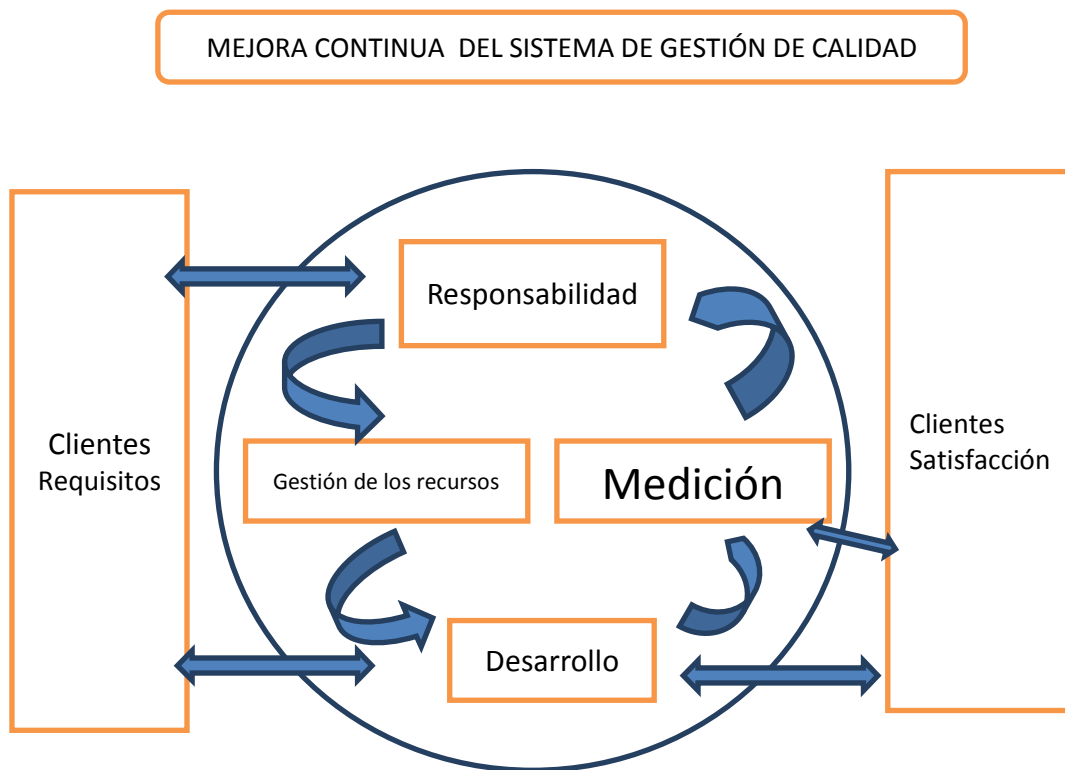
Esta norma es aplicable en cualquier organización independientemente de su tamaño o ubicación geográfica y ésta es su principal fortaleza. Las empresas que llevan acabo esta norma tiene mayores ventas y pueden sobrevivir de una mejor manera dentro del mercado. Esta certificación le permite a la cooperativa contar con:

- El compromiso de los Directivos.
- Una mejor reputación y el hecho de que va hacer la primera en el país en tenerla.
- Satisfacción de los usuarios.
- Ventaja Competitiva dentro del mercado.
- Aumento de la productividad financiera.
- Reducción de problemas durante la prestación de servicio.

4.2.17.8 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El enfoque se basa en las normas internacionales regidas en un proceso de una organización, es de gran importancia para proporcionar elementos bases para mejorar el desarrollo de la eficacia de un servicio de calidad.

Gráfico 19 Mejora Continua Según ISO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

El modelo de un sistema de gestión de calidad se refiere a un sistema relacionado de gran importancia para determinar los siguientes puntos:

a) La Comprensión y el Cumplimiento de los Requisitos.-

Para llevar a cabo un proceso de calidad es necesario cumplir paso a paso con la norma establecida, planificando procesos con el único fin de conseguir los resultados esperados mediante la obtención de la satisfacción y atracción del cliente.

b) La Necesidad de Considerarlos Procesos en Términos que Aporten Valor.-

Una vez establecido el proceso es necesario considerar la reformación de técnicas y políticas basadas en la calidad, para completar las necesidades del cliente, manteniendo un servicio de calidad que puede ser utilizado como la iniciativa para una expansión.

c) La Obtención de Resultados del Desempeño y Eficacia del Proceso.-

Una vez implementado el objetivo establecido en base a las normas internacionales es necesario asegurarse de que se esté utilizando un proceso adecuado que lleve a la cooperativa a cumplir con las expectativas del cliente.

d) La Mejora Continua de los Procesos con Base en Medición de Objetivos.-

Una vez desarrollado el proceso, se debe de tomar decisiones mediante las acciones desarrolladas para realizar una mejora continua del sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN ECONÓMICA

5.1 TARIFAS DE RUTAS TURÍSTICAS

Tabla 20 Precios de Rutas Turísticas



RUTA DEL SPONDYLUS					
LUGARES	PRECIO	LUGARES	PRECIO	LUGARES	PRECIO
Balao	\$ 40.00	Manta	\$ 120.00	Manabí	
Balzar	\$ 50.00	Canoa	\$ 195.00	Portoviejo	\$ 120.00
Colimes	\$ 50.00	Ayangue	\$ 160.00	24 de Mayo	\$ 110.00
Marcelino Maridueña	\$ 30.00	Puerto Cayo	\$ 160.00	Chone	\$ 150.00
El Empalme	\$ 90.00	Machalilla	\$ 160.00	El Carmen	\$ 160.00
El Triunfo	\$ 30.00	Los Frailes	\$ 160.00	Flavio Alfaro	\$ 160.00
Isidro Ayora	\$ 30.00	Puerto López	\$ 160.00	Jama	\$ 160.00
Lomas de Sargentillo	\$ 25.00	Agua Blanca	\$ 130.00	Jaramijó	\$ 130.00
Milagro	\$ 30.00	Olón	\$ 130.00	Jipijapa	\$ 95.00
Naranjal	\$ 70.00	Las Tunas	\$ 130.00	Junín	\$ 160.00
Naranjito	\$ 35.00	Mar Bravo	\$ 130.00	Montecristi	\$ 135.00
Nobol	\$ 30.00	La Libertad	\$ 100.00	Olmedo	\$ 120.00
Palestina	\$ 35.00	Ballenita	\$ 130.00	Paján	\$ 70.00
Pedro Carbo	\$ 35.00	Santa Elena	\$ 100.00	Pedernales	\$ 160.00
Salitre	\$ 35.00	Punta Blanca	\$ 100.00	Rocafuerte	\$ 135.00
Samborondón	\$ 35.00	San Pablo	\$ 70.00	Santa Ana	\$ 120.00
Santa Lucía	\$ 30.00	San Pedro	\$ 135.00	Sucre	\$ 130.00
Simón Bolívar	\$ 30.00	San José	\$ 135.00	Tosagua	\$ 130.00
Yaguachi	\$ 30.00	Ayampe	\$ 135.00	Machala	\$ 120.00
Cañar	\$ 200.00	Islote Los Ahorcados	\$ 140.00	Portovelo	\$ 120.00
Déleg	\$ 200.00	Las Tunas	\$ 140.00	Santa Rosa	\$ 120.00
El Tambo	\$ 200.00	Salango	\$ 140.00	Sto. Domingo	\$ 150.00
La Troncal	\$ 40.00	Playa Rosada	\$ 140.00	Cuenca	\$ 240.00
Suscal	\$ 40.00	Ayangue	\$ 70.00	Quito	\$ 300.00
Los Ríos		Montañita	\$ 70.00	Ambato	\$ 270.00
Babahoyo	\$ 50.00	Manglaralto	\$ 40.00	Baños	\$ 280.00
Baba	\$ 50.00	Playas	\$ 40.00		
Buena Fe	\$ 80.00	Salinas	\$ 80.00		
Mocache	\$ 60.00	Punta Carnero	\$ 130.00		
Montalvo	\$ 50.00				
Palenque	\$ 50.00				
Puebloviejo	\$ 60.00				
Quevedo	\$ 100.00				
Urdaneta	\$ 70.00				
Valencia	\$ 70.00				
Ventanas	\$ 60.00				
Vinces	\$ 55.00				

Fuente:
Cooperativa De Taxis Aries.
Elaborado por:
Las Autoras.

Considerando que las tarifas en el terminal terrestre de Guayaquil ya se encuentran establecidas, se propone una tabla de precios módicos de ida y vuelta determinada por los mismos miembros de la Cooperativa Aries, a los diferentes sitios turísticos tanto de la costa como de la sierra con mayor afluencia de turistas, ya que una de las ideas que se sugiere para poder acaparar una buena cantidad de clientes es que la Cooperativa pueda trasladar a los pasajeros a los distintos destinos turísticos que tiene el país, de tal manera que el cliente se sienta seguro, cómodo y satisfecho con el servicio brindado, sin tener que hacer largas colas o viajar incómodos en los buses interprovinciales, debido que los taxis de la Cooperativa Aries pueden ir a recoger a los clientes directamente a su domicilio.

5.2 GASTOS GENERALES DE MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS

Para que la Cooperativa de Taxis Aries pueda brindar un buen servicio a los clientes, debe de tener en buen estado todas las unidades, para lo cual debe de darle un buen mantenimiento como se detalla a continuación el total de gastos mensuales de mantenimiento del vehículo:

Tabla 21 Mantenimiento del Vehículo

No.	Detalle	Total
1	Filtro de Gasolina	4,46
2	Llantas (proporcional)	16,00
3	Frenos	2,50
4	Suspensión y Motor	4,67
5	Ruliman N- Tl	5,58
6	Galleta	10,00
7	Batería Full Equipo 13 placas (proporcional)	15,87
8	Radiador (proporcional)	6,25
9	Mantenimiento de Cable y Bujía	28,00
10	Refrigerante	5,00
	Gasto Total	98,32

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Llevar al vehículo al taller cada 5.000km de recorrido, donde se realizarán trabajos que van desde cambios de aceite, revisión de frenos, mantenimiento de suspensión y motor, entre otros.(SURA, 2014).

- **Mantenimiento Preventivo del Sistema de Refrigeración.-**

Para que el sistema de refrigeración funcione se debe chequear los niveles de líquido refrigerante así:

- El nivel del líquido refrigerante siempre debe estar entre las marcas del tarro de reserva. Se debe verificar diariamente. Un daño en el sistema de refrigeración promueve el recalentamiento del vehículo y otras fallas de consideración.

- **Mantenimiento Preventivo del Motor.-**

El aceite es el principal aspecto a revisar en un motor. Es tan importante su función dentro de un vehículo, que un motor que funciona sin aceite durante 1 minuto puede quedar inservible. Para revisar el nivel de aceite en el motor del vehículo, se debe hacer la revisión de que el motor debe estar apagado. Verificar que el aceite no debe oler a gasolina y no debe estar en estado pantanoso. El cambio se hace cada 5.000 a 10.000 km, de acuerdo a lo especificado en el manual del propietario.

- **Batería.-**

Para cuidar la batería y aprovecharla mejor, lo recomendable es no abusar de su uso instalando múltiples aparatos electrónicos dentro del vehículo (DVD, radios, etc.). La vida útil de una batería oscila entre 2 y 3 años normalmente. Es conveniente revisar el nivel de carga cada 3 meses en un Centro de Servicios.

- **Sistema de Iluminación.-**

Para verificar que todas las luces del vehículo funcionen correctamente, hay que asegurarse de que las luces de freno, reversa, altas, medias y bajas prendan correctamente. Si alguna se funde, solo debe reemplazarse por la que recomienda el manual del propietario. Las luces medias y altas deben alinearse cada 6 meses.

- **Sistema de Frenos.-**

El mantenimiento preventivo del sistema de frenos de un vehículo incluye:

- Cambio de líquido de frenos cada 6 meses.
- Verificar que el líquido de frenos esté limpio y sobre el nivel mínimo requerido.
- Por prevención, verificar mensualmente el desgaste de las bandas y las pastas de frenos, y cambiarlas cuando el vehículo comience a perder su capacidad de frenado.

- **Llantas.-**

Para evitar el desgaste y aumentar su vida útil, se recomienda:

La presión de inflado debe ser la indicada por el fabricante y debe verificarse una vez semanalmente. Se debe recordar que una baja presión puede aumentar el consumo de combustible hasta en un 15%.

El desgaste nunca debe superar los 2 mm de profundidad.

Se debe alinear el vehículo con regularidad para evitar percances.

- **Sistema de Suspensión.-**

Se debe chequear su correcto funcionamiento continuamente. Una señal inequívoca de que debe revisarse la suspensión es si el vehículo continúa oscilando después de superar un bache.

Hay que tener presente la revisión preventiva de la suspensión del vehículo, pues su mal estado puede afectar los ángulos de la alineación del mismo.

- **Sistema de Escape.-**

El sistema de escape es el que lleva los gases del motor al exterior del vehículo. El mantenimiento preventivo de dicho sistema consiste en verificar periódicamente que el muffler no tenga agujeros que le impidan cumplir con su función de silenciador.

Cuando salga humo negro por el escape es importante afinar el motor para disminuir el consumo de combustible.

- **Dirección Hidráulica.-**

Es importante que los niveles del líquido hidráulico estén al nivel correcto (cada mes). Si el nivel se encuentra por debajo de la marca mínima, se deben ubicar las posibles fugas en las tuberías, sensores o en la bomba.

- **Filtros.-**

El filtro de aire debe cambiarse cuando esté sucio. Se recomienda evitar limpiarlo con aire a presión o golpearlo.

El filtro de aceite debe cambiarse cada dos cambios de aceite o cada 2500 kilómetros.

El filtro de gasolina convencional se cambia con cada cambio de aceite. El resto se cambia cada 20.000 km, o de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

5.3 COSTO DECAPACITACIONES

En el siguiente proyecto se propone a la directiva de la Cooperativa de Taxis Aries que se realicen capacitaciones basadas en la calidad de atención al cliente, dirigidas a los conductores que prestan el servicio de transporte en el centro Comercial City Mall, ya que ellos son los colaboradores que se encuentran prestando servicios en un lugar específico, el lugar en el que se llevarán a cabo las capacitaciones, será en las instalaciones de la cooperativa para no generar mayores gastos para la organización.

Tabla 22 Capacitación de los Socios

DETALLE DE CAPACITACIÓN					
No. PERSONA	PERSONAS	CONCEPTO	# De capacitación	Cantidad Hora	total de Hora
1	Encargado	*Sistema de Seguridad y Confort del Auto. *Atención de Calidad y Calidez con los clientes. *Conductor de transporte turístico.	2 veces al año	5	10
40	Socios	*Sistema de Seguridad y Confort del Auto. *Atención de Calidad y Calidez con los clientes. *Conductor de transporte turístico.	2 veces al año	5	10

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por:LasAutoras

Tabla 23 Costo de Instructor

COSTO DE UN INSTRUCTOR			
No. Veces	No. Horas	Valor por Horas	Costo total
2	10	\$ 45.00	\$ 450.00
SUBTOTAL			\$ 450.00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por:LasAutoras

Tabla 24 Materiales para la Capacitación

COSTO DE MATERIALES				
No.	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Marcadores	4	0.65	\$ 2.60
2	Copias	82	0.50	\$ 41.00
3	Cuadernos de apuntes	41	1	\$ 41.00
4	Plumas	41	0.40	\$ 16.40
SUBTOTAL				\$ 101.00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 25 Refrigerios para la Capacitación

COSTO DE REFRIGERIOS PARA 43 PERSONAS				
No.	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Colas pequeñas	43	0.5	\$ 21.50
2	Botellón de Agua	2	2.00	\$ 4.00
3	Tostadas	43	1.00	\$ 43.00
SUBTOTAL				\$ 68.50

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 26 Presupuesto para Capacitación

PRESUPUESTO GENERAL DE CAPACITACIÓN		
No.	Detalle	Valor Total
1	Costo de Instructor	\$ 450.00
2	Costo de Materiales	\$ 101.00
3	Costo de Refrigerios para 43 Personas	\$ 68.50
SUBTOTAL		\$ 619.50

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

El objetivo del desarrollo de la capacitación es mejorar la atención al cliente que se brinda, para su desarrollo es necesaria la utilización de recursos económicos para poder cubrir con los gastos del instructor, materiales didácticos y refrigerios.

La capacitación que se propone es de 2 veces al año, proceso que servirá para el desarrollo de conocimientos y habilidades para mejorar la calidad del servicio, el costo presupuestado por cobro del instructor por el total de veces capacitadas al año tiene un total de \$450.00, los materiales que se van a proporcionar a los socios tiene un costo de \$101.00 y los gastos que se generarán por refrigerio en cada capacitación tiene un valor de \$68.50.

En conclusión el valor general estimado al año en capacitación es de \$619.50. Adicional a esto el Gobierno ha solicitado una capacitación gratuita basada en mejorar el servicio al cliente y en el área de recursos humanos para todos los directivos de las diferentes cooperativas de transporte que existen en las diferentes provincias.

Las capacitaciones se realizaron en el Secap de la ciudad de Guayaquil en 4 días que son los siguientes:

- Martes 20 de Enero del 2015 desde la 13:00 hasta las 17:00
- Miércoles 21 de Enero del 2015 desde la 13:00 hasta las 17:00
- Martes 27 de Enero del 2015 desde la 13:00 hasta las 17:00
- Miércoles 28 de Enero del 2015 desde la 13:00 hasta las 17:00

Al final de los 4 días de capacitación se les otorgará un diploma, a las personas de las directivas que no hayan cumplido con su asistencia se les sancionará, no permitiéndoles formar parte de la directiva de la Cooperativa. Después de un determinado período se pasará una nueva notificación a los diferentes gremios de transporte para que se acerquen a un nuevo curso.

5.4 COSTO DE PUBLICIDAD

Se propone hacer una promoción referente a las rutas turísticas para que los clientes tengan conocimiento de los nuevos servicios que ofrece la Cooperativa de Taxis Aries, incluido el servicio por whatsapp para que los usuarios puedan pedir servicio de transporte online y que las unidades lleguen a recoger al pasajero al lugar indicado para trasladarlo a su lugar de destino.

Para esto se sugiere que se elaboren volantes y tarjetas de presentación, promocionando lo antes mencionado para que puedan ser repartidas a los clientes al momento de recibir el servicio y estas serán entregadas a cada uno de los usuarios que utilizan las unidades que se encuentran ubicadas a los alrededores del centro comercial City Mall.

El costo de la publicidad será de un estimado de:

Tabla 27 Presupuesto para Publicidad

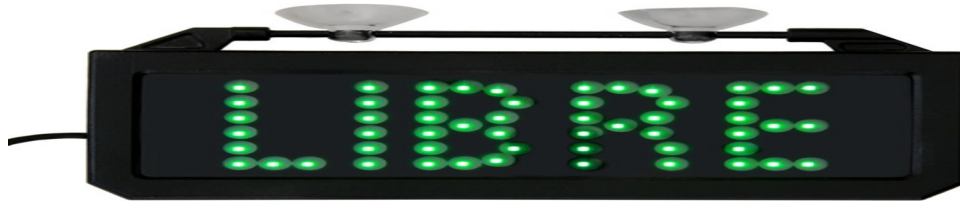
PRESUPUESTO GENERAL PARA PUBLICIDAD			
No.	Detalle	Cantidad	TOTAL
1	Tarjetas de Presentación	1000	\$ 30,00
2	Volantes	1000	\$ 70,00
GASTO TOTAL			\$ 100,00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

5.5 COSTO DELETRERO LED DE DISPONIBLE U OCUPADO

Se propone que la Cooperativa Aries, utilice un letrero luminoso, que permita mostrar la disponibilidad del vehículo desde el interior del mismo, facilitando de esta manera la accesibilidad del taxi a los usuarios con visión reducida (personas de tercera edad o personas con problemas de visión). Teniendo en cuenta que sería la primera cooperativa en contar con este tipo de servicio en el país.



5.5.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

- 1.- Letrero electrónico interior indicador de libre u ocupado.
- 2.- Diseño moderno, compacto y estilizado que le da una mejor imagen a las unidades.
- 3.- Se compone de un sistema electrónico de última generación con leds de alta potencia integrados.
- 4.- El letrero se ubica en la parte interior del carro fijándolo en el parabrisas delantero del taxi.
- 5.- En modo activo el letrero muestra a los usuarios la palabra LIBRE delineada en leds verdes.
- 6.- En modo inactivo el letrero permanece apagado es decir no mostrará ningún mensaje cuando el taxi vaya ocupado.
- 7.- El letrero se puede desmontar a diario y sacarlo del carro para evitar robos.
- 8.- El letrero se conecta con el taxímetro es decir se sincronizan (el letrero se enciende automáticamente cuando el taxímetro pasa a fase libre y se apaga cuando pasa a fase ocupado).
- 9.- Las dimensiones del letrero son 380 mm de ancho, altura 145 mm.

Tabla 28 Costo del Letrero

PRESUPUESTO DE LETREROS LED			
No.	Detalle	Cantidad	Costo Un.
1	Letrero Led Luminoso	40	\$ 40,00
Costo Total			\$ 1.600,00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

El costo estimado para el letrero será de un valor de \$ 1600.00 para las 40 unidades del City Mall. El valor que fue cotizado por cada letrero es de un costo unitario de \$ 50.00 pero por requerirse una cantidad de 40 letreros se hizo un descuento de \$ 10.00 al valor unitario.

5.6 PRESUPUESTO PARA UN VEHÍCULO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS

Se propone que la Cooperativa de Taxis Aries adquiera un vehículo para poder ofrecer un servicio personalizado dirigido exclusivamente para las personas con discapacidad, en Guayaquil existe una gran cantidad de personas con diversos tipos de discapacidades, los cuales se sienten incómodos al momento de ser trasladados en un taxi normal, ya que en muchas ocasiones el conductor del taxi tiene que ayudarlos a acomodarse en el carro para poder conducirlos a su destino y esto termina siendo una molestia tanto para el usuario como para el conductor. A continuación se detalla un presupuesto por la adquisición del vehículo:

Tabla 29 Presupuesto para Vehículo en Automotores Continental

Modelo: N300

Valor del Vehículo	
Precio Unitario	\$ 15.973,21
Iva 12%	\$ 1.916,79
Total	\$ 17.890,00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

DETALLE DE ENTRADA	
Valor de Entrada del Vehículo máxima	\$ 4.500,00
Valor de Entrada del Vehículo mínima equivalente al 25%	\$ 4.472,50

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

Cuotas Mensuales	
Valor de Cuota	\$ 404,03
Total	\$ 404,03

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras.

5.7 COSTO DE LOS ASIENTOS PARA NIÑOS O PORTA BEBÉS

Se propone que la Cooperativa Aries, adquiera asientos para bebés, que brinde mayor comodidad y seguridad para los niños al ser transportados, cabe mencionar que este punto fue propuesto en las encuestas y fue aceptado como un servicio innovador.

Tabla 30 Costo de Asientos para Bebés

ASIENTOS PARA BEBÉS				
No.	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	PORTA BEBÉS	2	174.94	\$ 349,88
			SUBTOTAL	\$ 349,88

Elaborado por: Las Autoras

5.8 COSTO DE LA CAPACITACIÓN DE LAISO 9001:2008

Para que la Cooperativa de Transporte de Taxis Aries pueda implementar el uso de las normas de calidad es necesario capacitar al personal administrativo de la Cooperativa, por esta razón se consultó en la empresa Bureau Veritas S.A. donde nos indicaron los siguientes costos:

Tabla 31 Capacitación ISO

COSTO DE CAPACITACIÓN DE LA ISO					
DURACIÓN DEL CURSO	TEMAS DE CAPACITACIÓN	PERSONAS A CAPACITAR	PRECIO UN.	IVA	Valor Total
3 DIAS	AUDITOR LIDER ISO 9001:2008	5	\$ 650,00	\$ 78,00	\$ 728,00
					\$ 728,00

Elaborado por: Las Autoras

Una vez capacitado el personal autorizado que son un total de 5 personas: el Gerente General, Presidente, Contador, Secretaria y Consejo de Vigilancia se empezará a llevar

acabo los conocimientos adquiridos en el curso y se podrá solicitar una auditoría interna a Bureau Veritas S.A. y obtener la certificación para que la Cooperativa pueda hacer uso de la norma de calidad, teniendo en cuenta que la auditoría tiene un costo adicional al curso antes mencionado y este valor varía dependiendo de las actividades a las que se dedique la empresa y de cuantos trabajadores tenga, proforma que se detalla a continuación:

Tabla 32 Costo de la Auditoría Interna

DURACIÓN	TEMAS DE AUDITORIA	CONCEPTO	COSTO
1 Día	Auditoría Inicial	Revisión de Documentación	\$ 700,00
2 o 3 Días	Auditoría Principal	Seguimiento del Proceso	\$ 1.900,00
2 veces en el año	Revisión en General	Cada 6 meses como revisión	\$ 975,00
COSTO TOTAL			\$ 3.575,00

La Auditoría Inicial tiene una duración de 1 día y tiene un costo de \$700.00 en donde la compañía Bureau Veritas S.A. revisará detenidamente que todos los procesos que se lleven a cabo en la Cooperativa y que los mismos estén correctamente documentados.

Para la segunda fase se realizará una Auditoría Principal que tendrá una duración de 2 a 3 días con un costo de \$ 1900.00 en el que se hará un seguimiento de todo el proceso y una vez verificado que todo esté funcionando correctamente al final se le entregará a la Cooperativa un certificado de la ISO 9001:2008.

En la tercera fase de la Auditoría, al año de haber sido entregado el certificado se debe de hacer una revisión general de todo este proceso por lo menos 2 veces durante ese año y esto tendrá un costo total de \$ 975.00 permitiéndole de esta manera convertirse a la Cooperativa de Taxis Aries en la primera empresa de taxis a nivel nacional con un certificado de calidad.

5.9 COSTO PARA ADQUISICIÓN DE LAS TABLETS

Se propone a los directivos de la Cooperativa de Taxis Aries que se realice una innovación en cuanto a tecnología, mediante la implementación de tablets en sus unidades, dirigidas a personas de todo rango de edad para que al momento que los usuarios sean transportados de un lugar a otro puedan hacer uso de este equipo tecnológico, se realizó una cotización tomando en cuenta solamente a los conductores que prestan el servicio en el centro Comercial City Mall. El costo general estimado por los planes más económicos es de un total de \$1.199,60 como se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 33 Costo de Tablets

Plan de Tablets Para 40 Unidades				
No.	Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Conecel (Claro Ecuador)	40	29,99	\$ 1.199,60
			SUBTOTAL	\$ 1.199,60

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Las Autoras.

5.10 CUADRO DE INVERSIÓN PARA LA COOPERATIVA ARIES

Tabla 34 Costos de Inversión

<u>Inversión No Corriente</u>		Valores
<i><u>Propiedad Planta y Equipo</u></i>		
<u>Muebles y Enseres</u>		
Asientos para Bebés		\$ 349,88
Celular		\$ 170,00
Letreros Led's		\$ 1.600,00
<u>Equipo de Computación</u>		
Tablets		\$ 1.199,60
<u>Vehículos</u>		
Vehículo (Especial)		\$ 15.973,21
Subtotal		\$ 19.292,69
<u>Inversión en Gastos de Capacitación</u>		
Capacitación ISO		\$ 650,00
Capacitación SECAP Servicio al Cliente		\$ 619,50
Subtotal		\$ 1.269,50
<u>Inversión en Gastos de Publicidad</u>		
Publicidad		\$ 100,00
Subtotal		\$ 100,00
Total de Inversión		\$ 20.662,19

En este cuadro se incluyen los valores en los que la cooperativa Aries debe invertir tales como: Tecnología (letreros Led's y Tablets con internet), Vehículo para discapacitados, capacitación para las Normas ISO, capacitación en cuanto el servicio al cliente en el Secap y los asientos para bebés. También se incluye una inversión de publicidad por medio de volantes para ofrecer el servicio de whatsapp y las Rutas turísticas, mediante toda esta inversión se espera obtener un considerable reconocimiento en el mercado y una ampliación del servicio basándose en las necesidades de cada uno de los usuarios, el total de la inversión sería de \$ 20.662,19. Cada rubro establecido en la tabla de inversión es de gran aporte para alcanzar las metas esperadas y el crecimiento de la cooperativa, con el único fin de mejorar la calidad.

Tabla 35 Presupuesto del Proyecto Nuevo
5.11 PRESUPUESTO DE INGRESOS (PROYECTO NUEVO)

AÑO 1

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>													
Ingreso por cuota adicional socios beneficiados City Mall													
Número de socios (antes proyecto: 40 socios)	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Cuota adicional Individual mensual	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	1750,00	21000,00
Ingresos por Servicio Directo nueva unidad especial													
Ingresos por carreras vehículo propiedad Cooperativa \$ 70,00 diarios promedio	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	2100,00	25200,00
TOTAL INGRESOS FLUJO OPERATIVO	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	3850,00	46200,00

AÑO 2

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>													
Ingreso por cuota adicional socios beneficiados City Mall													
Número de socios	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Cuota adicional Individual mensual	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75	36,75
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	2021,25	24255,00
Ingresos por Servicio Directo nueva unidad especial													
Ingresos por carreras vehículo propiedad Cooperativa \$ 70,00 diarios promedio	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	2250,00	27000,00
TOTAL INGRESOS FLUJO OPERATIVO	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	4271,25	51255,00

AÑO 3

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>													
Ingreso por cuota adicional socios beneficiados City Mall													
Número de socios	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Cuota adicional Individual mensual	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59	38,59
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	2315,25	27783,00
Ingresos por Servicio Directo nueva unidad especial													
Ingresos por carreras vehículo propiedad Cooperativa \$ 70,00 diarios promedio	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	2340,00	28080,00
TOTAL INGRESOS FLUJO OPERATIVO	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	4655,25	55863,00

AÑO 4

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>													
Ingreso por cuota adicional socios beneficiados City Mall													
Número de socios	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
Cuota adicional Individual mensual	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52	40,52
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	2674,11	32089,37
Ingresos por Servicio Directo nueva unidad especial													
Ingresos por carreras vehículo propiedad Cooperativa \$ 70,00 diarios promedio	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	2370,00	28440,00
TOTAL INGRESOS FLUJO OPERATIVO	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	5044,11	60529,37

AÑO 5

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>													
Ingreso por cuota adicional socios beneficiados City Mall													
Número de socios	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Cuota adicional Individual mensual	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54	42,54
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	3063,08	36756,91
Ingresos por Servicio Directo nueva unidad especial													
Ingresos por carreras vehículo propiedad Cooperativa \$ 70,00 diarios promedio	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	2490,00	29880,00
TOTAL INGRESOS FLUJO OPERATIVO	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	5553,08	66636,91

Tabla 36 Flujo de Efectivo

5.12 FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO A 5 AÑOS

		Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJO OPERATIVO							
Ingresos Operacionales (nuevo Proyecto cuota adicional)			46.200,00	51.255,00	55.863,00	60.529,37	66.636,91
Total ingresos operacionales			46.200,00	51.255,00	55.863,00	60.529,37	66.636,91
EGRESOS OPERATIVOS							
Pago a proveedores			7.623,88	8.005,07	8.405,33	8.825,59	9.266,87
Pago remuneraciones			10.527,91	11.054,30	11.607,02	12.187,37	12.796,74
Total egresos operativos			18.151,79	19.059,38	20.012,34	21.012,96	22.063,61
FLUJO NETO OPERATIVO			28.048,21	32.195,62	35.850,66	39.516,40	44.573,30
FLUJO FINANCIAMIENTO							
Egresos Financiamiento							
Pago cuota crédito automotriz			4.848,36	4.848,36	4.848,36	4.848,36	4.848,36
Flujo Neto Financiamiento			4.848,36	4.848,36	4.848,36	4.848,36	4.848,36
Inversión directa	\$	4.688,98					
Inversión por financiamiento	\$	15.973,21	\$ (20.662,19)				
Flujo de Efectivo			23.199,85	27.347,26	31.002,30	34.668,04	39.724,94

INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO	\$ (20.662,19)
f1	23.199,85
f2	27.347,26
f3	31.002,30
f4	34.668,04
f5	39.724,94
VNA	\$ 69.692,57
 TIR	 19%

Se puede observar que en el cálculo del flujo de efectivo anual proyectado a 5 años, se inicia con una inversión por financiamiento de \$20.662.19 equivalente al capital inicial del nuevo proyecto, analizando cada etapa se obtiene variaciones en cada periodo estimado, obteniendo resultados con saldo positivo, que representan ganancias razonables, cuyo análisis financiero arroja un VNA de \$ 69.692,57 con un 19% de rentabilidad promedio anual, por lo tanto el nuevo proyecto de mejoramiento del servicio al usuario de la Cooperativa de Taxis Aries, tiene factibilidad financiera.

Tabla 37 Amortización de Vehículo

5.13 TABLA DE AMORTIZACIÓN

Tasa nominal: 19,40%
Plazo: 48 Meses
Capital a Financiarse: 13.417,50

No. Cuota	Amortización Capital	Intereses	Cuota	Saldo Capital	
				13.417,50	
1	187,11	216,92	404,03	13230,39	
2	190,14	213,89	404,03	13040,25	
3	193,21	210,82	404,03	12847,03	
4	196,34	207,69	404,03	12650,70	
5	199,51	204,52	404,03	12451,19	
6	202,74	201,29	404,03	12248,45	
7	206,01	198,02	404,03	12042,44	
8	209,34	194,69	404,03	11833,10	
9	212,73	191,30	404,03	11620,37	
10	216,17	187,86	404,03	11404,20	
11	219,66	184,37	404,03	11184,54	
12	223,21	180,82	404,03	10961,32	2456,18
		2392,18	4848,36		
13	226,82	177,21	404,03	10734,50	
14	230,49	173,54	404,03	10504,01	
15	234,22	169,81	404,03	10269,80	
16	238,00	166,03	404,03	10031,80	
17	241,85	162,18	404,03	9789,95	
18	245,76	158,27	404,03	9544,19	
19	249,73	154,30	404,03	9294,46	
20	253,77	150,26	404,03	9040,69	
21	257,87	146,16	404,03	8782,81	
22	262,04	141,99	404,03	8520,77	
23	266,28	137,75	404,03	8254,50	
24	270,58	133,45	404,03	7983,91	2977,41
		1870,95	4848,36		

25	274,96	129,07	404,03	7708,96	
26	279,40	124,63	404,03	7429,55	
27	283,92	120,11	404,03	7145,64	
28	288,51	115,52	404,03	6857,13	
29	293,17	110,86	404,03	6563,95	
30	297,91	106,12	404,03	6266,04	
31	302,73	101,30	404,03	5963,31	
32	307,62	96,41	404,03	5655,69	
33	312,60	91,43	404,03	5343,09	
34	317,65	86,38	404,03	5025,44	
35	322,79	81,24	404,03	4702,66	
36	328,00	76,03	404,03	4374,65	3609,26
		1239,10	4848,36		
37	333,31	70,72	404,03	4041,35	
38	338,69	65,34	404,03	3702,65	
39	344,17	59,86	404,03	3358,48	
40	349,73	54,30	404,03	3008,75	
41	355,39	48,64	404,03	2653,36	
42	361,13	42,90	404,03	2292,22	
43	366,97	37,06	404,03	1925,25	
44	372,91	31,12	404,03	1552,35	
45	378,93	25,10	404,03	1173,41	
46	385,06	18,97	404,03	788,35	
47	391,28	12,75	404,03	397,07	
48	397,07	6,42	404,03	0,00	
		473,16	4848,36		

El valor a financiarse por el vehículo es de un total de \$13,417.50 se estima un financiamiento de la deuda mediante la amortización a 48 meses, mediante una tasa nominal de 19,40% y dividendos mensuales de \$ 404.03 para cubrir la deuda.

Tabla 38 Sueldos y Remuneraciones

5.14 SUELDOS, BENEFICIOS ADICIONALES Y OTRAS REMUNERACIONES												
No. Empleados	Remuneración Personal Operativo	VALOR MENSUAL	Sobretiempo *	Total Ingresos	Aportes IESS	Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Vacaciones	Fondo de reserva (Primer año no se paga FR)	Total de beneficio	Total de remuneraciones y beneficio de ley mensual	Anual
1	Remuneración según tabla Sectorial \$ 526.50 : Chofer Taxi convencionales Código A1716950001004	\$ 526,50	\$ 298,35	\$ 824,85	\$ 100,22	\$ 68,74	\$ 147,50	\$ 34,37	\$ -	\$ 350,83	\$ 877,33	\$ 10.527,91
	Remuneraciones Personal Administrativos	\$ 526,50	\$ 298,35	\$ 824,85	\$ 100,22	\$ 68,74	\$ 147,50	\$ 34,37	\$ -	\$ 350,83	\$ 877,33	\$10.527,91

Cálculo Sobretiempo Chofer vehículo Especial

Horas Suplementarias (12 máximo semanales)						
Semanas	No. de horas por semana	Total horas suplementarias	Costo por hora	50% Recargo	Costo hora suplementaria	Total Ganado por Horas Suplementarias
4	12	48	\$ 2,19	\$ 1,10	\$ 3,29	\$ 157,95
Horas Suplementarias (12 máximo semanales)						
Días sábados	No. de horas por día	Total Horas extraordinarias	Costo hora	100% Recargo	Costo hora extraordinaria	Total Ganado por Horas Extraordinarias
4	8	32	\$ 2,19	\$ 2,19	\$ 4,39	\$ 140,40
TOTAL HORAS SUPLEMETARIAS Y EXTRAORDINARIAS						\$ 298,35

Tabla 39 Gastos Operativos Mensuales

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS "ARIES"			
Gastos Operativos por Mes			
Gastos de Telecomunicaciones			FIJO
NO.	Descripción	Mensual	Anual
1	Plan mensual celular receptor mensajes	\$ 87,00	\$ 1.044,00

NO.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	VALOR MENSUAL	ANUAL
1	Mantenimiento de Vehículo	\$ 98,32	\$ 1.179,88
1	Combustibles y Lubricantes	\$ 450,00	\$ 5.400,00
	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 548,32	\$ 6.579,88
	TOTAL DE GASTOS ANUALES	\$ 17.194,79	

GASTO FIJO
GASTO VARIABLE

Art. 6 De las Horas Suplementarias y/o Extraordinarias Bajo el Régimen del Código de Trabajo.-Se entiende como horas suplementarias a aquellas en las cuales la o el obrero, labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, mismas que no podrán exceder de cuatro (4) en un día, ni de doce (12) en la semana.

Son horas extraordinarias aquellas en que la o el obrero, labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, a partir de las 24:00 hasta las 06:00, del siguiente día, durante los días hábiles; y, durante los días feriados y de descanso obligatorio.

Art. 9 Cálculo de las Horas Suplementarias Bajo el Régimen del Código del Trabajo.- Para este cálculo se observará lo dispuesto en el artículo 55 del Código de Trabajo. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro (4) en un día, ni de doce (12) en la semana; con un total de cuarenta y ocho (48) horas al mes.

Las horas suplementarias tienen lugar durante el día, pudiéndose realizar aquellas entre la terminación de la jornada laboral hasta las 24:00 del mismo, la institución pagará una remuneración correspondiente a cada una de las horas de trabajo de la o el obrero, más un cincuenta por ciento (50%) de recargo del valor de la hora con respecto a la remuneración mensual unificada.

La fórmula a aplicarse guardará concordancia a lo manifestado por el reglamento del Código de Trabajo, siendo la siguiente:

Valor hora:	RMU de la o el Obrero 240/horas
Valor Hora Suplementaria:	Valor hora + 50% del valor hora

Art. 10 Cálculo de las Horas Extraordinarias Bajo el Régimen del Código de Trabajo.- Para este cálculo se observará lo dispuesto en el artículo 55 del Código de Trabajo, siendo las horas extraordinarias aquellas comprendidas entre las 24:00 y las 06:00 del siguiente día, en este caso el trabajador tendrá derecho al cien por ciento del recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno. El trabajo que se ejecutare en los días feriados y de descanso obligatorio se pagará con el cien por ciento de recargo. La fórmula a aplicarse guardará concordancia a lo manifestado por el reglamento del Código de Trabajo, siendo la siguiente:

Valor hora:		RMU de la o el Obrero 240/horas					
Valor Hora Extraordinaria:		Valor hora + 100% del valor hora					
5.15 DETALLE DE ACTIVOS NO CORRIENTES DE LA COOPERATIVA				GASTOS DE DEPRECIACIÓN			
No.	ACTIVOS	Valor Unitario	Valor Total	VALOR RESIDUAL	Base Imponible Depreciación	% ANUAL	Depreciación
1	Vehículo	\$ 15.973,21	\$ 15.973,21	\$ 3.194,64	\$ 12.778,57	20%	\$ 2.555,71
40	Letreros Led's	\$ 40,00	\$ 1.600,00	\$ 240,00	\$ 1.360,00	10%	\$ 136,00
2	Asientos para bebés	\$ 174,94	\$ 349,88	\$ 52,48	\$ 297,40	10%	\$ 29,74
1	Teléfono Celular	\$ 170,00	\$ 170,00	\$ 17,00	\$ 153,00	33,33%	\$ 50,99
40	Tablets Nuevas (Equipos Computación)	\$ 29,99	\$ 1.199,60	\$ 119,96	\$ 1.079,64	33,33%	\$ 359,84
	TOTAL		\$ 19.292,69	\$ 3.624,08	\$ 15.668,61		\$ 3.132,29

GASTO FIJO

Los activos no corrientes considerados, corresponden a los activos que se recomienda adquirir para el crecimiento e innovación de la Cooperativa obteniendo un valor total de inversión de \$19,292.69

5.16 PUNTO DE EQUILIBRIO DEL PROYECTO

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas (Ingresos Operacionales)}}} = \frac{\$ 15.884,08}{1 - \frac{\$ 5.400,00}{46.200,00}} = \frac{15.884,08}{0,12} = \frac{15.884,08}{0,88} = \$ 17.986,38$$

Estimando el total de los costos fijos, costos variables e ingresos operacionales de este proyecto se obtiene un punto de equilibrio entre ingresos y costos totales de un total de \$18.227.63 se interpreta que la cooperativa percibirá beneficios de rentabilidad una vez superado dicho valor, pues en este punto, respecto a este proyecto nuevo, la Cooperativa no tendría ni déficit ni superávit.

Gráfico 20 Punto de Equilibrio

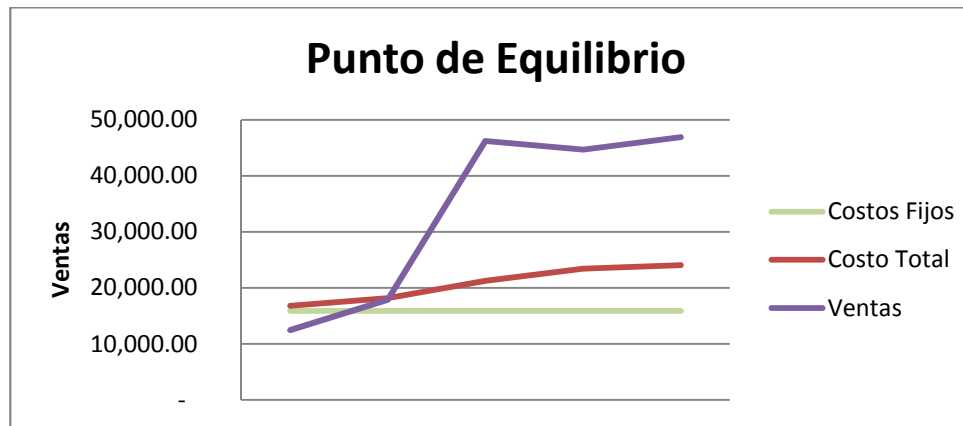


Tabla 40 Estado de Resultados

5.17 Estado de Resultados Proyectado (SUPERÁVIT O DÉFICIT)

	1er. Año	2do. Año	3er. Año	4to. Año	5to. Año
<u>Ingresos Ordinarios</u>	46.200,00	51.255,00	55.863,00	60.529,37	66.636,91
Ingresos por incremento cuota socios City Mall	21.000,00	24.255,00	27.783,00	32.089,37	36.756,91
Ingresos por carreras vehículo especial	25.200,00	27.000,00	28.080,00	28.440,00	29.880,00
<u>Gastos Operativos</u>					
Remuneraciones	6.318,00	6.633,90	6.965,60	7.313,87	7.679,57
Servicios de Telefonía	1.044,00	1.096,20	1.151,01	1.208,56	1.268,99
Beneficios Sociales	4.209,96	4.420,46	4.641,48	4.873,55	5.117,23
Gastos de Depreciación	3.132,29	3.132,29	3.132,29	2.721,45	2.721,45
Mantenimiento de Vehículo	1.179,88	1.238,87	1.300,82	1.365,86	1.434,15
Combustibles y Lubricantes	5.400,00	5.670,00	5.953,50	6.251,18	6.563,73
Total de Gastos Operativos	21.284,13	22.191,72	23.144,70	23.734,48	24.785,13
Excedente Operativo	24.915,87	29.063,28	32.718,30	36.794,89	41.851,78
<u>Gastos Financieros</u>					
Intereses bancarios	2.392,18	1.870,95	1.239,10	473,16	473,16
SUPERAVIT (Excedente en Resultados)	22.523,68	27.192,33	31.479,20	36.321,72	41.851,78

En el estado financiero durante los periodos de tiempo determinados se puede analizar cada rubro de los recursos disponibles donde en el primer año se obtiene ingresos de \$46,200.00, en el segundo año \$51,255.00, tercer año \$55,863.00, cuarto año \$60,529.37, quinto año \$66,636.91 los ingresos aumentarán cada año en un 5% y los gastos también se incrementarán en un 5% estimados para el primer año de \$21,284.13, en el segundo año \$22,191.72, tercer año \$23,144.70, cuarto año \$23,734.48, quinto año \$24,785.13 según las diferentes variaciones estimadas en cada periodo se obtiene un resultado donde el valor de los ingresos es mayor a diferencia de los gastos obteniendo Superávit (Excedente en Resultados) respectivamente el excedente neto aumentará en el mismo porcentaje del 5%. Se determina que será un proyecto viable para la Cooperativa.

6 CONCLUSIONES

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal mejorar el servicio al cliente para una mayor satisfacción de los usuarios y así poder conseguir una mejor posición dentro del mercado, mediante un proceso de planeación estratégica que genere el crecimiento de la cooperativa de taxis Aries.

Se concluye que en la actualidad el servicio que brinda la cooperativa, según las encuestas realizadas a los usuarios frecuentes del centro comercial City Mall, en donde se encuentran varias unidades realizando sus labores de forma permanente, permitieron determinar resultados, en general todos enfocados al servicio que presta la cooperativa, obteniendo como conclusión, que la empresa de taxis Aries, ofrece un buen servicio pero que necesita ser mejorado y ser más innovador.

Se determinó que para lograr el objetivo y llegar a ser una de las mejores cooperativas de taxis de la ciudad es necesario realizar varios cambios, tales como: realizar una investigación de Mercado, Capacitación sobre Servicio al Cliente al menos 2 veces al año, contar con Taxis Especiales para Personas Discapacitadas, Servicio Exclusivo para Mujeres y Niños, Transporte a Rutas Turísticas para todos los usuarios, Tablets con Internet, Servicio de Whatsapp, Nuevas Unidades y las Normas ISO de calidad para cumplir con las expectativas de los clientes, y contar con todos los procesos legales con el único fin de perfeccionar el servicio que se brinda y llegar a obtener la excelencia esperada.

Los procesos y procedimientos que se proponen para realizar los cambios en la cooperativa de taxis Aries son los siguientes: plan operativo que sirva como guía y que esté basado en el servicio de calidad, un análisis del entorno competitivo constantemente enfocado en las 5 fuerzas de Porter, planes estratégicos que incluyan

precios justos, conductores capacitados con alto grado de servicio al cliente, contar con un taller mecánico propio, para que las unidades sean revisadas y estén en perfectas condiciones.

Considerando que la primera impresión que el cliente tiene de la Cooperativa de Taxis Aries, es el servicio prestado por las unidades, es necesario realizar una mejora continua mediante un sistema de gestión de calidad, para perfeccionar cada día el servicio que se brinda a los usuarios.

Se debe tener en cuenta que hasta el momento no existe un ranking de empresas de transportación de pasajeros, que permita determinar cuál es la mejor cooperativa de taxis en la ciudad de Guayaquil, lo que hace difícil establecer la posición que Aries ocupa en el mercado.

La finalidad de esta propuesta es apoyar al crecimiento y fortalecimiento de la cooperativa, alcanzando un mejor nivel, no sólo de calidad en el servicio y en el mejoramiento de la imagen corporativa, sino también en la rentabilidad de la cooperativa y de los socios de forma individual.

7 RECOMENDACIONES

Se recomienda para la Cooperativa de Taxis Aries lo siguiente:

- 1.-** Es indispensable que se capacite a todo el personal en cuanto al servicio al cliente, ya que esto permitirá alcanzar el objetivo principal de hacer crecer a la Cooperativa y convertirla en una de las mejores de la ciudad.

- 2.-** Tratar de cumplir con las sugerencias que dieron los clientes a través de las encuestas. Si bien, la implementación de algunas, necesitan una gran inversión de parte de la Cooperativa Aries, tales como la adquisición de tablets, vehículos especiales para discapacitados, los asientos para niños y la implementación de auditoría interna para la aplicación de las normas ISO, esta aplicación de recursos, no serían un gasto, sino una inversión que generarán más clientes y la empresa alcanzará una mayor rentabilidad en el futuro.

- 3.-** Si los directivos toman la decisión de llevar a cabo la propuesta planteada en el proyecto de investigación, deberán comprometer a todos los colaboradores ya que esto traerá beneficios para toda la empresa y de esta manera incentivarlos para que cumplan sus respectivas obligaciones con mejor rendimiento.

- 4.-** Establecer cronogramas o modelos de evaluación de desempeño tanto para el personal administrativo como para los conductores y así los directivos puedan tener un mayor control de las actividades realizadas por cada uno de sus colaboradores.

- 5.-** A más de la propuesta planteada en el proyecto de investigación, se recomienda que la Cooperativa Aries elabore un Manual de Funciones, para que los colaboradores tengan conocimiento de la labor que deben realizar en sus puestos de trabajo, y un

Manual de Procesos, para determinar la manera más idónea, de cómo llevarlos a cabo, de forma correcta optimizando tiempo y recursos.

6.- Se sugiere que la Cooperativa de Taxis Aries se asocié o extienda el local en donde se encuentra ubicado, para crear un taller mecánico en el que los conductores puedan llevar sus unidades a dar mantenimiento y una limpieza a detalle, respectiva cada mes y puedan contar con repuestos automotrices a precios más accesibles. La limpieza a detalle, deberá consistir además de quitar la mugre y basura acumuladas del auto tales como: debajo de los rieles de los asientos, cajuela, llanta de refacción y herramienta etc.; todos estos componentes no solo requieren de limpieza por simple estética, también requieren de mantenimiento para conservar la buena imagen y buen funcionamiento, logrando brindar la comodidad de funcionamiento para la que fueron diseñados. Entre otras de las ventajas de tener el taller mecánico está el cambio de aceite y lubricación, es por eso que los conductores deben estar atentos para realizar los cambios de aceite y lubricación de los carros oportunamente y así ayudar al motor del auto a trabajar en óptimas condiciones.

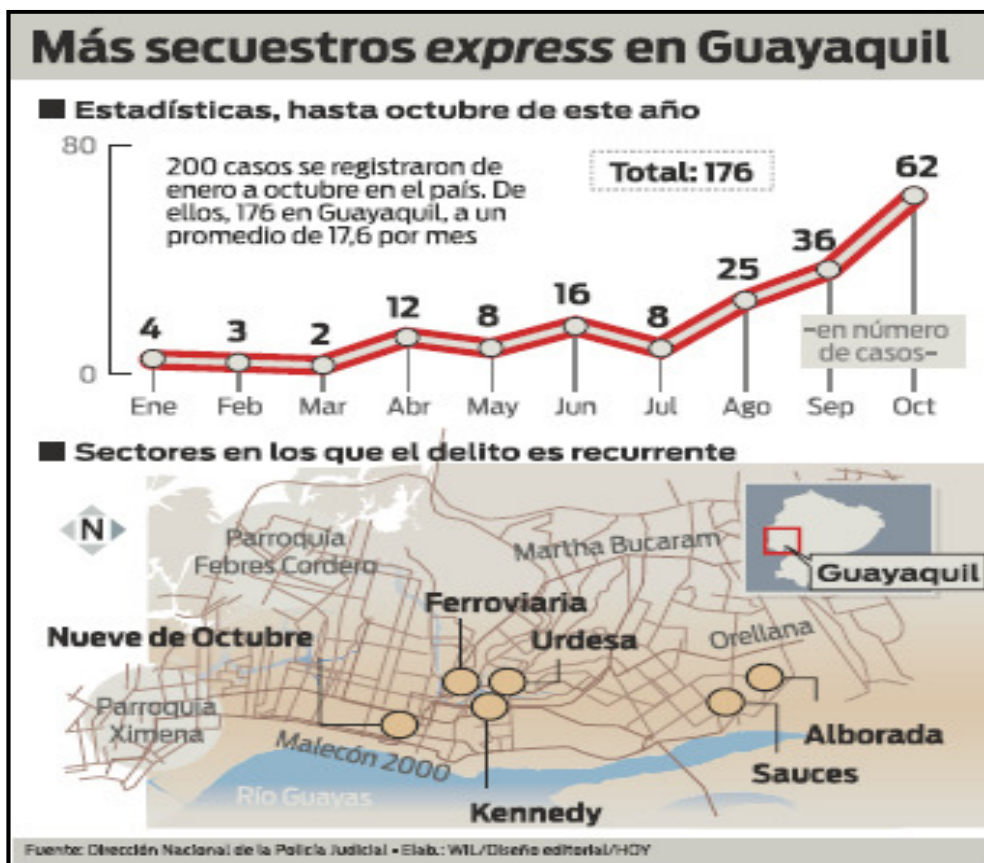
7.- Se recomienda que los colaboradores de la Cooperativa Aries tengan claro cuál es su función dentro de la empresa y para esto se propuso un organigrama que distribuye a los colaboradores por departamentos y determina las funciones de cada uno, se propone que el departamento de marketing se encargue de una función muy importante, como determinar la participación en el mercado de la cooperativa mediante una investigación de mercado sobre la cantidad de unidades que tengan las cooperativas tomadas como objeto de estudio, y poder establecer un ranking que permita saber cuál es la cooperativa de transporte de taxis más grande de la ciudad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

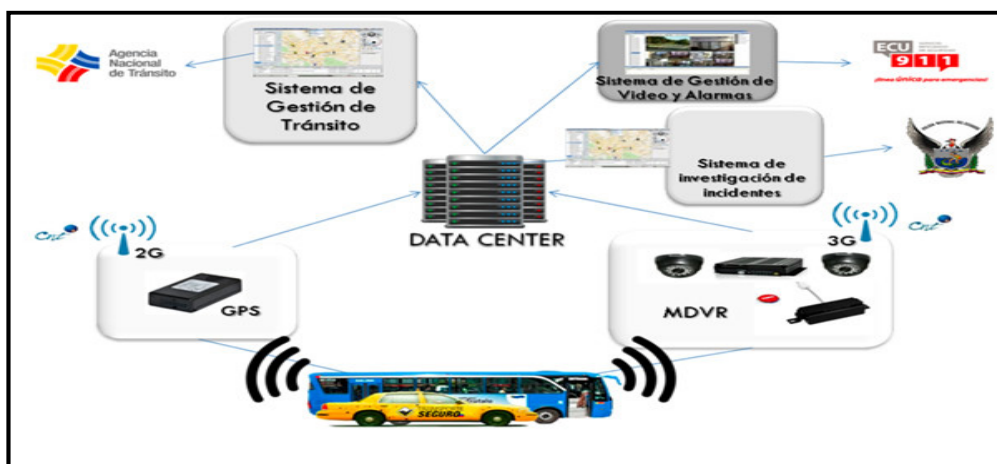
- Aguilera, A. (Abril de 2010). *Direccionamiento y Crecimiento Empresarial: Algunas Reflexiones Entorno a su Relación*. Cali, Colombia.
- ANT. (Abril de 2013). *ANT*. Obtenido de ANT: <http://www.ant.gob.ec/index.php/transporte-seguro>
- Carreto, M. J. (2010). *planeación-estratégica.blogspot.com*.
- Comercio, E. (20 de Junio de 2011). *Taxistas Luchan Contra Informales*.
- García. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Río de Janeiro: Manrique.
- Guayas, C. d. (1969). *Estatutos y Reglamentos*. Guayaquil.
- Hoy, D. (16 de Julio de 2013). *Transporte Seguro Evito Primer Asalto*.
- ISO, N. (2005). *ISO 9000*. Suiza.
- LOTTTSV. (Diciembre de 2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Ecuador.
- Pérez, C. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: S.L.
- Pérez, C. (11 de Noviembre de 2013). *Empresas it*. Obtenido de Diario de Tecnología Empresarial: <http://empresas.it/2013/11/siete-claves-para-ofrecer-un-servicio-al-cliente-de-calidad/>
- Porter. (1979). *Wikipedia*. Obtenido de Análisis Porter de las cinco fuerzas: https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas
- SURA. (12 de MARZO de 2014). *SURA*. Obtenido de SURA: <http://www.sura.com/blogs/autos/mantenimiento-preventivo-vehiculo.aspx>
- Telégrafo, E. (Febrero de 2013). *Denominación de Delitos*.
- Telégrafo, E. (15 de Noviembre de 2013). *Taxistas y Pasajeros se Sienten más Seguros*.
- Verdadero, P. E. (15 de Septiembre de 2011). *Operativos a Taxis Piratas*.

ANEXOS

Anexo 1 Denominación de Delitos



Anexo 2 Proyecto Transporte Seguro de la ANT y Kit de Seguridad



Kit de Seguridad?

Un kit de seguridad es un conjunto de dispositivos tecnológicos que permite rastrear y realizar acciones de alarma. **Kit de Seguridad para Taxis:**

- 1 Grabador digital de video móvil
- 1 GPS
- 2 Cámaras de video infrarroja con video
- 1 UPS
- 3 Botones de auxilio



Kit de Seguridad para Buses:

1 Grabador digital de video móvil

- 1 GPS
- 2 Cámaras de video Infrarroja con video
- 1 UPS
- 3 Botones de auxilio

* **Para Buses Interprovinciales:** Sensor de apertura de puertas.

El proyecto 'Transporte Seguro' consta de un kits de seguridad que contienen: 2 cámaras de video infrarrojas con sistema de audio, 3 botones de auxilio, 1 GPS, 1 grabador digital de video móvil, 1 UPS, los que funcionan con una plataforma integrada con el ECU911

Anexo 3 Sanciones y Prohibiciones de los Taxis

Servicio ejecutivo CARACTERÍSTICAS, SANCIONES Y PROHIBICIONES

La Ley de Tránsito y sus reglamentos, general y específico, mencionan en sus artículos las características que los automóviles que brindan el servicio de taxis ejecutivos deben ofrecer a sus usuarios, entre ellas seguridad, confort y un buen trato.



Pasajeros
Los vehículos tendrán capacidad para llevar a cinco pasajeros incluido el conductor.



Puerta a puerta
La contratación del servicio de taxi ejecutivo solo se realizará por medio de llamadas telefónicas al call center de la empresa.



Combustible
La combustión de los vehículos podrá ser a gasolina, diesel o GLP (gas licuado) autorizado por el Estado.



Confort
El auto debe tener sistema de aire acondicionado para garantizar el confort de los pasajeros. Además de cinturones de seguridad en buen estado.



Control satelital
La operadora o compañía de taxis debe contratar un servicio de control satelital para conocer la ubicación del auto.

NO SE PERMITE

Colocar letreros de publicidad en el vehículo, por efectos de seguridad y visibilidad.

El vehículo
Será amarillo y con franjas negras a los costados. Serán autos sedán o station wagon; camionetas 4x2 o 4x4 desde 2.000 cc.

Identificación
Los vehículos deberán tener el logotipo o distintivo de la compañía o cooperativa y número de disco ubicado en las puertas, además de un código en el parabrisas frontal y posterior del auto.



Claqueta
Es un letrero con información legible del conductor (foto, nombre e identificación de la compañía). Deberá estar ubicada en el interior del vehículo a la vista de los pasajeros.

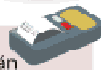


PROHIBICIONES

- Prostar el servicio con vehículos no autorizados.
- Que los vehículos sean conducidos por personas no autorizadas.
- Estacionarse en la vía pública estableciendo "paradas" para pasajeros.
- Estacionarse frente a las salas de espectáculos públicos y otros con la misma finalidad.

Facturación

Los taxistas deberán instalar taxímetros que impriman facturas autorizadas por el SRI, por cada carrera que realicen. La disposición se aplica para los convencionales y los ejecutivos.



El conductor

Deberá tener licencia de chofer profesional.



SANCIONES

- Se suspenderá el cupo a la operadora cuando existan denuncias comprobadas de maltrato al usuario, incumplimiento a las tarifas establecidas, no uso de taxímetro.
- Los conductores que presten servicio en carros no autorizados serán multados con \$ 109 y nueve puntos menos en la licencia.

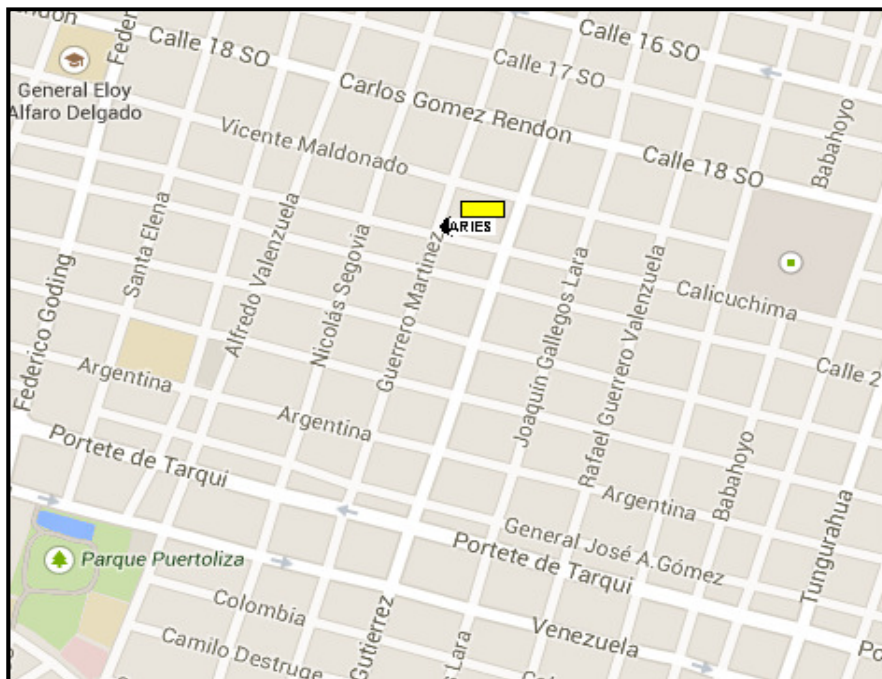


Placa de alquiler
Las placas son naranjas y deben cumplir con las normas de seguridad, recubrimiento y reflectancia que determine la Comisión Nacional.

Anexo 4 Publicidad Ubicada en el City Mall



Anexo 5 Ubicación de la Cooperativa Aries en Guayaquil



Anexo 7 Encuesta

Somos estudiantes universitarios y en la actualidad nos encontramos adelantando una investigación entre usuarios y no usuarios del SERVICIO DE TRANSPORTE DE TAXIS, con el fin de conocer las opiniones y necesidades sobre el servicio. De antemano le agradecemos su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta.

1.- En cuál de los siguientes grupos de edad, se encuentra Usted? (Por favor señale sólo una respuesta)

- (1). ____ 13 – 17 años (2). ____ 18 – 25 años
(3). ____ 26 – 35 años (4). ____ 36 – 45 años
(5). ____ 46 – 57 años (6). ____ Mayor de 58 años

2.- Sexo: (1) ____ Masculino (2) ____ Femenino

3.- Cada cuánto utiliza el servicio de transporte de taxis?

- (1) ____ Todos los días de la semana
(2) ____ Cuatro días a la semana
(3) ____ Tres días a la semana
(4) ____ Dos días a la semana
(5) ____ Un día a la semana
(6) ____ Una vez cada quince
(7) ____ Una vez al mes
(8) ____ A veces

4.- ¿Por qué razón escogió la respuesta anterior?

5.- Que opina del servicio de la cooperativa de Taxis Aries

- 1 ____ El servicio es pésimo.
2 ____ El servicio es malo.
3 ____ El servicio es regular.
4 ____ El servicio es bueno.
5 ____ El servicio es excelente.

6.- Por favor explicar su respuesta referente a como fue el servicio.

- (1) El servicio es muy demorado
- (2) Poca frecuencia de Vehículos
- (3) Es muy cómodo
- (4) Por la seguridad
- (5) No Tiene aire acondicionado
- (6) Muy moderno (tecnología)
- (7) Por la calidad del servicio
- (8) Por la frecuencia de los taxis
- (9) Asientos incómodos
- (10) Los taxistas son maleducados

7.- Como es la tarifa que ofrece las unidades de la cooperativa de Taxis Aries

- Cobran exageradamente.
- Son precios cómodos.
- No utiliza el taxímetro.

8.- Que le gustaría que se innove en el servicio de taxi que presta la cooperativa Aries:

- 1.- ofrecer rutas turísticas a precios cómodos.
- 2.- taxis conducidos por mujeres exclusivamente para mujeres y niños.
- 3.- Que cuenten con tv para ver su programa durante su movilización (TAXITV).
- 4.- Solitud de taxis mediante whatsapp o line.
- 5.- Servicio exclusivo para discapacitados y con precios cómodos.

9.-Te gustaría que tuvieran una luz de techo que muestra si el coche está fuera de servicio o disponible?

SI NO

10.- Que sugerencias tiene usted para mejorar el Servicio del Transporte de la Cooperativa Aries.

Anexo 8 Listado de Cooperativas de Taxis de Guayaquil

- 1.- 10-11 Ltda.
- 2.- 12 de Octubre
- 3.- 19 de Mayo
- 4.- 20 de Marzo
- 5.- 24 de Febrero
- 6.- 26 de Agosto
- 7.- 26 de Mayo
- 8.- 28 de Mayo
- 9.- 30 de Enero
- 10.- 5 de Febrero
- 11.- 5 de Junio
- 12.- 5 Estrellas
- 13.- 7 de Enero
- 14.- 7 de Mayo
- 15.- Aeropuerto Guayaquil
- 16.- Albán Borja
- 17.- Albolada
- 18.- Alborada
- 19.-Alfaristas
- 20.- Aries
- 21.- Assad Bucaram E.
- 22.-Astig
- 23.- Atag
- 24.- Atalaya
- 25.- Atarazana
- 26.- Bolívar Muentes
- 27.- Brasil Ltda.
- 28.- Bucaram
- 29.- Caballeros del Volante
- 30.- Carrusel
- 31.- Caskabel
- 32.- Centenario
- 33.- Central
- 34.- Centro Cívico
- 35.- Control 10 Maternidad
- 36.- 23 Córdova

- 37.- Corte Suprema de Justicia
- 38.- Dos Mil
- 39.- Dr. Modesto Carbo Noboa
- 40.- El Compañerito
- 41.- Esmeraldas de Guayaquil
- 42.- Eugenio Espejo
- 43.- Fénix
- 44.- Francisco de Paula Icaza
- 45.- Febres Cordero
- 46.- García Moreno
- 47.- General Rumiñahui
- 48.- Guayaquil Independiente
- 49.- Guayas
- 50.- Guayas y Quil
- 51.- Hotel Humbolt Internacional
- 52.- Imperial
- 53.- Joaquín Chiriboga
- 54.- John F. Kennedy
- 55.- Juan Montalvo
- 56.- Julián Coronel
- 57.- La Moneda
- 58.- La Pradera Ltda.
- 59.- Las Almas
- 60.- Libertad de América
- 61.- Libertador Bolívar
- 62.- Libres del Guayas
- 63.- Los Ríos
- 64.- Luz de Octubre
- 65.- Mauricio J. Laneado
- 66.- 9 de Abril
- 67.- Paraíso
- 68.- Parque Chile
- 69.- Pedro J. Menéndez Gilbert
- 70.- Peninsular – La Libertad
- 71.- Pepsi – Coop.
- 72.- Primero de Septiembre
- 73.- Puente Unidad Nacional

- 74.- Puerto Liza
- 75.- Puerto Nuevo
- 76.- Ruta Norte
- 77.- San Antonio
- 78.- Santiago de Guayaquil
- 79.- Simón Bolívar y Turismo
- 80.- Sur Ltda.
- 81.- Taxi Norte
- 82.- Taxi Ruta Durán
- 83.- Terminal Terrestre
- 84.- Transporte del Guayas
- 85.- Tropicana
- 86.- Urdesa
- 87.- Vencedores
- 88.- Victoria
- 89.- 4 de Abril
- 90.- Unidos Venceremos
- 91.- Radio Caravana
- 92.- 9 Mall de Abril
- 93.- Hotel Oro Verde
- 94.- Policentro
- 95.- Cooperativa de Transporte Trans. Z-1
- 96.- Jaguar
- 97.- La Chala
- 98.- Radio Sucre
- 99.- El Ejecutivo
- 100.- Exxon
- 101.- Unión Pallatanguña
- 102.- Tungurahua
- 103.- Uni Taxi del Terminal
- 104.- Eloy Alfaro
- 105.- Las Peñas
- 106.- Luis Nieto Pico
- 107.- Glenda Alcívar Bucaram
- 108.- Sucre Nacional
- 109.- Hermano Gregorio
- 110.- Gral. Semblantes

- 111.- Alma Lojana
- 112.- Villamil
- 113.- De Pasajeros
- 114.- Nuevo Ecuador
- 115.- Gral. Vernaza
- 116.- Jorwash
- 117.- La Guardiania
- 118.- Julio Viteri Gamboa
- 119.- Héroe de la Cordillera del Cóndor

Anexo 9 Tarifa de Precios de las Carreras

cityMall <small>VIVE EL SHOPPING</small>		TARIFAS DE TAXIS AUTORIZADOS	
SECTOR 1			
Universidad Laica	\$ 3,5	Alborada 13,14	\$ 3
Universidad Estatal	\$ 4	Garzota 1	\$ 2,50
Cdla. Bolívariana	\$ 4	Garzota 2,3	\$ 3
Cdla. Naval Norte	\$ 3,50	Cdla. Paraiso	\$ 4
Sala de Velaciones	\$ 3,5	Jardines de la Esperanza	\$ 2,5
Centro de la Ciudad	\$ 4	Colinas Alborada	\$ 2,5
Las Peñas	\$ 5 \$ 5	Sauces 8	\$ 3
Cerro Sta Ana y del Carmen	\$ 5	Sauces 1, 2, 3, 4 5- 6,7,9	\$ 3
Zona Bancaria	\$ 5	Guayacanes	\$ 3
Sector Bahía	4,5	Samanes	\$ 3,0
CTE	\$ 5	Juan Montalvo	\$ 3
Mercado Artesanal	\$ 5	Coop. Los Rosa les	\$ 3
Sector Estadio Emelec	\$ 5	Cdla. Huancavilca Norte	\$ 4
Sector Estadio Unamuno	\$ 5	Vergeles	\$ 4
Los Ríos hasta 9-10	5	Orquídeas	\$ 4
Los Ríos hasta Gómez Rendón	\$ 5	Villa Español	\$ 4,0
Los Ríos hasta Francisco Segura	\$ 6	Mucho Lote	\$ 4
Gómez Rendón hasta la 17	\$ 5	Metropolis 1 y 2	\$ 6
Pórtete hasta la 38	\$ 5	Cdla. El Maetro	\$ 5
Sector Hospital Guayaquil	\$ 6	SECTOR 3	
Cementerio Suburbio en adelante (Batalion)	\$ 7	VIA PASCUALES	
Sector Puente de la A	\$ 7	Cdla. Las Joyas	\$ 7
Ferrovial	\$ 4,5	Matices \$ 8	\$ 8
Universidad Católica	\$ 4	Volare	\$ 3
Bellavista Baja	\$ 4,5	Parque de la Paz	\$ 8
Bellavista Alta	\$ 5	Villa Club	\$ 8
Estadio de Barcelona	\$ 5	Cataluña	\$ 10,0
Pl. / Cdla. Girasol	\$ 5	Cdla. Acuareta del Rio	\$ 3
Renacer Jardines	\$ 5	Limonal	\$ 4
Cdla. La Chala	\$ 5	Cdla. Brisas del Rio	\$ 3
Sector Cristo del Consuelo	\$ 6	Cdla. Ada ce	\$ 3
C. 4 de Nov / Puente de la A	\$ 6	Mall del Sol	\$ 3
SECTOR 2			
Urdesa	\$ 3	Cdla. Simón Bolívar	\$ 3
Parque Empresarial Colón	\$ 2,5	Cdla. Vernaza Norte	\$ 3
Miradores	\$ 2	Aeropuerto	\$ 4
C.C. Albán Borja	\$ 3	Terminal Terrestre	\$ 4
Centro de Arte	\$ 3,50	SECTOR 4	
Facco	\$ 3	VIA DAULE	
Mapasingue Este/Quisquis	\$ 3 \$ 4	Km. 7 1/2 Via Daule	\$ 3,50
Mapasingue Oeste	\$ 4	Florida	\$ 3,50
Cerro Mapasingue	\$ 5	Km 12 1/2 Via daule	\$ 5
Sta. Priscila	\$ 4	Pascuales	\$ 6
Cdla. Paraiso	\$ 3,5 \$ 4	Montebello	\$ 6
Kennedy	\$ 3	Penitenciera	\$ 7
Cdla. Guayaquil	\$ 3	Beata Molina	\$ 7
Cdla. La Fee	\$ 3	Flor de Bastion	\$ 6
Cdla. Atarazona	3,50	Bastion Popular	\$ 6
Cdla. Rio Guayas	\$ 4	Club Capela	\$ 10
Base Naval Norte	\$ 4	Puente Lucia	\$ 12
Pájaro Azul	\$ 2,5	SECTOR 5 SUR	
Cdla. Martha de Roldos	\$ 2,5	Mall del Sur	\$ 6
Cdla. San Felipe	\$ 2,5 \$ 3	Hospital del I.E.S.S.	\$ 6
Cdla. Saint Gallen	\$ 2	Riocentro Sur	\$ 7
Alborada 6,10	\$ 2	Cdla. Las Acacias	\$ 6
Alborada 7,8,9,10,11,12	\$ 2,5	Cdla. Valdivia	\$ 6
		Clínica A Icivar	\$ 6
		Barrio Cuba	\$ 6
		Cdla. 9 de Octubre	\$ 6
		Cdla. La Salba	\$ 6
		El Universo	\$ 6
		Esteros	\$ 7
		Sta. Monica	\$ 8
		Fragata	\$ 7
		Pradera	\$ 7
		Floresta	\$ 7
		Guasmos	\$ 9
		Base Naval Sur, Puerto, Cartonera	\$ 10
		SECTOR 6 VIA A LA COSTA	
		Cdla. Celbos / Fyboca	\$ 5
		Olivas, Colinas, Sta Cecilia	\$ 6
		Celbos Norte, Cumbres	\$ 6
		Espol	\$ 6
		Riocentro Celbos - Piazza	\$ 5
		El Salitral	\$ 5
		Cdla. Puerto Azul	\$ 7
		Valle Alto hasta Chongón	\$ 12
		Terra Nostra	\$ 9
		Chongon	\$ 15
		SECTOR 7 DURAN	
		Abel Gilbert	\$ 7
		Centro Duran	\$ 6,0
		Cdla. Primavera 1	\$ 6
		Cdla. Primavera 2	\$ 7
		Sector Feria de Duran	\$ 7,0
		Cdla. Panorama	\$ 8
		Plastigama	\$ 8
		Cdla. Brisas del Santay	\$ 10
		PROCARSE - EXPALSA	\$ 10
		Cdla. El Recreo 1,2	\$ 8
		Cdla. El Recreo 3, 4, 5	\$ 9
		Cdla. El Dorado	\$ 8
		CC Duran Outlet	\$ 6
		Divino Niño	\$ 6
		Cdla. Dramas Gonzales	\$ 6
		Sector SE CAP	\$ 6
		El Arbolito-Tubos	\$ 8
		SECTOR 8	
		VIA SAMBORONDON	
		Cdla. La Puntilla	\$ 5
		Cdla. Entre Ríos	\$ 5
		CC Riocentro	\$ 5
		Sector Parrillada del Nato	\$ 6
		River Park en adelante	\$ 7
		Cdla. Ciudad Celeste	\$ 10
		Ciudad Samborondón	\$ 25
		Salitre	\$ 30

Anexo 10 Tarjeta de Presentación para Publicidad

Eduardo Peñafiel Pérez
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



**Servicio Puerta a Puerta
dentro y fuera de la ciudad
Las 24 horas del día
Full Equipo con A/C.**



**Dir: Calicuchima 2701 y G. Valenzuela * Telf. 2-374427
Cel: 0999094808 * Email: cooperativa_aries@hotmail.com
Guayaquil - Ecuador**

Anexo 11 Volante para la Publicidad

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS

ARIES

PROMOCIÓN DE RUTAS TURISTICAS

Cel: 0999094808



Servicio Puerta a Puerta dentro y fuera de la ciudad
Las 24 horas del día / Full Equipo con A/C.

Dir: Calicuchima 2701 y G. Valenzuela * Telf. 2-374427
Email: cooperativa_aries@hotmail.com / Guayaquil - Ecuador

Anexo 12 Cotización de Vehículos para Discapacitados

COTIZADOR CREDITO DIRECTO
(llene solo los campos marcados en azul)

INDUcrédito
por crédito inmediato

Valor vehículo y accesorios (incluye IVA) \$ 17,890.00
Menos entrada \$ 4,500.00
Subtotal Vehículo \$ 13,390.00
PLAZO SOLICITADO 60 meses

25% entrada equivale a: \$ 4,472.50
25.15% ok

MÁS GASTOS FINANCIADOS

Administración del Fideicomiso	\$ 250.00
Gastos Notariales	\$ 50.00
Auto Suplente	\$ 168.00
Seguro de Vehículo	\$ 1,735.91
Plazo financiamiento seguro veh (min 2 años)	24
Tiene dispositivo? (1=SI, 2=NO, 3=Upgrade, 4=DMAX)	2
Plazo de financiamiento dispositivo	24 \$ 950.00
Subtotal a Financiar	\$ 16,543.91
Seguro de desgravamen + documentarios	\$ 364.70
TOTAL PAGARE	\$ 16,908.61

Valor CUOTA MENSUAL \$ 404.03 Cobertura 106%

Anexo 13 Foto Vehículo para Discapitados



Anexo 14 Asientos para Bebés

Asiento de auto
Tú y tu bebé disfrutarán de
un tranquilo viaje.
De 9 a 36 kg.



Descripción

Transporta al bebé fácilmente gracias a su manija en forma de Z, al colocarlo en su base se convierte en un asiento para auto.

Anexo 15 Encuesta: Nivel de Satisfacción al Cliente

1.-¿En general con qué frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa Aries?

Usualmente A veces Nunca

2.-¿A través de qué medio se informó sobre los nuevos servicios que ofrece la Cooperativa Aries?

Internet Volantes Boca a Boca

3.-¿Califique la calidad general de las unidades de transporte de la Cooperativa Aries?

Excelente Regular Malo

4.- Qué tan útil ha sido nuestro servicio de whatsapp para usted?

Muy útil Nada útil

5.-¿Cuánto tiempo esperó hasta que le asignaron una unidad de transporte de la Cooperativa Aries?

Minutos

6.-¿Califique el valor de los nuevos servicios que ofrece en comparación al costo de la tarifa por carrera?

De acuerdo Desacuerdo

7.-¿Cómo ha visto nuestro desempeño como empresa de transporte de taxis en general?

Mejor Peor Similar

8.-¿Qué tanto le satisface y le gusta el trabajo de los conductores de la Cooperativa Aries en relación a su comportamiento en el transcurso de la carrera?

Profesional Paciente Descortés

9.-¿Cuáles son las probabilidades que recomiende a la Cooperativa Aries con otras personas?

Muy Probable Nada Probable

10.-¿Tiene alguna sugerencia para poder mejorar la calidad en la atención al cliente?
