



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa
de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán**

AUTORAS:

**Aguirre Vaca, Desiree Eloiza
She Lee, Tsai Ching**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Ing. Kalil Barreiro, Jorge Elías, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de Septiembre del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Aguirre Vaca, Desiree Eloiza y She Lee, Tsai Ching** como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR

f. _____

Ing. Kalil Barreiro, Jorge Elías, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, a los 19 del mes de Septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Aguirre Vaca, Desiree Eloiza y She Lee, Tsai Ching**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 del mes de Septiembre del año 2018

LAS AUTORAS

f. _____
Aguirre Vaca, Desiree Eloiza

f. _____
She Lee, Tsai Ching



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Aguirre Vaca, Desiree Eloiza y She Lee, Tsai Ching**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 del mes de Septiembre del año 2018

LAS AUTORAS

f. _____

Aguirre Vaca, Desiree Eloiza

f. _____

She Lee, Tsai Ching

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND report interface. At the top, the browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/40146432-869605-469333#q1bKLvayijaz0DE3jtVRKs5Mz8tMy0xOzEtOVbly0DMwMLAwMjQytzAxMTE1NTeysDCvBQA=>. The URKUND logo is visible in the top left corner.

Documento: Trabajo de Titulación Aguirre Vaca - She LeeO.docx (D41019169)

Presentado: 2018-08-28 12:05 (-05:00)

Presentado por: ptraverso2008@hotmail.com

Recibido: paola.traverso.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: RV: Trabajo final de titulación Tsai She y Desiree Aguirre [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 146 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Lista de fuentes:

- <http://www.ambiente.gob.ec/controlar-la-contaminacion-ambiental-contribuye-a-mejorar-la...>
- <http://laconversacion.net/2018/01/el-modelo-economico-del-ecuador-sigue-siendo-el-mismo...>
- <https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/7j7a14o8nefzmd90772vbcqansxl.pdf>
- TESIS MARKETING JOSUE INTRIAGO MERA.docx
- <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?762>
- <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>
- <https://www.economiasimple.net/glosario/estudio-de-mercado>

At the bottom, there are navigation icons and a footer area with the text: 0 Advertencias, Reiniciar, Exportar, and Compartir.

Ing.Kalil Barreiro, Jorge Elías, Mgs.
CI # 0914615042
Tutor

Aguirre Vaca, Desiree Eloiza
CI # 0952877843
Autora

She Lee, Tsai Ching
CI # 0925196057
Autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por la vida y oportunidades que me ha dado para poder cumplir las metas propuestas. A mis padres quienes con amor y dedicación siempre me han apoyado y aconsejado en cada etapa de mi vida para salir adelante. A mi hermano que siempre está a mi lado dándome consejos y momentos de alegría. A mi familia quienes siempre están pendientes de mí, me brindan su apoyo y cariño.

A mis profesores que durante toda mi carrera me apoyaron, guiaron y transmitieron sus conocimientos. Agradezco a mi tutor el Ing. Jorge Kalil, por su paciencia, por compartir sus conocimientos, por orientarnos y dedicar su tiempo a la realización de este trabajo. Finalmente, agradezco a mi compañera y amiga Tsai She por la oportunidad de haber realizado este trabajo juntas, por su paciencia, apoyo incondicional y amistad.

Aguirre Vaca, Desiree Eloiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a mis padres por sus sacrificios para otorgarme la oportunidad de culminar todos mis estudios y por su apoyo incondicional para superar los obstáculos presentados en la vida.

A mis hermanos quienes han estado a mi lado en los buenos y malos momentos, entregándome siempre una sonrisa y dándome ánimos para seguir adelante.

A mis amigas y compañeras Karolina Cedeño, Jocelyn Medina y Alanis Fuentes gracias por sus amistades y su apoyo, deseando que esta amistad sea inquebrantable con el paso de los años.

A mi amiga Natalia Cantos por su amistad desde mi etapa en el colegio y las palabras de aliento que me han dado las fuerzas para seguir mi sueño.

A mi amiga y compañera del trabajo de titulación Desiree Aguirre quien me ha acompañado en toda mi etapa universitaria, agradeciendo por su amistad, apoyo y paciencia para completar este trabajo juntas.

A mi tutor Ing. Jorge Kalil por su apoyo, guía, enseñanza, colaboración y dedicación de su tiempo para la realización de este trabajo.

She Lee, Tsai Ching

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres y hermano quienes siempre me han apoyado, brindado su amor incondicional y ayudado a concluir esta etapa. A mi familia quienes con su cariño y buenos consejos son el pilar de mi vida. Y a mis amigos que han apoyado en mi crecimiento como persona y profesional.

Aguirre Vaca, Desiree Eloiza

Dedico este trabajo de titulación a mis padres quienes siempre han sido mi soporte, motivación e inspiración que me permitieron alcanzar todas las metas trazadas, asimismo a través de sus cariños y enseñanzas pude formarme tanto en el aspecto personal y profesional.

She Lee, Tsai Ching



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Perez Villamar, José Guillermo, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. Diez Farhat, Said Vicente, Ph.D. (c)
OPONENTE

Guayaquil 03 de Septiembre del 2018

**Ingeniera
Paola Traverso Holguín
COORDINADORA UTE A-2018
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
En su despacho.**

De mis Consideraciones:

Ingeniero Kalil Barreiro Jorge Elías, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del Aguirre Vaca Desiree Eloiza, cúpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante Aguirre Vaca Desiree Eloiza, titulado **“Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en Cantón Durán”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2018 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en Cantón Durán”** somos el Tutor Kalil Barreiro Jorge Elías y la Srtas. Aguirre Vaca Desiree Eloiza y She Lee Tsai Ching y eximo de toda responsabilidad a la Coordinador de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **(10/10, DIEZ sobre DIEZ).**

Atentamente,

Ing. Kalil Barreiro Jorge Elías, Mgs.
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Aguirre Vaca Desiree Eloiza
AUTORA

Guayaquil 03 de Septiembre del 2018

Ingeniera

Paola Traverso Holguín

COORDINADORA UTE A-2018

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero Kalil Barreiro Jorge Elías, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del She Lee Tsai Ching, cúpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante She Lee Tsai Ching, titulado **“Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en Cantón Durán”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2018 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en Cantón Durán”** somos el Tutor Kalil Barreiro Jorge Elías y la Srtas. Aguirre Vaca Desiree Eloiza y She Lee Tsai Ching y eximo de toda responsabilidad a la Coordinador de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **(10/10, DIEZ sobre DIEZ).**

Atentamente,

Ing. Kalil Barreiro Jorge Elías, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

She Lee Tsai Ching

AUTORA

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| RESUMEN..... | XIX |
| ABSTRACT..... | XX |
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| Antecedentes..... | 4 |
| Planteamiento del problema..... | 8 |
| Justificación..... | 11 |
| Objetivos..... | 13 |
| Objetivo general..... | 13 |
| Objetivos específicos..... | 13 |
| Marco Teórico..... | 14 |
| Marco Conceptual..... | 22 |
| Marco Referencial..... | 31 |
| Marco Legal..... | 33 |
| Metodología..... | 39 |
| CAPÍTULO I: INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DEL MERCADO DEL TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL..... | 44 |
| Análisis del mercado..... | 44 |
| Análisis del entorno político..... | 44 |
| Análisis del entorno económico..... | 45 |
| Análisis del entorno social..... | 46 |
| Análisis del entorno tecnológico..... | 48 |
| Análisis del entorno ambiental..... | 49 |
| Análisis de la industria..... | 50 |
| Poder de negociación de los compradores o clientes..... | 50 |
| Poder de negociación de los proveedores o vendedores..... | 50 |
| Amenaza de nuevos competidores entrantes..... | 51 |
| Amenaza de productos sustitutos..... | 52 |
| Rivalidad entre los competidores..... | 53 |
| Análisis de la demanda: Gustos y preferencias..... | 54 |
| Análisis de la encuesta..... | 54 |

| | |
|--|----|
| Análisis de la entrevista | 65 |
| CAPÍTULO II: PROPUESTA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL..... | 69 |
| Misión..... | 69 |
| Visión | 69 |
| Valores..... | 69 |
| Estatuto de la Cooperativa | 70 |
| Estructura organizacional..... | 71 |
| Ubicación | 75 |
| Análisis e identificación de las actividades primarias del negocio..... | 76 |
| Ventas..... | 78 |
| Servicio post – ventas | 78 |
| Descripción y detalle del servicio | 78 |
| Proceso de prestación de servicio o producto | 80 |
| Instalación del negocio..... | 81 |
| Características de la inversión | 82 |
| Inversión | 82 |
| Equipos de computación y comunicación | 82 |
| Muebles de oficina | 83 |
| Suministros de oficina..... | 83 |
| Movilización | 84 |
| CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN | 85 |
| Nombre de la Cooperativa | 85 |
| Slogan y la palabra de identificación..... | 85 |
| Segmentación de clientes | 86 |
| Planificación de estrategias a largo plazo para la fidelización de clientes | 87 |
| Implementación de tecnología en las unidades | 89 |
| Estrategias corporativas..... | 89 |
| Marketing Mix..... | 91 |
| Producto (Servicio) | 91 |
| Precio..... | 92 |

| | |
|--|-----|
| Plaza..... | 93 |
| Promoción..... | 94 |
| Personal..... | 95 |
| Proceso..... | 96 |
| Evidencia o prueba física..... | 96 |
| CAPÍTULO IV: FACTIBILIDAD DEL PROYECTO | 98 |
| Demanda actual del mercado | 98 |
| Factibilidad del proyecto | 100 |
| Inversión | 100 |
| Costos directos | 104 |
| Gastos fijos | 105 |
| Depreciación..... | 107 |
| Cuadro de provisiones..... | 109 |
| Financiamiento | 110 |
| Ingresos de la Cooperativa..... | 113 |
| Proyección de Estado de Pérdidas y Ganancias | 114 |
| Punto de Equilibrio..... | 120 |
| CONCLUSIONES | 122 |
| RECOMENDACIONES..... | 124 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 125 |
| APÉNDICE..... | 136 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|------------|
| <i>Tabla 1. Proyección de la población por año calendario del cantón Durán</i> | <i>41</i> |
| <i>Tabla 2. Equipos de computación y comunicación para la inversión con sus respectivas cantidades</i> | <i>83</i> |
| <i>Tabla 3. Muebles de oficina para la inversión con sus respectivas cantidades</i> | <i>83</i> |
| <i>Tabla 4. Clasificación de los vehículos de transporte escolar.....</i> | <i>84</i> |
| <i>Tabla 5. Precio de los recorridos en Durán desde escuelas de Durán y viceversa.....</i> | <i>92</i> |
| <i>Tabla 6. Precio de los recorridos en Durán desde escuelas de Guayaquil y Samborondón y viceversa</i> | <i>93</i> |
| <i>Tabla 7. Precio de los recorridos en Durán desde empresas de Durán y viceversa.....</i> | <i>93</i> |
| <i>Tabla 8. Capacitaciones para transportistas.....</i> | <i>96</i> |
| <i>Tabla 9. Demanda actual del mercado de transporte escolar en el Cantón Durán.</i> | <i>98</i> |
| <i>Tabla 10. Demanda actual del mercado de transporte institucional en el Cantón Durán.....</i> | <i>99</i> |
| <i>Tabla 11. Inversión de terreno para uso de las unidades de la Cooperativa. .</i> | <i>100</i> |
| <i>Tabla 12. Inversión en la compra de bienes tangibles e intangibles</i> | <i>101</i> |
| <i>Tabla 13. Costos directos.</i> | <i>104</i> |
| <i>Tabla 14. Gastos fijos</i> | <i>105</i> |
| <i>Tabla 15. Otros gastos.....</i> | <i>107</i> |
| <i>Tabla 16. Depreciación de los bienes tangibles.....</i> | <i>108</i> |
| <i>Tabla 17. Cuadro de provisiones de los colaboradores de la Cooperativa.</i> | <i>109</i> |
| <i>Tabla 18. Tabla de datos de financiamiento</i> | <i>110</i> |
| <i>Tabla 19. Tabla de amortización de la deuda</i> | <i>111</i> |
| <i>Tabla 20. Proyección de ingresos de la Cooperativa.....</i> | <i>113</i> |
| <i>Tabla 21. Proyección de contribución de los socios</i> | <i>114</i> |
| <i>Tabla 22. Estado de Pérdidas y Ganancia para el cálculo de la TIR Económica.</i> | <i>115</i> |

| | |
|--|------------|
| <i>Tabla 23. Flujo de Caja económico.....</i> | <i>116</i> |
| <i>Tabla 24. Análisis de Rentabilidad Económica.</i> | <i>117</i> |
| <i>Tabla 25. Estado de Pérdidas y Ganancia para el cálculo de la TIR Financiera.</i> | <i>118</i> |
| <i>Tabla 26. Flujo de Caja financiero.</i> | <i>119</i> |
| <i>Tabla 27. Análisis de Rentabilidad Financiera.</i> | <i>119</i> |
| <i>Tabla 28. Distribución de costos de la Cooperativa y cálculo de punto de equilibrio</i> | <i>120</i> |
| <i>Tabla 29. Escenarios</i> | <i>121</i> |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 1. Encuesta de utilización de servicio de transporte.</i> | <i>54</i> |
| <i>Figura 2. Encuesta de utilización de servicio de transporte de acuerdo al género.....</i> | <i>55</i> |
| <i>Figura 3. Razones de la no utilización del servicio de transporte escolar e institucional.</i> | <i>56</i> |
| <i>Figura 4. Razones de la no utilización del servicio de transporte escolar e institucional por género.....</i> | <i>57</i> |
| <i>Figura 5. Características importantes en la contratación de un servicio de transporte escolar e institucional.....</i> | <i>58</i> |
| <i>Figura 6. Características importantes en la contratación de un servicio de transporte escolar e institucional por género.</i> | <i>58</i> |
| <i>Figura 7. Calificación del servicio de transporte escolar e institucional.</i> | <i>59</i> |
| <i>Figura 8. Calificación del servicio de transporte escolar e institucional por género.....</i> | <i>59</i> |
| <i>Figura 9. Tiempo de llegada de los estudiantes.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Figura 10. Tiempo de llegada de los estudiantes por género.</i> | <i>61</i> |
| <i>Figura 11. Complementarios para servicio de transporte escolar e institucional.</i> | <i>61</i> |
| <i>Figura 12. Complementarios para servicio de transporte escolar e institucional por género.....</i> | <i>62</i> |
| <i>Figura 13. Preocupaciones dentro del servicio de transporte escolar e institucional.</i> | <i>63</i> |
| <i>Figura 14. Preocupaciones dentro del servicio de transporte escolar e institucional por género.....</i> | <i>64</i> |
| <i>Figura 15. Estructura organizacional de la Cooperativa de transporte escolar e institucional.....</i> | <i>71</i> |
| <i>Figura 16. Mapa del Cantón Durán en donde se constituye la Cooperativa.</i> | <i>75</i> |
| <i>Figura 17. Cadena de valor de la Cooperativa de transporte escolar e institucional.</i> | <i>76</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 18. Flujograma de proceso de prestación de servicio de la Cooperativa de transporte escolar e institucional</i> | <i>80</i> |
| <i>Figura 19. Layout de la oficina de la Cooperativa de transporte escolar e institucional</i> | <i>81</i> |
| <i>Figura 20. Layout del terreno de parqueo de la Cooperativa de transporte escolar e institucional.....</i> | <i>82</i> |
| <i>Figura 21. Logotipo de la Cooperativa de transporte escolar e institucional Movilidad.....</i> | <i>85</i> |
| <i>Figura 22. Variables del 7P's en el marketing mix</i> | <i>91</i> |

RESUMEN

El presente trabajo de titulación está estructurado como un modelo de negocio, tiene como finalidad en demostrar la factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en el cantón Durán. El planteamiento de este estudio es debido a la escasez de este servicio operado de forma legal, además la inconveniencia en transporte público y los peligros que están expuestos los pasajeros a través de servicios piratas, por esa razón busca brindar un servicio de calidad, comodidad y seguridad mediante implementación de dispositivos tecnológicos.

Para la elaboración de este estudio se consideró fundamental el estudio de mercado que abarca la oferta y la demanda, por medio de las herramientas PESTA y las cinco fuerzas de Porter que permite conocer con profundidad al entorno externo que va a operar la cooperativa, asimismo el poder de negociación de los consumidores, competidores y proveedores.

La realización del estudio técnico permite dar un mejor entendimiento de la estructura física de la cooperativa y la inversión requerida para producción del servicio deseado, por lo tanto, para la captación de los clientes, se realiza la propuesta del valor, por medio del marketing mix y para el compromiso de los colaboradores a través de la estrategia corporativa. Mediante las proyecciones de Estados de pérdidas y ganancias, asimismo flujos de caja con un horizonte de planificación de cinco años, han demostrado que el proyecto es viable tanto en la rentabilidad económica como la rentabilidad financiera.

Palabras Claves: cooperativa de transporte escolar e institucional, servicio de calidad, comodidad, seguridad, dispositivos tecnológicos.

ABSTRACT

The present graduation work is structured as a business model, its purpose is to demonstrate the feasibility for the creation of a school and institutional transport cooperative in Duran county. The approach of this study is based on the scarcity of this legally operated service, as well as the public transport issues and the dangers that passengers have to deal with illegal services, for that reason it seeks to provide a quality service, comfort and security through the implementation of technological devices.

For the elaboration of this study, the market study that covers supply and demand is considered fundamental, through the PESTA tools and the five Porter forces that allow to know in depth the external environment that the cooperative will operate, as well as the bargaining power of consumers, competitors and suppliers.

The realization of the technical study allows a better understanding of the physical structure of the cooperative and the investment required to produce the desired service; therefore, for the acquisition of customers, the value proposal is made through the marketing mix, and for the commitment of the collaborators through the corporate strategy. Through projections of profit and loss statements, as well as cash flows with a planning horizon of five years, it has been shown that the project is viable in both economic and financial profitability.

Keywords: school and institutional transport cooperative, quality service, comfort, security, technological devices.

INTRODUCCIÓN

Se ha observado aumento de vehículos particulares en los últimos años y uso de los servicios de transportes públicos para la traslación a las actividades cotidianas de los ciudadanos, por este motivo se han reflejado exceso de tráfico vehicular y de ruido, incremento de nivel de contaminación y la aparición de los servicios de transportes piratas que son vehículos particulares no autorizados para desempeñar la actividad comercial.

El uso del transporte se ha convertido en una necesidad fundamental para las personas, cualquiera que fuese este es importante para que las personas lleguen a su lugar de destinos seguros y cómodos. Sin embargo, muchos de los transportes no brindan un servicio de calidad. En el cantón Durán existe una sola Cooperativa de transporte escolar e institucional que no brinda un servicio que satisfaga la demanda del sector y sus necesidades. Los niños, niñas, jóvenes y adultos que deben llegar a sus instituciones suelen hacerlo a través de transporte público o pirata, los cuales no ofrecen ninguna garantía de que llegarán seguros. Entonces, ¿será factible crear una cooperativa de transporte escolar e institucional con el cumplimiento de las leyes, brindando servicio profesional y seguro en el cantón Durán?

El objetivo de la investigación es desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de expresos para servicio de transportación escolar, institucional y de personales en el cantón Durán. Este proyecto se estructura de la siguiente manera: en la sección primera se encuentra la introducción con los antecedentes, el planteamiento del problema, justificación, la descripción de los objetivos específicos, se desarrolla la teoría sobre las necesidades, cooperativismo y la seguridad, estudio de factibilidad y marketing mix; con los conceptos correspondientes y el marco legal que le compete a una cooperativa de transporte escolar e institucional; al final el método a utilizar experimental descriptivo.

En el capítulo uno se desarrolla el estudio de mercado enfocado en la investigación de la oferta del servicio de transportación escolar e institucional en el cantón Durán, así como de características y descripción de su demanda, además de realizar el análisis del entorno pertinente y el nivel de competitividad de este sector, también se analiza los gustos y preferencias de los consumidores.

En el capítulo dos, formula la propuesta estructural para determinar la inversión y crear la empresa cooperativa de expresos escolares e institucionales, mediante la especificación de funciones del negocio, incluyendo la explicación del proceso de prestación de servicio, e identificación de los recursos a utilizar.

En el capítulo tres se determina la estrategia que permite configurar la mejor propuesta de valor a través de un plan de marketing, para obtener una demanda significativa y alcanzar objetivos empresariales. Al final se realiza el análisis económico y financiero de la propuesta, para determinar la factibilidad y rentabilidad de la misma, considerando un horizonte de planificación adecuado para la proyección de estados financieros.

Antecedentes

Historia del transporte terrestre

Antes de la aparición de los medios de transporte, los seres humanos se movilizaban a pie, esto no les permitía ir muy lejos de donde se encontraban, los viajes eran lentos e inseguros que duraban días o meses para llegar a su destino. El ser humano no poseía la fuerza física suficiente para trasladar objetos y mercancías pesadas, pero también por su naturaleza curiosa y aventurera, inventaron el transporte en base de la necesidad y el deseo.

El primer transporte que surgió fue el transporte terrestre, su creación fue a través del invento de la rueda, y por sus múltiples usos fue esencial en el desarrollo de la historia de los transportes hasta la actualidad. Gualoto (2015) afirmó:

Mientras el crecimiento de la población y el asentamiento de nuevas culturas nómadas, el traslado de productos se volvió indispensable para la supervivencia, por esta razón las comunidades se vieron en la necesidad de crear carruajes y trineos de madera los cuales eran movilizadas por animales (p. 2).

La utilización de los animales era vital para la traslación de personas y bienes, a mayores cantidades, más pesadas y de mayor volumen. Así podía llegar más rápido a cualquier destino y realizar sus actividades cotidianas de una manera fácil y efectiva. El transporte comenzó a evolucionar durante la Revolución Industrial, debido a los cambios tecnológicos creando así la máquina de vapor que despuntó industria productiva y en sector del transporte durante todo el siglo XIX. El barco a vapor y la locomotora fueron creados gracias a este invento (Cabrillo, 2017). Éstos medios de transporte facilitaron la manera en que el hombre se moviliza, viajando a una velocidad mayor en comparación con el animal. Los problemas de movilización crecían a la par del crecimiento poblacional, por lo cual se necesitó mayor capacidad en los transporte vehiculares para llevar una mayor cantidad de pasajeros

satisfaciendo las necesidades de los individuos, apareciendo los servicios de transporte urbano.

Transporte Terrestre en el Ecuador

Antes solamente existían empresas de carruajes, hasta que en 1906 se inició operaciones la primera agencia de automóviles, La Veloz. Mientras el primer servicio de tranvías fue desarrollado y operado por la empresa privada norteamericana Quito Tranway Company en el 1914 hasta 1946. Pero en el siglo XX, desaparecieron los servicios de tranvías (Arcos & Verdesoto, 2013, p. 11). El primer vehículo que circuló en las calles de Quito fue un Don Bouton en 1901, conducido por Carlos Álvarez Gangotena, quien lo compró en la Exposición Mundial de París en 1900 (Ribadeneira, 2014). El primer automóvil ensamblado en Ecuador, fue por la industria automotriz Aymesa, abrió sus puertas en 1970 con las marcas Vauxhall y Bedford. Tres años después, estableció el proyecto Basic Transportation Vehicle, este proyecto solo tuvo éxito en Ecuador, se lanzó al mercado el primer vehículo de fabricación local, el Andino (Aymesa, s.f.).

El vehículo Andino No. 001, fue fabricado en el gobierno de Guillermo Rodríguez Lara, durante la época del boom petrolero que fue en la década del 70. Su creación sucedió debido a que los ecuatorianos necesitaban vehículos ergonómicos, con precios ajustados a las necesidades y que ayude a los pequeños empresarios a desarrollar actividades económicas. Aymesa logró traer esos vehículos y ensambló carros con esas características (Echeverría, 2015). Las tres primeras empresas ensambladoras de automóvil ecuatoriano fueron Aymesa, Maresa y Omnibus Botar (GM) (García, M. 2016).

Según Gualoto (2015) comentó: “Hoy en día el transporte es un medio fundamental para el crecimiento de los países, por esta razón el Estado es quien se preocupa de la construcción de infraestructura, carreteras, vías de

ferrocarril, puertos y aeropuertos” (p. 2). La movilización se la puede realizar a través de diferentes formas como buses, motocicletas, taxis, vehículos, metrovías, expresos escolares y personales, permitiéndoles hacer recorrido a larga distancia en corto tiempo sin complicaciones, inclusive la transportación de bienes con fines comerciales o personales.

En 1949, apareció la primera cooperativa de transporte urbano con sindicatos de choferes profesionales que disfrutó de un entorno jurídico bastante favorable.

Existían facilidades para la adquisición de vehículos, se limitaba legalmente la incorporación de nuevos empresarios al servicio de transporte garantizándoles el monopolio del sector; y las gasolineras se mantenían a bajos precios, producto de un subsidio, lo que hacía que las tarifas por el servicio fueran estables (Arcos & Verdesoto, 2013, p. 12).

Por esas razones, los buses eran los transportes públicos urbanos más circulados en las carreteras, pero tenían inconveniencias porque cuando había exceso de pasajeros dificultaba la subida o bajada, se sentían incómodos por el contacto directo de la piel con otros pasajeros, el calor sofocaba produciendo el mal olor y sudor, incluso antes de existir las paradas de buses, se irrespetaba las vías de circulación y seguridad. Por esos problemas, surgió la necesidad de un transporte privado.

Por un lado los taxis se convirtieron en un transporte personal, ofreciendo una transportación cómoda y segura a cambio de una tarifa más elevada que los buses. Al reconocer que este servicio tuvo mucho éxito, se formó la Unión Nacional de Taxistas para el control en la legalización de taxis, además surgieron los taxis amigos para ofrecer un servicio más personalizados y taxi motos. Con el avance de la tecnología surgieron diferentes formas de solicitar el servicio mediante diferentes aplicaciones, en el caso de Guayaquil son: Uber, Cabify y Un Taxi.

Los centro educativos fueron aumentándose en los últimos años, principalmente en las ciudades, por eso se manifestó la necesidad de los servicios de transporte especial para el traslado de los estudiantes. Ortega Ortega, J. F. (2017) afirmó:

El servicio de transporte público en la actualidad es deficiente para la movilización de los escolares en la trasladación de sus hogares hacia los planteles educativos y viceversa; entre las causas se puede mencionar la congestión vehicular en las horas pico es decir la entrada y salida de los estudiantes, por el crecimiento poblacional, la inexistencia de una empresa que ofrezca servicio de transporte escolar, lo cual, generalmente, ocasiona atrasos y expone a diferentes peligros a los escolares (p. 1).

Este servicio de expresos ha ayudado a los padres de familia que no tienen tiempo para transportar a sus hijos o carecen de un vehículo propio, también en la mayoría de escuelas públicas no cuentan con sus propios transportes escolares, por lo cual los padres recurren a estos servicios a través una cooperativa de transporte.

Por otro lado, muchas de las empresas no cuentan con un transporte para trasladar a sus empleados, generando dificultades para los mismos. El uso de transporte institucional es factible, debido a que los costos de gasolina para vehículos privados son elevados y la movilidad en el transporte público es incomoda e insegura, haciendo en ocasiones algunos transbordos generando retrasos. Los medios de transporte con el paso del tiempo, fueron evolucionando y mejorando, ajustándose a las necesidades primordiales de las personas y a las posibilidades económicas de cada una. Es importante recalcar que el uso de transporte es imprescindible para las relaciones que tiene en común las personas.

Planteamiento del problema

En Ecuador se ha presenciado el incremento de vehículo según el Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC] (2015) informó: “El número de vehículos matriculados entre los años 2014 y 2015 tuvo un crecimiento anual del 9.8%” (p. 14). También según INEC (2016) indicó: “En el 2016 se registraron 2'056,213 de vehículos matriculados en Ecuador. Se evidencia una mayor concentración en las provincias de Guayas y Pichincha con el 59.1%” (p. 43). La razón principal sería el crecimiento poblacional, según los datos proporcionado por el INEC (s.f.) en el censo 2010 y con el contador poblacional del 2018 hasta el mes de Mayo, hay un incremento de 15.71% de población; otra razón es por la mejora en el ingreso económico, el Salario Básico Unificado entre el año 2017 y 2018 tuvo incremento de 2.93%; de igual manera por la necesidad de trasladarse a un cantón o provincia, sea por motivos de trabajo, estudios, familia, feriados y turismo.

Por la transportación se ha permitido impulsar más en el sector turístico del país, sea nacional e interprovincial, ayudándolo a promocionarse internacionalmente, también dando como beneficios culturales, medioambientales, económicos y sociales. Los transportes terrestres que utilizan los ciudadanos ecuatorianos principalmente son el transporte público, el transporte privado y el transporte motorizado. Años atrás, los transporte públicos eran inseguros por la frecuencia de robos, asaltos, abusos sexual, secuestro y asesinatos de pasajeros; como resultado se instalaron cámaras en 55,000 unidades de transporte por el programa Transporte Seguro (ANT) (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2017). Actualmente la calidad de presentación de los vehículos y la calidad de servicio de los transporte públicos mejoraron continuamente con la finalidad de brindar comodidad y seguridad a los ciudadanos en sus rutas.

En el Cantón Durán el cual es objeto de estudio circulan tricimotos, motocicletas, el transporte privado y el transporte público urbano. Los

recorridos de los buses son distinguidos por sus colores. Los buses de color azul, ofrecen servicio únicamente dentro del cantón, significa que son intracantonales, mientras los buses de color amarillo y verdes realizan recorridos fuera del cantón, son intraprovinciales (GADM del Cantón Durán, 2018). A través de los colores de los buses permiten que los ciudadanos puedan identificarlos con mayor facilidad, rapidez y sin confundir para no desviarse por el camino equivocado.

La revisión técnica vehicular es clave en la seguridad para el traslado de los pasajeros, evitando catástrofes innecesarias, las cuales deben realizarse dos veces al año; pero de los 25 cantones, solo Guayaquil y Milagro cuentan con el equipo y las condiciones para realizar un proceso completo (Expreso, 2018). En Durán ésta se encuentra en proceso de construcción, su funcionamiento está proyectado para dentro de poco (GADM del Cantón Durán, 2018). Durán tuvo un centro de matriculación que pertenecía a la Comisión de Transito del Ecuador [CTE] para las revisiones, pero no eran tan estrictos en comparación a Guayaquil, por eso la mayoría de los vehículos de Guayaquil iban a Durán, por eso continuaban circulando vehículos matriculados con problema de desequilibrio en frenos y llantas lisas.

En el cantón Durán operan pocas cooperativas que brindan el servicio escolar y personal, éstas incumplen con los requisitos de seguridad, deficiencia de servicio brindado e informalidad para su funcionamiento, provocando como consecuencia la desconfianza por parte de sus clientes, los cuales se cambian a la competencia. Se ha presentado el caso de una niña de siete años, que se encontraba dentro de su expreso en un rincón apretada por el exceso de escolares, el representante de la niña inmediatamente decidió prescindir el contrato y buscó otro transporte (El Universo, 2017). Los padres de familia cuando buscan servicio de expreso se basan principalmente en la seguridad, comodidad y los recorridos o rutas se efectúen en menor tiempo para sus hijos.

Los expresos escolares e institucionales incumplen el uso de disco pare en las unidades, estipulado en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, lo cual se utiliza cuando el conductor embarque o desembarque, con el fin de avisar a los vehículos que se encuentra en la parte de atrás, la bajada o subida de los estudiantes o pasajeros a los expresos por su seguridad (La Hora, 2016). Como consecuencia del quebramiento a la ley, los pasajeros son expuestos ante peligros de accidentes, asimismo provoca temporalmente congestión cuando el espacio es estrecho y la responsabilidad recaerá a la empresa mediante sanciones (El telégrafo, 2017). El mayor efecto de esta acción es dar una mala imagen en la irresponsabilidad del conductor y la inseguridad del servicio que ofrece la empresa.

Las cooperativas solo buscan sus propios beneficios y no ofrecen el mismo trato a sus transportistas como resultado existe la insatisfacción, no se sienten comprometidos con la organización generando deterioro en el servicio brindado, incluso hasta abandono. Actualmente los socios muestran quejas e inconformidad debido a que las cooperativas entran en un trámite de licitación para obtener el servicio de transporte escolar, en donde ellos obtienen un gran porcentaje de dinero, lo que perjudica al transportista. Por estas razones, en este trabajo se han planteado preguntas: ¿Será factible crear una cooperativa de transporte escolar e institucional con el cumplimiento de las leyes, brindando servicio profesional y seguro en el cantón Durán? ¿Será factible al implementar el factor agregado al servicio para posicionarse en el mercado?

Justificación

El servicio de transportación escolar e institucional es considerado como una necesidad básica y primordial para el bienestar de los clientes y que sean trasladados a sus respectivas instituciones y a la vez garantizar la seguridad de los niños, niñas y adultos. La creciente demanda de expresos escolares para las Unidades Educativas del cantón Durán requiere de un servicio de calidad, donde los padres tengan la total confianza de sus hijos llegaran a casa sin ningún problema. El transporte público en su mayoría se encarga del traslado de los alumnos, sin importar la cantidad de personas que lleven, obviando la seguridad debida que se debe tener con niños y jóvenes y sin hacerse responsable de los mismos.

Algunas cooperativas no brindan un servicio garantizado, de calidad y comodidad, porque sus unidades están deterioradas. A su vez muchos de los vehículos que transportan a estudiantes son informales, debido a que éstos cobran un valor no tan elevado. Los padres no pueden cancelar los altos valores de los expresos que cobran las cooperativas. Sin embargo, es un riesgo que corren los padres porque no tiene la total seguridad que una compañía puede darles, y los vehículos informales no tiene un pleno conocimiento del servicio al cliente.

El presente trabajo busca la creación de una cooperativa donde se enfoquen en la seguridad de los pasajeros o estudiantes, comprometiendo a los choferes a capacitarse para que tengan una adecuada atención al cliente, traten bien a sus pasajeros, sepan respetarlos, cumplan todos los requerimientos y leyes. Dar la mejor atención a los clientes planificación, coordinando y controlando correctamente las rutas de cada uno de los recorridos para que no existan problemas, y en el caso de que hayan, poderlos solucionarlos de manera inmediata.

La inversión será cooperada, esto ayudará a crear fuentes de trabajo y personas independientes podrán asociarse con sus unidades, siendo

fundamental dar un servicio bajo las reglas de una cooperativa al nivel de que se estandarizan modelos de gestión, de atención y calidad. Las actuales compañías de transporte escolar no están totalmente interesadas en los beneficios de sus socios, porque realizan licitaciones y se quedan con un gran porcentaje de las ganancias, perjudicando económicamente a los transportistas, y no ayudan a resolver problemas en cuanto a trámites a los socios.

Por estas razones nace la idea de la creación de una cooperativa de transporte escolar en cantón Durán, donde se quiere ofrecer un servicio garantizando la comodidad y seguridad tanto a los clientes como los socios, pensando siempre en su beneficio. Se llevará a cabo para darle soluciones factibles a los diferentes problemas que se suscitan en el mercado de las cooperativas de transporte escolar, manteniendo siempre la responsabilidad social y cubriendo las necesidades de los clientes.

La mayoría de las instituciones escolares son fiscales y las familias no cuentan con los recursos suficientes para acceder a un servicio de transporte, en su mayoría los estudiantes utilizan el transporte público. Por eso a través de esta investigación se podrá conocer el grado de aceptación de las familias para poner en marcha la creación de la cooperativa. Asegurando que se brinde un servicio que se ajuste a las necesidades y posibilidades económicas de las familias durandeñas. Dando un servicio con unidades con todos los requisitos de ley, seguridad y comodidad, planteando rutas seguras, rápidas sin tantos desvíos para ofrecer puntualidad y eficiencia en el servicio.

Objetivos

A continuación se describen el objetivo general y los objetivos específicos los cuales determinan el enfoque de la investigación.

Objetivo general

Se detalla el objetivo general siendo el propósito principal del proyecto a cumplir:

Desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de servicio de transportación escolar e institucional en el cantón Duran.

Objetivos específicos

Se definen los objetivos específicos los cuales están dispuestos en forma ordenada y una vez logrados, se alcanza el objetivo general:

1. Desarrollar una investigación de mercados enfocada en el estudio de la oferta de la transportación escolar e institucional en el cantón Durán, así como de características y descripción de su demanda, además de realizar el análisis del entorno pertinente y el nivel de competitividad de este sector.
2. Formular la estructura para determinar la inversión y crear la empresa cooperativa de expresos escolares e institucionales, mediante la especificación de funciones del negocio, incluyendo la explicación del proceso de prestación de servicio, e identificación de los recursos a utilizar.
3. Determinar la estrategia que permita configurar la mejor propuesta de valor a través de un plan de marketing, para obtener una demanda significativa y alcanzar objetivos empresariales.
4. Realizar el análisis económico y financiero de la propuesta, para determinar la factibilidad y rentabilidad de la misma, considerando un horizonte de planificación adecuado para la proyección de estados financieros.

Marco Teórico

A continuación se detalla y describe las diferentes teorías desde varios puntos de vista de autores que definen la disciplina a la cual pertenece el campo de estudio escogido, de una forma coherente y ordena para justificar el tema de investigación haciendo un análisis y así entender los comportamientos, preferencias de las personas. Para poder establecer y confirmar si el proyecto es factible para su ejecución, escogiendo los modelos correctos para poder determinarlo.

Emprendimiento

De acuerdo con la teoría de Marulanda, Montoya y Vélez (2014) explican que el emprendimiento está vinculado con la motivación, en donde esta motivación aparece principalmente por “la percepción del individuo tanto a nivel interno como de la viabilidad externa” (p. 232). La razón es esto es por Shapero, citado por Marulanda et al. (1985) indicó que la motivación de emprender es debido al cambio en el estilo de vida y comenzar un negocio, mientras Paturel, citado por Marulanda et al. (1997) explicó que la razón de emprender es debido a tres factores que son “aspiraciones o motivaciones, competencias y recursos del fundador, y oportunidades del mercado”.

El emprendimiento es la relación con la innovación, en donde el emprendedor debe adaptarse a los cambios que surge en el mercado para ser constantemente competitivo, poniendo en práctica nuevos métodos de gestión y aplicación de nuevas tecnologías (Moreno, 2015, p. 13). Las características de un innovador que deben tener los emprendedores en donde Chiavenato, citado por Moreno (2005, p. 16) los identifica como buscadores de oportunidad, perseverantes, compromiso, buscadores de calidad y eficiencia, asumen riesgos, establecen objetivos y metas, buscadores de información, y son independientes.

Pero para el éxito del negocio, no solo es en base a la innovación, sino también se debe tomar en consideración el análisis de las variables macroeconómicas y microeconómicas que lo rodea, de acuerdo con Chiavenato, citado por Moreno (2005, p. 26) son las variables como la situación económica, tecnologías, leyes, demografía, ecología, cultura, social. Mientras que Moreno (2015) mencionó que son los proveedores, clientes y consumidores, competidores y agencias reguladoras (p. 13).

Factibilidad

Un proyecto de factibilidad es la relación entre las variables financieras, económicas, sociales y ambientales que buscar ofrecer un producto o servicio para contribuir en el desarrollo a los consumidores dirigidos, en la cual involucra alcanzar un objetivo determinado, una fecha establecida, asignación de recursos en materiales, humanos y económicos. Para la realización de la factibilidad es a través de tres ciclos, el primero es el preinversión que consiste en la optimización de la inversión y analizar “los aspectos técnicos, estudio de mercado, estudio técnico, estudio económico y la evaluación”, después se ejecuta el segundo ciclo que es prefactibilidad donde se analiza todas las alternativas demostrado en el preinversión, por último es la factibilidad donde se cuantifica el beneficio y costo del proyecto (Torres & del Cisne, 2016, pp. 17-19).

El estudio de factibilidad permite determinar la posibilidad de éxito en un proyecto, con la finalidad de conocer sí se realiza la inversión para su desarrollo o no y con la aplicación de la factibilidad se lograr descubrir los objetivos de la organización para conocer la utilidad del proyecto en poder alcanzar los objetivos deseados. Para la elaboración del estudio que está conformado por elementos técnicos y económicos, donde se toma en cuenta cuatro aspectos importantes que son “el mercado, la organización, la operación y las finanzas” (Rios & Kelly, 2014, pp. 27-28).

Un estudio de factibilidad es un estudio técnico que analiza la posibilidad de éxito de un proyecto, donde se realizan proyecciones de ingresos y gastos generados mediante “flujo de caja, tasa interna de retorno, valor actual neto y periodo de recuperación de la inversión”, con la finalidad de ayudar en la toma de decisión, sí el proyecto es rentable o no para su desarrollo. El estudio de factibilidad está dividido en “factibilidad operativa, económica y técnica” (Vázquez & Gutiérrez, 2017, pp. 15-18).

Necesidades humanas

En la teoría de la motivación humana de Abram Maslow, se clasificó las necesidades en una pirámide de jerarquía de cinco categorías, en orden ascendente según su importancia que son fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y las de autorrealización. En la cual concluyó que la motivación de un individuo satisfaciendo una necesidad superior sólo se produce cuando las necesidades inferiores o básicas hayan sido satisfechas. Esto trae como resultado la plena realización del individuo cumpliendo cada una de sus objetivos estimulándolo a ser mejor cada día y dar buenos resultados en el área que se desempeñe (Granados et al., 2016, pp. 103-105).

En la teoría de las necesidades de McClelland, se estableció tres tipos de motivación diferentes en función de la necesidad, correspondiente al logro, poder y afiliación. La motivación por logro se basa en cuando las personas desean conseguir algo y tener éxito, lo cual permiten que desarrollen y superen tareas desafiantes; mientras en la motivación por poder es en base a la intención de influir y controlar a otras personas, con la finalidad de obtener reconocimiento por parte de ellas; y el último es la motivación por afiliación, cuando las personas tienen el impulso de formar parte de un grupo y tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. Así se podrá tener confianza de uno mismo teniendo el pleno conocimiento

de que somos capaces de realizar las actividades encomendadas efectivamente (Fernández et al., 2014, p. 347).

La teoría de la equidad de Adams, es el equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. En esta teoría se expuso, la satisfacción de un individuo al haber realizado un esfuerzo determinado en cierta actividad, haberlo realizado correctamente, dando su punto de vista y forma de pensar, al actuar pensando en el beneficio de los demás y propios estando motivados de recibir una recompensa enfocados en el cumplimiento de objetivos para su bienestar (Fernández et al., 2014, p. 347).

La teoría X-Y de McGregor, se planteó dos predisposiciones, la teoría x se basa sobre las personas que sienten disgustos hacia su trabajo, lo cual evita la responsabilidad, no existe el esfuerzo, el compromiso es bajo, la falta de motivación y consideración por sí mismo y los demás, realizando un trabajo inapropiado, incompleto, con errores; mientras la teoría y, es todo lo contrario, las personas buscan alcanzar un objetivo, se responsabilizan y se comprometen, se esfuerzan, poniendo todo el ímpetu, sus sentidos son utilizados completamente, son eficientes y hacen su trabajo, todo esto asociado al logro (Fernández et al., 2014, p. 348).

Asociatividad

La asociatividad como un modelo de estrategia que impulsa el crecimiento y el desarrollo del sector servicios, enfrentando las escaseces de escales individuales e incrementando la competitividad de las empresas de servicios relacionados al transporte y logística (Pozo & Zurita, 2015, p. 2). Éste surge como un mecanismo de cooperación entre pequeñas y medianas empresas (Pymes), que les permite mejorar la productividad y desarrollar la calidad del servicio que se ofrece contribuyendo a incrementar la competitividad y a satisfacer la demanda (p. 98).

Es un mecanismo de cooperación para potenciar el logro de objetivos comunes, donde cada uno de los asociados participantes mantiene su integración (Rodríguez & Belenny, 2013, p. 7). Ésta es muy importante para Pymes porque permite generar fuentes de empleo, nuevas oportunidades, creando nuevos retos y objetivos por cumplir. Las empresas deben asociarse en conjunto para obtener el nivel de desarrollo y competitividad que se requiere para competir a nivel regional y global (pp. 44-45).

Cooperativismo

De acuerdo a Naranjo (2015), el cooperativismo se basa en el trabajo conjunto de sus socios siendo un fenómeno social que apunta al desarrollo y el esfuerzo cooperativo de una comunidad para “alcanzar un fin específico, enmarcado en el orden social, económico y humano, que al mismo tiempo satisface necesidades sociales y del grupo, proyecta una función social, históricamente trascendente”. Para alcanzar la satisfacción del deber cumplido para el bien económico y social común, poniendo por encima la estabilidad emocional y física de los individuos, en vez del beneficio y lucro personal, cumpliendo a cabalidad cada uno de los reglamentos que imponen las leyes de las cooperativas para crear un ambiente agradable y pacífico.

Las cooperativas son conocidas por brindar sus servicios a la comunidad consideradas como organizaciones pequeñas, esto se debe a que su tamaño es reducido al no tener gran cantidad de recursos gerenciales, tienen limitaciones financieras y no hay una economía de escala, no hay tecnología compleja. Las cooperativas tienen un crecimiento lento, por lo general permanecen en una dimensión poco amplia, no pueden generar acciones ni venderlas y es muy difícil conseguir alianzas sin embargo involucran a sus socios a una toma de decisiones colectiva y democrática. (Bretos, Díaz-Fonseca & Marcuello, 2018, p.9-10).

Las responsabilidades y derechos son compartidos por cada uno de los socios, ellos tendrán el deber de que la cooperativa se desarrolle y evolucione para poder construir y alcanzar los objetivos planteados. Cada éxito, cada ganancia, cada pérdida será un resultado de las decisiones que tomen los socios dependiendo de sus necesidades. La cooperativa es una idea excelente al momento de querer integrar a una sociedad identificándolos como seres gregarios, plasmando en la consciencia de las personas que son importantes útiles, hábiles, capaces y responsables de pertenecer a un grupo y velar por los beneficios suyos y de los demás trabajando siempre de la mano. (Bretos et al, 2018, p.9-10)

Seguridad humana

La seguridad humana comprende varias situaciones tanto en la economía, alimentación, salud, medio ambiente, transporte; como la seguridad personal o a nivel social. La seguridad humana consiste en la protección de la esencia vital de cada persona, ensalzando la libertad y realización completa de la persona. “Significa proteger las libertades fundamentales: libertades que constituyen la esencia de la vida, proteger al ser humano contra las situaciones y amenazas críticas (graves) y omnipresentes (generalizadas)” (Vázquez, 2014). Así la dignidad, la moralidad y la integridad física de las personas serán preservadas sin sufrir atropellos. Sintiéndose protegidas las personas podrán estar tranquilas, realizar sus actividades diarias sin problemas, se establece el desarrollo humano, una cultura de paz, potenciando la libertad de ser humano satisfaciendo sus necesidades en una sociedad de equidad y solidaridad, evitando que las oportunidades desaparezcan debido a la inseguridad que el entorno ofrece.

Elección del medio de transporte

Las personas se mueven constantemente por las ciudades con diferentes motivos de viaje: trabajo, estudio, salud, ocio. Así, un viaje

responde a cierto motivo y utiliza un determinado medio a una hora específica del día. Las distintas localidades permiten alcanzar un número de destinos más dispersos y alejados del hogar para realizar un mayor número de actividades dependiendo de las necesidades cotidianas de los individuos. La elección del medio de transporte se va a dirigir en cuanto a la distancia del recorrido, a la comodidad en que el pasajero se transporta, la seguridad que ofrece dicho vehículo, la disponibilidad económica que tenga la persona y diferentes servicios complementarios que ofrezca el transporte (Obregón-Biosca & Betanzo-Quezada, 2015, p. 62).

Mediante el Estudio Tendencias de los Beneficios para empleados en América Latina por Metlife (2013), demostró que el principal beneficio que los empleadores pueden ofrecer a sus empleados es aumentar la satisfacción laboral de ellos, esto afirmaron los gerentes de Brasil (90%), Chile (88%) y México (98%). Estos beneficios provienen de sus esfuerzos, vinculado con aumentar la productividad de los empleados, lo declaran los empleadores Brasil Chile (87%) y México (99%). Es así como la movilización cómoda, segura y de buena calidad que se los ofrece como beneficio a los empleados influye directamente en su rendimiento.

Marketing mix

El marketing mix es una herramienta estratégica que permite analizar los factores que influyen en el comportamiento de los consumidores, en donde “McCarthy clasifica estos factores en cuatro variables que son producto, precio, plaza y promoción” o también conocido como 4P’s. La primera variable es el producto es ofrecer un producto o servicio adecuado para satisfacer las necesidades de los consumidores en el mercado; después la segunda variable es el precio permite conocer el tipo de competencia existente en el mercado para que la empresa pueda saber cómo actuar; el tercer variable es la plaza donde se ubica el producto o servicio y los canales de distribución de estos; el ultimo variable es la

promoción permite dar la comunicación de la existencia del producto o servicio a los consumidores. Pero en los años 90, propusieron un nuevo concepto de marketing mix que es 4C's, las cuales son consumidor, costo, comodidad del cliente y comunicación (de Almeida Ramoa, da Silva Flores, Zucco, & Reis, 2015, pp. 4-5).

El marketing mix es un elemento esencial para posicionar un producto o servicio, en la cual los ayuda a “diseñar, fijar precio, distribuir y promocionar” con la finalidad de conocer la participación de éstos en el mercado. El marketing tradicional es el 4P's, pero después Bernard Booms y Mary Bitner ampliaron este modelo agregándole 3P nuevos que son “personas, procesos y evidencia física”, por lo que se denominó 7 P's. La persona consiste en instruir a los personales de la empresa para que “conozcan la política de la empresa hacia sus clientes”; mientras en procesos es agilizar todos los procesos en relación a la atención de los clientes para brindarles un mejor servicio de calidad de manera equitativo, y por ultimo esta la evidencia física es transmitir la confianza hacia los clientes con productos o apariencia física respecto a la empresa como “fotografías, testimonios o estadísticas” para que adquieran el producto o servicio sin temor (Illescas & Paz, 2016, pp.10-11).

Marco Conceptual

A continuación se detalla los conceptos de los términos a utilizar, para entender el modelo en base al marco conceptual y así tener una mejor comprensión en relación con el tema en desarrollo.

Emprendimiento.- El emprendimiento es la relación con la innovación, en donde el emprendedor debe adaptarse a los cambios que surge en el mercado para ser constantemente competitivo, poniendo en práctica nuevos métodos de gestión y aplicación de nuevas tecnologías (Moreno, 2015, p. 13).

Factibilidad.- es un estudio que permite determinar la posibilidad de éxito de un proyecto, definiendo la disponibilidad de recursos a utilizar para poder cumplir con los objetivos planteados el cual está dividido en estudio de mercado, técnico, económico, financiero y ambiental (Vázquez & Gutiérrez, 2017, pp. 15-18).

Estudio de mercado.- “Es un proceso sistemático de recogida y análisis de información sobre los clientes, competidores y el mercado” que el producto o servicio va dirigido, permitiendo conocer “la demanda, los gustos y necesidades de los consumidores”, en la cual se divide en estudio primario y estudio secundario (Economía simple.net, s.f.).

Estudio técnico.- Es todo relacionado al funcionamiento y la capacidad del proyecto, es decir se detalla el proceso del servicio, las tecnologías requeridas, el tamaño, los recursos a utilizar, la organización y personal requerido y la instalación de la empresa (Rojas, 2004, p.13).

Estudio económico.- Es la determinación de “los costos y beneficio de cada alternativa” que puede producir el proyecto, las inversiones que se va a realizar, costos y gastos de cada recursos para conocer su rentabilidad (Vázquez & Gutiérrez, 2017, p. 20).

Estudio financiero.- Es un análisis de la capacidad de financiamiento del proyecto, donde debe contener los recursos que va a utilizar, la cantidad de crédito o inversión, mediante la elaboración de proyección de ventas y costos, y flujo de caja, con el cálculo del Valor Actual Neto [VAN], Tasa Interna de Retorno [TIR] y periodo de recuperación simple [PRS] (Rojas, 2004, p.12).

Valor Actual Neto [VAN].- Es el valor actual o presente del flujo de efectivos neto de un proyecto, es decir el flujo es “la diferencia entre los ingresos periódicos y los egresos periódicos”, para emplear la fórmula del VAN necesita una “tasa de expectativa o alternativa/oportunidad” para “recuperar la inversión, cubrir los costos y obtener beneficios” (Mete, 2014, p. 69).

Tasa Interna de Retorno [TIR].- Es la tasa de descuento que se utiliza en el cálculo de Valor Actual Neto para que el resultado sea igual a cero, porque la TIR iguala el valor presente de los ingresos y egresos de un proyecto (Mete, 2014, p. 71).

Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento [TMAR].- “Es la tasa mínima de ganancia que se espera sobre la inversión propuesta, en referencia sobre la tasa máxima que ofrecen los bancos por una inversión a plazo fijo” (Baca, 2013, p. 184).

Costo medio ponderado del capital [WACC].- Se lo conoce por su sigla en inglés como Weighted Average Cost of Capital, es un costo expresado en porcentaje que representa “el coste de la deuda financiera [kd] y el coste de los fondos propios [Ke]” en una empresa (Economipedia, 2015).

Marketing mix.- es una herramienta estratégica que permite analizar los factores que influyen en el comportamiento de los consumidores, en las cuales se pueden clasificar en las 4P's o 4C's (de Almeida Ramoa, da Silva Flores, Zucco, & Reis, 2015).

Marketing mix- 7P's.- Es una ampliación del modelo tradicional de las 4P's por Bernard Booms y Mary Bitner en 1981, la cual consiste en la integración de 3P nuevas que son personal, procesos y evidencia física. En donde el producto o servicio es lo que se ofrece en el proyecto que se acople a las necesidades del cliente; el precio lo que vale el producto o servicio yendo de acuerdo enfocándose en el mercado y sus posibilidades; la plaza donde está disponible el servicio para que el cliente lo solicite; promoción sirve para captar la atención del cliente e informar sobre las cualidades del producto o servicio; en personal se presta la mayor atención a los usuarios y a los colaboradores para que se encuentren capacitados y dispuestos a atender bien a los clientes; el proceso son los pasos para atender al cliente y poder eliminar las actividades innecesarias; finalmente la evidencia física es el ambiente en donde se vende el producto o se presta el servicio, siempre cuando sea agradable y se ajuste a los deseos del consumidor (Illescas & Paz, 2016, p.10).

Necesidad humana.- Son objetivos del ser humano impulsado por la motivación, en conseguir un beneficio, sea un bien, servicio, alimentación, riqueza, seguridad, éxito, relaciones sociales, transportación. Se crea debido a una carencia, para suplir o satisfacer una tendencia, deseo o anhelo para ser feliz, protegerse, crear, subsistir o autorealizarse como ser humano(Granados et al., 2016; Fernández et al., 2014).

Motivación.- Este aspecto psicológico influye en el desarrollo humano, provocando la realización del mismo manteniendo una conducta perseverante y ser seguro y tener autoestima alta. Es un factor interno que

conduce a mejorar el desempeño laboral, preservando culturas y valores de la institución, logrando la eficiencia empresarial (Salazar & Gutiérrez, 2016).

Competitividad.- Es basarse en nuevas estrategias empresariales para poseer mayor poder de mercado, siempre y cuando se mantenga el crecimiento de la productividad y desempeño de cada uno de los empleados, siempre y cuando cumpliendo con los objetivos del negocio (Mora-Riapira, 2015).

Asociatividad.- Cooperación de asociados voluntariamente con un objetivo en común, para mejorar la productividad y competitividad, satisfaciendo la demanda (Pozo & Zurita, 2015; Rodríguez & Belenny, 2013).

Cooperativismo.- Es el trabajo en conjunto, cooperado y malcomunado de los socios que integran una cooperativa para poder satisfacer sus necesidades y obtener beneficios en común de rango económico y social (Bretos et al, 2018, p.9-10).

Seguridad.- Los operadores deben garantizar una movilización segura de pasajeros o bienes, a través de una infraestructura vial y servicios adecuados, respetando las regulaciones pertinentes (Reglamento a Ley de Transporte Tránsito de Seguridad Vial, 2012, Art. 40).

La seguridad vial.- Según Cueva & Cecibel (2015) definen: “Conjunto de medidas, disposiciones, normas entre otras, que existen en torno a la circulación de personas y automóviles por las calles y autovías, y que tiene la clara misión de prevenir accidentes de tránsito que involucren a sujetos mencionados.

Comodidad.- Nivel de servicio de las operadoras de transporte terrestre que brinda a sus pasajeros y bienes, cumpliendo con la norma de conformidad. Teniendo una infraestructura adecuada a las necesidades de las personas

para que gocen y estén a gusto en todo momento, haciendo referencia a la comodidad y conveniencia (Reglamento a Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Art. 40).

Transporte terrestre público.- El Transporte terrestre público pertenece al sector terciario el cual se encarga del traslado de personas u objetos desde su punto de origen a un punto de destino dentro de los ámbitos permitidos por un reglamento. A través de un medio de transporte como lo es el bus y la prestación de este servicio es manejada y solventada por el Estado. Es de real importancia para las personas por su valor económico y puede ser utilizado diariamente ajustándose a sus necesidades, teniendo como objetivo un fin social y útil para la comunidad (Allauca , 2017, p. 34-35).

Transporte terrestre Comercial.- De acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial LOTTTSV (2014), las compañías o cooperativas que brinden un servicio para el traslado de personas o cosas de un lugar a otro, siempre y cuando esté legalizado y dentro de la jurisdicción correspondiente (Art. 55).

Transporte particular.- Personas con vehículos propios se trasladan a ellos y a los suyos satisfaciendo sus necesidad sin fines de lucro (LOTTTSV, 2014, Art. 57).

Transporte colectivo.- Traslado de varias personas desde un punto de salida hasta un mismo destino, pueden ser privados o no y están bajo la supervisión de un persona responsable que pone horarios, tipo de servicio y precios (LOTTTSV, 2014, Art. 61).

Transporte Escolar e Institucional.- transportar a los estudiantes o profesores desde sus hogares hasta el plantel educativo y viceversa, así mismo los empleados son recogidos en sus viviendas y llevados a la empresa pública o privada (LOTTTSV, 2014, Art. 61).

Servicio por cuenta propia.- se debe acceder a una autorización cumpliendo todos los requerimientos para poder traslado a individuos o bienes dentro y fuera del país para ejercer sus actividades comerciales como empresa (LOTTTSV, 2014, Art. 56).

Tipos de servicio de transporte.- Según la LOTTTSV (2014) existen 6 tipos de servicio de transporte terrestre. El transporte intracantonal, ofrece el traslado de los ciudadanos dentro de un mismo cantón, entre parroquias ya sean urbanas o rurales. En cambio el transporte Intraprovincial, traslada a los personas de un cantón a otro sin exceder los límites de la provincia. El Intraregional, no sobrepasa los límites de las regiones y traslada a las personas de una provincia a otra. Por otro lado, el interprovincial ofrece un servicio de transporte dentro del territorio ecuatoriano entre provincias de todas las regiones. El Internacional lleva los pasajeros fuera del país sobrepasando los límites nacionales. Por último, el transfronterizo da sus servicios entre regiones en la frontera con otros países y estando debidamente reglamentado (Art. 60).

Furgoneta de pasajeros.- Es un vehículo liviano para llevar pasajeros a sus destinos con carrocería cerrada, de tres o más filas de asientos, diseñados con 17 asientos que debe cumplir con todas las normas y requerimientos para el transporte (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2014, p. 9).

Autobús.- Es un vehículo pesado que tiene 18 o más asientos para pasajeros, contando de cuatro a 10 llantas para movilizarse y con carrocería metálica de madera que debe de estar en buen estado y cumplir con lo requerido por los entes reguladores (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2014, p. 8).

Taxi.- Es un servicio que realiza la actividad de transporte a personas que necesitan llegar a su lugar de destino de una forma rápida a través de un

pago, sea dentro o fuera del ámbito intracantonal, contando con la capacidad de hasta cinco pasajeros, incluyendo el conductor (Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012, Art. 62 literal 2).

Rutas de transporte de pasajeros.- Son paradas ubicadas dentro de un territorio para la recogida de clientes, donde ellos tienen un punto de destino en común establecida de antemano (Aranda & de Vega, 2013).

Cooperativa.- Es una empresa conformada por la unión de personas en forma voluntaria para administrar de modo igualitario, con el fin de satisfacer sus necesidades económicas y sociales, tanto de sus familias, la comunidad y la sociedad (Fernández & Rivera, 2015).

Cooperativa de transporte.- Cooperativa de trabajo asociado, con el objeto de prestación de servicio de transportación para cumplir con el objetivo social que se estipula dentro del estatuto (Observatorio Valenciano de la Economía Social, 2013).

Economía Popular y Solidaria [EPS].- Organización económica, que busca el buen vivir y bien común de sus miembros a través de la unión de un grupo de personas que desempeñan y desarrollan actividades de producción, comercialización, brindar servicios y bienes en donde se ejecutan relaciones entre ellos justo, recíproco, solidario y responsable. El individuo como sujeto y su trabajo por encima del lucro y el beneficio monetario, teniendo una responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente, enfocándose siempre en la equidad viviendo en armonía. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 1).

Socios.- Personas naturales o jurídicas legalmente capaces, cumpliendo con lo establecido en el Art. 9 del LOEPS y en el estatuto social de la institución, a excepción de las cooperativas estudiantiles, no presentan el

requisito de capacidad legal (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 29).

Certificado de aportación.- Según establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, asimismo en su Reglamento, Estatuto y Reglamento Interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados, Jubilados, Ex Empleados del Banco Central del Ecuador [CACEBCE] “Son aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el Órgano de Control para su funcionamiento” (CACEBCE, s.f.).

Permiso de circulación.- También se lo conoce como renovación anual de matrícula o documento de circulación vehicular. Es la autorización para la circulación de un vehículo que haya cumplido con todos los requisitos en la revisión vehicular, en la cual es emitido anualmente por Comisión de Transito de Ecuador (El Directorio de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, 2009, p. 3).

Revisión Técnica de Vehículos [RTV].- Es un conjunto de inspecciones de un vehículo obligados para todos los vehículos en circulación, con la finalidad de “garantizar las condiciones mínimas de seguridad de los vehículos”, incluyendo el cumplimiento de la norma técnica y mantener el nivel de emisiones de contaminación establecidos en INEN. Los vehículos particulares lo deben realizar una vez al año, mientras los vehículos de carga y de servicio público sean comerciales o de pasajeros, lo deben realizar dos veces al año (Agencia Metropolitana de Tránsito, s.f.).

Unión de Cooperativas.- Es una organización integrada por cada una de las Cooperativas de determinado sector en donde se afilian y son socias. Es la encargada de defender y representar a todo el gremio de Cooperativas, ayuda en la promoción y desarrollo del servicio de sus socios, ayuda a tratar de resolver problemas.

Cada uno de los conceptos antes mencionados son propios de la investigación y son fundamentales para el desarrollo de este proyecto, ayudan a organizar y explicar cómo se lleva a cabo el mismo de una forma determinada. Los conceptos son coherentes para un mejor entendimiento del tema. En cuanto al emprendimiento y la factibilidad para conocer el camino que se tomará para realización del proyecto, y el detalle de cada uno de los estudios analizando los aspectos que se deben tomar en cuenta para alcanzar el éxito de la Cooperativa. Así mismo, los diferentes conceptos que giran en torno a la constitución de la Cooperativa y las palabras que serán utilizadas para aclarar dudas. La transportación como una necesidad primordial del ser humano para poder llegar seguro a su destino, los entes reguladores que controlan el funcionamiento de la Cooperativa y los requisitos que deben cumplir.

Marco Referencial

Dentro del Marco Referencial se hará alusión casos que están enlazados directamente con el tema en cuestión, y que dará una noción amplia para poder entender los propósitos de una cooperativa de transporte y comprobar su factibilidad.

Proveer un servicio de transporte escolar e institucional, es una responsabilidad y trabajo en conjunto tanto para el conductor y la empresa o cooperativa que brinda el servicio, donde hay que tener en cuenta la seguridad y comodidad del pasajero, al mismo tiempo satisfaciendo sus necesidades, con el objetivo de ser la preferencia de los clientes, mediante un servicio de calidad y mejorándolo con implementación de nuevas tecnologías, también optimizando las rutas para llegar a tiempo al lugar deseado.

Según Morán (2016) explicó que la satisfacción del cliente se relaciona directamente con la calidad del servicio brindado, es decir el rendimiento percibido de un producto o servicio en comparación con sus expectativas; por eso un cliente satisfecho siempre regresa y para ganar su lealtad es superando sus expectativas, debido a que los mismos clientes son un medio de publicidad para dar a conocer a otros posibles consumidores, permitiendo que la marca de la empresa se situé en su mente y olvidándose de la competencia (pp.19-20).

Los sistemas inteligentes de transporte [SIT's] que son la implementación de dispositivos tecnológicos en los sectores de transportes, asimismo en las calles, carreteras, intercesiones, túneles; ha favorecido con el control y la operación de éstos, como la reducción en los gastos y costos de operación, disminución en los congestionamientos vehicular, resuelve problemas viales. Estos sistemas buscan “satisfacer las necesidades de viajes, utilizando mecanismo que facilitan y agilizan la movilización, a la vez

brinda seguridad a los usuarios” (González & Vaca, 2017, pp. 53-54). Los SIT’s han demostrado que son herramientas de confianza y eficiente en la planeación, control, operación y administración de los transportes, incluso son considerados como una fuente de crecimiento económico y desarrollo de la sociedad (p. 60).

Según Álvarez, Bencomo & Esparza (2015) indicaron que al realizar un análisis del sistema de transporte escolar, permite optimizar las rutas de recorridos, conociendo los componentes básicos que lo conforman, los cuales son la longitud de la ruta que es la distancia desde el origen hasta el destino; tipo y clase de servicio que brinda; itinerario, es el detalle de la ruta; número de autobuses asignados; la capacidad del transporte; el tiempo de recorrido programados; número y ubicación de las paradas; tiempo de servicio programados; frecuencia de servicio o intervalos, y el volúmenes de usuarios (pp. 17-18). La optimización de las rutas deben variarse para acomodarse a la necesidad de los estudiantes, tomando en cuenta la eliminación de los riesgos de circulación y los costos económicos (p. 21).

La asociatividad produce diversos beneficios para una cooperativa de transporte escolar e institucional, porque todos los integrantes de la institución tienen la misma capacidad y poder de decisión, según Collazos & Lucero (2017) explicaron que la asociatividad mejora la productividad y competitividad para conseguir una mayor demanda en el mercado; incrementa el poder de negociación con clientes y proveedores; comparten riesgos y costos; mejora la gestión de cadena de valor de la cooperativa; mantiene una autonomía de los participantes, que permite compartir recursos, puntos estratégicos; por último como existe flexibilidad entre los integrantes, reciben un ingreso y la salida de la organización son más fáciles y menos conflictivas (pp.17-18).

Marco Legal

Conocer las leyes que rigen el sector del transporte y las cooperativas es fundamental para su constitución, ejecución, desarrollo y evolución. Así no se tendrá ningún impedimento mientras se cumplan a cabalidad cada uno de los requisitos, documentaciones y pasos para obtener cada uno de los permisos solicitados. Circular por las calles con la debida confianza que la cooperativa formada tiene todos sus papeles en regla y que los vehículos han sido revisados y son aptos para trasladar y brindar un servicio de calidad a las personas en la sociedad. Por estas razones se detalla las leyes y reglamente emitidos por las entidades que regulan el transporte de personas y bienes.

Constitución de la República del Ecuador

Todas las cooperativas de transportes ya sean terrestres, aéreos, marítimos y fluviales tienen la libertad de prestación de sus servicios dentro del territorio nacional y promocionarse, lo cual está respaldado en el Art. 394 de la Constitución de la República del Ecuador (2008).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]

De acuerdo con los Art. 21, 22 y 23 del LOEPS (2011) indica que la cooperativa es la unión de personas voluntariamente, gestionándolo democráticamente con personalidad jurídica, que brinda una actividad económica, los cuales solo pueden ser producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. La creación de este es con el fin de satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común.

Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Para la constitución de una organización legalmente según el Art. 2 del Reglamento de la LOEPS (2012), deben formar una asamblea constitutiva con los socios o las personas interesadas ser parte de la

organización, eligiendo un Directorio provisional integrado por un presidente, un secretario y un tesorero, para gestionar la aprobación de estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la superintendencia.

Para la constitución de la cooperativa se deben cumplir con los requisitos fijados en los Art. 3, 6 y 7 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2012) en donde estipuló:

Art. 3.- Acta Constitutiva.- El acta de la asamblea constitutiva a que se refiere el artículo anterior, contendrá lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;
4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cedula de identidad de los fundadores;
7. Nómina de la Directiva provisional; y,
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados.

Art. 6.- Requisitos asociaciones EPS.- Las asociaciones EPS, por su parte presentan los siguientes documentos:

1. Solicitud de constitución;
2. Reserva de denominación;
3. Acta constitutiva, suscrita por un mínimo de diez asociados fundadores;
4. Lista de fundadores, incluyendo, nombres, apellidos, ocupación, número de cedula, aporte inicial y firma;
5. Estatuto social, en dos ejemplares; y,
6. Certificado de depósito del aporte del capital social inicial, por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, efectuado, preferentemente, en una cooperativa de ahorro y crédito.

Art. 7.- Requisitos cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentaran los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.

En estos artículos indican los documentos que deben presentar para la acta constitutiva, para la asociación Economía Popular y Solidaria [EPS] y para la formación de cooperativa.

Reglamento a Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial [Reglamento de la LOTTTSV]

Los vehículos que deseen brindar servicio de transporte Escolar e Institucional deben cumplir con los requerimientos del Reglamento de la LOTTTSV el cual establece en el art. 53 un informe de la ANT debe ser emitido respaldando y verificando que las cooperativas que vayan a dar un servicio de transporte comercial cumplen con todo lo solicitado antes de constituirse. “El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo” (Reglamento a la LOTTTSV, 2012). De la misma manera, todo procedimiento y requisitos que sean solicitados para acceder a los informes deben ser normalizados por la ANT y tendrán una vigencia de 90 días.

El título habilitante el cual es de gran importancia para la prestación del servicio de transporte público o comercial debe ser solicitado dependiendo de la zona que desea cubrir “estará condicionada al estudio de la necesidad de servicio, que lo realizarán la ANT, las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales, los GAD’s que hayan asumido las competencias, según corresponda” (Reglamento a la LOTTTSV, 2012, art. 73).

Los requisitos para el contrato de operación según del Reglamento a Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2012) estableció:

Art. 76.- El contrato de operación deberá contener como mínimo:

1. Nombres y apellidos completos de los comparecientes, indicando el derecho por el cual comparecen; su domicilio, nacionalidad, edad, profesión u ocupación y su número de documento de identificación o el de su RUC;
2. Descripción detallada del servicio, incluyendo la cobertura, rutas y frecuencias que comprenderá el mismo, acorde al proyecto aprobado;
3. Niveles de calidad del servicio y controles de seguridad de flota y choferes;
4. Derechos y obligaciones de las partes, y las sanciones por incumplimiento del contrato;
5. Garantía de fiel cumplimiento, criterios y procedimiento del contrato;
6. Periodo de vigencia del contrato;
7. Potestad del Estado, mediante la resolución correspondiente, de dar por terminado el contrato cuando el servicio no sea prestado de acuerdo con los términos establecidos y de asumir su prestación expresamente para mantener la continuidad de los servicios públicos de transporte terrestre;
8. La prohibición de transferir la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre que se otorgan a través de la celebración del contrato correspondiente;
9. La forma de terminación del contrato;
10. Los términos y condiciones para la renovación; y,
11. Cualquier otro que la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, hayan establecido previamente.

De acuerdo a los artículos 287, 288, 289 y 290 del Reglamento a la LOTTTSV (2012) para salvaguardar la integridad física y mental de los estudiantes y personal de las empresas en la transportación escolar e institucional, la flota de vehículos solo estarán aptos para este servicio si cumplen con los requerimientos y condiciones técnico-mecánicas establecidas por el Servicio Ecuatoriano de Normalización [INEC] y reglamentos de la ANT. Los vehículos deben ser pintado con color amarillo y negro, en la parte posterior con letras negras debe decir: EXPRESO ESCOLAR E INSTITUCIONAL, debe tener un sticker visible que indique la cantidad de pasajeros que tiene permitido llevar, el disco para a un lado del vehículo y en la parte de atrás una inscripción que diga: DETENGASE

CUANDO ESTÁN LAS LUCES ENCENDIDAS. Además todo conductor y dueño del vehículo debe cumplir cada una de las normas establecidas así como poseer licencia de conducir tipo C.

Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional

El permiso de operaciones siendo el título habilitante para que la cooperativa se constituya como tal, una vez que todas las obligaciones, condiciones, especificaciones técnicas y requisitos solicitados sean cumplidos el organismo ANT autoriza a la persona jurídica a dar servicio de transporte terrestre escolar e institucional. Debiendo entregar documentos actualizados y verificados a la fecha de presentar la solicitud. Así mismo los trámites que están directamente relacionados con el permiso de operaciones tales como volver a emitirlos, hacer un cambio de datos, desbloquearlos, actualización de datos que regula la ANT según sus requerimientos. (Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional, 2014, art. 12 y 13).

Entre las obligaciones que las operadoras de transporte escolar e institucional están que deben brindar un servicio de calidad y seguro para sus clientes, responder ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) cumpliendo las obligaciones tributarias, registrar y actualizar toda la información de los socios, estar al día en pagos de salarios y beneficios de ley de los colaboradores, vigilar que los conductores tengan todos los documentos en regla y vigentes, equipar los vehículos con las tecnología requerida para estos sean seguros y realizar el mantenimiento y verificación correspondiente (Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional, 2014, art. 17).

Existen varios requisitos estipulados en el art. 21 del Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional (2014) para

operar en el servicio de transporte escolar e institucional. Se detalla en el Anexo 2 cada uno de los pasos, documentación y requisitos a seguir para cumplir con las normas y brindar un excelente servicio a los pasajeros.

Haciendo referencia al Art. 38 dice que cuando se incumplan las normativas existirán sanciones que de acuerdo a su gravedad están tipificadas en la LOTTTSV. En caso de que se verifique las faltas la ANT tendrá la potestad de eliminar contratos, permisos o autorizaciones, cobrar multas y sancionar a los infractores (Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional, 2014, art. 17).

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán (GADM de Durán)

Para poder obtener los permisos de funcionamiento otorgado por el Municipio del Cantón Durán es obligatorio que el Cuerpo de Bomberos emita su permiso, previo a una revisión e inspección completa del establecimiento y que cuenten con toda la documentación respectiva. Así mismo, el inscribirse en el registro de patentes y cancelar cada tasa impuesto que ordene las autoridades competentes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán, 2014).

Metodología

Para el desarrollo del proyecto se debe puntualizar la metodología a utilizar para poder investigar, evaluar y determinar la factibilidad de la creación de la Cooperativa de transporte, conociendo así el grado de aceptación que tendría en el Cantón Durán y cuales sería las estrategias a implementar. Concretando a través del diseño y tipo de investigación, su alcance para poder definir la muestra y las herramientas a utilizar.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que no experimental transversal, en donde se realiza una observación del entorno donde se desenvuelve la investigación en este caso el sector de transporte escolar en el Cantón Durán, y se recolectan datos en un tiempo único ya preestablecido para luego analizarlos y evaluarlos, para su correcta interpretación.

Enfoque o naturaleza

La investigación es de tipo mixto, cuantitativa debido a la utilización de procesos estadísticos que permitirá adquirir muestras representativas con las que se estudiará la oferta y la demanda para que la investigación de mercado a realizar sea acertada. A través de encuestas en general a un miembro de las familias de acuerdo a la muestra que será calculada, para poder conocer las preferencias y necesidades al momento de elegir un transporte que los conduzca a su lugar de destino. Cualitativa debido a la utilización de herramienta entrevista, en donde se realizará una serie de preguntas a representantes de empresas que manejen el área de transporte de empleados, así podremos conocer cuáles son sus requerimientos y que sucesos han acontecido durante la contratación del servicio de otras operadoras de transporte. Mediante la observación minuciosa de factores que influyen dentro de la transportación escolar e institucional del Cantón Durán para conocer las unidades, sus choferes, que recorridos hacen y

también el transporte ilegal que es de gran magnitud dentro del Cantón, y cuáles son las preferencias de los clientes al momento de elegir un transporte.

Alcance

Se empleará a la largo de este proyecto es el exploratorio que según Ferrer (2016), “Los diseños exploratorios sirven para sacar a la superficie aspectos nuevos”. En este caso la creación de cooperativas en el Cantón Durán ha sido poco explorada y es algo que solo se ha realizado una vez. Para ello es necesario generar estrategias para conocer la aceptación de los posibles clientes. Se emplearán nuevos aspectos para hallar cuales son las necesidades los ciudadanos del cantón Durán en cuanto a transportación se refiere y así poder satisfacerlas mediante una investigación cuantitativa y cualitativa.

La metodología descriptiva es parte fundamental de esta investigación para determinar la situación que rodea al problema, conociendo las preferencias de los futuros clientes, haciendo una descripción detallada de los factores y estrategias que se implementarán para ganar poder en el mercado y tener una aceptación buena. De la misma forma, la metodología analítica en la que se consideran los resultados para llegar a las conclusiones que se necesitan para organizar, estructurar y armar el proyecto, gracias al estudio de mercado que contempla cada uno de los aspectos externos e internos que favorecen o complican la ejecución del mismo.

Muestra

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se ha seleccionado como mercado potencial en cantón Durán, localizado en la provincia del Guayas, el estudio se debe realizar mediante una muestra representativa de las familias establecidas en el canto. De acuerdo con datos del censo de

población y vivienda del año 2010 realizado por el INEC (2013); a partir de un total de habitantes de 235,769 en el año del censo, se presenta un proyección poblacional que llega a la cantidad de 300,488 habitantes para el cantón Durán en el año 2018 y considerando como constante que las familias aproximadamente están compuestas por cuatro integrantes, el mercado objetivo será 75,122.

Tabla 1.

Proyección de la población por año calendario del cantón Durán

| 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 235,76 | 250,03 | 256,95 | 263,97 | 271,08 | 278,29 | 285,60 | 293,00 | 300,48 |
| 9 | 3 | 4 | 0 | 5 | 6 | 9 | 5 | 8 |

Tomado de: Instituto Nacional de Estadística y Censos – Proyecciones Poblacionales, 2013.
Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utiliza la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2pq}{Nd^2 + Z^2pq}$$

Considerando un margen de error del 5%, nivel de confianza del 99%, donde:

n= es la muestra

N= población 75,122 familias

Z= distribución de Gauss (0.05 = 1.96)

p= probabilidad a favor (0.5)

q= probabilidad en contra (1-p = 0.5)

d= margen de error permisible (0.05)

En donde al reemplazar tales valores dentro de la formula descrita, se calcula lo siguiente:

$$n = \frac{(75,122)(1.96^2)(0.50)(0.50)}{(75,122)(0.05^2) + (1.96^2)(0.50)(0.50)} = 382$$

Para este caso, se procederá a la realización de las encuestas a un total de 382 familias del cantón Durán, mediante un sistema de muestreo aleatorio simple, como parte de un estudio de mercado.

Limitación

Las encuestas fueron realizadas por conveniencia para analizar los gustos y preferencias en el estudio de mercado, debido a zonas que son inaccesibles por el alto nivel de peligro, calles dañadas y sectores donde los hijos no poseen un estudio educativo. Otra limitación que se presentó fue por la complicación en el acceso a la información con respecto a los colegios que brinda servicio de transporte escolar.

En el capítulo I, para poder conocer el entorno se utilizará las herramientas de análisis PESTA y las cinco fuerzas de Porter. La herramienta PESTA en donde se evalúan factores y el panorama externo e interno que rodea el sector del transporte. Donde el factor político analiza los impactos ante el cambio de legislaciones, el factor económico evalúa el impacto de los cambios políticos en la economía del país, en el social se indaga sobre la sociedad su manera de pensar, opiniones y cambios que existen en ella, el factor tecnológico que incluye la infraestructura utilizada dentro del sector del transporte, y el factor ambiental recolecta las normas para conservar el medio ambiente y sus repercusiones (José Geraldo et al, 2017, p. 323-324).

En cuanto al análisis de las cinco fuerzas de Porter, se evaluará el poder de negociación de los clientes dependiendo de la demanda en el mercado, se determinará la rentabilidad, de la misma manera el poder de negociación de los proveedores determinará estrategias y precios. En la amenaza de nuevos competidores identificará la existencia de las barreras de entrada y el nivel de intensidad. En la amenaza de productos sustitutos se determinará las empresas de mercado que ofrezcan servicios similares para satisfacer las necesidades del consumidor. En la rivalidad entre competidores se analizará las estrategias implementadas para competir en el mercado y determinar ventajas competitivas.

En el capítulo II se desarrollará el diagnóstico interno de la empresa, donde se determinará todos los elementos que comprenderá la cooperativa para el correcto funcionamiento. Determinando misión, visión, organigrama, determinando las funciones de cada uno de los departamentos con cada actividad principal y de apoyo, descripción del servicio, servicio post-venta y finalmente definir la inversión total a realizar, para definir que se va a adquirir para que la cooperativa funciones de manera correcta. En el capítulo III se conocerá las estrategias a implementar para darle el valor agregado al servicio, siendo éstas de comunicación corporativas, marketing mix, funcionales para cubrir y satisfacer las necesidades de los clientes. Se concretarán las estrategias a implementar para darle un plus al servicio, diferenciándonos de la competencia para atraer nuevos clientes y satisfacer sus necesidades.

En el capítulo IV se hará una evaluación del proyecto, mediante proyecciones de estados de resultados y flujos de caja con un horizonte de planificación de cinco años, habiendo determinado previamente la demanda calculando el valor actual neto [VAN], tasa mínima aceptable de rendimiento [TMAR] que será calculado con el costo de capital promedio ponderado [WACC], tasa interna de retorno [TIR], con el objetivo de conocer si la cooperativa puede ponerse en marcha y mantenerse durante el tiempo.

CAPÍTULO I: INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DEL MERCADO DEL TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL

Análisis del mercado

Para la realización del análisis del mercado se empleará la herramienta, el análisis PESTA que ayudará a la identificación de los factores del entorno general de la cooperativa escolar e institucional, permite comprender el crecimiento o declive del mercado a la que se dirige.

Análisis del entorno político

Los intereses privados y beneficios de sus negocios primaron en el anterior gobierno, ahora es de gran importancia reconocer los beneficios, altercados que ocurrieron en el anterior gobierno para poder sacar conclusiones y detectar la corrupción, creando así momentos de incertidumbre. El gran endeudamiento interno y externo, las limitaciones de flujos de caja, el alto gasto fiscal hacen que se complique el pago de deudas y que el Ecuador no se muestre competitivo en su economía (Muñoz, 2018).

Según Calderón (2018), la activación económica está enfocada principalmente en el dialogo para poder llegar a un acuerdo fructuoso y efectivo apuntando siempre al crecimiento del país. Realizar prioritizaciones con el sector privado para mantener relaciones que fortalezcan la economía. Se debe tener claro que invirtiendo en industrias para obtener productos nacionales de calidad, atrayendo a inversiones internacionales para así poder exportarlos siendo más competitivos en mercados extranjeros, reduciendo cargas impositivas, generando más empleo; el valor monetario del dólar se fortalecerá.

De acuerdo al plan económico de Lenin Moreno en el 2018 que se implementará existen 14 medidas para poder tener un cambio sustancial en

la economía y estabilidad del país: un sistema tributario simplificado, reducción del gasto público, optimizar contratos petroleros, ayudar a incrementar las exportaciones, mejores relaciones internacionales, incentivar créditos productivos, seguridad, mejores contratos de trabajo, reducción del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), dinamizar la economía, alianzas con sectores, impulsar fomento de la EPS (Expreso, 2018).

Análisis del entorno económico

Según las estadísticas del Banco Central en el 2017 se registró un crecimiento del Producto Interno Bruto del 3% lo que significa que alcanzó 103,057 millones de dólares comparado con el 2016 fue de 97,000 millones de dólares y su crecimiento que fue negativo. Debido a un dinamismo en la economía como el Gasto del consumo final de los hogares con una variación positiva del 4.9%, del Gobierno con crecimiento significativo del 3.8% y las exportaciones 0.6% (El Telégrafo, 2018).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) la inflación del 2017 terminó con un porcentaje negativo de -0.20%, la más baja de la última década contra 1,12% del 2016 y 8,83% del 2008, esto no se había suscitado desde 1963. Esto quiere decir que la falta de demanda por el tema del desempleo y falta de inversión crea una deflación y falta de circulante en el país. La canasta básica familiar está alrededor de los 708,98 dólares (El Universo, 2018).

Según los datos del Banco Central (2017), la tasa de interés activa es de 7,83% que es valor que los Bancos cobran por un financiamiento y en el 2016 finalizó con un 8,1%. Los porcentajes activos dados muestran que hubo una disminución mínima, siendo importante para las empresas el costo de financiamiento. Para este año la tasa activa es de aproximadamente el 7.63%.

En nivel de desempleo en diciembre del 2017 estuvo en un 4,6% según datos del INEC, la cual fue mucho menor en comparación con el año 2016 con una tasa del 5,2%. En cambio el subempleo no tuvo ninguna variación. Esto es importante porque los puestos de trabajo están aumentando y así las personas podrán tener una mejor vida e ingresos, ayudando así a que la economía del país mejore (Enríquez, 2018).

Análisis del entorno social

Durán es un cantón de la provincia del Guayas, tiene un total de 235,769 habitantes, compuesto por 119,368 mujeres y 116,401 hombres, de acuerdo con los resultados del último censo en el 2010 INEC (s.f.). Los problemas que representan un peligro para el área educativa son las drogas, el acoso escolar o bullying y la delincuencia.

El narcotráfico tiene mucho movimiento en Ecuador, esto se debe a que “Nuestro país tiene un vecindario compuesto por Perú y Colombia, que son los que tienen la mayor producción de coca en el mundo; lo cual hace que Ecuador esté en un lugar estratégico dentro del proceso de producción de cocaína” (Carrión, 2015, p.3). Como consecuencia se han presentado la distribución y el consumo de estas sustancias dentro del país, generando daños en la salud, en la convivencia social y seguridad ciudadana. Los Cantones donde más se consume los narcóticos son Santa Elena 6,71%, La Libertad 6,37%, Durán 5,00% y Guayaquil 4,89%, estudio realizado por la SETED (Diario El Telégrafo, 2017).

La edad promedio en los establecimientos educativos para el primer consumo de drogas está entre los 14 y 15 años, según el Informe de la Encuesta Nacional sobre Uso y Consumo de Drogas (2016) en niños y jóvenes de educación básica y colegio, se obtuvo como resultado que consumen en 9,57 marihuana, heroína en un 2,51%, cocaína 2,30% (Secretaría Técnica de prevención de drogas, 2017, p. 21).

El acoso escolar se ha convertido en un tema de preocupación en la sociedad, de acuerdo con el estudio de sobre el acoso escolar en niños y niñas en escuelas indicó que “1 de cada 5 estudiantes entre 11 y 18 años han sido víctimas de acoso escolar” (Ministerio de educación, 2017). Los principales lugares dentro de los planteles educativos donde se evidencia el acoso son los salones, el patio, las canchas, en el transporte escolar y fuera del plantel. En su mayoría los jóvenes no denuncian estas irregularidades debido al medio y la falta de confianza en las autoridades.

La delincuencia en el Ecuador afecta la seguridad de la población, pero se ha registrado una disminución de esto en el 2018, de acuerdo con los datos estadísticos de delitos de mayor connotación elaborado por el INEC (2018), la tasa de variación acumulada entre los meses de Enero- Abril de los años 2017 y 2018, se demostró que en homicidios intencionales - 6.8%, femicidios -39,5%, robo a personas -9,6%, robo a domicilios -6,4%, robo a bancos -11,4%, robo de carros 0,5%, violaciones -3,6% y muertes por accidentes de tránsito 5,7%. Los principales delitos que incrementaron son robo de carros y muerte por accidentes de tránsito.

Antes los transportes escolares ilegales o piratas eran comunes en los colegios, estos surgían cuando los propietarios de buses autorizados no ofrecían rutas en algunos sectores o la tarifa era costosa, obligando a los padres de familia a recurrir en la contratación de estos informales. A su vez según Arcos & Verdesoto (2013), “el crecimiento de unidades piratas es la vinculación que éstas tienen con las escuelas públicas” (p. 24). Lo cual eran un riesgo para los niños porque carecían de medidas de seguridad para brindar este tipo de servicios. Pero con la Ley de Tránsito y las sanciones de los vehículos no autorizados, fueron disminuyendo.

Análisis del entorno tecnológico

Las fotos radares cumplen con la función de informar, prevenir y sancionar, cuando el conductor excede los límites de velocidad. La colocación de estos dispositivos disminuyó el número de accidentes y han disminuido las infracciones en un 78% desde Septiembre del 2017 a Febrero del 2018 (Murillo, O. s.f.).

La instalación y el funcionamiento de las cámaras fotomultas, multan a quienes obstaculicen o bloqueen las intersecciones. Este sistema está coordinado con el cambio de luz roja del semáforo, en 8 segundo la cámara capta a todo vehículo que se encuentre dentro de la rejilla. En abril 2017 se registró que promedio diario de infracciones eran 1,111 por bloqueos de intersecciones, pero cuando entró en vigor la multa el 1 de Junio del 2018, solo se generaron cuatro multas, lo cual significa una reducción de 99,64% de las infracciones, reconociendo el cumplimiento de la norma de tránsito por parte de los conductores (Autoridad de Tránsito Municipal [ATM], 2018).

En 55,000 unidades de transporte, compuesto de 17.000 buses y 38.000 taxis a nivel nacional, se instalaron un kit de seguridad compuesto de botones de auxilio, un dispositivo de rastreo satelital (GPS), dos cámaras de video infrarroja y sensores puertas. Con esto la Agencia Nacional de Tránsito y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 podrán vigilar en caso de emergencia las rutas, velocidad del vehículo y revisar videos (ECU911, 2017).

Para la seguridad de los ciudadanos se creó el botón de seguridad, su funcionamiento consiste en presionar la tecla número cinco del celular o en los teléfonos fijos marcar 3800064 y se mandará una alerta silenciosa a la policía nacional y UPC del sector donde se ubique. A su vez se creó una aplicación para celulares para que los ciudadanos estén informados de las emergencias. Y las cámaras que vigilancia que son aproximadamente 4.415

instaladas a nivel nacional (ECU911, 2017). De acuerdo al GADM del Cantón Durán (2017), para reforzar la seguridad de los durandños fueron entregados dispositivos de alarma, 350 pulsadores electrónicos a las familias elegidas previamente, con un total de 12 alarmas. La instalación de alarmas es contra delincuentes y drogadictos debido a reportes de robos y falta de seguridad.

Análisis del entorno ambiental

La contaminación del aire, se da principalmente por el tránsito de los vehículos y la calidad del combustible que afecta la salud humana. El problema se presenta en las ciudades grandes debido al crecimiento de la población y a su vez aumenta el número de vehículos en el parque automotor y las industrias grandes. Esto ocasiona impactos considerables sobre la salud humana y los ecosistemas. Por eso se ejecutaron proyectos para el control de la contaminación del aire a nivel nacional, implementando equipos de monitoreo en diferentes provincias (Ministerio del Ambiente, 2014).

Un impuesto ambiental fue creado para aquellos vehículos que causen contaminación debido a la cantidad de CO₂ que emiten. Todo dueño de vehículo que posea un cilindraje de 1500cc o más deberá cancelar un valor dependiendo de los años que tenga el vehículo de acuerdo a una base imponible que dispone el organismo regulador (Servicios de Rentas Interna [SRI], s.f.). Uno de los casos de contaminación acústica en el Cantón Durán es en la vía Durán-Tambo km 4.5, se registró que el nivel más alto fue de 75.73 dB y el más bajo es de 51.50dB, por las causas relacionado con el tráfico vehicular, las alteraciones mecánicas de los vehículos y el pito (Cañas Suárez, K. D. R., 2017, P. 81-82). Esto quiere decir que los durandños están siendo expuestos a peligros auditivos que pueden producir estrés, insomnio, señales de agresividad, interferencia en la comunicación oral, lesiones en el oído, pérdida de capacidad auditiva.

Análisis de la industria

Para el análisis de la industria se utilizará las cinco fuerzas de Porter, éstos permiten analizar el nivel de competencia de la cooperativa y desarrollar estrategias de negocio, por lo cual a continuación se examina cada uno:

Poder de negociación de los compradores o clientes

En cantón Durán cuenta un total de 60 instituciones educativas fiscales y 79 instituciones particulares; en el periodo lectivo 2016-2017 se registró un total de 42,500 estudiantes en los colegios fiscales de educación inicial hasta bachillerato, mientras en los colegios particulares fue de 21,746 estudiantes (Ministerio de Educación, 2017, pp. 8-9). La mayoría de estudiantes del cantón Durán estudian en colegios fiscales, pero pocos cuentan con un servicio de expreso, así mismo en los colegios privados, por lo cual se transportan a través de otros medios, en cierto caso es una inconveniencia para el estudiante no poder transportarse con seguridad y comodidad a sus hogares.

En el cantón solo existe una compañía que ofrece el servicio de transportación escolar e institucional, por eso las empresas privadas o públicas situados en el cantón, tienen dificultad en conseguir la contratación de este servicio, esto significa que hay una gran demanda en este servicio. Esto quiere decir que el poder de negociación del consumidor es bajo, por ese motivo la rentabilidad para una cooperativa de transporte escolar e institucional es alta, satisfaciendo sus necesidades con un servicio de calidad, comodidad y seguridad.

Poder de negociación de los proveedores o vendedores

Los principales proveedores de la cooperativa serían las compañías concesionarias las cuales venderían sus unidades ya sean estas furgonetas, buses o minibuses. A través de un estudio minucioso, se analizará precios, capacidad, características de los vehículos y así se escogerá y se aprobará

la compra de los mismos. Entre las concesionarias están KIA MOTOR, HYUNDAI, CHEVROLET.

De la misma manera, se necesitará proveedores de repuestos, herramientas y suministros para cada uno de los vehículos. Si se compra repuestos de calidad al por mayor saldrá a un precio mucho más conveniente. Entre los negocios de ventas de repuestos en Durán tenemos Importadora José Rodas, IMPEDI C.A., TRACTODIESEL. Los proveedores de servicios también son de gran importancia debido a que los vehículos deben estar en constante mantenimiento y reparaciones. Estos proveedores son los talleres mecánicos automotrices, talleres electromecánico, lubricadoras, lavadoras de vehículos.

Cada proveedor debe tener un contrato establecido por la cooperativa, siempre y cuando este haya sido analizado y verificado. El poder de negociación de los proveedores es gran relevancia, debido a que existe una gran oferta de bienes y servicios que aportarán al desarrollo de la cooperativa, sin embargo se debe tener buenos tratos para que perduren las relaciones y así ambos podrán negociar de manera adecuada, por lo cual al reconocer que el poder de negociación del proveedor es alto y la rentabilidad de la cooperativa será bajo.

Amenaza de nuevos competidores entrantes

El sector de transportación es amplio para que nuevas empresa o cooperativas ingresen a este mercado. Existen muchas barreras que impiden el ingreso de nuevos competidores debido a que se deben cumplir muchos requerimientos como permisos, anuncio, capacitaciones, regulaciones. Pero en el cantón, la competitividad en el sector de transporte escolar e institucional es bajo, por motivo que solo existe una competencia directa, por esa razón la amenaza de entrada de nuevos competidores es medio, entonces la rentabilidad de la cooperativa también es media.

Amenaza de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos es alta porque los taxis convencionales o ejecutivos, incluso taxi amigo que brindan un servicio a sus pasajeros, tricimotos, transporte escolares ilegales y padres que recogen a un grupo de estudiantes con su propio vehículo. Los consumidores pueden optar por el servicio de los taxis porque en algunas cooperativas de taxis ofrecen un servicio de 24 horas y con solo una llamada telefónica o a través de una aplicación, son atendidos de inmediato en el lugar donde se encuentre hasta llegar a su destino deseado; otras de las razones es por su precio económico, pero es dependiendo de la distancia del recorrido, otro motivo es por la flexibilidad para viajar donde desee y cuando quiera de forma rápido sin hacer paradas frecuentes para recoger o dejar a otros pasajeros.

La desventaja de este servicio es por su capacidad de pasajero, y para que un estudiante adquiera este servicio puede no ser muy económica, sí la contratación son los cinco días de clases de la semana y el lugar deseado es lejos donde se encuentra, estas inconveniencia aplican lo mismo para una empresa que desean conseguir este servicio. En el caso de los transportes escolares ilegales, aunque ofrezcan el mismo servicio, pueden presentar como un riesgo para los estudiantes que lo embarca, porque el vehículo no se encuentra en autorización para brindar ese tipo de servicio o no se encuentra en buen estado, también no cuenta con las normas de seguridad, esto significa en caso de un accidente puede haber una fuga del conductor o no responsabilizarse.

Los tricimotos aunque sea una forma económica, presenta inseguridad, no respetan las señales de tránsito, en algunos caso no llevan las documentación reglamentaria. Mientras la transportación por padres en grupos de estudiantes, son más seguro pero la capacidad máxima de pasajero de un vehículo liviano es cinco personas incluyendo al conductor.

Por esas razones la rentabilidad es media, pero al contratar una cooperativa de transporte escolar e institucional, para los padres de familia sería más económico pagarlo mensualmente, incluso con este servicio los estudiantes también se benefician. Mientras para las empresas les resultaría económico transportar un gran número de trabajadores y poder contar de antemano una cooperativa de confianza para otros eventos.

Rivalidad entre los competidores

Con los competidores indirectos en este caso el transporte público, buses y taxis en donde la rivalidad es alta. En Durán los competidores directos de la cooperativa son escasos, solo hay una compañía de transporte escolar y personal llamada Nuevo Durán. Esto significa que las rivalidades son bajas, por lo cual es rentable, que ayudará a tener una oportunidad y un espacio más amplio en el mercado. Si realiza todo cumpliendo la ley se obtendrán resultados esperados que beneficien a la sociedad, la cooperativa.

Análisis de la demanda: Gustos y preferencias

Para determinar los gustos y preferencias de los consumidores se realizaron encuestas y entrevistas a profundidad. La encuesta fue dirigida a los padres de familias en el cantón Durán según el número de la muestra, mientras la entrevista es a las empresas del cantón.

Análisis de la encuesta

Se encuestaron a 382 personas en el cantón Durán que son padres de familia, en las cuales consistieron nueve preguntas en total que ayudará a proveer la información deseada para alcanzar el objetivo de este proyecto (Apéndice 1). A continuación se analizará los resultados de cada pregunta de la encuesta:

1. Género

El total de personas encuestas fue de 382, en donde se buscó mantener un número aproximadamente igual entre hombres y mujeres, como resultado se encuestaron un total de 57% que representa el género femenino y 43% del género masculino.

2. ¿Usted cuenta actualmente con un servicio de transporte escolar para sus hij@s?

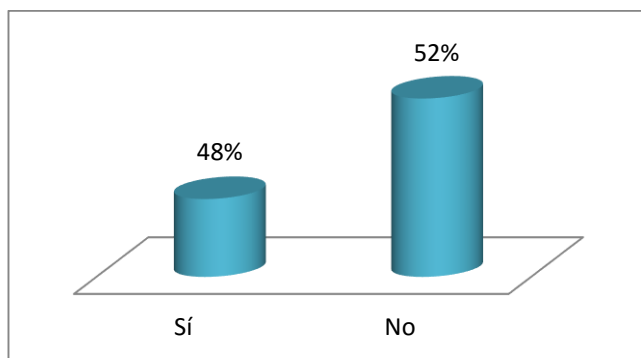


Figura 1. Encuesta de utilización de servicio de transporte.

Elaborado por: Las Autoras.

En la figura previa se obtuvo un total de 48% de personas que cuentan con un servicio de transporte escolar para sus hijos, mientras el 52% no cuentan con ese servicio; como resultado la mayoría de los estudiantes en el cantón Durán cuentan con otros medios para trasladarse de sus casas a sus colegios o escuela.

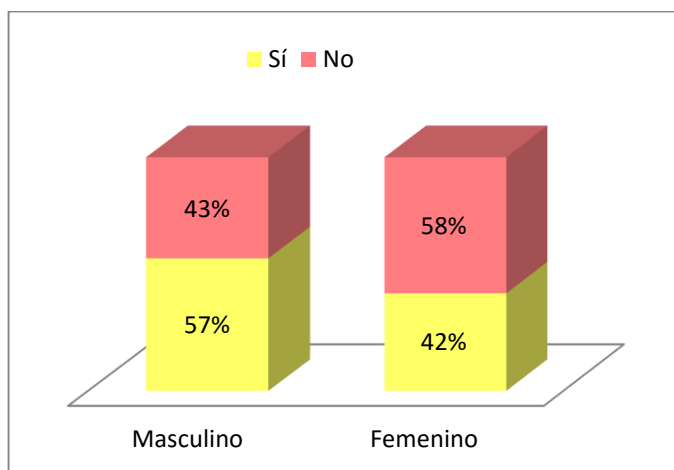


Figura 2. Encuesta de utilización de servicio de transporte de acuerdo al género.

Elaborado por: Las Autoras.

Se pudo determinar que los padres encuestados, 57% de ellos respondieron que sí cuentan con ese servicio, mientras 43% no lo cuentan; asimismo para las madres encuestadas 42% contestaron Sí y 58% replicaron NO.

3. Si en la pregunta anterior contestó No, entonces ¿Cuál es la razón de no utilizar un servicio de transporte escolar para sus hij@s?

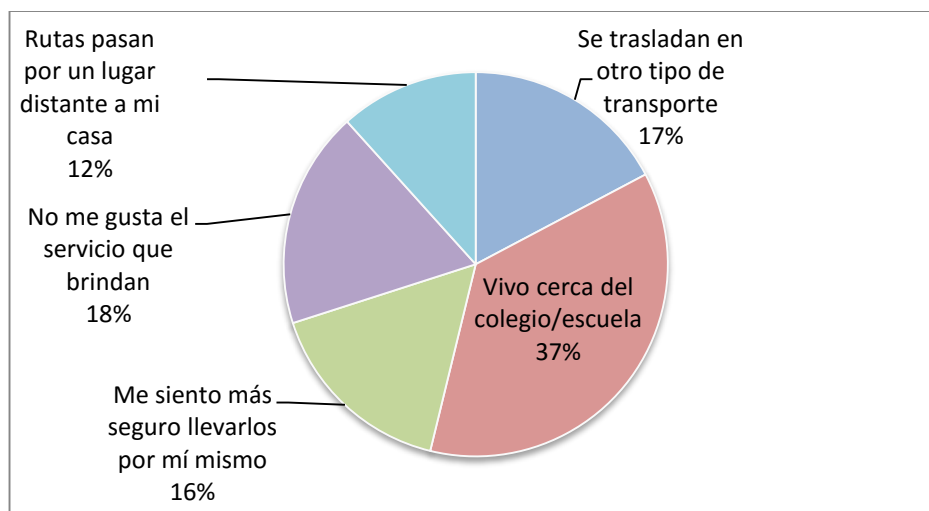


Figura 3. Razones de la no utilización del servicio de transporte escolar e institucional.

Elaborado por: Las Autoras.

En la pregunta se dieron cinco opciones para el 52% de los encuestados que representan 197 personas que contestaron NO con la finalidad de conocer sus razones, en el resultado se demostró que el primer motivo con 37% es porque viven cerca del colegio o escuela; la segunda razón con 18% es porque no les gustan el servicio que brindan la empresa o cooperativa de transporte escolar; la tercera razón con 17% es porque los estudiantes se trasladan en otros tipos de transporte; la cuarta razón con 16% es porque ellos se sienten más seguros de llevar a sus hijos por ellos mismos; la última razón con 12% es porque las rutas pasan por un lugar distante a sus casas.

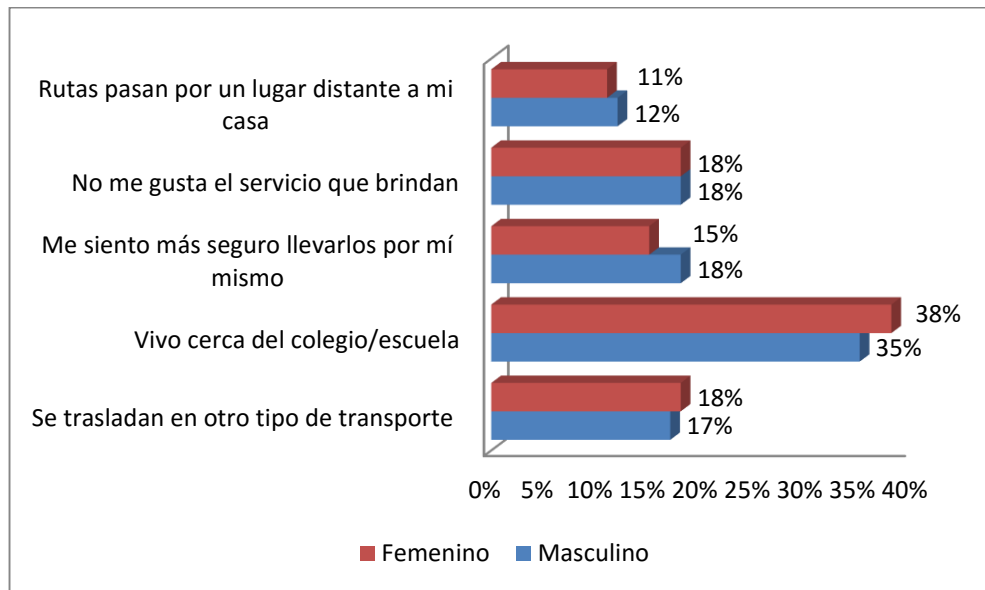


Figura 4. Razones de la no utilización del servicio de transporte escolar e institucional por género.

Elaborado por: Las Autoras.

La ilustración demuestra la cantidad de hombres y mujeres que han seleccionados sus principales razones por la cual no cuentan con un servicio de transporte escolar para sus hijos, esto ha mostrado que existe una diferencia de 3% entre las madres y los padres en la opción de que viven cerca del colegio o escuela, las mujeres fueron las que más optaron por esto, asimismo con el mismo porcentaje de diferenciación en la alternativa de que se sienten más seguros de llevarlos por ellos mismos, pero en este caso son los hombres que más eligieron; mientras no se demostró ninguna diferencia en la opción del no me gusta el servicio que brindan; en cuanto las opciones del se trasladan en otro tipo de transporte y de que las rutas pasan por un lugar distante a sus casas, han revelado una desigualdad de 1%.

4. ¿Qué primera y segunda característica sería la más importante para contratar un servicio de transporte escolar?

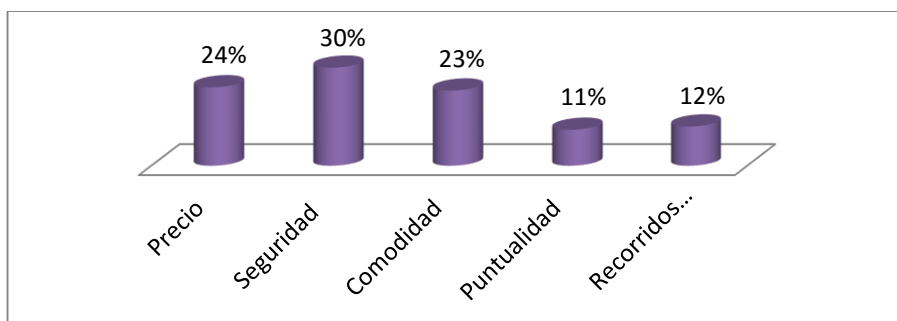


Figura 5. Características importantes en la contratación de un servicio de transporte escolar e institucional.

Elaborado por: Las Autoras.

Se unificaron las preguntas cuatro y cinco de la encuesta para poder obtener un resultado general, la principal característica que consideran los encuestados el más importante en la contratación del servicio de transporte escolar es la seguridad (30%), el segundo es el precio (24%), después están la comodidad (23%), recorridos cortos (12%) y puntualidad (11%).

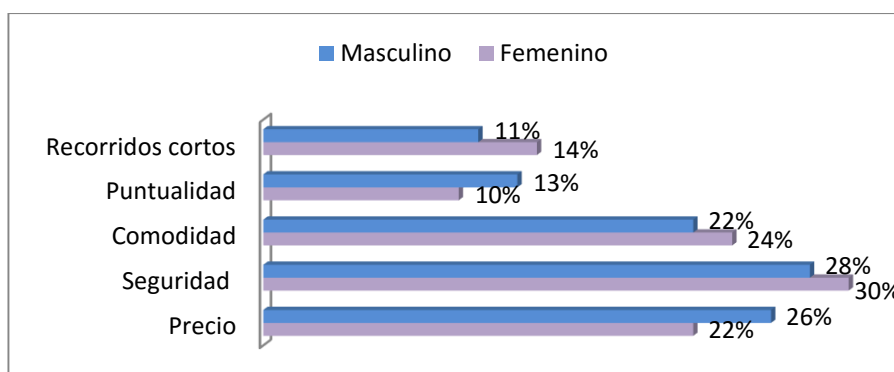


Figura 6. Características importantes en la contratación de un servicio de transporte escolar e institucional por género.

Elaborado por: Las Autoras.

En la figura anterior se conoció que los encuestados eligieron más entre comodidad, seguridad y precio como las principales características que

deben tener cuando se contrata el servicio de transporte, porque para las mujeres los más esenciales en el servicio son seguridad, comodidad y recorridos cortos, mientras para los hombres son precio y puntualidad.

5. ¿Cómo calificaría el servicio de transporte escolar que tiene ahora?

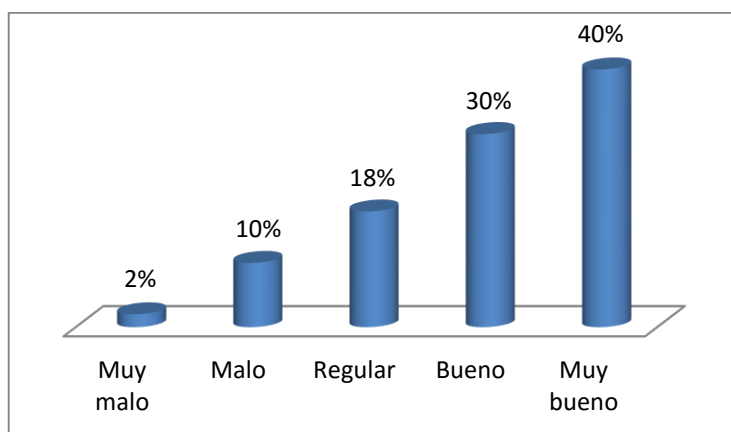


Figura 7. Calificación del servicio de transporte escolar e institucional.

Elaborado por: Las Autoras.

Los 48% de los encuestados representa 185 personas que cuentan con un servicio de transporte escolar para sus hijos han calificado la calidad de ese servicio; se obtuvo que 40% señalaron que son muy buenos; mientras 30% indicaron que son buenos; 18% marcaron que son regulares; 10% mencionaron que son malos; y 2% es muy malos.

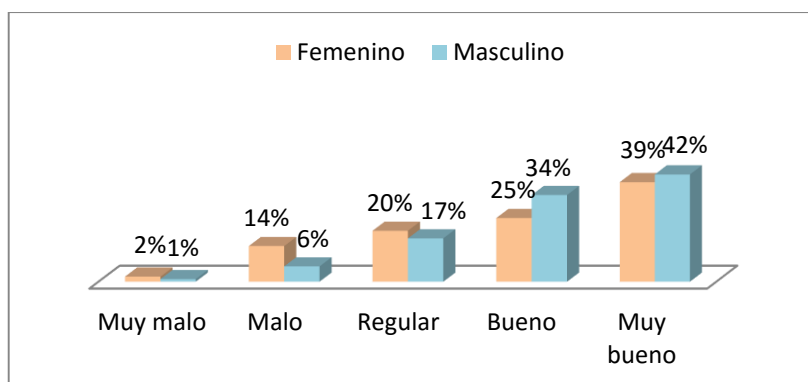


Figura 8. Calificación del servicio de transporte escolar e institucional por género.

Elaborado por: Las Autoras.

Se determinó que las mujeres al momento de calificar son más críticas porque entre las opciones regular, malo y muy malo hubo un 26%, mientras los hombres son menos exigentes por esa razón calificaron al servicio entre bueno y muy bueno que tuvo un 74%.

6. ¿Cuánto tarda en llegar a casa su hij@ después del colegio o escuela?

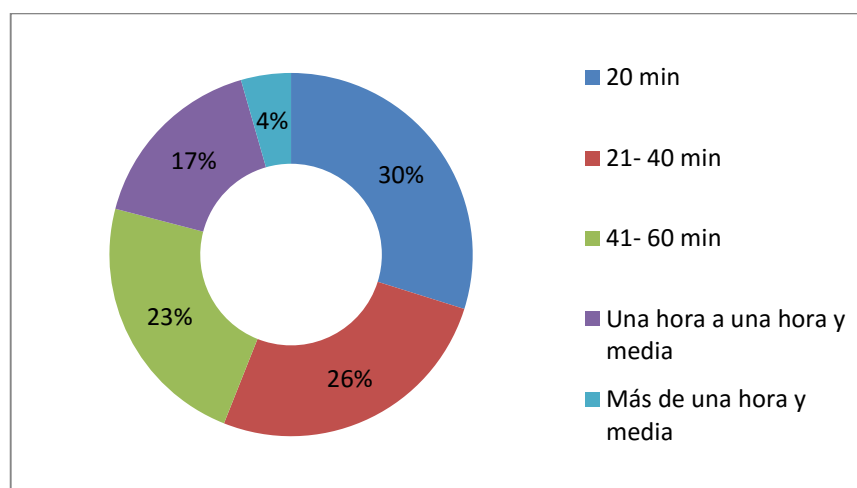


Figura 9. Tiempo de llegada de los estudiantes

Elaborado por: Las Autoras

En la figura previa se conoció el tiempo de llegada de los estudiantes en cantón Durán a sus casas, como resultado es 20 minutos (30%), 21-40 minutos (26%), 41-60 minutos (23%), una hora a una hora y media (17%), más de una y media (4%). Esto indica que la mayoría tardan 20 minutos en llegar a sus casas porque viven cerca del colegio/escuela, así mismo como se indicó en la pregunta tres.

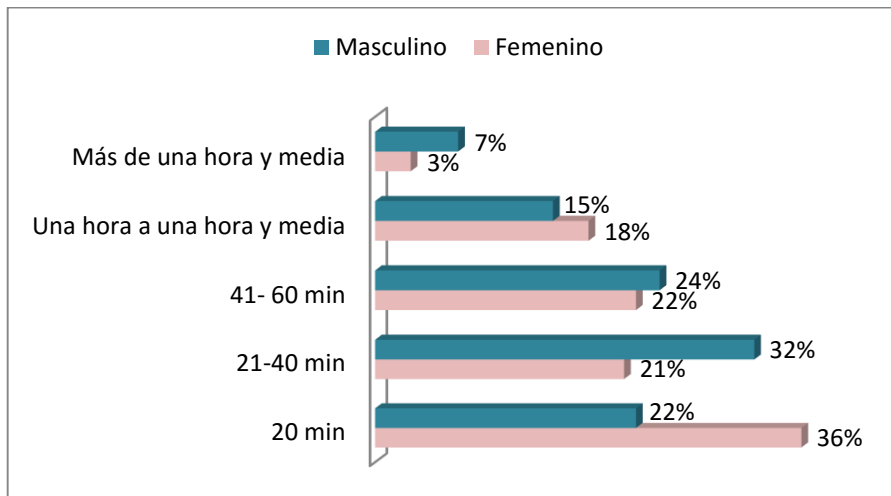


Figura 10. Tiempo de llegada de los estudiantes por género.

Elaborado por: Las Autoras.

Los encuestados del género femenino afirmaron más en que sus hijos se demoran 20 minutos en llegar de sus colegios a sus casas, mientras del género masculino manifiestan es entre 21-40 minutos y 41-60 minutos, en cuanto de una hora a una hora y media o más más de una hora y media son pocos que han indicado esos tiempos.

7. ¿Qué servicios complementarios serían importantes implementar en el transporte escolar?

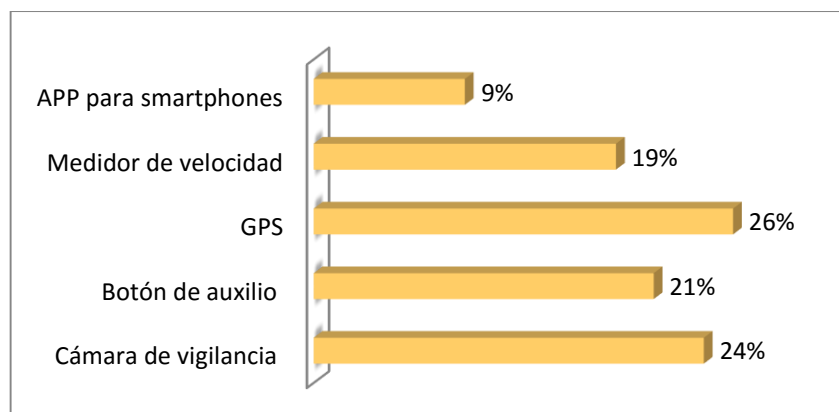


Figura 11. Complementarios para servicio de transporte escolar e institucional.

Elaborado por: Las Autoras.

El primer servicio complementario que consideran los encuestados fue el GPS (26%), el segundo es la cámara de vigilancia (24%), el tercero es el botón de auxilio (21%), el cuarto es el medidor de velocidad (19%) y el último es el App para smartphones (9%).

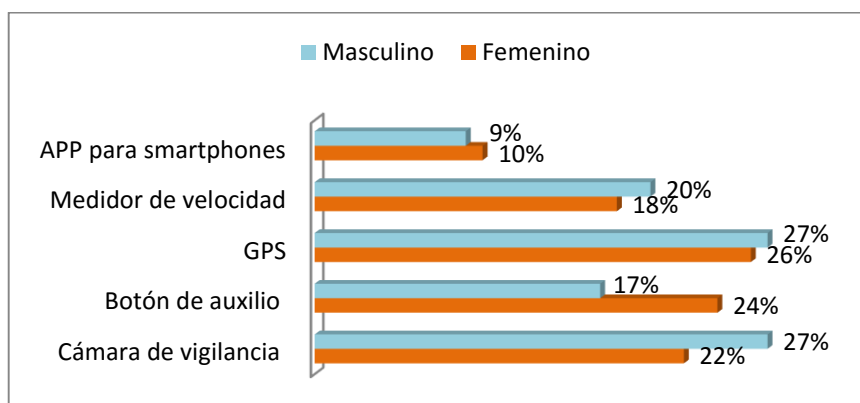


Figura 12. Complementarios para servicio de transporte escolar e institucional por género.

Elaborado por: Las Autoras.

En la figura anterior se demostró cuáles son los principales complementarios que más seleccionaron los encuestados del género masculino son GPS, cámara de vigilancia y medidor de velocidad, mientras del género femenino son botón de auxilio y app para smartphones.

8. ¿Qué es lo que le preocupa en cuanto a la seguridad del transporte escolar?

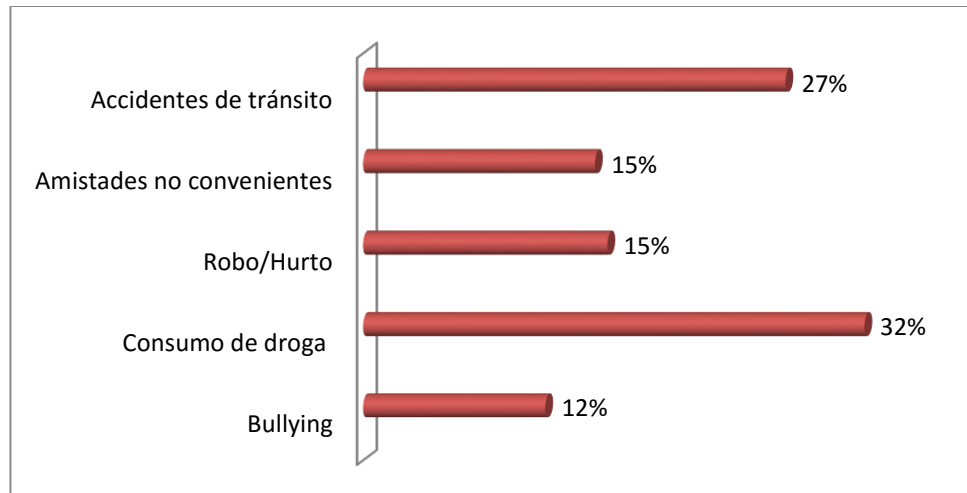


Figura 13. Preocupaciones dentro del servicio de transporte escolar e institucional.

Elaborado por: Las Autoras.

Las principales preocupaciones de los padres de familia en un servicio de transporte escolar para sus hijos, como el primero está el consumo de droga dentro del vehículo (32%), luego son los accidentes de tránsito (27%), después son los amistades no convenientes (15%), robo/hurto (15%) y el ultimo es bullying (12%).

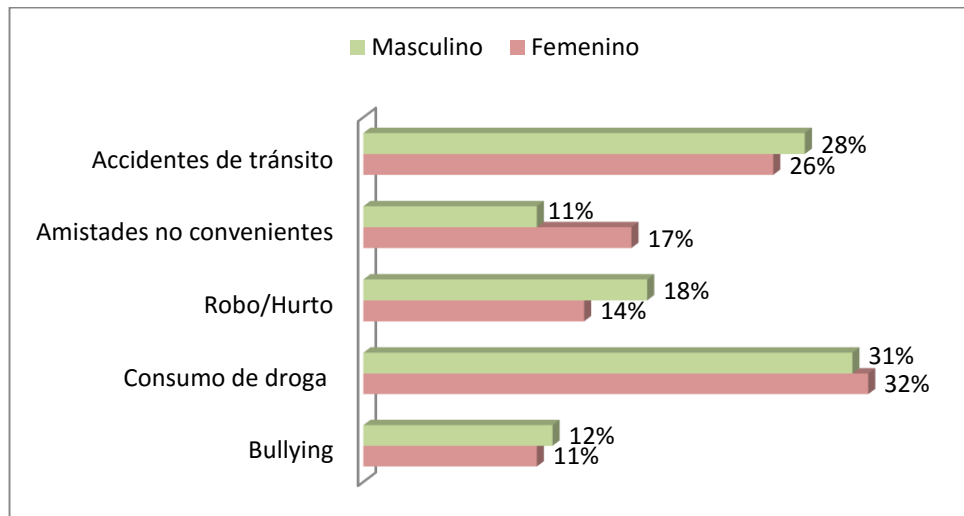


Figura 14. Preocupaciones dentro del servicio de transporte escolar e institucional por género.

Elaborado por: Las Autoras

Las principales preocupaciones que seleccionaron los encuestados del género masculino son accidentes de tránsito, robo/hurto y bullying, mientras del género femenino son amistades no convenientes y consumo de droga.

En la encuesta se pudo determinar que más de la mitad de los encuestados no cuentan con un servicio de transporte escolar e institucional para sus hijos porque viven cerca del escuela/colegio o no les gustan el servicio que brinda la empresa o cooperativa; mientras los que cuentan con un servicio de transportación, las mujeres los han calificado entre regular, malo y muy malo, asimismo los hombres fue entre bueno y muy bueno. También las características importantes que toman en cuenta cuando realizan la contratación del servicio de transporte son seguridad, precio y comodidad; además los principales complementarios que desean incluidos en el vehículo son GPS, cámara de vigilancia y botón de auxilio, pero las preocupaciones que más temen dentro del vehículo es el consumo de droga y accidentes de tránsito.

Análisis de la entrevista

Se realizó entrevistas a representantes de cuatro empresas que influyen en las decisiones de contratación de transportes para los colaboradores, deben ser parte del área de R.R.H.H. quienes se encargan de un control permanente de las unidades. Dichas empresas están ubicadas en la Vía Durán- Tambo.

En la entrevista se trataron cuatro temas, en el primer tema se trató los problemas que se han suscitado con las operadoras de transporte; el segundo tema fue conocer los motivos para la contratación de una cooperativa de transporte; el tercer tema consistió en entender los requisitos que buscan en el servicio de transporte; y en el último tema fue identificar la expectativa en el valor agregado de la cooperativa. Se realizó un análisis de las opiniones más importantes de cada entrevista (Apéndice 2).

1. Problema o inconvenientes que ha tenido la empresa con las operadoras de transporte.

Entre los principales problemas que se han suscitados en varias empresas del cantón Durán con las operadoras de transporte es la impuntualidad de las unidades lo que ocasiona retrasos en la hora de entrada de los colaboradores y también en la hora de salida llegan tarde a su lugar de destino. Otro inconveniente es la falta de aire acondicionado o el transportista no lo enciende, esto ocasiona molestias en los pasajeros. Además, los vehículos no son limpiados correctamente, no tienen un olor agradable, los asientos y cinturones están deteriorados. Uno de los representantes dijo que hubo un choque por exceso de velocidad, lo que ocasionó lesiones leves en los pasajeros afortunadamente nada grave.

De acuerdo con los entrevistados estos inconvenientes si se repiten constantemente como los atrasos de las unidades, las unidades en mal estado también son un problema para que el colaborador viaje de manera

cómoda. Como consecuencia los encargados de cada empresa del transporte citan al transportista para conversar sobre el problema, si sigue ocurriendo lo mismo ya se escala al supervisor de la operadora encargada del transporte para que pueda dar una solución. Los colaboradores se quejan por los recorridos largos, no desean ir a ciertas direcciones, los retrasos de los vehículos, la mal higiene de los vehículos. Los vehículos arrancan antes que se sienten.

Para resolver los problemas las empresas llegan acuerdos siempre y cuando las operadoras cumplan con los requerimientos que piden trasladando a los colaboradores de una forma segura y cómoda. A través de un contrato que se realiza viendo que se cumpla con todo lo acordado si hay algún problema se lo soluciona hablando y mejorando las falencias. La mayoría de empresas no han roto contratos con las operadoras porque han mejorado su servicio y también porque no hay otras operadoras que se puedan contratar cerca de su sector. Solo una rompió contrato porque la empresa de transporte no solucionó sus falencias y cometía los mismos errores siempre. Y se tuvo que llegar a acciones legales porque una de las unidades provoco un accidente, algunos colaboradores resultaron heridos levemente

2. ¿Cuáles son los motivos para la empresa contrate servicios de transporte?

Las industrias de Durán que no están en el perímetro urbano necesitan que sus empleados tengan turnos nocturnos y contratan expreso para que se movilicen. Rutas de ingreso y salida de personal administrativo. Carreras por diligencias. Transporte de personal del lugar de destino a trabajo y viceversa, por reuniones, eventos, capacitaciones, compras, diligencias administrativas. Las compañías deseen que las operadoras de transporte estén legalmente constituidas, con las revisiones vehiculares al

día, que cumplan con la normativa ecuatoriana de movilización. Que tengan choferes conscientes, calidad de servicio, seguridad y puntualidad.

Las empresas si estarían dispuestos a contratar un servicio de transporte de una operadora recién constituida, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de las empresas que los contratan principalmente con una póliza de responsabilidad civil a nombre de la empresa.

Todos los encargados del transporte están de acuerdo con que el beneficio del transporte en el lugar de trabajo es una motivación para sus empleados porque ayuda a que los empleados se sientan a gusto, seguros y cómodos, lleguen prestos a trabajar, cumplir con sus deberes y estar siempre motivados y prestos para mejorar. Este beneficio se aplica a todo el personal que lo requiera, siempre y cuando usen debidamente la transportación.

3. Tipos de vehículos/horario - principales servicios que desean de una empresa de transporte

- ✓ Requieren puntualidad, disponibilidad de unidades, atención oportuna, beneficios preferenciales.
- ✓ Precios acorde al mercado y la necesidad.
- ✓ Responsabilidad al brindar el servicio
- ✓ Autos, furgonetas, y buses.
- ✓ Las empresas transportan entre 20 a 60 empleados.
- ✓ Ida y vuelta, en horarios nocturnos. Recorridos a Guayaquil norte, sur, centro.
- ✓ En su mayoría solicitan que los colaboradores estén a las 8:00 de la mañana en el trabajo y se los recoja del mismo a las 17:00 horas. En horarios nocturnos ya depende de cada empresa, pero deben dejar a los colaboradores en la puerta de su hogar.

4. Valor agregado, que esperara la empresa como plus/diferencia/seguridad/tecnología/control del personal.

Para todas las empresas es de gran importancia que exista un sistema de vigilancia para cualquier eventualidad que exista, poder monitorear quien sube y quien no sube a los vehículos, tener mayor control en caso de robos o cualquier anomalía que exista. A su vez, si es necesario para que haya un control, para que no existan accidentes de tránsito, conocer los recorridos, para que la empresa sepa y que por cualquier problema que comunique inmediatamente para hallar la manera de solucionarlo. No para todos es importante que el conductor sea un aliado para informarles el comportamiento de sus trabajadores, sobre el uso debido del uniforme, detectar robos, información que pueda ayudar a la gerencia para mejorar políticas que no beneficien al empleado o este se sienta inconforme, porque no desean una persona chismosa dentro de la empresa.

Las personas encargadas del transporte de sus empleados a sus lugares de destino manifestaron que la seguridad y comodidad es primordial para ellos a la hora de elegir una operadora, que todos los documentos y permisos estén en regla, que los choferes sean profesionales capacitados, que sus unidades estén limpias, ordenadas y en constante mantenimiento. Que cumplan con todo lo planteado dentro del contrato y que tengan una póliza de seguridad social en caso de que haya algún inconveniente o desacuerdo. Cualquier problema que se suscite primero se resolverá conversando lo sucedido y si no existe respuesta se tomarán otras medidas.

CAPÍTULO II: PROPUESTA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL

Dentro del capítulo dos se identificará la propuesta estructural de la cooperativa determinando misión, visión, valores, estructura organizacional, ubicación, actividades primarias, descripción del servicio y las inversiones a realizar.

Misión

Brindar un servicio de transporte escolar e institucional en el cantón Durán de excelencia garantizando calidad, comodidad y seguridad orientado a satisfacer las necesidades del cliente, brindando satisfacción y la confianza de llevar seguro a los pasajeros.

Visión

Convertirnos en el primer referente de cooperativas de transporte escolar e institucional en el Cantón Durán con una gestión innovadora, especializados en cumplir con los requerimientos de las instituciones relacionados con seguridad, comodidad, calidad, servicio al cliente eficiente, con un trato positivo y amable de pasajeros.

Valores

- **Responsabilidad:** Nos aseguramos de la seguridad y comodidad de nuestros pasajeros para brindar el mejor servicio de transporte escolar e institucional.
- **Respeto:** Nos comprometemos en el respeto mutuo entre los clientes y personales de la cooperativa para crear una armonía continuamente.

- **Desarrollo personal:** Capacitamos constantemente a nuestros personales para mejorar el servicio de atención al cliente y estar al día con las normas de seguridad vial.
- **Calidad:** Trabajamos constantemente en la mejora de nuestro servicio y la gestión de los procesos de la cooperativa para la satisfacción de los clientes y personales.
- **Innovación:** Nos mantenemos en la búsqueda de nuevas tecnologías que nos permiten brindarles una excelente calidad de servicio y seguridad de los pasajeros.

Estatuto de la Cooperativa

Es indispensable que existan reglas internas que regulen y controlen al grupo de socios, el funcionamiento y organización de la Cooperativa. En el estatuto están definidos la naturaleza y objetivos de la cooperativa, la estructura, los deberes y derechos de los socios. Lo principal que debe contener es la denominación social, la localización, actividades y responsabilidades. La responsabilidad siempre será limitada a terceros por el total del patrimonio y a los socios por el total de sus aportaciones. El objeto social y sus actividades deben ser claras y concretas y no deben causar ningún desconcierto en la EPS. Los valores y principios deben ir acorde a los universales del cooperativismo, deben estar bien definidos cada uno de los cargos para que no haya ninguna clase de interferencia y todo se maneje de forma transparente.

En cuanto a los socios, deben existir procedimientos y requisitos para la admisión de socios, cuando se deba de separar algún socio de la cooperativa, su liquidación de haberes, las obligaciones, entre otros. La organización interna incluye las normas para ejecutar las asambleas generales de socios, el número de personas que conformarán los consejos de vigilancia y administración, quienes serán los vocales, suplentes y las atribuciones y responsabilidades a forjar.

En el régimen económico, la contabilidad se debe llevar de manera adecuada siempre separando los resultados financieros entre las actividades habituales y las complementarias. No se podrá repartir las reservas sociales. Se debe registrar las aportaciones y sus certificados. Los informes financieros serán entregados al consejo administrativo y vigilancia. Al no cumplir con las normas y reglas de la cooperativa se impondrán sanciones y multas.

Estructura organizacional

En la siguiente ilustración se demuestra el organigrama de la cooperativa de transporte escolar e institucional, donde se detallan cada una de las áreas y sus respectivas funciones.

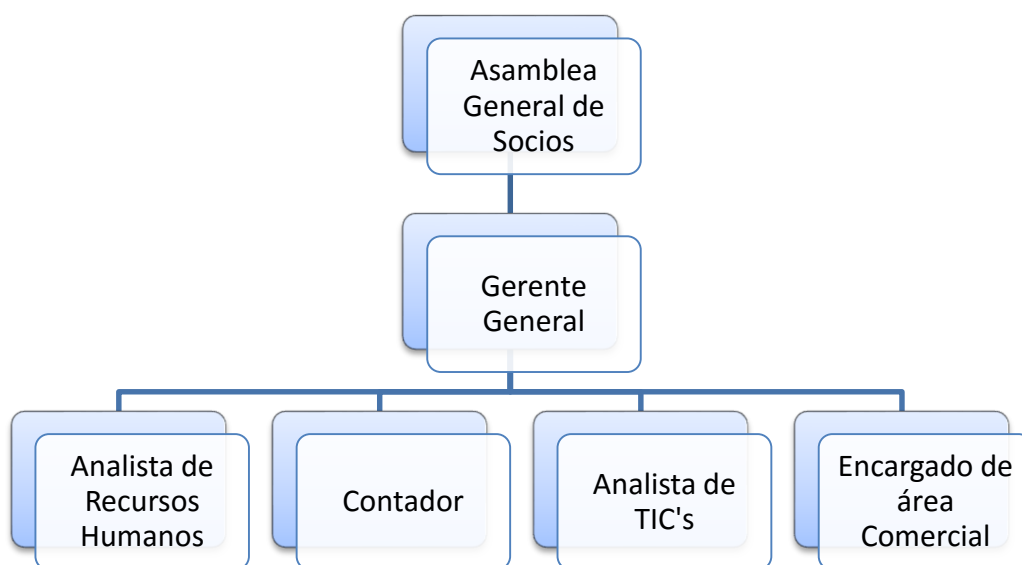


Figura 15. Estructura organizacional de la Cooperativa de transporte escolar e institucional, 2018.

Elaborado por: Las Autoras

Asamblea General de Socios:

Es el principal órgano de gobierno de la cooperativa, integrado por todos los socios de la misma, sus decisiones obliga a todos los socios y los demás órganos de la cooperativa, sin ir en contra a las normas de funcionamiento de la organización.

Se encarga de toda las decisiones importantes de la cooperativa aprobando el estatuto social, o en caso de que hayan cambios, a su vez debe darle el visto bueno al reglamento interno, es quien selecciona y liquida a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia; nombra los auditores interno y externo; aprueba o rechaza los estados financiero e informes de los consejos y de gerencia; autoriza la adquisición de bienes inmuebles o contratación de bienes o servicio de la cooperativa; fija el valor de aportación que debe pagar cada socio.

Gerente General:

Es el representante legal de la cooperativa, donde debe ejercer su función correctamente, tales como proponer política y reglamento para mejorar el funcionamiento de la organización; presentar al Consejo de Administración planes estratégico y operativo, informe de gestión; actualizar el certificado de aportación; diseñar y gestionar política salarial; contratar y dar por terminado los contratos de los socios; mantener un sistema de control interno; comunicar el funcionamiento de la organización que se desenvuelve a los socios.

Analista de Recursos Humanos:

Es el departamento interno del Consejo de Administración, encargado de diseñar y elaborar contratos; gestionar la administración y el proceso disciplinario de los socios en el cumplimiento del reglamento; dirigir capacitaciones; reclutar nuevos miembros; actualización de información personal; diseño de plan de prevención contra accidentes, riesgos laboral y

medio ambiental; evaluación de desempeño laboral; otorgamiento de beneficio social a los miembros.

Contador:

Se encarga de la gestión económica de la cooperativa; controlar y analizar los estados financieros; presentar informes contables e financieros; gestionar los recursos financieros y nómina de los socios; realizar declaraciones de impuestos; estipular políticas contables; controlar las cuentas bancarias e inversión de la cooperativa; controlar labores de cobranza y pago a proveedor; proyectar y establecer escenarios futuros de la cooperativa; mantener un sistema de costos.

Analista de TIC's

Encargado del control de cada una de las unidades a través de las cámaras de vigilancia, rastreo satelital. Atender cualquier emergencia, ayudando a darle una solución efectiva. Mantendrá un permanente monitoreo de los recorridos para que no hayan retrasos y si lo hay estar informados.

Encargado de área comercial

Se encarga en el manejo de quejas, sugerencias, dudas del consumidor y brindarles información; realizar informe de satisfacción y la demanda del cliente; planificar estrategias para potenciar el servicio de atención; crear y mantener una relación amigable con los clientes.

Consejo de administración:

Es el que representa a todos los asociados, organiza, dirige y controla la cooperativa, conformado cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, en las cuales entre ellos se nombra un presidente, un vicepresidente y un secretario.

Se encargan varias funciones como la planificación y evaluación del funcionamiento de la cooperativa; realizar aprobaciones políticas de la institución y metodología de trabajo; establecer reglamento de administración; sancionar a los socios cuando quiebran el reglamento interno; aprobar planes estratégicos; conceder el poder por parte del gerente; informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia.

Consejo de Vigilancia:

Es el órgano de control en los actos y contratos autorizados por el Consejo de Administración y la gerencia, está conformado por tres vocales principales y con sus respectivos suplentes, donde entre ellos se nombre un presidente y un secretario.

Se encargan de controlar las actividades económicas y gestionar la contabilidad de la cooperativa; vigila a los directivos y socios en el cumplimiento del reglamento interno y externo; realizar informe de riesgo que presenta la cooperativa ante el Consejo de Administración y la Asamblea General; recibir y ejecutar las denuncias de los socios por violación de derechos por parte de los directivos o administradores; sancionar a los socios cuando sea requerido.

Comisiones Especiales:

Las comisiones especiales pueden ser permanentes u ocasionales, que están conformados por tres vocales. Las funciones de la comisión permanente es cumplir con lo establecido en el reglamento interno de la cooperativa, mientras las comisiones ocasionales cumplirán según las órdenes del Consejo de Administración.

Ubicación

La Cooperativa estará ubicada en el cantón Durán de la provincia del Guayas, que posee una superficie de 311,68km² y 235,769 habitantes. Con 60 instituciones fiscales y 79 particulares, 667 empresas en el cantón. Las oficinas de la cooperativa se ubicará en la ciudadela Abel Gilbert Pontón #1. El servicio se brindarán a todos las familias que deseen que sus hijos sean transportados desde y hacia sus hogares y las empresas de Durán que les dan el beneficio a sus empleados de tener un transporte.

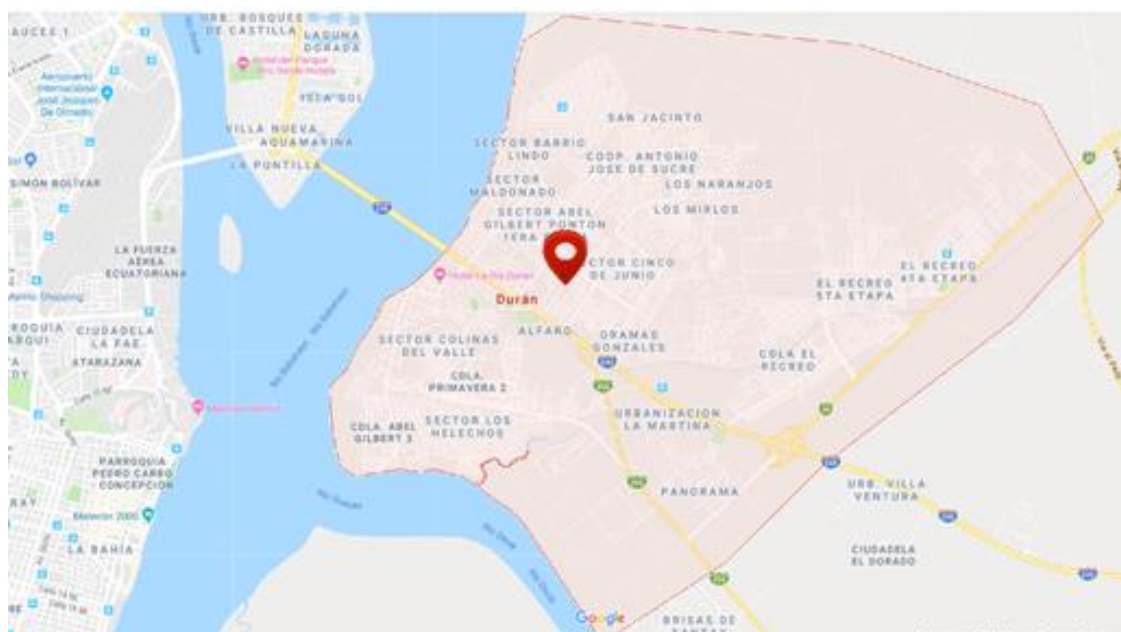


Figura 16. Mapa del Cantón Durán en donde se constituye la Cooperativa.

Tomado de: Google Maps.

Análisis e identificación de las actividades primarias del negocio



Figura 17. Cadena de valor de la Cooperativa de transporte escolar e institucional. Adaptado de: *La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico*, por Quintero & Sánchez, 2006. Telos, 8(3), 377-389.

Actividades de apoyo

- **Consejo de vigilancia:** encargado del control general de la Cooperativa, verifica que cada uno de las áreas alcance sus objetivos y evalúa que se cumplan el reglamento, así mismo controla las acciones de los socios y cada una de las unidades.
- **Dirección de recursos humanos:** esta área estará destinada que los socios y empleados se sientan respaldados, motivados y satisfechos. También será importante para coordinar todas las capacitaciones y asambleas que se necesiten para preparar a cada uno de los que integran la cooperativa que están aptos para servir de manera adecuada a los clientes.

- **Desarrollo de sistemas tecnológicos:** tanto la cooperativa como la flota de vehículos estará dotada de tecnología actualizada que ayudará a mantener un mejor control de las actividades diarias. Sistemas de rastreo satelital, cámaras de vigilancia, el uso de aplicaciones que registren datos y recorridos de cada unidad.
- **Auditoria:** verificación de cada una de las unidades cumplan con los requisitos, reglamentos y leyes impuestas por las entidades que regulan el transporte escolar. Auditar cada una de las áreas principales para que funciones y cumplan sus objetivos a cabalidad.
- **Contabilidad:** mantener las cuentas contables correctamente actualizadas, mantener un control del presupuesto, la gestión de cobranzas, y los balances, el pago a empleados e informar a los que integran sobre las finanzas de la cooperativa.

Actividades primarias

- **Unidad de flota vehicular:** es el principal producto para el funcionamiento de la cooperativa de transporte en poder brindar el servicio que requiere los consumidores y satisfacer sus necesidades.
- **Comercial:** ir en búsqueda de los potenciales clientes, ofrecerles los servicios que ofrece la cooperativa, estar directamente relacionados con ellos, resolver sus dudas para que al fin pueda gozar del servicio que satisfaga sus necesidades, sea seguro y de calidad.
- **Logística externa:** estar pendiente de las rutas, que los pasajeros siempre lleguen a sus destinos confiados en que van seguros y cómodos durante su trayecto. Resolver problemas de vehículos averiados eficazmente y cualquier otro problema que se suscite durante

los recorridos sean resueltos rápidamente dejando al cliente satisfecho con el servicio brindado.

- **Servicio al cliente:** atender a los clientes, resolver cualquier inquietud, recibir quejas y buscar la forma de solucionarlos.

Ventas

Las ventas de las cooperativas están enfocadas en brindar servicio de transporte a niños y niñas, jóvenes y adultos que requieran un expreso para trasladarse a sus distintas actividades. A medida que se incrementa el número de instituciones escolares o compañías que desean nuestro servicio, mayores serán las ventas para la cooperativa.

Servicio post – ventas

Servicio de transporte para actividades extra curriculares fuera de las horas habituales del recorrido. En caso de que el transporte se encuentre sucio antes o después del servicio, son lavados inmediatamente.

Los conductores después de terminar sus jornadas de recogida y dejada a sus pasajeros, se aseguran de realizar limpieza dentro del vehículo para estar siempre impecable cuando reciban nuevamente a los pasajeros. También revisaran el estado del vehículo como el aceite, los frenos, llantas, cinturón de seguridad, el nivel de gasolina, con el fin de prevenir accidentes y brindar un buen servicio de seguridad.

Descripción y detalle del servicio

Se brindará el servicio de transporte escolar e institucional en el cantón Durán, contando con conductores profesionales capacitados y en el interior de los vehículos tendrán instalados cámaras de vigilancia para el control de seguridad al conductor y los estudiantes. También se controlará el horario de salida y regreso de los conductores, y cualquier situación que se

presencia dentro del vehículo deben ser informados para buscar estrategias de acción.

Las rutas de recorrido que brinda la cooperativa son en total cinco rutas, los cuales consiste:

1. Primavera 1 y El Arbolito
2. Orama Gonzales, 5 de Junio y Los Tubos
3. Centro, Los Helechos, Abel Gilbert y Primavera 2
4. El Recreo
5. Panorama

La recogida a los estudiantes va de puerta en puerta, con la finalidad de que no sean expuestos a los peligros y puedan llegar con puntualidad al colegio. Pero cuando la ubicación de las casas se encuentra en calles estrechos que impide la entrada del vehículo, y por la zona viven la mayoría de los niños que serán recogidos, entonces se los recogerán en grupos, en punto específico cercano.

La conducta de los conductores a los estudiantes deben ser respecto mutuo. Los servicios que ellos brindarán es asegurar que las mismas cantidades de estudiantes que han sido recogidos, regresarán a sus casas; por ese motivo en la hora de salida, se esperará a todos sin dejar a ninguno. En caso de faltar a un niño, se notificará al colegio y a los padres de familia. Otro servicio del conductor es llevar un registro a los estudiantes en la hora de recogida y llegada a sus casas, para prevención de desaparición.

Cuando el conductor presencia un acto de bullying tanto físico o verbal o cualquier acto indebido de un estudiante dentro del vehículo, interferirá inmediatamente, y serán notificados a los padres involucrados, tanto del agresor como de la víctima, en la cual serán sustentados por las pruebas de las cámaras de vigilancias.

Mientras para el servicio de transporte institucional, los recogerán en la entrada o en el lugar más cercano. Asimismo se controlará la cantidad de pasajeros asegurando su comodidad y seguridad. También la cooperativa para asegurar la salud de los ciudadanos y cuidado ambiental, utilizará combustible Diesel y en constante mantenimiento en sus vehículos de transporte.

Proceso de prestación de servicio o producto

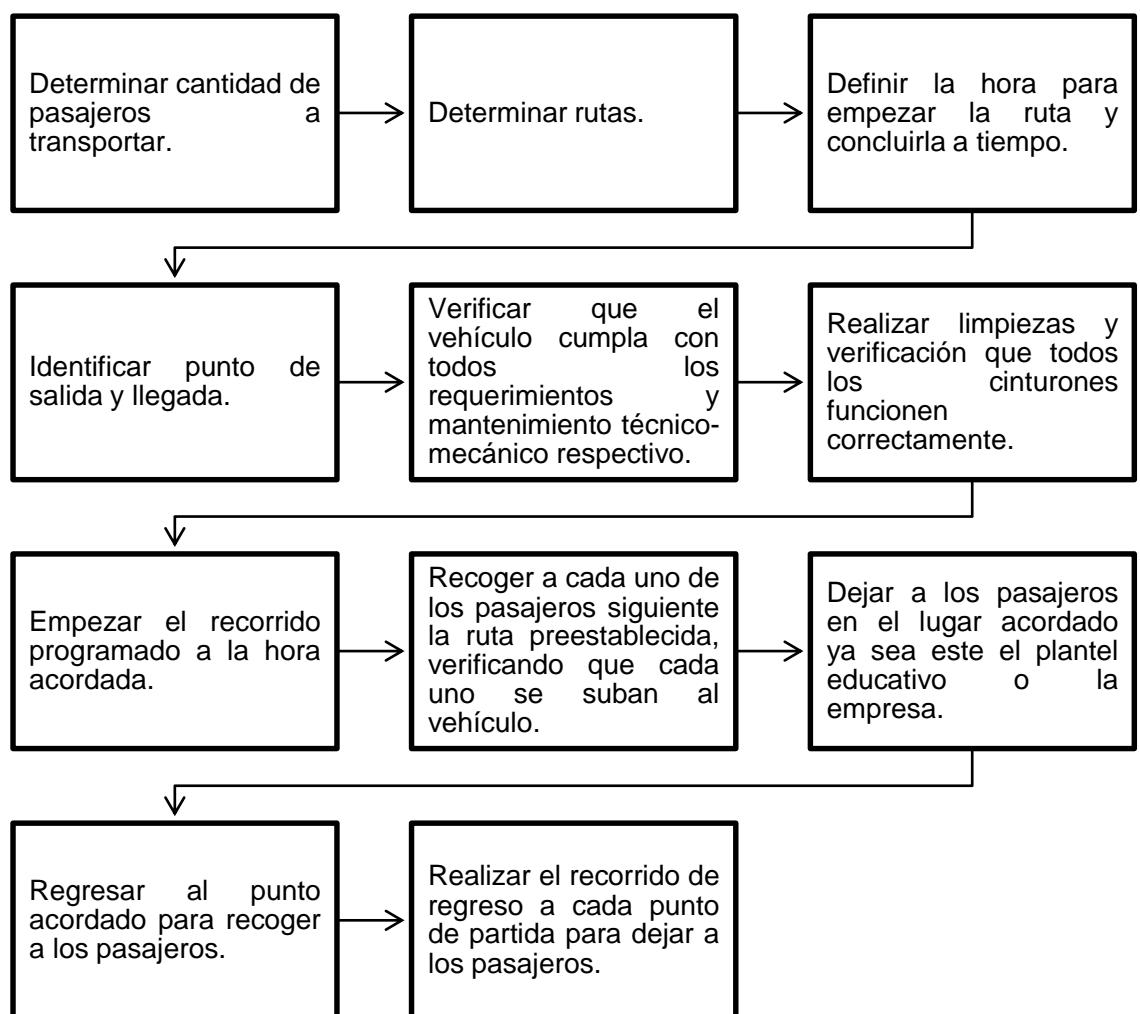


Figura 18. Flujograma de proceso de prestación de servicio de la Cooperativa de transporte escolar e institucional, 2018.

Elaborado por: Las Autoras

Instalación del negocio

La cooperativa alquilará oficinas de 56 mts² para su funcionamiento, en cada área son separados por divisorias de oficinas, los cuales corresponde 14mts² para las oficinas administrativas, 20mts² para la sala de reuniones donde se podrán reunir en las asambleas, 8mts² para el comedor, 3mts² para los dos baños y 8mts² para la atención al cliente.

Se comprará un terreno de 40 x 50 metros que es 2000mts², ubicado cerca de la oficina para el parqueo de los vehículos, en donde se pueden guardar aproximadamente unos 15 buses de pasajeros, 5 micros buses de pasajeros y 10 furgonetas de pasajeros. Estos paqueos son exclusivos para los socios, gratuito, para su comodidad y para quienes no tienen un lugar donde poder guardar sus vehículos y pagan en otros lugares para hacerlo, incluso podrán realizar la limpieza de sus vehículos porque la cooperativa contará con productos de limpieza para que lo puedan utilizar. El número de socios permitidos que pueden integrarse a la cooperativa es ilimitado que sean propietarios de buses, microbuses o furgonetas.

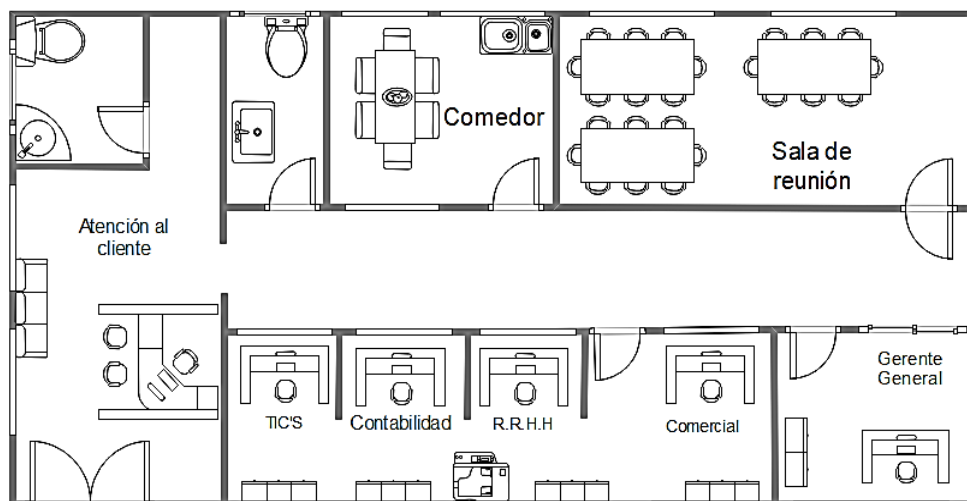


Figura 19. Layout de la oficina de la Cooperativa de transporte escolar e institucional, 2018. Elaborado por: Las Autoras

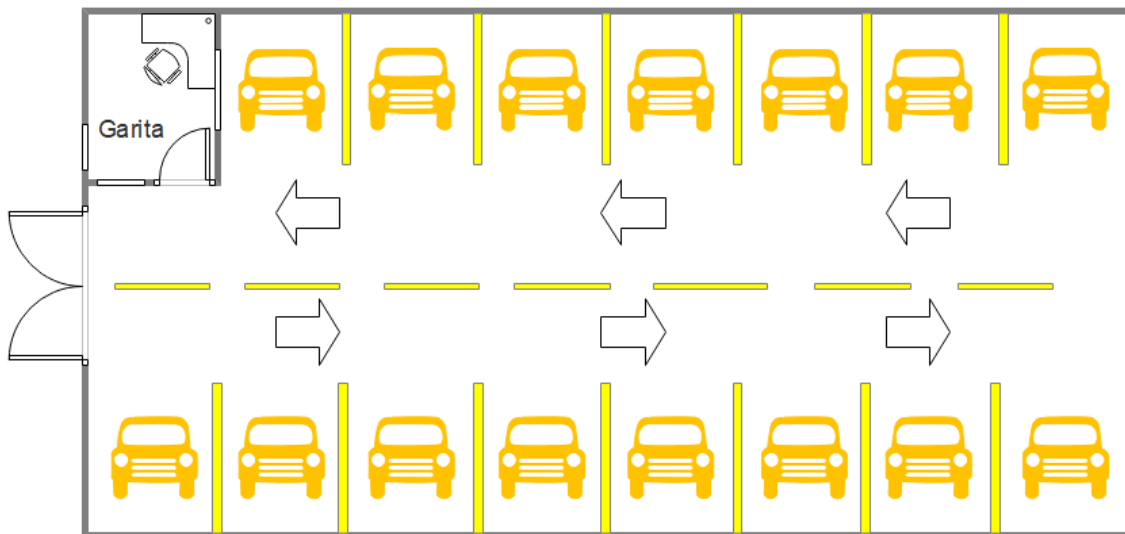


Figura 20. Layout del terreno de parqueo de la Cooperativa de transporte escolar e institucional, 2018.

Elaborado por: Las Autoras

Características de la inversión

La inversión que se realizará será en pro de la cooperativa, cada cosa que sea adquirida será pensada en el beneficio de la cooperativa y sus socios para que crezca y tenga un ambiente adecuado para la parte administrativa y en personal que labora dentro de la misma.

Inversión

Se invertirá en la compra de un terreno y alquiler de oficina, pero después se realizará la proyección de la compra de un terreno para comenzar con la construcción de una oficina para el área administrativa y en donde se pueda realizar las asambleas, en la cual el lugar será adecuado con aire acondicionado.

Equipos de computación y comunicación

Se adquirirá equipo de computación, impresoras, laptops, proyector, teléfono, y radios para la comunicación.

Tabla 2.

Equipos de computación y comunicación para la inversión con sus respectivas cantidades

| Detalle | Cantidad |
|----------------------------|-----------------|
| Equipos de cómputo | |
| Computadoras de escritorio | 3 |
| Impresora | 1 |
| Laptops | 2 |
| Proyector | 1 |

Elaborado por: Las autoras

Muebles de oficina

Los muebles de oficina son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades en las oficinas, por eso los muebles que utilizará la cooperativa son sillas de oficina para uso personales de oficina y clientes, mesa de oficina, pizarra para uso de reuniones, cajoneras y archivadores, mesas y sillas para el comedor.

Tabla 3.

Muebles de oficina para la inversión con sus respectivas cantidades

| Muebles y enseres | Cantidad |
|--------------------------|-----------------|
| Escritorios | 5 |
| Sillas de escritorio | 5 |
| Sillas de atención | 8 |
| Archivadores | 3 |
| Archivadores aéreos | 4 |
| Sillas Plásticas | 70 |
| Mesas Plásticas | 6 |
| Pizarra | 2 |

Elaborado por: Las autoras

Suministros de oficina

Los útiles de oficina que se emplearán son marcadores para pizarra, carpetas de archivadores, bolígrafos, tijeras, reglas, lápices, borradores, grapadoras, perforadora de papel, sacapuntas, liquid paper, post-it, papel bond para imprimir, clips, gomas, cinta adhesiva, organizadores de escritorio

(bandejas), agendas, cartuchos de tinta para la impresora, mouse, teclados, facturas.

Para la limpieza en la oficina se contará con trapeador, cubeta, escoba, paños, productos de limpieza. También para la limpieza de los vehículos son productos de limpieza en vehículo e hidrolavadoras. Para uso en el baño son papel higiénico, jabón para manos y desinfectante.

Movilización

Para la movilización, la cooperativa contará con flota de furgonetas, buses y mini buses escolares e institucionales para brindar el servicio a los clientes y en algunas ocasiones para la propia cooperativa.

Tabla 4.

Clasificación de los vehículos de transporte escolar

| DENOMINACIÓN | Número de ocupantes incluido el conductor |
|---------------------|--|
| Furgoneta | Desde 12 hasta 18 |
| Microbús | Desde 19 hasta 26 |
| Minibús | Desde 27 hasta 35 |
| Bus | A partir de 36 |

Tomado de: *Normativa de transporte público* por ATM, s.f. Recuperado de: <http://www.atm.gob.ec/Show/NormativaTransportePublico>

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN

En el capítulo tres se detallará la propuesta de marketing mediante la segmentación de clientes, determinando las estrategias a corto y largo plazo a implementar, mencionando el valor agregado que se dará a la cooperativa para crear la fidelización a los clientes.

Nombre de la Cooperativa

Nombre: Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Movilidad

Logotipo:



Figura 21. Logotipo de la Cooperativa de transporte escolar e institucional Movilidad, 2018.

Elaborado por: Las Autoras

Slogan y la palabra de identificación

El slogan de la cooperativa es “Con la más alta tecnología en seguridad”, mientras la palabra que lo identifica es “Seguridad”.

Segmentación de clientes

El segmento de clientes es a quiénes va dirigido el servicio de transportación escolar e institucional. A continuación se identificará el consumidor objetivo.

El servicio que brindará la cooperativa de transporte escolar e institucional Movilidad es en el cantón Durán de la provincia Guayas, en el Ecuador; dirigido a los padres de familia que están interesados en contratar un medio de transportación equipado con dispositivos de seguridad para sus hijos, con el fin que sean traslados de su escuela o colegio a sus casas o viceversa. Incluso este servicio está disponible para que las escuelas o colegios puedan contratarlo, para formar parte del servicio escolar.

También este servicio es ofrecidos para las empresas interesados que se encuentran el cantón Durán, con el motivo de poder llevar una gran cantidad del personal laboral dentro de un vehículo para facilitar sus traslados de la empresa a sus casa o viceversa, para que lleguen a tiempo, facilitar mejor su transportación, se sientan contentos del servicio que brinda la empresa, incluso en ocasiones para ir a reuniones o eventos.

- Segmentación Geográfica:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Durán

- Segmentación demográfica:

Sexo: Masculino o Femenino

Edad: 4 a 18 años (escuelas y colegios) – 18 años en adelante (empresas)

Ocupación: Estudiantes y trabajadores

Clase social: Baja, media baja, media, media alta. Origen étnico: indistinto

Planificación de estrategias a largo plazo para la fidelización de clientes

La fidelización de clientes es de gran relevancia para el crecimiento de la cooperativa. Tal vez durante los primeros meses de funcionamiento no se llegue a la cantidad esperada de clientes, escuelas o empresas, pero lo importante es que los pasajeros, en especial los niños, jóvenes y trabajadores lleguen cómodos y seguros a sus lugares de destino. Por estas razones se debe mantener y brindar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente cumpliendo con sus expectativas siendo un transporte que garantiza la llegada de los pasajeros sin inconvenientes e inconformidades.

Para mantener la calidad del servicio es importante aplicar y cumplir con estrategias planteadas en el tiempo, para ello se utilizará la herramienta de las 5S de Kaisen, que ayuda al desarrollo y mejora continua de la Cooperativa. Una mejora diaria en donde se involucra a todos los socios y personal que laboraría en la Cooperativa para que con una correcta dirección puedan trabajar organizadamente, esforzándose a diario, adaptándose y apoyando los cambios para cumplir los objetivos planteados y obtener beneficios satisfactorios.

Las 5S consisten en conservar un orden, manteniendo un ambiente adecuado, seguro, agradable, confiable, trabajando en conjunto, aceptando opiniones para aumentar la motivación de todos dentro de la cooperativa sin excederse del presupuesto despilfarrando recursos que no son necesarios.

- a. Seiri – Clasificar:** lo que no sea útil dentro de la cooperativa debe ser eliminado y organizado debidamente los recursos a emplear para el desarrollo de la misma, con el motivo de ampliar el espacio necesario, reducir el tiempo para encontrar útiles, minimizar el tiempo de proceso, mejorar la organización de los recursos.

- b. Seiton – Ordenar:** todos los documentos y materiales serán colocados en un lugar específico que permite la facilidad de búsqueda y obtención de éstos, incluso serán devueltos a sus lugares respectivos al finalizar su utilización. Esto tiene con la finalidad evitar la pérdida de tiempo en búsqueda, mejorar la productividad y ejecución del trabajo de los personales, evitar compras de materiales innecesarias y mejora el ambiente para disminuir el cansancio físico y mental.
- c. Seiso – Limpiar:** cada personal de la cooperativa serán responsables de la limpieza de las suciedades que generan en su área de trabajo, mientras los conductores deben asegurar la limpieza de sus vehículos para recibir a sus pasajeros. La limpieza de la oficina estará a cargo del conserje. Esto ayuda a enriquecer la responsabilidad en la higiene de los personales y mejorar la imagen interna y externa de la cooperativa.
- d. Seiketsu – Estandarizar:** se colocará las fases anteriores como una normativa interna de la cooperativa para asegurar el cumplimiento y realización de éstos, donde cada mes se efectuará la inspección para garantizar su ejecución, sancionar a los que incumplen y solucionarlos inmediatamente.
- e. Shitsuke – Disciplina:** comunicar a los personales de la cooperativa y darles a entender la importancia en poner en práctica de las fases anteriores para que no se sientan obligados a cumplirlos, con el objetivo de que formen parte de su rutina para su crecimiento personal y profesional.

Implementación de tecnología en las unidades

Las unidades de cada socio estarán dotadas de tecnología que ayude en el control y seguridad de los recorridos. Para un mejor monitoreo de los vehículos es necesario que tengan adaptados sistemas de rastreo satelital (GPS), así se podrán localizar de manera rápida y eficiente en caso de emergencias, robos, accidentes o cuando las unidades están retrasadas saber dónde están y solucionar congruentemente cualquier dificultad que tengan los pasajeros, el transportista o el vehículo.

De la misma manera un control de la velocidad es primordial para evitar accidente, con un medidor de velocidad que envíe una alerta al conductor y a la cooperativa cuando este se exceda de los límites permitidos y por lo consiguiente ser multado. Esto es de gran ayuda para evitar accidentes y sustos que afecten la integridad física y mental de los pasajeros. Las cámaras de vigilancia servirán para observar quienes suben a los vehículos, en caso de haya algún robo o cuando exista alguna discusión que llegue a mayores términos.

El uso de una aplicación para smartphones también favorece al control y seguridad de los recorridos. La aplicación podrá ser usada por los padres y madres de familia, transportistas, pasajeros, estudiantes y encargados del transporte en las empresas e instituciones y del consejo de vigilancia de la cooperativa. A través de la APP los padres podrán saber dónde están sus hijos durante el recorrido, podrán recibir alertas de que hay retrasos o que si su hijo ya llegó a casa. Así mismo los colaboradores de las empresas que utilizan este servicio.

Estrategias corporativas

Es importante que la persona encargada de las ventas de a conocer el servicio a través de la visita a posibles clientes, en este caso escuelas, colegios y empresas del cantón Durán. La persona debe tener conocimiento

de todos los beneficios que tiene cada vehículo, debe estar preparada con imágenes, brochures, cartas de presentación, documentos que confirmen que las unidades tienen todo en regla, permisos, seguros vehiculares y kits de seguridad. Saber los precios y promociones para poder convencerlos y de realizar un contrato.

Parte de las ganancias que se logren de las ventas y aportaciones de los socios se utilizará para eventualidades o inconvenientes que tienen los socios ya sean por accidentes, daños en el vehículo, repuestos, por asistencias sociales o mortuorias. Es fundamental contar con ese beneficio para los socios para que se sientan a gusto.

La cooperativa Movilidad para no convertirse en otras más en el mercado de empresa o cooperativa de transporte escolar e institucional, se diferenciará de los demás a través de la calidad de servicio al cliente por parte del personal y conductores, para garantizar la satisfacción y fidelización de ellos, también está la implementación de tecnologías dentro de los vehículos y en el proceso productivo de la cooperativa para la seguridad de los pasajeros, además para mejorar la gestión interna.

La cooperativa en cada año entregará obsequios o detalles a los niños que utilizan cada una de las unidades para celebrar el Día del Niño y un detalle por Navidad con la finalidad de que se sientan felices y poder transmitirles que la cooperativa los aprecia y cuidarán de ellos.

También al final de cada mes se celebrará los cumpleaños de los colaboradores y choferes de la cooperativa que han cumplido en ese mes y se realizará una cena de navidad con todos los personales, para darles a entender que son una parte importante de la cooperativa y mejorar las relaciones colectivas.

Marketing Mix

El marketing Mix es un elemento de análisis de estrategia interna, creado por McCarthy, es aplicado en las empresas tomando en cuenta cuatro componentes básicos que son: producto, precio, plaza y promoción, pero después Bernard Booms y Mary Bitner incorporaron al modelo tres nuevos componentes que son: personas, proceso y prueba física.

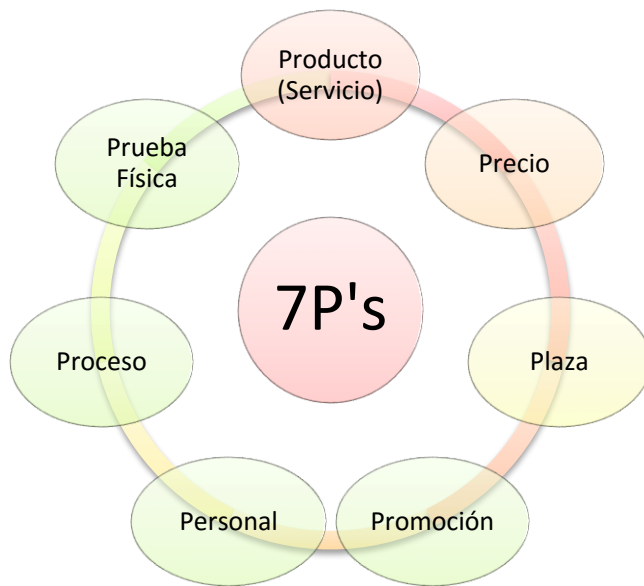


Figura 22. Variables del 7P's en el marketing mix, 2018.

Producto (Servicio)

El producto que brinda este proyecto es el servicio de transporte escolar e institucional, con el objetivo de proveer seguridad, comodidad y confianza para los consumidores. El valor agregado de la cooperativa es el servicio de calidad y la implementación de dispositivos tecnológicos dentro de los vehículos. Los recorridos a colegios contarán con el traslado de estudiantes desde sus casas o lugares acordados hasta el establecimiento educativo y viceversa. También podrá ser contratado para llevar a sus casas a los estudiantes que estén en actividades extra curriculares dentro del colegio o escuela, como natación, fútbol, voleibol, básquetbol o clases extras.

Los recorridos para empleados de empresas en el Cantón Durán contarán con transporte desde sus casas o lugares acordados hasta la empresa y viceversa. A su vez se brindará el servicio de transporte en caso de que la empresa lo requiere para llevar a los colaboradores a capacitaciones, reuniones, eventos e integraciones.

Las unidades contarán con espacios amplios, limpios y cómodos. Los aires acondicionados deben estar en perfecto estado, para garantizar que los pasajeros estén frescos, los cinturones deben estar completos, estar bien soldado y limpios. Las llantas deben ser revisadas constantemente y cada de las partes mecánicas del vehículos deben recibir el mantenimiento en el tiempo adecuado. El vehículo contará con un tacho de basura, botiquín de primeros auxilios, extintor, juego de llaves, gata, triangulo refractivo.

Precio

El precio que ofrece la cooperativa será de un valor que sea asequible. El valor puede variar dependiendo del tipo de recorrido, sí es un solo recorrido o doble (ira y vuelta) y la ruta. En el caso de transportación de estudiantes se ofrece un descuento solo para doble recorridos, en la consiste en la contratación del servicio para la transportación de dos hijos, entonces el segundo hijo recibe un descuento de 5%; mientras sí son más de dos hijos, se recibe un descuento de 10% en el total.

Tabla 5.
Precio de los recorridos en Durán desde escuelas de Durán y viceversa

| Rutas | Un recorrido | Doble recorridos |
|---|--------------|------------------|
| 1. Primavera 1 y El Arbolito | \$12 a \$18 | \$20 a \$32 |
| 2. Orama Gonzales, 5 de Junio y Los Tubos | \$13 a \$18 | \$22 a \$32 |
| 3. Centro, Los Helechos, Abel Gilbert y Primavera 2 | \$14 a \$22 | \$24 a \$40 |
| 4. El Recreo | \$12 a \$25 | \$20 a \$46 |
| 5. Panorama | \$12 a \$20 | \$20 a \$36 |

Elaborado por: Las autoras

Tabla 6.

Precio de los recorridos en Durán desde escuelas de Guayaquil y Samborondón y viceversa

| Rutas | Un recorrido | Doble recorridos |
|---|--------------|------------------|
| 1. Primavera 1 y El Arbolito | \$22 a \$36 | \$40 a \$68 |
| 2. Orama Gonzales, 5 de Junio y Los Tubos | \$23 a \$36 | \$42 a \$68 |
| 3. Centro, Los Helechos, Abel Gilbert y Primavera 2 | \$24 a \$32 | \$44 a \$60 |
| 4. El Recreo | \$22 a \$35 | \$40 a \$66 |
| 5. Panorama | \$22 a \$30 | \$40 a \$56 |

Elaborado por: Las autoras

Tabla 7.

Precio de los recorridos en Durán desde empresas de Durán y viceversa

| Rutas | Un recorrido | Doble recorridos |
|---|--------------|------------------|
| 1. Primavera 1 y El Arbolito | \$14 a \$20 | \$22 a \$34 |
| 2. Orama Gonzales, 5 de Junio y Los Tubos | \$15 a \$20 | \$24 a \$34 |
| 3. Centro, Los Helechos, Abel Gilbert y Primavera 2 | \$16 a \$24 | \$26 a \$42 |
| 4. El Recreo | \$14 a \$27 | \$22 a \$48 |
| 5. Panorama | \$14 a \$22 | \$22 a \$38 |

Elaborado por: Las autoras

Plaza

Se escoge el cantón Durán para crear una Cooperativa de transporte escolar e institucional porque no cuenta con un servicio de calidad y a la vez económico. La mayoría de los estudiantes se transportan en buses o vehículos piratas que no son seguros totalmente y caen en la tentación y en los peligros que rondan y aumentan en el cantón, como son los robos, consumos de drogas, abusos entre otros.

Por esas razones, la cooperativa realizará visitas a los colegios para dar una charla de la inseguridad en la transportación por buses y vehículos piratas a los estudiantes, y darles a conocer los servicios que ofrece la cooperativa con el objetivo de atraer nuevos consumidores y crear un convenio de servicio para el funcionamiento dentro del colegio, después en la finalización de la charla, se le regalará a los estudiantes presentes, un cuaderno, un borrador en forma de un bus escolar, un lápiz y una pluma, en

las cuales contienen el nombre y el logo de la cooperativa, mientras en el cuaderno adicionalmente contendrá la información de contacto en la parte trasera.

En las empresas se realizará una visita con los jefes o el encargado para solicitar una cita con la persona encargada de la contratación de transporte, para indicarles los servicios que ofrecen la cooperativa y las ventajas que tendrían al contratarlo. Se responderá debidamente a las dudas que se presenten. Se tratará con total honestidad al cliente previo a la firma del contrato. Se cumplirá con la puntualidad y horarios establecidos. Se brindará un servicio de calidad, siempre presto a ofrecer soluciones efectivas y una plena comunicación directa con el cliente.

Promoción

Al ser un proyecto nuevo de emprendimiento en el cantón Durán, aún no cuenta con suficiente financiamiento para los gastos de publicidad, por esa razón se empleará medios de comunicación económicos sin generar el exceso de presupuesto.

Página web

La cooperativa contratará un servicio profesional para crear una página web, donde los clientes interesados pueden acceder con mayor facilidad a la información deseada, también estará la descripción del servicio que ofrece la cooperativa, la misión y visión, la estructura organizacional, el número de contacto, la ubicación, el correo, las redes sociales y un chat online para servicio de atención en el instante.

Redes sociales

Actualmente las redes sociales son muy utilizadas para aplicar la estrategia de marketing digital en las empresas, porque según Yejas (2016) explicó que con el avance de la tecnología, el universo digital ha ido

expandiéndose en la sociedad, generando nuevos estilos de vida y hábitos de consumo, por esas razones las empresas deben saber aprovechar las oportunidades digitales, éstos han permitido recopilar informaciones necesarias tanto de los clientes como competidores para competir en el mercado y mejorar las relaciones con los clientes e interactúen con la marca (pp. 62-63). Otros de los beneficios del marketing digital es ayudar a mejorar el producto o servicio, dar conocer la marca, atraer nuevos consumidores y es rápida la difusión.

Las redes sociales que se utilizarán son: Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, LinkedIn, WhatsApp, Google +, Pinterest y Tumblr.

Brochure

Se diseñará un brochure que contenga toda la descripción del servicio que se brinda, los recorridos, precios, unidades, capacidades de pasajeros, ilustración que capten la atención de posibles clientes, información de contacto, éstos serán repartidos en escuelas, colegios y empresas del cantón Durán para que la cooperativa sea conocido y pueda captar clientes.

Personal

Las capacitaciones a cada uno de los transportistas son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la cooperativa. Los choferes deben tener pleno conocimiento de las leyes y reglamentos del transporte terrestre en general y el transporte escolar y personal en detalle. Debe conocer los requerimientos, las normas, las contraversiones, las multas por irrespetar las leyes. Será capacitado en el servicio al cliente paciente, amable y responsable, saber tratar a los clientes de manera amistosa y cordial, manejando los problemas de manera segura y rápida. Capacitaciones en primeros auxilios, saber cómo actuar en cualquier dificultad, en cualquier accidente, poder detectar maltrato, bullying, drogas,

alcohol evitar robos, entre otros. Para poder así ser un profesional al volante preparado y responsable de cada uno de sus actos.

Tabla 8.
Capacitaciones para transportistas

| Capacitaciones |
|----------------------------------|
| Normativa de Seguridad vial |
| Estrategias de conducción segura |
| Atención al cliente |
| Primeros auxilios |
| Detectar drogas, alcohol, acoso |
| Uso de tecnología vehicular |

Elaborado por: Las autoras

Proceso

Se aplicará la tecnología para captar clientes para que el proceso de contratación sea más rápido y eficiente, acoplando las 5s de Kaisen. El proceso para contactar y visitar clientes debe ser minucioso y efectivo, el personal que realice las visitas debe estar capacitado y llevar todos los implementos, publicidad, brochures para presentar los servicios y beneficios que ofrece la cooperativa. Actividades o acciones que realiza el personal para interactuar con los clientes, sus funciones. Algo automático, donde destaquen los procesos más importantes, contrato cierre de venta, reportes, estandarización de calidad, complementación tecnológica para que sean más sencillos y flexibles.

Evidencia o prueba física

Política de imagen del vehículo: los vehículos de la cooperativa estarán pintados con el color permitido en la normativa de transporte público establecido por el ATM, con la diferencia que llevarán pegados un stickers que contiene el logo y nombre de la cooperativa en la parte trasera (Apéndice 3). Unidades limpias, accesorios en orden, cinturones y asientos que no estén averiados.

Imagen de la cooperativa: En la entrada de la cooperativa se pintará el nombre y el logo, con un color de fondo adecuado para identificarse inmediatamente y destacarse, llamando la atención de los posibles consumidores.

Uniforme: los colaboradores y choferes llevarán camisa blanca o gris de manga corta con el nombre y logo de la cooperativa, y un chaleco refractivo mientras el pantalón es jeans de cualquier color.

Materiales de soporte: tarjeta presentación imágenes, sobre, carpetas, brochure, publicidad, membretados, cuaderno, pluma, lápiz, borrador.

CAPÍTULO IV: FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

La Cooperativa de transporte escolar e institucional es un proyecto que va de la mano ámbito social debido a que los beneficios son plenamente para sus socios y colaboradores, de esta forma se podrá determinar si es rentable crearla dentro del Cantón Durán a través de una serie de pasos a seguir:

Demanda actual del mercado

De acuerdo al MINEDUC el cantón Durán cuenta con 60 planteles educativos fiscales y 79 particulares los cuales albergan 64,246 estudiantes. Con respecto a las encuestas a padres de familia el 52% de encuestados no poseen transporte escolar en donde el 37% viven cerca del colegio o escuela y no es necesario un expreso, en cambio el 48% dijo que si utilizaban este servicio.

Tabla 9.

Demanda actual del mercado de transporte escolar en el Cantón Durán.

| Detalle | Cálculos | Cantidad |
|---|-----------------------|----------|
| Cantidad de estudiantes en Durán | | 64,246 |
| % de estudiantes que usan transporte escolar en Durán | | 48% |
| Total de estudiantes que usan transporte escolar en Durán | $= (64,246 * 0.48) =$ | 30,838 |
| % estimado de poder en el mercado del transporte escolar del Coop. en Durán | | 4% |
| Cantidad de estudiantes a ofrecer el servicio | $= (30,838 * 0.04) =$ | 1,234 |
| % de incertidumbre de que este o no lleno el vehículo | | 98% |
| Total de estudiantes a transportar | $= (1,209 * 0.98) =$ | 1,209 |

Elaborado por: Las Autoras

Son aproximadamente 30,838 estudiantes que utilizan expreso escolar dentro del cantón Durán. Seremos conservadores al estimar abarcar el 4% del mercado de transportes escolar, ofreciendo el servicio a 1,234

estudiantes. En algunas circunstancias los vehículos no irán totalmente llenos, aproximadamente un 98% cubra su capacidad. El total a transportar será de 1,209 estudiantes.

De acuerdo al (Telégrafo, 2018) en el Cantón Durán la cantidad de empresas han incrementado alrededor un 12,8% con un total de 667 empresas entre medianas y grandes. Las cuales poseen un promedio aproximado de 100 empleados por empresa.

Tabla 10.
Demanda actual del mercado de transporte institucional en el Cantón Durán.

| Detalle | Cálculos | Cantidad |
|---|-----------------------|-----------------|
| Cantidad empresas en Durán | | 667 |
| Cantidad aproximada de empleados por empresa | | 100 |
| Total aprox. de empleados en Durán | $= (667 * 100) =$ | 66,700 |
| % de empresas que ofrece beneficio de transporte a empleados | | 20% |
| Total de empleados que reciben beneficio de transporte | $= (66,700 * 0.20) =$ | 13,340 |
| % estimado de poder en el mercado del transporte institucional del Coop. en Durán | | 3% |
| Total de empleados a transportar | $= (13,340 * 0.03) =$ | 400 |
| % de incertidumbre de que este o no llene el vehículo | | 98% |
| Total de empleados a transportar | $= (400 * 0.98) =$ | 392 |

Elaborado por: Las autoras

El total aproximado de empleados en el cantón son 66,700. De acuerdo a lo investigado un 20% de las empresas dan a sus colaboradores la posibilidad de transportarse desde sus casa al trabajo y viceversa. En total 13,340 empleados que poseen la ayuda de un transporte. El poder de mercado estimado es el 3%, con un total de 400 colaboradores a ofrecer el servicio con 11 buses de 50 pasajeros. De la misma forma el porcentaje de

incertidumbre de que la capacidad de los vehículos sea ocupada es de 98% del total de empleados a transportar. Para el total de pasajeros tanto estudiantes como empleados que es 1,609 se necesitan 64 vehículos de los cuales: 11 buses de 50 pasajeros, 10 microbuses de 35 pasajeros, 10 minibuses de 23 pasajeros y 33 furgonetas de 17 pasajeros.

Factibilidad del proyecto

Para poder determinar la factibilidad del proyecto, se debe considerar la inversión, los costos y gastos, la depreciación, como se financia dicha inversión, considerar los ingresos, para realizar sus proyecciones. Así poder conocer la rentabilidad del proyecto a través de la TIR y el VAN.

Inversión

El dinero que será invertido para poner en marcha la Cooperativa y poderla constituir principalmente se enfoca en la adquisición de un terreno y el alquiler de oficinas en los primeros años, pero en el futuro cuando los ingresos sean estables se planea construir oficinas dentro del terreno para el funcionamiento adecuado de la Cooperativa.

Tabla 11.

Inversión de terreno para uso de las unidades de la Cooperativa.

| Detalle | Cantidad | Precio Unitario | Precio total |
|--|----------|-----------------|---------------------|
| Adquisición de terreno (2000mts ²) | 1 | \$ 22,000.00 | \$ 22,000.00 |
| Construcción de garaje | | | \$ 4,450.00 |
| Paredes | | \$ 1,700.00 | |
| Piso | | \$ 1,100.00 | |
| Garita | | \$ 800.00 | |
| Puertas | | \$ 300.00 | |
| Acabados | | \$ 400.00 | |
| Letrero de la Cooperativa | | \$ 150.00 | |
| Total | | | \$ 26,450.00 |

Elaborado por: Las autoras

El total de inversión para la obra del terreno es de USD \$26,450.00; la cual consiste en la adquisición de un terreno de 2000mts² para el estacionamiento de los vehículos de los socios cuyo costo es de USD \$22,000.00; se construirán paredes de USD \$1,700.00 y una pequeña garita de USD \$800.00 para registrar el ingreso y salida de los vehículos, inclusive el resguardo de éstos; se arreglará el piso con un valor de USD \$1,100.00 para evitar dificultad en la entrada y salida, además daños en las llantas; así mismo se incluye la instalación de una puerta grande para la entrada y en una puerta normal en la garita a USD \$300.00. Entre los acabados y letreros que distinguan la cooperativa hay un costo de USD \$550.

A su vez se necesitará una inversión total de USD \$194,898.00 en compras de bienes tangible e intangible para el desarrollo y la marcha de la Cooperativa. En los bienes tangibles consiste en la compra de equipos de cómputo, muebles y enseres, vehículos y otros bienes; mientras los intangibles son servicios, software y documentación de permisos públicos.

Tabla 12.

Inversión en la compra de bienes tangibles e intangibles

| Detalle | Cantidad | Precio Unitario | Precio total |
|--|-----------------|------------------------|---------------------|
| Equipos de cómputo | | | \$ 2,750.00 |
| Computadoras de escritorio | 3 | \$ 350.00 | \$ 1,050.00 |
| Impresora | 1 | \$ 350.00 | \$ 350.00 |
| Laptops | 2 | \$ 550.00 | \$ 1,100.00 |
| Proyector | 1 | \$ 250.00 | \$ 250.00 |
| Bienes intangibles | | | \$ 18,888.00 |
| Dominio de página web | 1 | \$ 200.00 | \$ 200.00 |
| Gastos de constitución | 1 | \$ 600.00 | \$ 600.00 |
| Licencia de Windows | 1 | \$ 500.00 | \$ 500.00 |
| Licencia de Office | 1 | \$ 300.00 | \$ 300.00 |
| Sistema de rastreo satelital | 64 | \$ 50.00 | \$ 3,200.00 |
| Sistema para las cámaras de vigilancia, medidor de velocidad | 64 | \$ 65.00 | \$ 4,160.00 |

| | | | |
|---|----|--------------|----------------------|
| y botón de auxilio | | | |
| Aplicación para Smartphone | 64 | \$ 2.00 | \$ 128.00 |
| Antivirus | 1 | \$ 200.00 | \$ 200.00 |
| Permiso de circulación (por socio cada 10 años) | 64 | \$ 150.00 | \$ 9,600.00 |
| Muebles y enseres | | | \$ 3,385.00 |
| Escritorios | 5 | \$ 135.00 | \$ 675.00 |
| Sillas de escritorio | 5 | \$ 60.00 | \$ 300.00 |
| Sillas de atención | 8 | \$ 40.00 | \$ 320.00 |
| Archivadores | 3 | \$ 150.00 | \$ 450.00 |
| Archivadores aéreos | 4 | \$ 120.00 | \$ 480.00 |
| Sillas Plásticas | 70 | \$ 10.00 | \$ 700.00 |
| Mesas Plásticas | 6 | \$ 45.00 | \$ 270.00 |
| Pizarra | 2 | \$ 95.00 | \$ 190.00 |
| Vehículo | | | \$ 164,000.00 |
| Furgoneta Kia Pregio 17 pasajeros | 3 | \$ 32,000.00 | \$ 96,000.00 |
| Bus Chevrolet MT134S 50 pasajeros | 1 | \$ 68,000.00 | \$ 68,000.00 |
| Otros bienes | | | \$ 5,875.00 |
| Teléfono fijo | 7 | \$ 35.00 | \$ 245.00 |
| Aire Acondicionado | 3 | \$ 700.00 | \$ 2,100.00 |
| Extintores | 6 | \$ 45.00 | \$ 270.00 |
| Botiquines | 6 | \$ 20.00 | \$ 120.00 |
| Triángulos refractivos | 6 | \$ 5.00 | \$ 30.00 |
| Conos refractivos | 4 | \$ 10.00 | \$ 40.00 |
| Radios | 60 | \$ 38.00 | \$ 2,280.00 |
| Hidrolavadora | 2 | \$ 140.00 | \$ 280.00 |
| Aspiradora | 2 | \$ 135.00 | \$ 270.00 |
| Sistemas de seguridad y timbre | 2 | \$ 120.00 | \$ 240.00 |
| Total | | | \$ 194,898.00 |

Elaborado por: Las autoras

Los equipos de cómputos que necesitará la cooperativa son tres computadoras de escritorio para el analista de recursos humanos, contador y encargado de área comercial; una impresora para uso compartido; dos laptops para el Gerente General y analista de TIC's; y un proyector para

emplearlo en reuniones, por esa razón la inversión total en equipos de cómputos es de USD \$2,750.00.

El total de inversión en bienes intangibles es de USD \$18,888.00 porque se obtendrá un dominio de página web que facilitará el acceso de información deseada por los consumidores, pueden interactuarlo con mayor confianza y comodidad. Se utilizará una licencia de Windows y Office, asimismo un antivirus para instalarlos en todas las computadoras y laptops; se gastará en todos los papeles y permisos necesarios para la constitución legal, también se requerirá permisos de circulación para 64 choferes con sus respectivos vehículos, dentro de cada transporte se instalará sistema de rastreo satelital, cámaras de vigilancia, medidor de velocidad y botón de auxilio; y se creará una aplicación para smartphones conectado con el sistema de rastreo satelital, medidor de velocidad y se mostrará el tiempo del recorrido.

Los muebles y enseres de oficina requieren una inversión total de USD \$3,385.00 debido a la adquisición de cinco escritorios y sillas de escritorio para el Gerente General, analista de recursos humanos, contador, encargado de área comercial y analista de TIC's; ochos sillas para atención al cliente; tres archivadores normales y cuatro aéreos medianos para guardar documentos facilitando su búsqueda; 70 sillas y seis mesas plásticas para emplearlos en reuniones y en el comedor; y dos pizarras para reuniones, consejos y asambleas.

La compra de vehículos será una inversión total de USD \$164,000.00 puesto que se adquirirá tres furgoneta Kia Pregio para 17 pasajeros de USD \$32,000.00 cada una y un bus Chevrolet MT134S para 50 pasajeros de USD \$68,000.00. Se decidieron comprar los vehículos porque permite generar un ingreso extra a la cooperativa, aparte de lo que genera los aportes de socios, para beneficio común de cada uno de ellos.

Los otros bienes que se va a adquirir son seis teléfonos fijos dentro de la oficina y uno para la el guardia en su garita del garaje; tres aires acondicionados para la ventilación completa de la oficina; seis extintores pequeños, uno de ellos ubicado en los corredores de oficina, uno en el garaje y cuatro en los vehículos que se comprará; seis botiquines en donde uno es para la oficina, otro para el garaje y cuatro en los transportes; 60 radios para la comunicación entre choferes y con la oficina; dos sistemas de seguridad y timbre, uno para la oficina y otro para el garaje, en caso de emergencia puede ser activado el sistema de seguridad y el timbre cuando haya visitas. Por lo tanto la inversión total es de USD \$6,027.00.

Costos directos

Los costos directos es la relación directamente con el servicio que brinda la cooperativa para satisfacer a sus consumidores, son esenciales porque permite ofrecer una calidad de servicio y seguridad hacia los pasajeros.

Tabla 13.
Costos directos.

| Detalle | Costo Mensual | Costo Anual |
|--------------------|----------------------|---------------------|
| Combustible | \$ 720.00 | \$ 8,640.00 |
| Furgonetas | \$ 480.00 | \$ 5,760.00 |
| Bus | \$ 240.00 | \$ 2,880.00 |
| Mantenimiento | \$ 510.00 | \$ 6,120.00 |
| Furgonetas | \$ 360.00 | \$ 4,320.00 |
| Bus | \$ 150.00 | \$ 1,800.00 |
| Cambio de aceite | \$ 480.00 | \$ 5,760.00 |
| Furgonetas | \$ 330.00 | \$ 3,960.00 |
| Bus | \$ 150.00 | \$ 1,800.00 |
| Revisión vehicular | | \$ 340.00 |
| Furgonetas | | \$ 240.00 |
| Bus | | \$ 100.00 |
| Total | | \$ 20,860.00 |

Elaborado por: Las autoras

La inversión total en los costos directos anualmente es de USD \$20,860.00. Cada furgoneta consumirá combustible dos veces por semana con un valor de USD \$20.00 cada día, mientras que el bus consumirá dos veces por semana USD \$30.00. También recibirán mantenimiento mensualmente con un costo de USD \$120.00 por furgoneta y USD \$150.00 el bus. El cambio de aceite mensual por furgoneta es de USD \$110.00 y el bus de USD \$150.00. Por último la revisión vehicular técnica que exige la ANT se hará semestralmente con un costo de USD \$40.00 por cada revisión de las furgonetas y USD \$50.00 por bus.

Gastos fijos

Los gastos fijos que deberán pagar mensualmente para la ejecución de la cooperativa son los gastos administrativos que están vinculados con la actividad de la oficina y los gastos de ventas con el servicio brindado.

Tabla 14.
Gastos fijos

| Detalle | Gastos mensual | Gasto Anual |
|---|-----------------------|---------------------|
| Administrativos | | \$ 14,148.00 |
| Alquiler de Oficina | \$ 550.00 | \$ 6,600.00 |
| Agua | \$ 100.00 | \$ 1,200.00 |
| Luz | \$ 110.00 | \$ 1,320.00 |
| Teléfono | \$ 25.00 | \$ 300.00 |
| Internet | \$ 40.00 | \$ 480.00 |
| Plan de celular | \$ 84.00 | \$ 1,008.00 |
| Suministros de oficina | \$ 150.00 | \$ 1,800.00 |
| Suministros de limpieza | \$ 80.00 | \$ 960.00 |
| Gastos de mantenimiento de oficina | \$ 40.00 | \$ 480.00 |
| Ventas | | \$ 21,384.00 |
| Materiales de soporte publicitario | \$ 40.00 | \$ 480.00 |
| Brandeo de vehículos | \$ 50.00 | \$ 600.00 |
| Redes sociales | \$ 20.00 | \$ 240.00 |
| Sistema de rastreo satelital | \$ 800.00 | \$ 9,600.00 |
| Sistema para las cámaras de vigilancia, medidor de velocidad y botón de auxilio | \$ 832.00 | \$ 9,984.00 |
| Movilización | \$ 40.00 | \$ 480.00 |
| Total | | \$ 35,532.00 |

Elaborado por: Las autoras

Los gastos administrativos que se deberán pagar anualmente son en total USD \$14,148.00 debido a que mensualmente hay que pagar el alquiler de oficina a USD \$550.00; de igual forma el consumo de agua; consumo de luz; pago para línea telefónica; conexión a internet; se va a proporcionar a los cuatros choferes un plan de celular de USD \$21.00 por eso el pago mensual es de USD \$84.00; suministros de oficina a USD \$150.00 es un poco caro porque son varias cantidades de suministros que se necesita en la cual fueron mencionados anteriormente en el capítulo dos; se comprará suministros de limpieza a USD \$80.00 para oficina y vehículos con la finalidad de mantener una ambiente limpio, buena imagen de la cooperativa y ofrecer un buen servicio; también los gastos de mantenimiento de oficina de USD \$40.00 donde se contratará a una empresa que realice el servicio de limpieza y arreglos de daños una vez al mes.

Los gastos de ventas anualmente son USD \$21,384.00 porque para poder promocionar a la cooperativa se necesitará la inversión en materiales publicitarios mensualmente; asimismo para diferenciar de los competidores se realizará brandeo en los vehículos, pegando stickers que hagan alusión a la Cooperativa. Las redes sociales deben estar constantemente informando a los consumidores todas las actividades y servicios que realiza la cooperativa; también todos los sistemas que se tendrá en los 64 vehículos deben estar en constante mantenimiento y actualización; y el gasto de movilización de la persona encargada de visitar a los clientes.

Además de los gastos administrativos y ventas, se añadirá otros gastos anuales que son necesarios en la cooperativa como uniforme, capacitaciones y obsequios para eventos. Se debe realizar pagos de tasa y contribuciones a entidades reguladoras de Cooperativas.

Tabla 15.
Otros gastos

| Detalle | Gasto Anual |
|--|---------------------|
| Otros Gastos | |
| Uniformes | |
| Camisas | \$ 420.00 |
| Chalecos | \$ 1,920.00 |
| Obsequios | \$ 200.00 |
| Capacitaciones | \$ 7,680.00 |
| Contribución Unión de Cooperativas | \$ 400.00 |
| Otras contribuciones y tasas municipales | \$ 420.00 |
| Total | \$ 11,040.00 |

Elaborado por: Las autoras

En los gastos que realizará la cooperativa también se incluirán el diseño y la costura de los uniformes, éstos son renovados cada año, en donde las camisas serán usadas por los colaboradores de la oficina que tiene un costo de USD \$20.00 y se entregará tres a cada uno, mientras el valor unitario del chaleco es de USD \$30.00 para la utilización de los 64 choferes. Se gastarán USD \$200.00 anualmente por la compra de obsequios para regalar en el Día del Niño, Navidad y los cumpleaños de los colaboradores; y se invertirá USD \$120.00 por cada transportista en capacitaciones para mejorar el servicio de la cooperativa. A su vez debe cancelar un valor anual como contribución a la Unión de Cooperativas a la cual pertenece Movilidad y las tasas municipales para renovación de permisos y actualización de datos. Como resultado habrá un gasto total de USD \$11,040.00 anualmente.

Depreciación

A continuación, se detalla la depreciación de los bienes tangibles con sus correspondientes vidas útiles para determinar el valor anual en que se devalúan estos bienes.

Tabla 16.
Depreciación de los bienes tangibles

| Detalle | Inversión | Vida útil | % de depreciación | Valor Anual | Valor en libras a los 5 años |
|--------------------|---------------|-----------|-------------------|---------------------|------------------------------|
| Equipos de Computo | \$ 2,750.00 | 3 | 33.33% | \$ 916.67 | \$ 0.00 |
| Muebles y enseres | \$ 3,385.00 | 10 | 10.00% | \$ 338.50 | \$ 1,692.50 |
| Vehículo | \$ 164,000.00 | 5 | 20.00% | \$ 32,800.00 | \$ 0.00 |
| Otros bienes | \$ 5,875.00 | 10 | 10.00% | \$ 587.50 | \$ 2,937.50 |
| Total | | | | \$ 34,642.67 | \$ 4,630.00 |

Elaborado por: Las autoras

La inversión total en los equipos de cómputo según calculado anteriormente en la Tabla 12 son depreciados con 33.33% debido a su vida útil de tres años, por lo cual el valor anual en que se deprecian es USD \$916.67, y no tiene valor en libro debido a que su vida útil es corta en comparación a los provisión de cinco años del proyecto. Mientras los muebles y enseres son depreciados con 10% con vida útil de 10 años, su valor anual es USD \$338.50, a los cinco años estos bienes tendrán un valor en libro de USD \$1,692.50. Los vehículos con 20% y vida útil de cinco años dando como un valor anual de USD \$32,800.00, con valor en libras cero, y los otros bienes con 10% por eso su valor anual es de USD \$602.70, y al final de los cinco años el valor en libras de USD \$3,013.50, con esta explicación se manifiesta que el total de la depreciación anual es de \$34,657.87 y el valor residual USD \$4,706.00.

Cuadro de provisiones

Tabla 17.
Cuadro de provisiones de los colaboradores de la Cooperativa.

| Cargo | Cantida d | Sueldo Fijo | Décim o tercero | Décimo Cuarto | Fondo de Reserva | Aporte Patronal | Vacacione s | Total Unitario | Total Mensual | Total Anual |
|------------------------------------|--------------|----------------|-----------------------|------------------|------------------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|---------------------|
| Gerente General | 1 | \$ 800.00 | \$ 66.67 | \$ 32.17 | \$ 66.64 | \$ 75.60 | \$ 33.33 | \$ 1,074.41 | \$ 1,074.41 | \$ 12,826.24 |
| Analista de Recursos Humanos | 1 | \$ 560.00 | \$ 46.67 | \$ 32.17 | \$ 46.65 | \$ 52.92 | \$ 23.33 | \$ 761.73 | \$ 761.73 | \$ 9,094.17 |
| Contador | 1 | \$ 560.00 | \$ 46.67 | \$ 32.17 | \$ 46.65 | \$ 52.92 | \$ 23.33 | \$ 761.73 | \$ 761.73 | \$ 9,094.17 |
| Analista de TIC's | 1 | \$ 560.00 | \$ 46.67 | \$ 32.17 | \$ 46.65 | \$ 52.92 | \$ 23.33 | \$ 761.73 | \$ 761.73 | \$ 9,094.17 |
| Encargado del área comercial | 1 | \$ 560.00 | \$ 46.67 | \$ 32.17 | \$ 46.65 | \$ 52.92 | \$ 23.33 | \$ 761.73 | \$ 761.73 | \$ 9,094.17 |
| Choferes | 4 | \$ 500.00 | \$ 41.67 | \$ 32.17 | \$ 41.65 | \$ 47.25 | \$ 20.83 | \$ 683.57 | \$ 2,734.27 | \$ 32,769.55 |
| Conserje | 1 | \$ 400.00 | \$ 33.33 | \$ 32.17 | \$ 33.32 | \$ 37.80 | \$ 16.67 | \$ 553.29 | \$ 553.29 | \$ 6,606.12 |
| Guardia | 1 | \$ 386.00 | \$ 32.17 | \$ 32.17 | \$ 32.15 | \$ 36.48 | \$ 16.08 | \$ 535.05 | \$ 535.05 | \$ 6,388.42 |
| Tota | | | | | | | | | \$ 7,943.95 | \$ 94,967.00 |

Elaborado por: Las autoras

En la tabla previa se muestra la remuneración mensual y anual de los colaboradores con su respectivo décimo tercero, décimo cuarto, fondo de reserva, aporte patronal, y vacaciones. La cooperativa mensualmente debe pagar un total de USD \$7,943.95 a sus colaboradores y anualmente USD \$94,967.00.

Financiamiento

El total de inversión que se necesita para la creación y funcionamiento de la Cooperativa de transporte escolar e institucional Movilidad es de USD \$216,898.00. El 57% de la inversión será a través de préstamos a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras el 43% es por capital social, aportado como una cuota inicial de los 60 socios para poder ingresar a ser parte de la Cooperativa, cada socio deberá cancelar USD \$1,555.53. La cooperativa asumirá el valor de la deuda por el préstamo con una tasa de interés anual de 11.20% y cinco años de plazo, con pagos mensuales. A continuación, en la tabla de amortización se presenta el reembolso del préstamo.

Tabla 18.
Tabla de datos de financiamiento

| Descripción | Monto | Porcentaje (%) |
|--------------------|---------------|-----------------------|
| Inversión total | \$ 216,898.00 | 100% |
| Préstamo | \$ 123,631.86 | 57% |
| Capital Social | \$ 93,266.14 | 43% |

| Datos | Detalle |
|-----------------|----------------|
| Deuda | \$ 123,631.86 |
| Tasa de Interés | 11.20% anual |
| Tasa efectiva | 0.93% mensual |
| Plazo | 5 años |
| Periodos | 60 meses |

Elaborado por: Las autoras

Tabla 19.
Tabla de amortización de la deuda

| Mes | Dividendos | Interés Mensual | Pago mensual | Saldo | Interés Anual | Pago anual |
|-----|-------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| 0 | | | | \$ 123,631.86 | | |
| 1 | \$ 2,700.40 | \$ 1,153.90 | \$ 1,546.51 | \$ 122,085.35 | | |
| 2 | \$ 2,700.40 | \$ 1,139.46 | \$ 1,560.94 | \$ 120,524.41 | | |
| 3 | \$ 2,700.40 | \$ 1,124.89 | \$ 1,575.51 | \$ 118,948.90 | | |
| 4 | \$ 2,700.40 | \$ 1,110.19 | \$ 1,590.21 | \$ 117,358.69 | | |
| 5 | \$ 2,700.40 | \$ 1,095.35 | \$ 1,605.06 | \$ 115,753.63 | | |
| 6 | \$ 2,700.40 | \$ 1,080.37 | \$ 1,620.04 | \$ 114,133.60 | | |
| 7 | \$ 2,700.40 | \$ 1,065.25 | \$ 1,635.16 | \$ 112,498.44 | | |
| 8 | \$ 2,700.40 | \$ 1,049.99 | \$ 1,650.42 | \$ 110,848.02 | | |
| 9 | \$ 2,700.40 | \$ 1,034.58 | \$ 1,665.82 | \$ 109,182.20 | | |
| 10 | \$ 2,700.40 | \$ 1,019.03 | \$ 1,681.37 | \$ 107,500.83 | | |
| 11 | \$ 2,700.40 | \$ 1,003.34 | \$ 1,697.06 | \$ 105,803.77 | | |
| 12 | \$ 2,700.40 | \$ 987.50 | \$ 1,712.90 | \$ 104,090.86 | \$ 12,863.85 | \$ 19,541.00 |
| 13 | \$ 2,700.40 | \$ 971.51 | \$ 1,728.89 | \$ 102,361.97 | | |
| 14 | \$ 2,700.40 | \$ 955.38 | \$ 1,745.03 | \$ 100,616.95 | | |
| 15 | \$ 2,700.40 | \$ 939.09 | \$ 1,761.31 | \$ 98,855.64 | | |
| 16 | \$ 2,700.40 | \$ 922.65 | \$ 1,777.75 | \$ 97,077.89 | | |
| 17 | \$ 2,700.40 | \$ 906.06 | \$ 1,794.34 | \$ 95,283.54 | | |
| 18 | \$ 2,700.40 | \$ 889.31 | \$ 1,811.09 | \$ 93,472.45 | | |
| 19 | \$ 2,700.40 | \$ 872.41 | \$ 1,827.99 | \$ 91,644.46 | | |
| 20 | \$ 2,700.40 | \$ 855.35 | \$ 1,845.06 | \$ 89,799.40 | | |
| 21 | \$ 2,700.40 | \$ 838.13 | \$ 1,862.28 | \$ 87,937.12 | | |
| 22 | \$ 2,700.40 | \$ 820.75 | \$ 1,879.66 | \$ 86,057.47 | | |
| 23 | \$ 2,700.40 | \$ 803.20 | \$ 1,897.20 | \$ 84,160.27 | | |
| 24 | \$ 2,700.40 | \$ 785.50 | \$ 1,914.91 | \$ 82,245.36 | \$ 10,559.34 | \$ 21,845.51 |
| 25 | \$ 2,700.40 | \$ 767.62 | \$ 1,932.78 | \$ 80,312.58 | | |
| 26 | \$ 2,700.40 | \$ 749.58 | \$ 1,950.82 | \$ 78,361.76 | | |
| 27 | \$ 2,700.40 | \$ 731.38 | \$ 1,969.03 | \$ 76,392.73 | | |
| 28 | \$ 2,700.40 | \$ 713.00 | \$ 1,987.41 | \$ 74,405.33 | | |
| 29 | \$ 2,700.40 | \$ 694.45 | \$ 2,005.95 | \$ 72,399.37 | | |
| 30 | \$ 2,700.40 | \$ 675.73 | \$ 2,024.68 | \$ 70,374.70 | | |
| 31 | \$ 2,700.40 | \$ 656.83 | \$ 2,043.57 | \$ 68,331.12 | | |
| 32 | \$ 2,700.40 | \$ 637.76 | \$ 2,062.65 | \$ 66,268.47 | | |
| 33 | \$ 2,700.40 | \$ 618.51 | \$ 2,081.90 | \$ 64,186.58 | | |
| 34 | \$ 2,700.40 | \$ 599.07 | \$ 2,101.33 | \$ 62,085.25 | | |
| 35 | \$ 2,700.40 | \$ 579.46 | \$ 2,120.94 | \$ 59,964.31 | | |
| 36 | \$ 2,700.40 | \$ 559.67 | \$ 2,140.74 | \$ 57,823.57 | \$ 7,983.06 | \$ 24,421.79 |

| | | | | | | |
|----|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 37 | \$ 2,700.40 | \$ 539.69 | \$ 2,160.72 | \$ 55,662.85 | | |
| 38 | \$ 2,700.40 | \$ 519.52 | \$ 2,180.88 | \$ 53,481.97 | | |
| 39 | \$ 2,700.40 | \$ 499.17 | \$ 2,201.24 | \$ 51,280.73 | | |
| 40 | \$ 2,700.40 | \$ 478.62 | \$ 2,221.78 | \$ 49,058.95 | | |
| 41 | \$ 2,700.40 | \$ 457.88 | \$ 2,242.52 | \$ 46,816.42 | | |
| 42 | \$ 2,700.40 | \$ 436.95 | \$ 2,263.45 | \$ 44,552.97 | | |
| 43 | \$ 2,700.40 | \$ 415.83 | \$ 2,284.58 | \$ 42,268.40 | | |
| 44 | \$ 2,700.40 | \$ 394.51 | \$ 2,305.90 | \$ 39,962.50 | | |
| 45 | \$ 2,700.40 | \$ 372.98 | \$ 2,327.42 | \$ 37,635.08 | | |
| 46 | \$ 2,700.40 | \$ 351.26 | \$ 2,349.14 | \$ 35,285.94 | | |
| 47 | \$ 2,700.40 | \$ 329.34 | \$ 2,371.07 | \$ 32,914.87 | | |
| 48 | \$ 2,700.40 | \$ 307.21 | \$ 2,393.20 | \$ 30,521.67 | \$ 5,102.95 | \$ 27,301.90 |
| 49 | \$ 2,700.40 | \$ 284.87 | \$ 2,415.53 | \$ 28,106.13 | | |
| 50 | \$ 2,700.40 | \$ 262.32 | \$ 2,438.08 | \$ 25,668.05 | | |
| 51 | \$ 2,700.40 | \$ 239.57 | \$ 2,460.84 | \$ 23,207.22 | | |
| 52 | \$ 2,700.40 | \$ 216.60 | \$ 2,483.80 | \$ 20,723.42 | | |
| 53 | \$ 2,700.40 | \$ 193.42 | \$ 2,506.99 | \$ 18,216.43 | | |
| 54 | \$ 2,700.40 | \$ 170.02 | \$ 2,530.38 | \$ 15,686.05 | | |
| 55 | \$ 2,700.40 | \$ 146.40 | \$ 2,554.00 | \$ 13,132.05 | | |
| 56 | \$ 2,700.40 | \$ 122.57 | \$ 2,577.84 | \$ 10,554.21 | | |
| 57 | \$ 2,700.40 | \$ 98.51 | \$ 2,601.90 | \$ 7,952.31 | | |
| 58 | \$ 2,700.40 | \$ 74.22 | \$ 2,626.18 | \$ 5,326.13 | | |
| 59 | \$ 2,700.40 | \$ 49.71 | \$ 2,650.69 | \$ 2,675.43 | | |
| 60 | \$ 2,700.40 | \$ 24.97 | \$ 2,675.43 | \$ 0.00 | \$ 1,883.18 | \$ 30,521.67 |

Elaborado por: Las Autoras

Mediante la tabla de amortización se pudo identificar los pagos mensuales con sus respectivos intereses, de igual manera el total anual a cancelar; en donde la cooperativa reembolsará mensualmente hasta que la deuda sea pagada totalmente, pero poder registrar los gastos financieros en el estado de resultados se debe tomar en cuenta el total anual.

Ingresos de la Cooperativa

Para determinar la factibilidad del proyecto se realizaron estimaciones de los ingresos de la cooperativa y contribuciones por los socios anualmente.

Tabla 20.
Proyección de ingresos de la Cooperativa

| Vehículos | Recorrido | Capacidad de pasajeros | Precio por pasajero | Total mensual | Total Anual |
|--------------------------|----------------------|------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Furgoneta 1 | Matutino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Vespertino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Matutino empresarial | 17 | \$ 40.00 | \$ 680.00 | \$ 8,160.00 |
| | Nocturno empresarial | 17 | \$ 43.00 | \$ 731.00 | \$ 8,772.00 |
| Total | | | | \$ 2,363.00 | \$ 28,356.00 |
| Furgoneta 2 | Matutino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Vespertino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Matutino empresarial | 17 | \$ 40.00 | \$ 680.00 | \$ 8,160.00 |
| | Nocturno empresarial | 17 | \$ 43.00 | \$ 731.00 | \$ 8,772.00 |
| Total | | | | \$ 2,363.00 | \$ 28,356.00 |
| Furgoneta 3 | Matutino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Vespertino escolar | 17 | \$ 28.00 | \$ 476.00 | \$ 5,712.00 |
| | Matutino empresarial | 17 | \$ 40.00 | \$ 680.00 | \$ 8,160.00 |
| | Nocturno empresarial | 17 | \$ 43.00 | \$ 731.00 | \$ 8,772.00 |
| Total | | | | \$ 2,363.00 | \$ 28,356.00 |
| Bus | Matutino escolar | 50 | \$ 30.00 | \$ 1,500.00 | \$ 18,000.00 |
| | Vespertino escolar | 50 | \$ 30.00 | \$ 1,500.00 | \$ 18,000.00 |
| | Matutino empresarial | 50 | \$ 42.00 | \$ 2,100.00 | \$ 25,200.00 |
| | Nocturno empresarial | 50 | \$ 48.00 | \$ 2,400.00 | \$ 28,800.00 |
| Total | | | | \$ 7,500.00 | \$ 90,000.00 |
| Total de Ingresos | | | | \$ 14,589.00 | \$ 175,068.00 |

Elaborado por: Las Autoras

Los recorridos de los vehículos generan ingresos importantes para la Cooperativa y que pueda solventar los gastos y realizar mejoras dentro de la misma. Según los clientes que se atraiga se le dará prioridad y los mejores recorridos a las unidades de la cooperativa sin dejar a un lado el beneficio que deben tener los socios al momento de acceder a rutas tanto de escuelas

como empresas. Esto se realiza en pro la cooperativa y sus socios para el desarrollo conjunto.

Tabla 21.
Proyección de contribución de los socios

| Ingreso aproximado por socio | Contribución (2,5% de Ingresos) | Cantidad de socios | Total de Contribución mensual | Total de Contribución Anual |
|-------------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| \$ 1,800.00 | \$ 45.00 | 60 | \$ 2,700.00 | \$ 32,400.00 |

Elaborado por: Las autoras

Mediante la Tabla 20 se pudo estimar aproximadamente la ganancia de la cooperativa en cada vehículo, por eso se espera que el ingreso mensual de cada socio sea de USD \$1,800.00, del cual deben aportar el 2.5% de su ingreso a la cooperativa, para liquidar los gastos administrativos, de ventas, financieros y de los dispositivos adquiridos. Por eso se pronosticó que con los 60 socios en la cooperativa, se obtendrá una contribución mensual de USD \$2,700.00, que significa una contribución anual de USD \$32,400.00.

Proyección de Estado de Pérdidas y Ganancias

La estimación y cálculos de los ingresos, costos y gastos que tendrá la cooperativa permiten elaborar el estado de pérdidas y ganancias y sus proyecciones en un periodo de cinco años. Con la finalidad de calcular la TMAR, el VAN y la TIR y conocer la factibilidad tanto económica como financiera del proyecto.

Tabla 22.
Estado de Pérdidas y Ganancia para el cálculo de la TIR Económica.

| Periodo | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos por ventas | \$ 175,068.00 | \$ 187,322.76 | \$ 200,435.35 | \$ 214,465.83 | \$ 229,478.44 |
| Ingresos por cuotas de socios | \$ 32,400.00 | \$ 34,668.00 | \$ 37,094.76 | \$ 39,691.39 | \$ 42,469.79 |
| Costos de Venta | \$ 53,629.55 | \$ 57,383.62 | \$ 61,400.47 | \$ 65,698.50 | \$ 70,297.40 |
| Utilidad Bruta | \$ 153,838.45 | \$ 164,607.14 | \$ 176,129.64 | \$ 188,458.72 | \$ 201,650.83 |
| Gastos | | | | | |
| (-) Gastos de ventas | \$ 30,478.17 | \$ 31,697.29 | \$ 32,454.86 | \$ 33,262.99 | \$ 34,124.50 |
| (-) Gastos de administración | \$ 53,103.28 | \$ 53,952.93 | \$ 55,242.41 | \$ 56,617.94 | \$ 58,084.35 |
| (-) Otros gastos | \$ 11,040.00 | \$ 11,216.64 | \$ 11,484.72 | \$ 11,770.69 | \$ 12,075.55 |
| (-) Depreciación | \$ 34,642.67 | \$ 34,642.67 | \$ 34,642.67 | \$ 33,726.00 | \$ 33,726.00 |
| Total Gastos | \$ 129,264.11 | \$ 131,509.53 | \$ 133,824.65 | \$ 135,377.62 | \$ 138,010.39 |
| Utilidad Operacional | \$ 24,574.34 | \$ 33,097.61 | \$ 42,304.99 | \$ 53,081.10 | \$ 63,640.43 |
| Otros Ingresos (utilidad por venta de activos) | | | | | \$ 65,600.00 |
| Utilidad antes de intereses e impuestos | \$ 24,574.34 | \$ 33,097.61 | \$ 42,304.99 | \$ 53,081.10 | \$ 129,240.43 |
| (-) Gastos financieros | \$ 12,863.85 | \$ 10,559.34 | \$ 7,983.06 | \$ 5,102.95 | \$ 1,883.18 |
| Utilidad antes de Part. Trab. e Impuestos | \$ 11,710.48 | \$ 22,538.27 | \$ 34,321.93 | \$ 47,978.15 | \$ 127,357.25 |
| (-) 15% Participación de Trabajadores | \$ 1,756.57 | \$ 3,380.74 | \$ 5,148.29 | \$ 7,196.72 | \$ 19,103.59 |
| Utilidad antes de Impuestos | \$ 9,953.91 | \$ 19,157.53 | \$ 29,173.64 | \$ 40,781.43 | \$ 108,253.67 |
| (-) 22% Impuesto a la renta | \$ 2,189.86 | \$ 4,214.66 | \$ 6,418.20 | \$ 8,971.91 | \$ 23,815.81 |
| Utilidad Neta | \$ 7,764.05 | \$ 14,942.87 | \$ 22,755.44 | \$ 31,809.52 | \$ 84,437.86 |

Elaborado por: Las Autoras.

En el Estado de pérdidas y ganancias se proyecta que las ventas y las cuotas de los socios tienen un crecimiento anual del 7% con respecto al año anterior. Es importante recalcar lo que los días de cobro a clientes son en el primer día de cada mes. Por otro lado los costos y gastos son proyectados según la tasa de inflación obtenida del Banco Central (2017) indicando que dentro de los siguientes años habrá una inflación del 1.6%, 2.39%, 2.49% y 2.59%. La utilidad neta irá creciéndose en cada año por los ingresos obtenidos; por lo tanto el margen bruto se mantiene constante de 74.15% y el margen neto será es de 3.73% y va aumentando a medida que pasan los años. Además los ingresos por venta de activos son gracias a la venta de los vehículos a pesar de que se depreciaron totalmente, se obtuvo una utilidad del 40%.

Tabla 23.
Flujo de Caja económico.

| Periodo | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Utilidad Neta | | \$7,764.05 | \$14,942.87 | \$22,755.44 | \$31,809.52 | \$84,437.86 |
| Valor Residual | | | | | | \$4,630.00 |
| Depreciación | | \$34,642.67 | \$34,642.67 | \$34,642.67 | \$33,726.00 | \$33,726.00 |
| Inversión Inicial | \$(216,898.00) | | | | | |
| Flujo de Caja Neto | | \$42,406.72 | \$49,585.54 | \$57,398.11 | \$65,535.52 | \$122,793.86 |

Elaborado por: Las Autoras

Con la elaboración del flujo de caja para analizar la rentabilidad económica [ROI] del proyecto donde no se toma en cuenta el financiamiento, sino las capacidades de los activos que posee la cooperativa para generar beneficios. El valor residual se calcula al restar la depreciación acumulada de los muebles y enseres y otros bienes del total invertido en ellos.

Tabla 24.
Análisis de Rentabilidad Económica.

| Análisis de Rentabilidad Económica | | |
|------------------------------------|------|--------------|
| Tasa mínima atractiva de retorno | TMAR | 11.97% |
| Valor Actual Neto | VAN | \$ 12,859.55 |
| Tasa Interna de Retorno | TIR | 13.96% |

Elaborado por: Las Autoras

La tasa mínima atractiva de retorno es 11.97% obtenida a través del método del Costos promedio ponderado de Capital y se calcula al multiplicar el porcentaje de participación del financiamiento por medio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por la tasa de interés del préstamo, tomando en cuenta la el porcentaje de impuestos y multiplicar, sumarle el porcentaje de participación de la aportación de socios por el porcentaje que se desea de rentabilidad un 18%. Con la TMAR se calcula el VAN, teniendo como resultado USD \$12,859.55 siendo positivos se acepta el proyecto. El TIR 13.96% siendo el rendimiento de la inversión es mayor al TMAR demostrando así que el proyecto es viable en términos económicos.

A continuación, se procede de la misma manera con la elaboración de la proyección del Estado de pérdidas y ganancias para determinar la Tasa Interna de Retorno [TIR] financiero, después de la realización del flujo de caja permite analizar la rentabilidad financiera, en donde se obtiene los resultados de la Tasa mínima atractiva de retorno (TMAR), el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Tabla 25.

Estado de Pérdidas y Ganancia para el cálculo de la TIR Financiera.

| Periodo | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos por ventas | \$ 175,068.00 | \$ 187,322.76 | \$ 200,435.35 | \$ 214,465.83 | \$ 229,478.44 |
| Ingresos por cuotas de socios | \$ 32,400.00 | \$ 34,668.00 | \$ 37,094.76 | \$ 39,691.39 | \$ 42,469.79 |
| Costos de Venta | \$ 53,629.55 | \$ 57,383.62 | \$ 61,400.47 | \$ 65,698.50 | \$ 70,297.40 |
| Utilidad Bruta | \$ 153,838.45 | \$ 164,607.14 | \$ 176,129.64 | \$ 188,458.72 | \$ 201,650.83 |
| Gastos | | | | | |
| (-) Gastos de ventas | \$ 30,478.17 | \$ 30,965.82 | \$ 31,705.90 | \$ 32,495.38 | \$ 33,337.01 |
| (-) Gastos de administración | \$ 53,103.28 | \$ 53,952.93 | \$ 55,242.41 | \$ 56,617.94 | \$ 58,084.35 |
| (-) Otros gastos | \$ 11,040.00 | \$ 11,812.80 | \$ 12,639.70 | \$ 13,524.47 | \$ 14,471.19 |
| (-) Depreciación | \$ 34,642.67 | \$ 34,642.67 | \$ 34,642.67 | \$ 33,726.00 | \$ 33,726.00 |
| Total Gastos | \$ 129,264.11 | \$ 131,374.22 | \$ 134,230.67 | \$ 136,363.80 | \$ 139,618.55 |
| Utilidad Operacional | \$ 24,574.34 | \$ 33,232.92 | \$ 41,898.97 | \$ 52,094.92 | \$ 62,032.28 |
| (-) Gastos financieros | \$ 12,863.85 | \$ 10,559.34 | \$ 7,983.06 | \$ 5,102.95 | \$ 1,883.18 |
| Otros Ingresos (utilidad por venta de activos) | | | | | \$ 65,600.00 |
| Utilidad antes de intereses e impuestos | \$ 11,710.48 | \$ 22,673.58 | \$ 33,915.91 | \$ 46,991.97 | \$ 125,749.10 |
| (-) Gastos financieros | \$ 12,863.85 | \$ 10,559.34 | \$ 7,983.06 | \$ 5,102.95 | \$ 1,883.18 |
| Utilidad antes de Part. Trab. e Impuestos | \$ (1,153.37) | \$ 12,114.24 | \$ 25,932.86 | \$ 41,889.03 | \$ 123,865.93 |
| (-) 15% Participación de Trabajadores | \$ - | \$ 1,817.14 | \$ 3,889.93 | \$ 6,283.35 | \$ 18,579.89 |
| Utilidad antes de Impuestos | \$ (1,153.37) | \$ 10,297.10 | \$ 22,042.93 | \$ 35,605.67 | \$ 105,286.04 |
| (-) 22% Impuesto a la renta | \$ - | \$ 2,265.36 | \$ 4,849.44 | \$ 7,833.25 | \$ 23,162.93 |
| Utilidad Neta | \$ (1,153.37) | \$ 8,031.74 | \$ 17,193.48 | \$ 27,772.42 | \$ 82,123.11 |

Elaborado por: Las Autoras.

En el Estado de Pérdidas y Ganancias para el cálculo de TIR financiera se tomó en consideración el gasto financiero que equivale a los intereses generados por el préstamo. Se estima el mismo crecimiento en ventas y costos. A pesar de tener un pérdida durante el primer año, los siguientes la utilidad aumenta convenientemente.

Tabla 26.
Flujo de Caja financiero.

| Periodo | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Utilidad Neta | | \$(1,153.37) | \$ 8,031.74 | \$17,193.48 | \$27,772.42 | \$82,123.11 |
| Valor Residual | | | | | | \$4,630.00 |
| Amortización de la deuda | | \$ 19,541.00 | \$ 21,845.51 | \$24,421.79 | \$27,301.90 | \$30,521.67 |
| Depreciación | | \$ 34,642.67 | \$ 34,642.67 | \$34,642.67 | \$33,726.00 | \$33,726.00 |
| Inversión Inicial | \$(93,266.14) | | | | | |
| Flujo Neto | | \$ 13,948.30 | \$ 20,828.90 | \$27,414.36 | \$34,196.52 | \$85,327.44 |

Elaborado por: Las Autoras.

El flujo de caja para analizar la rentabilidad financiera [ROE] del proyecto donde se toma en cuenta el financiamiento. El valor residual se calcula al restar la depreciación acumulada de los muebles y enseres y otros bienes del total invertido en ellos. Y se suma la depreciación.

Tabla 27.
Análisis de Rentabilidad Financiera.

| Análisis de Rentabilidad Financiera | | |
|-------------------------------------|------|--------------|
| Tasa mínima atractiva de retorno | TMAR | 11.97% |
| Valor Actual Neto | VAN | \$ 28,607.56 |
| Tasa Interna de Retorno | TIR | 19.81% |

Elaborado por: Las Autoras.

La tasa mínima atractiva de retorno es 11.97% siendo menor que la TIR siendo el rendimiento de la inversión 19.81% demostrando así que el proyecto es viable en términos económicos. Con la TMAR se calcula el VAN,

teniendo como resultado USD \$28,607.56 siendo positivos se acepta el proyecto.

Punto de Equilibrio

Ecuación del punto de equilibrio

$$PE = \frac{COSTO FIJO}{1 - \frac{COSTO VARIABLE}{VENTAS}}$$

Tabla 28.

Distribución de costos de la Cooperativa y cálculo de punto de equilibrio

| | MENSUAL | | ANUAL | |
|----------------------------|----------------|------------------|--------------|-------------------|
| COSTO FIJO | \$ | 11,977.57 | \$ | 143,730.82 |
| COSTO VARIABLE | \$ | 4,472.60 | \$ | 53,671.20 |
| VENTAS | \$ | 17,289.00 | \$ | 207,468.00 |
| Punto de Equilibrio | \$ | 16,157.44 | \$ | 193,889.25 |

Elaborado por: Las Autoras.

Al considerarse el punto de equilibrio se utiliza el método de cálculo en valores monetarios para negocios que ofrecen servicios, así se halla el umbral de la rentabilidad, en donde las ventas no tienen ni pérdidas ni ganancias y desde ese punto se produce una utilidad al aumentar las ventas. Así se tendrá claro el nivel de ventas que debe alcanzar y superar para poder planificar correctamente cada una de las actividades y esperando un desarrollo positivo de la Cooperativa.

Tabla 29.
Escenarios

| Escenarios | Escenario Pesimista | Escenario Normal | Escenario Optimista |
|-------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| Tasa de descuento | 11.97% | 11.97% | 11.97% |
| Inversión Inicial | \$ (93,266.14) | \$ (93,266.14) | \$ (93,266.14) |
| Flujo 1 | \$ 8,533.48 | \$ 13,948.30 | \$ 20,140.49 |
| Flujo 2 | \$ 14,619.15 | \$ 20,828.90 | \$ 27,038.65 |
| Flujo 3 | \$ 20,769.93 | \$ 27,414.36 | \$ 34,058.79 |
| Flujo 4 | \$ 27,086.98 | \$ 34,196.52 | \$ 41,306.07 |
| Flujo 5 | \$ 77,720.23 | \$ 85,327.44 | \$ 92,934.65 |
| VAN | \$ 4,760.34 | \$ 28,957.10 | \$ 53,153.85 |
| TIR | 12.66% | 19.92% | 27.00% |
| PRS (años) | 4.29 | 3.90 | 3.29 |

Elaborado por: Las Autoras.

Para el escenario optimista se toma en consideración un 5% de incremento en las ventas, reflejando que la TIR es mayor a la tasa de descuento y el VAN es positivo con periodo de recuperación de tres años tres meses aproximadamente. En el escenario pesimista se considera un decremento del 5% en las ventas, de igual forma con la TIR mayor a la tasa de descuento y VAN positivo, sin embargo el periodo de recuperación es más de cuatro años.

CONCLUSIONES

En el proyecto se plantearon cuatro objetivos específicos, los cuales fueron desarrollados en cada capítulo con la finalidad de alcanzar el objetivo general, por esa razón después de culminar con el análisis de factibilidad de la propuesta se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

La Cooperativa tiene la oportunidad de ingresar con fuerza y transformar el sector de la transportación brindando un servicio que asegura la integridad de las personas, con personal capacitado, con tecnología que ayudará a un mejor control, con calidad y un trato adecuado a cada uno de los pasajeros.

De acuerdo al estudio de mercado se evidenció que en el cantón solo existe una compañía que ofrece el servicio de transporte escolar, mientras que los que ofrecen este servicio son transportes informales. Se encuestaron a 382 padres de familia que viven en el cantón Durán, donde se determinó que el 52% de ellos no cuentan con un servicio de transporte escolar para sus hijos debido a que viven cerca del lugar donde estudian o porque no les gustan el servicio que brindan algunos transportistas. Además se entrevistó al personal que controla el transporte en algunas empresas, los cuales indicaron sus insatisfacciones con el servicio de transporte que cuentan, debido a la impuntualidad, falta de aires acondicionados, falta de higiene, deterioros y exceso de velocidad.

La propuesta de mercadeo permitirá que la Cooperativa Movilidad se diferencie de sus competidores, asimismo obtener el reconocimiento de los consumidores, atraer nuevos clientes, crear fidelización y posicionamiento en la mente del consumidor y compromiso con los colaboradores. La Cooperativa Movilidad satisfará el 4% de la demanda del mercado de transporte escolar, es decir a 1,209 estudiantes; mientras en el mercado de

transporte institucional 3% que son 400 colaboradores. Para el traslado tanto estudiantes como empleados se necesitará en total 64 vehículos.

La inversión total para la adquisición de un terreno es aproximadamente de USD \$26,000.00 para el parqueo de los transportes; mientras la inversión en la compra de bienes necesarios para funcionamiento de la oficina es alrededor de USD \$195,000.00. Los costos directos es casi de USD \$21,000.00 y los gastos fijos es cerca de USD \$36,000.00; de igual manera los otros gastos es alrededor de USD \$11,000.00. El total de inversión que se necesita para la creación y funcionamiento de la Cooperativa de transporte escolar e institucional Movilidad es de USD \$216,898.00. El 57% de la inversión será a través de préstamos a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras el 43% es por capital social.

A través de la proyección del Estado de pérdidas y ganancias para la elaboración del flujo de caja económico, se obtuvo una Tasa Mínima atractiva de Retorno (TMAR) de 11.97%, una Tasa Interna de Retorno de 13.96% y el Valor Actual Neto es de USD \$12,859.55; éstos han demostrado que el proyecto es viable en términos económicos. De la misma manera, se realizó el flujo de caja financiero que obtuvo una Tasa Mínima atractiva de Retorno (TMAR) de 11.97%, una Tasa Interna de Retorno de 19.92% y el Valor Actual Neto es de USD \$28,957.10; éstos han demostrado que el proyecto es rentable en términos financiero. Se determinó que la inversión tanto económica y financiera del proyecto se recuperará en el cuarto año. Este proyecto busca mejorar la transportación de los estudiantes y empleados de las empresas situados en el cantón Durán, mediante un servicio de calidad, comodidad y seguridad.

RECOMENDACIONES

Al obtener resultados positivos según el estudio de factibilidad financiero es favorable para la Cooperativa que existan mejoras dentro de la parte administrativa, propuestas de inversión, cambios que beneficien directamente a los clientes y socios, por eso se dan varias recomendaciones:

El desarrollo de la Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional Movilidad depende de la correcta inversión de las utilidades que genera. Es importante asegurar el beneficio de los socios para que se sientan a gusto y confiados de que su trabajo, vehículos y aportaciones están en las mejores manos. Poder invertir las ganancias en nuevas tecnología, en la compra de nuevas unidades para obtener más ingresos y poder reducir a futuro las aportaciones mensuales de los socios. Otra fuente de ingreso sería la comercialización de repuestos, llantas y servicio de cambio de aceite. Se comprarán al por mayor y los socios podrán adquirirlos a bajos precios. La construcción de las oficinas administrativas dentro del terreno adquirido es un objetivo a futuro que debe tener la cooperativa para eliminar los gastos de arriendo y demás gastos relacionados.

Para mantener una atención de calidad y eficiente por parte de los choferes se debe continuar capacitándolos constantemente sobre el servicio al cliente, como tratar a los niños y adolescentes, y trabajadores, como reaccionar en casos fortuitos o en alguna emergencia, como reducir errores impactando positivamente en el cliente. Se deberá realizar inspección y control mensual a cada una de las unidades de los socios para verificar el cumplimiento de las normas, de los procesos, ver si hay algún fallo o desperfecto y tomar las medidas a mejorar, solucionar las inconformidades de los clientes y satisfacer sus necesidades

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Metropolitana de Tránsito (s.f.). *Revisión Técnica Vehicular*. Recuperado de <http://www.amt.gob.ec/index.php/servicios/revision-tecnica/revision-tecnica-vehicular.html>
- Alvarez, E. A. P., Bencomo, J. O. V., & Esparza, M. A. R. (2015). Consideraciones para la Optimización de Rutas en un Sistema de Transporte Escolar (STE). *Cultura Científica y Tecnológica*, 12(56), 15.
- Aranda, A. A., & de Vega, J. J. (2013). *Optimización de rutas de transporte* (Trabajo de curso inédito). Universidad Complutense de Madrid.
- Arcos Sarcos, E. V., & Verdesoto Flores, I. A. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar y su impacto en los expresos piratas en el cantón Milagro* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Autoridad de Tránsito Municipal [ATM]. (2018, 2 de Junio). *Cuatro multas se generaron en el primer día de control de bloqueo de intersecciones con fotomultas reduciéndose en un 99,64% las infracciones*. Boletín No. 129. Recuperado de <http://www.atm.gob.ec/Show/NewDetails/485>
- Aymesa. (s.f.). *La primera ensambladora de vehículos del Ecuador*. Recuperado de <http://www.aymesa.ec/index.php/es/empresa>
- Banco Central del Ecuador. (2017). *Tasa Activa*. Recuperado de https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=activa
- Banco Central del Ecuador. (2017). Banco Central expuso las previsiones macroeconómicas del país. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/989-banco-central-expuso-las-previsiones-macroecon%C3%B3micas-del-pa%C3%ADs>
- Bretos, I., Díaz-Fonseca, M. & Marcuello, C. (2018). Cooperativas e internacionalización: un análisis de las 300 mayores cooperativas del mundo. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 92, 5-37.

- Cabrillo, F. (2017, 14 de Julio). ¿Inventó realmente James Watt la máquina de vapor?. *Expansión*. Recuperado de <http://www.expansion.com/directivos/2017/07/14/5967c0eb46163f7c4e8b463a.html>
- Calderón, J. (2018, 08 de Enero). El modelo económico del Ecuador sigue siendo el mismo, no hay variante, ni nada sustancial de fondo. *La Conversación*. Recuperado de <http://laconversacion.net/2018/01/el-modelo-economico-del-ecuador-sigue-siendo-el-mismo-no-hay-variantes-ni-nada-sustancial-de-fondo/>
- Cañas Suárez, K. D. R. (2017). *Efectos de la contaminación acústica en la vía Durán-Tambo km 4, 5 cantón Durán-Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Carrión, F. (2015). Narcotráfico. *Perfil Criminológico*: FLACSO Ecuador, N°13, 3-16 Recuperado de <https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/7j7a14o8nefzmd90772vbzqcanszxl.pdf>
- Collazos Alegría, L. T., Heredia, M., & Lucero, J. (2017). *Asociatividad como base del crecimiento de comercio minorista de las tiendas de barrio en la localidad de Engativá–Bogotá etapa 2* (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados, Jubilados, ExEmpleados del Banco Central del Ecuador [CACEBCE]. (s.f.). *Inversiones en Certificados de Aportación*. Recuperado de <http://www.cacebce.com/cacebce/index.php/productos/inversiones-en-certificados-de-aportacion>
- Cueva, F., & Cecibel, J. (2015). *Reforma al artículo 129 de la Ley De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial eliminando la suspensión a la operadora de hasta 60 días en el caso del transporte público* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- de Almeida Ramoa, C. E., da Silva Flores, L. C., Zucco, F. D., & Reis, C. (2015). El Marketing Mix Cómo Factor De Influencia Del

- Comportamiento Del Mercado Brasileño Para Los Cruceros Marítimos. *TURyDES*, 8(18).
- Echeverría, M. (2015, 26 de Noviembre). ANDINO, "EL CARRO DIVINO". *Motorbit*. Recuperado de <http://motorbit.com/andino-el-carro-divino/>
- Economía simple.net (s.f.). *Definición de estudio de mercado. Economía simple.net*. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/estudio-de-mercado>
- El Directorio de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial (2009). *Matriculación Vehicular*. Recuperado de <http://www.policiaecuador.gob.ec/aplicaciones/consultasws/requisitos/matriculacionvehicular.pdf>
- Enríquez, C. (2018, 16 de Enero). El desempleo se ubicó en 4.6% en diciembre del 2017. *Revista Lideres*. Recuperado de <http://www.revistalideres.ec/lideres/desempleo-diciembre-ecuador.html>
- Fernández, D. L., Cavero, P. A., Sánchez, M. R., & Fuente, M. L. C. (2014). Motivación en estudiantes de ingeniería: Un caso de estudio con teorías e instrumentos para su medida y desarrollo. *REDU: Revista de Docencia Universitaria*, 12(4), 343-376.
- Fernández Lorenzo, A., & Rivera Rodríguez, C. (2015). Esbozo teórico del Sistema de Gestión Empresarial de Cooperativas. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 3(2), 168-177.
- Ferrer, G. G. (2016). *Investigación comercial 4ª edición*. Madrid, España: Esic Editorial.
- García, M. (2016, 16 de Noviembre). Hecho en Ecuador: La historia de los autos ensamblados en el país. *Expreso*. Recuperado de <http://www.expreso.ec/vivir/ecuador-autos-historia-ensamblaje-marcas-DJ856647>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán. (2014, 1 de Octubre). *Regulación de permisos de funcionamiento*. Recuperado de http://www.duran.gob.ec/municipio/alexandra/index.php?option=com_

content&view=article&id=195:regulacion-de-permisos-de-
funcionamiento&catid=102&Itemid=778

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Catón Durán. (2017, 6 de Diciembre). *Sistema de alarmas comunitarias entró a reforzar la seguridad en El Recreo I*. Recuperado de http://www.duran.gob.ec/municipio/alexandra/index.php?option=com_k2&view=item&id=1489:sistema-de-alarmas-comunitarias-entro-a-reforzar-la-seguridad-en-el-recreo-i&Itemid=893

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Catón Durán. (2018, 12 de Enero). *Regulación del servicio de Transporte Público Urbano en Durán*. Recuperado de http://www.duran.gob.ec/municipio/alexandra/index.php?option=com_k2&view=item&id=1503:regulacion-del-servicio-de-transporte-publico-urbano-en-duran&Itemid=893

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Catón Durán. (2018, 24 de Mayo). *Centro de revisión técnica de Durán pronto estará operativo*. Recuperado de http://www.duran.gob.ec/municipio/alexandra/index.php?option=com_k2&view=item&id=1556:centro-de-revision-tecnica-de-duran-pronto-estara-operativo&Itemid=893

González, J. R. Q., & Vaca, L. F. P. (2017). Sistemas inteligentes de transporte y nuevas tecnologías en el control y administración del transporte. *Puente*, 9(1), 53-62.

Granados, D. I., López, E. M. B., Ruiz-Montero, P. J., Luna, C. M. E., Baena, A. C. M., & Baena, A. (2016). *La importancia de la Teoría de Maslow para la educación de la danza*. Trances. Recuperado de <http://www.trances.es/papers/Educaratravesdeldeporte.pdf#page=127>

Gualoto, L., & Elizabeth, V. (2015). *Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transportes Calderón* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

- Illescas, M., & Paz, M. (2016). *Plan de Marketing para la empresa CONSTRUMER* (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (s.f). *Resultado del Censo 2010*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2013). *Proyecciones Poblacionales*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2014). *Anuario de Estadísticas de Transportes 2014*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-de-transporte-2014/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2015). *Anuario de Transporte 2015*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/transporte/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2016). *Anuario de Transporte 2016*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/transporte/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2018). *Denuncias de Delitos de Mayor Incidencia*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/justicia-y-crimen/>
- José Geraldo, L. L., Luiz Carlos Brasil de Brito Mello, João Carlos Correia Baptista Soares, de Mello, Eduardo Picanço Cruz, & Carlos, N. F. (2017). Using the MACBETH method to improve the scenario analysis tool PESTEL in large civil construction projects. *Dyna*, 84(203), 322-327.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]. (2011, 28 de Abril). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial [LOTTTSV]. (2014, 31 de Diciembre). *Agencia Nacional de Tránsito, 08-01-2015*. Recuperado de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/ley->

organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre-
transito-y-seguridad-vial

- Marulanda Valencia, F. Á., Montoya Restrepo, I. A., & Vélez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 36, 206-236.
- MetLife. (2013). *Latin America Employee Benefits Trends Study*. Recuperado de <https://benefittrends.metlife.com/media/1134/latin-america-employee-benefits-trends-study.pdf>
- Ministerio del Ambiente (2014, 08 de Agosto). *Controlar la contaminación ambiental contribuye a mejorar la calidad de vida de la población*. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/controlar-la-contaminacion-ambiental-contribuye-a-mejorar-la-calidad-de-vida-de-la-poblacion/>
- Ministerio de Educación. (2017, 11 de Mayo). *Violencia entre pares en el sistema educativo: Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador*. Recuperado de <https://educacion.gob.ec/una-mirada-en-profundidad-al-acoso-escolar-en-el-ecuador/>
- Ministerio de Educación (2017). *Informe de rendición de cuentas dirección distrital 09D24- Durán Enero-Diciembre 2017*. Recuperado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/INFORME-DE-RENDICION-DE-CUENTAS-2017-PRELIMINAR-09D24.pdf>
- Mora-Riapira, E. H., Vera-Colina, M. A., & Melgarejo-Molina, Z. A. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 79-87.
- Morán Villafuerte, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- Moreno, J. A. V. (2015). *El Emprendimiento Empresarial: La Importancia de ser Emprendedor*. IT Campus Academy.

- Muñoz F., (2018, 05 de Febrero). Consulta 2018 y conducta política. *Plan V*. Recuperado de <http://www.planv.com.ec/historias/politica/consulta-2018-y-conducta-politica>
- Murillo, O. (s.f.). *Los dispositivos tecnológicos utilizados logran controlar la velocidad, disminuir accidentes y salvar vidas*. Recuperado de <http://www.atm.gob.ec/Show/NewDetails/463>
- Naranjo, L. (2015). Análisis de estrategias sociales para la creación de Cooperativas para soporte educativo en América Latina opciones para Ecuador. *Investigación en las ciencias de la gestión, innovación, competitividad y tecnologías de información*. México: Competitive Press, S.A. de C.V., 137-155.
- Obregón-Biosca, S. A., & Betanzo-Quezada, E. (2015). Análisis de la movilidad urbana de una ciudad media mexicana, caso de estudio: Santiago de Querétaro. *Economía, sociedad y territorio*, 15(47), 61-98.
- Observatorio Valenciano de la Economía Social. (2013). *Cooperativas de servicios y transportes*. Recuperado de http://www.observales.org/index.php?page=cifras_entidades-cooperativas_servicios_transportes
- Ortega Ortega, J. F. (2017). *Metodología y aplicación del dimensionamiento del transporte escolar en el cantón Cuenca* (Tesis de maestría). Universidad del Azuay, Cuenca.
- Pancho, A., & Roberto, F. (2017). *Estudio de la tarifa en el transporte terrestre comercial de taxi convencional, conforme a la metodología aprobada por la Agencia Nacional de Tránsito. Caso: Cantón Guano–Provincia Chimborazo* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Pozo Fuentes, C. H., & Zurita Galarza, M. C. (2015). *Diseño de un modelo de asociatividad para las PYMES de servicios de transporte internacional terrestre de mercancías como estrategia competitiva, que permita la internacionalización de dichos servicios en el mercado*

- colombiano* (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armada, Quito.
- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*, 8(3), 377-389.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2012, 27 de Febrero). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?762>
- Reglamento a Ley de Transporte Tránsito de Seguridad Vial. (2012, 25 de Junio). *Agencia Nacional de Tránsito, 18-01-2017*. Recuperado de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/reglamento-general-para-la-aplicacion-de-la-lotstsv>
- Reglamento para el servicio de Transporte Comercial Escolar e Institucional. (2014, 21 de Octubre). *Agencia Nacional de Tránsito*. Recuperado de <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2014/file/2656-resolucion-no-112-dir-2014-ant-reglamento-para-el-servicio-de-transporte-escolar-e-institucional>
- Ribadeneira, J. (2014, 31 de Agosto). El transporte en Quito. *El Comercio*. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/opinion/transporte-quito-opinion.html>
- Rios, G., & Kelly, J. (2014). *Factibilidad para la apertura de la academia de inglés "EASY ENGLISH"* (Tesis de pregrado). Universidad de San Buenaventura, Cali.
- Rodríguez, R., & Belenny, S. (2013). *Plan de Asociatividad para la Asociación de Pequeños Comerciantes de Artesanías Artes en las Manos del cantón Salinas, año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.
- Rojas Vallejo, J. L. (2004). *Estudio de factibilidad para la creación de establecimientos prestadores de servicios de telefonía e internet en Bogotá, en los barrios Centenario, Santa Isabel y Álamos Norte* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

- Salazar, M., & Northía, A. G. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?. *Revista Empresarial*, 10(4), 7-12.
- Secretaría Técnica de Prevención de Drogas [SETED]. (2017). *Rendición de Cuentas 2017*. Recuperado de <http://www.prevenciondrogas.gob.ec/wp-content/uploads/2018/03/PRESENTACION%20RENDICION.pdf>
- Servicio de Rentas Internas [SRI]. (s.f.). *Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-ambiental-a-la-contaminacion-vehicular1>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2017, 5 de Junio). *Transporte Seguro (ANT)*. Recuperado de <http://www.ecu911.gob.ec/transporte-seguro/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2017, 2 de Junio). *App ECU 911*. Recuperado de <http://www.ecu911.gob.ec/app-ecu-911/>
- Torres, L., & del Cisne, J. (2016). *Proyecto de factibilidad para la implementación de una empresa productora de medias de algodón para hombres y su comercialización en la provincia de Loja* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Vázquez, F., Eliana, E., & Gutiérrez, Y., Israel, E. (2017). *Análisis de la factibilidad para la creación de una empresa exportadora de concentrado de aloe vera al mercado de Estados Unidos* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Vázquez Puente, U. (2014). El conflicto colombiano: incidencia de la política de seguridad democrática uribista en la seguridad humana. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 44 (4), 1-13.
- Web Diario El Universo. (2017, 24 de Abril). Expreso escolar con controles de la ATM para seguridad de estudiantes. *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/04/24/nota/6152254/expreso-escolar-controles-seguridad>

- Web Diario El Universo. (2018, 05 de Enero). Inflación del 2017 cerró con signo negativo, dice el INEC. *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/05/nota/6551032/inflacion-2017-cerro-signo-negativo-dice-inec>
- Web Diario La Hora. (2016, 31 de Mayo). Exigen disco pare a las busetas escolares. *La Hora*. Recuperado de <https://lahora.com.ec/noticia/1101949287/este-dispositivo-forma-parte-de-uno-de-los-requisitos-que-dicta-la-ley-en-cuanto-al-transporte-escolar->
- Web Diario Expreso. (2018, 1 de Febrero). Los cantones reconocen que les faltan equipos de revisión. *Expreso*. Recuperado de <http://www.expreso.ec/guayaquil/revision-vehicular-cantones-guayaquil-milagro-MH1999925>
- Web Diario Expreso. (2018, 2 de Abril). 14 medidas que implementa el nuevo plan económico. *Expreso*. Recuperado de <http://www.expreso.ec/economia/acciones-plan-economico-leninmoreno-ecuador-EH2108776>
- Web Diario El Telégrafo (2017, 16 de Julio). El 39% de consumidores probó más de una droga. *El Telégrafo*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/702/51/el-39-de-consumidores-probo-mas-de-una-droga>
- Web Diario El Telégrafo. (2017, 10 de Noviembre). El disco 'Pare' en expresos escolares es solo decorativo. *El Telégrafo*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/1/el-disco-pare-en-expresos-escolares-es-solo-decorativo>
- Web Diario El Telégrafo. (2018, 30 de Marzo). La economía de Ecuador creció 3% en 2017. *El Telégrafo*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/economia-ecuador-crecio-pib>
- Web Diario El Telégrafo. (2018, 28 de Mayo). El 41% de las industrias del país se desarrolla en Guayas. *El Telégrafo*. Recuperado de

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/industrias-desarrollo-guayas-ecuador>

Yejas, D. A. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (80), 59-72.

APÉNDICE

Apéndice 1. Formato de la encuesta

Encuestas para padres de familia

1. **Género Masculino** **Género Femenino**

2. **¿Usted cuenta actualmente con un servicio de transporte escolar para sus hij@s?**
Sí No

3. **Si en la pregunta anterior contestó No, entonces ¿Cuál es la razón de no utilizar un servicio de transporte escolar para sus hij@s?**
Se trasladan en otro tipo de transporte
Vivo cerca del colegio/escuela
Me siento más seguro llevarlos por mí mismo
No me gusta el servicio que brindan
Rutas pasan por un lugar distante a mi casa

4. **¿Qué primera característica sería la más importante para contratar un servicio de transporte escolar?**
Precio Seguridad Comodidad
Puntualidad Recorridos cortos

5. **¿Qué segunda característica sería importante para contratar el servicio de transporte escolar?**
Precio Seguridad Comodidad
Puntualidad Recorridos cortos

6. **¿Cómo calificaría el servicio de transporte escolar que tiene ahora?**
Muy malo Malo Regular
Bueno Muy bueno

7. **¿Cuánto tarda en llegar a casa su hij@ después del colegio o escuela?**
20 min 21- 40 min 41- 60 min

Una hora a una hora y media Más de una hora y media

8. ¿Qué servicios complementarios serían importantes implementar en el transporte escolar?

Cámara de vigilancia Botón de auxilio GPS
Medidor de velocidad APP para smartphones

9. ¿Qué es lo que le preocupa en cuanto a la seguridad del transporte escolar?

Bullying Consumo de droga Robo/Hurto
Amistades no convenientes Accidentes de tránsito

Apéndice 2. Formato de la entrevista

Entrevista

1. Problema o inconvenientes que ha tenido la empresa con las operadoras de transporte

- ¿Qué tipos de problemas han tenido con las compañías o cooperativas?
- ¿Este problema se ha repetido varias veces, es el más frecuente?
- ¿Cómo solucionan o manejan un problema?
- ¿Se ha podido llegar a un acuerdo?, ¿A qué tipo de acuerdos llegaron?
- ¿Han suspendido contratos con las operadoras de transporte y por qué?
- ¿Han tenido que llegar a acciones legales?
- ¿Cuáles son las quejas más comunes por parte de los empleados que utilizan el servicio de transporte?

2. ¿Cuáles son los motivos para la empresa contrate servicios de transporte?

- ¿En qué situaciones contratan un servicio de transporte?
- ¿Estarían dispuestos a contratar una cooperativa recién constituida?

- ¿Cuáles son los requerimientos para contratar un servicio de transporte?
- ¿Considera que el beneficio a los empleados de poseer transporte ayuda en la motivación de los mismos?
- ¿Se aplica este beneficio a todo el personal, o solo a un grupo seleccionado?

3. Tipos de vehículos/horario (requerimiento)

- ¿Cuáles son los principales servicios que desean de una empresa de transporte?
- ¿Qué tipo de vehículo frecuentan solicitar?
- ¿Qué cantidad de personal se transportan en expresos?
- ¿Cuántas rutas existen, ida y venida o solo una ruta?
- ¿En qué horarios solicitan el servicio de transporte?

4. Valor agregado, que esperara la empresa como plus/diferencia/seguridad/tecnología/control del personal

- ¿Qué tan imprescindible es que dentro del transporte haya cámaras de vigilancia y botón de auxilio para la seguridad?
- ¿Considera que dentro del transporte haya medidor de velocidad o rastreo satelital o ambos?
- ¿Es importante que el conductor sea un aliado de ustedes para informarles el comportamiento de sus trabajadores, sobre el uso debido del uniforme, detectar robos, información que pueda ayudar a la gerencia para mejorar políticas que no beneficien al empleado o este se sienta inconforme?

Apéndice 3. Ficha de caracterización de los vehículos de transporte escolar e institucional según de la normativa de transporte público por ATM (s.f.).

1. Buses

| | | |
|---|---|---|
|  <p>M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL</p> | <p>REGlamento Y NORMA TÉCNICA TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN BUS</p> |  <p>ATM AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL</p> |
| | <p>DIRECCIÓN DE TRANSPORTE</p> | <p>3ER REVISIÓN: NOVIEMBRE 2016</p> |



● **VISTA LATERAL IZQUIERDA**







FORMATO IGUAL:
 EN LAS LATERALES
 EN LAS POSTERIORES
 EN LAS PARABRISAS
 FRONTAL





PINTURA





ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL 

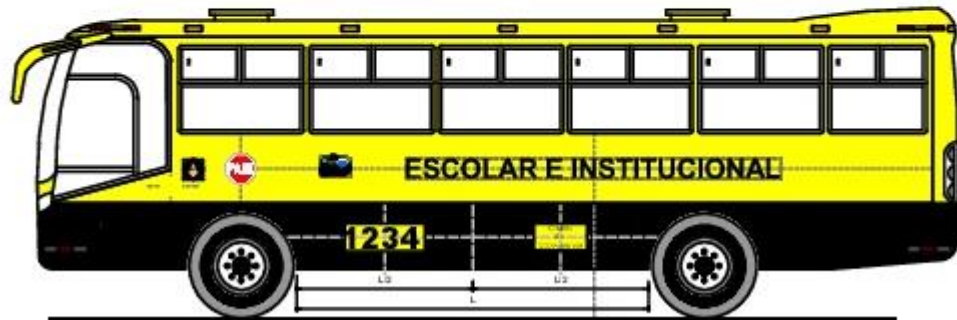


REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA
TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL
CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN
BUS

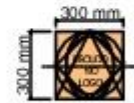
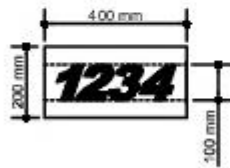


DIRECCIÓN DE TRANSPORTE

3ER REVISIÓN:
NOVIEMBRE 2016



FORMA Y HEAT:
EN LA TERCERA
EN LA POSTERIOR
DE PARA EN LA S
RE CRTAL.



ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL



2. Furgonetas

| | | |
|---|--|--|
|  M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL | REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN FURGONETAS |  AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL |
| DIRECCIÓN DE TRANSPORTE | | 1ER REVISIÓN: NOVIEMBRE 2016 |



●VISTA LATERAL IZQUIERDA



▼VISTA FRONTAL



500 mm
250 mm 250 mm
250 mm
NOMBRE DE OPERADORA



500 mm
200 mm
100 mm
1234



300 mm
150 mm
01234



300 mm
150 mm 70 mm
1234

**FORMATO RUAT:
 EN A4 LATERALES
 EN A5 POSTEROR
 A6 PARABRISAS
 FRONTAL**



150 mm 1400 mm 2800 mm 1400 mm
ESCOLAR E INSTITUCIONAL



200 mm
20 20 20 10 30 50 20 10
CAPACIDAD MAXIMA
18 ADULTOS Y/O NIÑOS
EXCESO DE PASAJEROS ES PROHIBIDO POR LA LEY
100 mm 100 mm



200 mm
CAPACIDAD MAXIMA
18 ADULTOS Y/O NIÑOS
EXCESO DE PASAJEROS ES PROHIBIDO POR LA LEY

ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL



M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL

REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN FURGONETAS



AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE

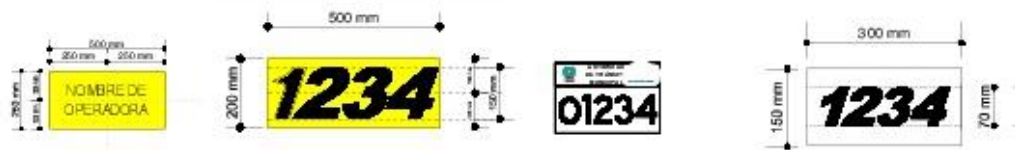
3ER REVISIÓN:
NOVIEMBRE 2016



● VISTA LATERAL DERECHA



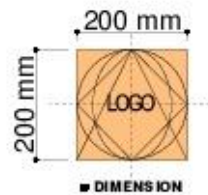
● VISTA POSTERIOR



FORMATO RUAT:
EN A4 LATERALES
EN A5 POSTEROR
A6 PARABRISAS
FRONTAL



LADO DERECHO



DIMENSION



LADO PARABRISAS

ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUJY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL

3. Microbús

| | | |
|--|--|--|
|  M. I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL | REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN MICRO BUS |  AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL |
| DIRECCIÓN DE TRANSPORTE | | 3ER REVISIÓN: NOVIEMBRE 2016 |



■ VISTA LATERAL IZQUIERDA







FORMATO RUAT:
EN A4 LATERALES
EN A5 POSTERIOR
A6 PARADAS
FRONTAL



ESCOLAR E INSTITUCIONAL
PINTURA





ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL



REGLAMENTO Y NORMA TÉCNICA
TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL
CARACTERÍSTICAS DE IDENTIFICACIÓN
MICRO BUS



DIRECCIÓN DE TRANSPORTE

3ER REVISIÓN:
NOVIEMBRE 2016



● VISTA LATERAL DERECHA



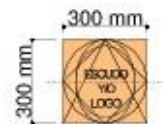
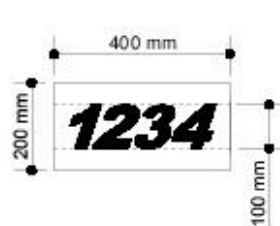
● VISTA FRONTAL



● VISTA POSTERIOR



FORMATO RUAT:
EN A4 LATERALES
EN A5 POSTERIOR
A5 PARABRISAS
FRONTAL



ESTE REGLAMENTO ES PROPIEDAD DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL Y AUTORIDAD DE TRÁNSITO MUNICIPAL

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Aguirre Vaca Desiree Eloiza, con C.C: # 0952877843 autora del trabajo de titulación: **Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2018

f. _____

Aguirre Vaca Desiree Eloiza

C.C: 0952877843

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, She Lee Tsai Ching, con C.C: # 0925196057 autora del trabajo de titulación: **Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2018

f. _____

She Lee Tsai Ching

C.C: 0925196057

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|--|---|-----|
| TEMA Y SUBTEMA: | Estudio de factibilidad para la creación de una Cooperativa de Transporte Escolar e Institucional en el Cantón Durán | | |
| AUTOR(ES) | Desiree Eloiza, Aguirre Vaca Tsai Ching, She Lee | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Ing. Jorge Elías, Kalil Barreiro, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas | | |
| CARRERA: | Administración de Empresas | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Ingeniera Comercial | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 19 de Septiembre de 2018 | No. DE PÁGINAS: | 144 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Administración, Marketing, Finanzas | | |
| PALABRAS CLAVES/KEYWORDS: | Cooperativa de transporte escolar e institucional, servicio de calidad, comodidad, seguridad, dispositivos tecnológicos. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT: | <p>El presente trabajo de titulación está estructurado como un modelo de negocio, tiene como finalidad en demostrar la factibilidad para la creación de una cooperativa de transporte escolar e institucional en el cantón Durán. Para la elaboración de este estudio se consideró fundamental el estudio de mercado que abarca la oferta y la demanda, por medio de las herramientas PESTA y las cinco fuerzas de Porter que permite conocer con profundidad al entorno externo que va a operar la cooperativa, asimismo el poder de negociación de los consumidores, competidores y proveedores. La realización del estudio técnico permite dar un mejor entendimiento de la estructura física de la cooperativa y la inversión requerida para producción del servicio deseado, por lo tanto para la captación de los clientes, se realiza la propuesta del valor, por medio del marketing mix y para el compromiso de los colaboradores es a través de la estrategia corporativa. Mediante las proyecciones de Estados de pérdidas y ganancias, asimismo flujos de caja con un horizonte de planificación de cinco años, han demostrado que el proyecto es viable tanto en la rentabilidad económica como la rentabilidad financiera.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-0959971881 0985224103 | E-mail: siare.13@hotmail.com tsaiching1994@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Traverso Holguín, Paola Alexandra | | |
| | Teléfono: +593-999406190 | | |
| | E-mail: paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |