



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Gestión Empresarial

Título del Proyecto de Investigación:

PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL
CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO
DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAISO-LA CATORCE, PERIODO 2015-2019.

Autor:

Marisela Marisol Morán Carriel

Director de Proyecto de investigación:

Lcd. Luis Rodrigo Villota Guevara, MSc.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Marisela Marisol Morán Carriel, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Marisela Marisol Morán Carriel
C.I. 092897353-6

CERTIFICACIÓN

El suscrito, Luis Rodrigo Villota Guevara, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Srta. Marisela Marisol Morán Carriel, realizó el Proyecto de Investigación **“PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAISO-LA CATORCE, PERIODO 2015-2019.”**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial; bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcdo. Luis Rodrigo Villota Guevara, MSc.
Director de Proyecto de Investigación

REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA O PLAGIO ACADÉMICO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PARA: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano de la FCE
DE: Luis Villota Guevara
ASUNTO: Informe final Urkund
FECHA: 29 de octubre de 2015

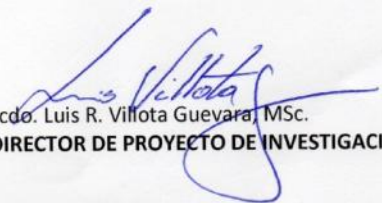
Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulada “PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE, PERIODO 2015- 2019”, elaborada por la Srta. Marisela Marisol Morán Carriel, para la obtención del título de **INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**, fue elaborado bajo mi dirección según lo asigna en la Resolución segunda de la Sesión ordinaria del día viernes veintiséis de junio del dos mil quince, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, además incluye el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92% del trabajo investigativo.

URKUND

Document	TESIS DE MARISELA MORÁN CORRECCION 27-10-2015 URKUND 2.docx (D15916384)
Submitted	2015-10-29 13:44 (-05:00)
Submitted by	mariselamoran-ge@hotmail.com
Receiver	lvillota.uteq@analysis.urkund.com
Message	TESIS MARISELA MORAN URKUND Show full message

8% of this approx. 24 pages long document consists of text present in 7 sources.

Atentamente,


Lcdo. Luis R. Villota Guevara, MSc.
DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
PROYECTO DE INVESTIGACION

Título:

“Plan de inversión para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de pasajeros Santo Domingo en el recinto el Paraíso-La Catorce, Periodo 2015-2019.”

Presentado al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial.

APROBADO POR:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Ing. César Muñoz Heredia, Msc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Carlos Heriberto Betancourt López, Msc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, Msc.

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, Rector de la UTEQ por llevar adelante la gestión universitaria.

A la Ing. Guadalupe Del Pilar Campuzano, Vicerrectora Administrativa de la UTEQ, por toda su gestión durante mi periodo de estudio.

A el Ing. Roberto Pico Saltos, Vicerrector Académico de la UTEQ, por toda su gestión durante mi periodo de estudio.

Al Lcdo. Edgar Pastrano Quintana, Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales por su dedicación y constancia.

A la Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, MBA. Coordinadora de la carrera de Gestión Empresarial por su dedicación y constancia.

Al Lcdo. Luis Rodrigo Villota Guevara, Director de este proyecto de investigación por su apoyo incondicional para concluir esta proyecto de investigación.

A los señores miembros del Tribunal de Proyecto de investigación: Ing. César Muñoz Heredia, Ing. Carlos Heriberto Betancourt López, Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, por el apoyo y los aportes realizados para llegar a la culminación de este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios quien es mi fuerza y guía.

A mi padre quien en vida con su amor, ejemplo y sacrificio sembró valores en mí para convertirme en toda una profesional. Él partió antes de que yo cumpliera su deseo de verme formada como Ingeniera, pero debo decir que mi logro es gracias a ti papá.

A mi madre por todo su amor incondicional, mil gracias por estar siempre a mi lado y espero que se sienta orgullosa de mí.

A mis hermanas (os), sobrinas(os), cuñadas y jefa de trabajo por confiar en mí y ayudarme cuando más los necesitaba.

Marisela Morán Carriel.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo la realización de un plan de inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” con el propósito de mejorar los servicios de atención al cliente en el Recinto El Paraíso-La Catorce, para lo cual se ha realizado una investigación de mercado, estudio técnico y financiero. Los métodos utilizados en esta investigación han sido el deductivo, analítico e inductivo aplicados en dos encuestas realizadas a los habitantes del Recinto El Paraíso-La Catorce y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, así como también la entrevista realizada al Gerente General. Entre las conclusiones obtenidas en esta investigación se puede detallar lo siguiente: En el estudio de mercado se conoció la situación inicial de la entidad, logrando establecer que la empresa tan solo ocupa el 3% de participación en el mercado y se identificaron las necesidades de la misma, entre las cuales se puede detallar la falta de capacitaciones y mantenimiento de las unidades. En cuanto a la localización óptima para una Estación para la venta de pasajes y sala de espera, esta es en la calle 12 de Octubre, debido a su ubicación céntrica. También se estableció que se requiere incrementar dos unidades o buses para abastecer la demanda e incrementar la nómina de personal. Finalmente en el estudio financiero se determinó que el plan de inversión es factible, debido a que tiene un TIR de 30,89%, un VAN de \$ 57.630,60 USD y una relación beneficio costo (B/C) que indica que por cada dólar invertido se obtiene una ganancia de \$0,46 USD, además de que el capital invertido sería recuperado en un período de 2 años, 7 meses y 21 días.

Inversión, Plan de Inversión, Servicio al Cliente, Cooperativa de Transporte.

ABSTRACT

This research had as aim to make an investment plan for Passenger Transport Cooperative "Santo Domingo" in order to improve customer services in the Paradise Complex-La Catorce, for which it has conducted an investigation market, technical and financial study. The methods used in this research were the deductive and inductive analytical applied on two surveys of residents Campus Paradise-La Catorce and employees of the Cooperative Passenger Transport "Santo Domingo", as well as the interview with General Manager. Among the conclusions of this research can be detailed as follows: In the market study baseline was known entity, managing to establish that the company occupies only 3% share of the market and the needs identified same, among which you can detail the lack of training and maintenance of the units. As for the optimal location for a station for ticket sales and waiting room, it is on the street this October 12, due to its central location. What is more, it was established that two units must be increased or buses to meet demand and increase payroll. Finally, in the financial study found that the investment plan is feasible because it has a 30.89% IRR, NPV of \$ \$ 57,630.60 and benefit cost ratio (B / C) indicating that for every dollar reversed a gain of \$ 0.46 USD you get, in addition to the capital invested would be recovered over a period of 2 years, 7 months and 21 days.

Investment, Investment Plan, Customer Service, Transportation Cooperative.

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA	i
HOJA EN BLANCO	..
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DE REPORTE.....	¡Error! Marcador no definido.
DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA O PLAGIO	
ACADÉMICO	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
TABLA DE CONTENIDOS	x
LISTA DE CUADROS	xiii
LISTA DE GRÁFICOS.....	xvii
LISTA DE ANEXOS	xix
CÓDIGO DUBLIN	xx
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Problema de investigación.....	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.2. Formulación del problema.....	4
1.1.3. Sistematización del problema	4
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. General.....	5
1.2.2. Específicos.....	5
1.3. Justificación	5
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Inversión	8
2.1.2. Empresa	9
2.1.3. Servicio al cliente	9

2.1.4. Plan	11
2.1.5. Estudio de mercado.....	12
2.1.6. Estudio técnico.....	14
2.1.7. Estudio de organización y administración	17
2.1.8. Estudio financiero	18
2.1.9. Evaluación financiera	22
2.1.10. Cooperativa de transporte	23
2.2. Marco referencial	24
2.2.1. Plan de inversión.....	24
2.2.2. Servicio al cliente	25
2.2.3. Cooperativa de Transporte de pasajeros “Santo Domingo”	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1. Localización.....	30
3.2. Tipo de investigación.....	30
3.2.1. Descriptiva	30
3.2.2. De campo	30
3.2.3. Documental	30
3.3. Métodos de investigación	31
3.3.1. Deductivo.....	31
3.3.2. Inductivo	31
3.3.3. Analítico	31
3.4. Fuentes de recopilación de información	31
3.4.1. Primarias	31
3.4.2. Secundarias	32
3.5. Diseño de investigación	32
3.5.1. Población	32
3.5.2. Muestra	33
3.6. Instrumentos de investigación	34
3.6.1. Encuesta	34
3.6.2. Entrevista	34
3.7. Tratamiento de los datos	34
3.8. Recursos humanos y materiales.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION	36
4.1. Resultados.....	37

4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los habitantes del Recinto El Paraíso- La Catorce	37
4.1.2. Resultados de la encuesta dirigida a los empleados	59
4.1.3. Resultados de la entrevista con el gerente	65
4.1.4. Estudio de mercado.....	68
4.1.5. Estudio técnico.....	73
4.1.6. Estudio financiero	80
4.2. Discusión	95
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1. Conclusiones.....	97
5.2. Recomendaciones	98
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA	99
6.1. Literatura citada	100
CAPÍTULO VII. ANEXOS.....	103

LISTA DE CUADROS

1. Muestra de personal de Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	33
2. Utilización de buses de pasajeros como medio de transporte.	37
3. Frecuencia de días que las personas utilizan los buses de pasajeros.	38
4. Número de veces diarias que los pasajeros utilizan el bus.	39
5. Cooperativas que frecuentan los habitantes recinto El Paraíso-La Catorce.	40
6. Destinos que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.	41
7. Motivo de preferencia con respecto a cooperativa de transporte.	42
8. Paradas de buses que utilizan con frecuencia los pasajeros.	43
9. Personas que se han transportado alguna vez en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	44
10. Estado de la infraestructura interna y externa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	45
11. Sistema de pasamanos adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	47
12. Sistema de ventilación adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	48
13. Sistema de primeros auxilios o seguridad adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	49
14. Limpieza de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	50
15. Respeto de los turnos de salidas por parte de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	51
16. Nivel de atención de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	52
17. Nivel de atención por parte de los oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	53
18. Responsabilidades definidas por parte de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	54
19. Capacitación al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	55
20. Víctima de asalto en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	56

21. Cumplimiento de expectativas de los pasajeros de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	57
22. Disposición de los pasajeros a utilizar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo en caso de mejoramiento de infraestructura interna, externa y atención al cliente.....	58
23. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	59
24. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.....	60
25. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.....	61
26. Normas y reglas que cumplen el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	62
27. Sanciones a los empleados por incumplir normas y reglas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	63
28. Formas para mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	64
29. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	65
30. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	65
31. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	66
32. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	66
33. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	66
34. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	67
35. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	67
36. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	67
37. Demanda de servicios de transporte en el Recinto El Paraíso-La Catorce.....	68
38. Oferta de servicios de transporte en el Recinto El Paraíso-La Catorce.....	69
39. Demanda insatisfecha de servicios de transporte en Recinto El Paraíso-La Catorce	69
40. Cooperativas que frecuentan los habitantes recinto El Paraíso-La Catorce	70

41. Precio de los diferentes destinos que oferta la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	70
42. Determinación de la localización para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el Recinto El Paraiso-La Catorce.....	75
43. Oferta con mejoramiento de servicios.....	76
44. Tamaño del proyecto – Número de veces que clientes recurren a los servicios de la Cooperativa de Pasajeros “Santo Domingo”	76
45. Balance de equipos para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	77
46. Balance de obras físicas para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	78
47. Balance de personal para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	78
48. Balance de insumos para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	79
49. Distribución para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”... ..	80
50. Inversiones de activos fijos (equipos) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	80
51. Inversiones de activos fijos (obras físicas) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	81
52. Inversión total de activos fijos para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”... ..	81
53. Inversiones diferidas para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	81
54. Beneficios sociales (mensual) de la mano de obra directa para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	82
55. Costos de mano de obra directa para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.. ..	82
56. Costos de mano de obra indirecta para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	82
57. Costos de insumos para Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”. ..	83
58. Costos de producción anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	83
59. Costos de Beneficios Sociales de sueldos administrativos para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	84

60. Gastos de Administración mensual para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	84
61. Gastos de Administración anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	84
62. Gastos de Ventas para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	85
63. Gastos de Ventas proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	85
64. Capital de trabajo para Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	85
65. Inversión total para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	86
66. Financiamiento para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	86
67. Depreciación para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	87
68. Depreciación proyectada para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	87
69. Calendario para reposición de activos fijos (equipos) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	88
70. Ingresos anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	88
71. Estado de Pérdida y Ganancias proyectado para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	89
72. Flujo de Caja proyectado para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	89
73. Datos para el cálculo de la tasa de descuento para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	90
74. Flujos acumulados para el cálculo de periodo de recuperación de la inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	92
75. Flujos acumulados para el cálculo de periodo de recuperación de la inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” .	94

LISTA DE GRÁFICOS

1. Utilización de buses de pasajeros como medio de transporte.	37
2. Frecuencia de días que las personas utilizan los buses de pasajeros.	38
3. Número de veces diarias que los pasajeros utilizan el bus.	39
4. Cooperativas que frecuentan los habitantes recinto El Paraíso-La Catorce.	40
5. Destinos que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.	41
6. Motivo de preferencia con respecto a cooperativa de transporte.	42
7. Paradas de buses que utilizan con frecuencia los pasajeros.	43
8. Personas que se han transportado alguna vez en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	44
9. Estado de la infraestructura interna y externa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	45
10. Sistema de pasamanos adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	47
11. Sistema de ventilación adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	48
12. Sistema de primeros auxilios o seguridad adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	49
13. Limpieza de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	50
14. Respeto de los turnos de salidas por parte de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	51
15. Nivel de atención de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	52
16. Nivel de atención por parte de los oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	53
17. Responsabilidades definidas por parte de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	54
18. Capacitación al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	55
19. Víctima de asalto en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	56
20. Cumplimiento de expectativas de los pasajeros de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	57

21. Disposición de los pasajeros a utilizar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo en caso de mejoramiento de infraestructura interna, externa y atención al cliente.....	58
22. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	59
23. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.....	60
24. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.....	61
25. Normas y reglas que cumplen el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	62
26. Sanciones a los empleados por incumplir normas y reglas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”	63
27. Formas para mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	64
28. Macro-localización para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	74
29. Distribución para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” ..	79

LISTA DE ANEXOS

1. Encuesta dirigida a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.	104
2. Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	106
3. Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	107
4. Proyección de la tasa de Inflación del Ecuador. Período 2010-2020.	108
5. Amortización del crédito para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	109
6. Fotografías de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.	111

CÓDIGO DUBLIN

Título:	Plan de inversión para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de pasajeros Santo Domingo en el recinto el Paraíso-La Catorce, Periodo 2015-2019			
Autor:	Morán Carriel, Marisela Marisol			
Palabras clave:	Inversión	Plan de Inversión	Servicio al Cliente	Cooperativa de Transporte
Fecha de publicación:	Octubre, 2015			
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.			
Resumen:	Resumen.- La presente investigación tuvo como objetivo la realización de un plan de inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” con el propósito de mejorar los servicios de atención al cliente en el Recinto El Paraíso-La Catorce, para lo cual se ha realizado una investigación de mercado, estudio técnico y financiero. Los métodos utilizados en esta investigación han sido el deductivo, analítico e inductivo aplicados en dos encuestas realizadas a los habitantes del Recinto El Paraíso-La Catorce y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, así como también la entrevista realizada al Gerente General. (...) Abstract.- This research aims to make an investment plan for Passenger Transport Cooperative "Santo Domingo" in order to improve customer services in the Paradise Complex-La Catorce, for which it has conducted an investigation market, technical and financial study. The methods used in this research were the deductive and inductive analytical applied on two surveys of residents Campus Paradise-La Catorce and employees of the Cooperative Passenger Transport "Santo Domingo", as well as the interview with General Manager. (...)			
Descripción:	130 hojas: dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM			
URI:				

INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las claves del éxito de muchas empresas tanto a nivel nacional como internacional es la calidad del servicio que brindan a sus clientes, buscando satisfacer sus intereses, deseos y expectativas.

Es por ello que dichas empresas se preocupan continuamente de realizar inversiones que permitan ya sea mantener o mejorar esa imagen de calidad percibida por sus clientes con la finalidad de posicionarse en el mercado y generar rentabilidad económica.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santo Domingo, es una empresa que ofrece sus servicios de transporte interprovincial a personas de las provincias de Los Ríos, Santo Domingo, Manabí, Guayas y Pichincha. La mayoría de sus clientes son personas de comunidades pequeñas que utilizan estos medios de transporte para trasladarse a grandes ciudades y realizar sus compras.

El recinto El Paraíso-La Catorce, posee nueve comunidades es el mercado objetivo más atractivo para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santo Domingo. Sin embargo, sus vehículos no están en óptimas condiciones, ni el personal ha sido debidamente capacitado; eso sin contar la ausencia de una oficina de la Cooperativa donde los clientes puedan esperar los buses en lugar de realizar paradas innecesarias que provocan pérdidas de tiempo tanto a los pasajeros como para la empresa.

Basado en lo anteriormente mencionado, se consideró necesario realizar un plan de inversión con la finalidad de analizar la situación actual de la Cooperativa y de esta manera establecer los recursos técnicos a implementar para el mejoramiento de los servicios al cliente.

Así mismo se buscó establecer los montos de inversión y fuentes de financiamiento a los que pueden recurrir los socios accionistas de la Cooperativa y de esta forma dar paso a la ejecución del plan que a más de brindar calidad en sus servicios, también cree rentabilidad económica para la misma.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

Diagnóstico

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” que comenzó sus operaciones desde el 2004 ha sido reconocida por sus recorridos a las provincias de los Ríos, Santo Domingo, Manabí, Guayas y Pichincha. Cabe destacar que la mayoría de sus clientes potenciales son los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce

Sin embargo, el hecho de que sus unidades son antiguas y no muestran condiciones de seguridad, la ausencia de una oficina para la recepción de encargos y espera de los clientes para transportarse en los buses, además de un trato poco cordial por parte de los choferes y cobradores han sido factores que han incidido que los clientes obtén por prestar los servicios de transporte de la competencia. En pocas palabras, estos lamentables problemas han afectado la imagen corporativa de la Cooperativa hacia los clientes y a su vez han provocado un decaimiento en el nivel de ingresos de la misma.

1.1.1.1. Causa

- La situación inicial de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce muestra una deficiente atención al cliente.
- Ausencia de un plan de inversión que determine recursos técnicos y financieros necesarios para el mejoramiento de la atención al cliente.
- Desconocimiento de la rentabilidad económica que genera la implementación de un plan de inversión.

1.1.1.2. Efecto

- Pérdida potencial de clientes del recinto El Paraíso- La Catorce y sectores aledaños.
- Desconocimiento de recursos técnicos y financieros para el mejoramiento de la atención al cliente.

- Pérdidas económicas para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

1.1.1.3. Pronóstico

- La aplicación de un plan de inversión mejorará las condiciones de la situación actual que atraviesa la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce.
- Implementar los recursos técnicos y financieros para brindar un servicio al cliente eficiente y permitirá aumentar cantidad de clientes.
- La proyección financiera generará rentabilidad económica para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce.

1.1.2. Formulación del problema

- ¿De qué forma un plan de inversión incide en el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce?

1.1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación inicial de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce Periodo 2016-2019?
- ¿Cuáles son los recursos técnicos y financieros para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce Periodo 2015-2019?
- ¿De qué manera un plan de inversión será rentable para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce Periodo 2016-2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Elaborar un Plan de Inversión para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce. Periodo 2015-2019

1.2.2. Específicos

- Identificar la situación inicial de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce. Periodo 2015-2019
- Establecer los recursos técnicos y financieros para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce. Periodo 2015-2019
- Determinar la rentabilidad económica para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” mediante la aplicación del plan de inversión. Periodo 2015-2019

1.3. Justificación

El presente plan de inversión es realizado con la finalidad de mejorar los servicios de atención al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el recinto El Paraíso-La Catorce mediante la creación de estrategias de marketing e implementación de recursos técnicos que fomenten una imagen de calidad, la cual logre ser percibida por los clientes y a su vez generar rentabilidad económica para esta entidad.

Con este plan se busca que la institución tenga un documento guía que les permita conocer sus debilidades y por ende aplicar una serie de estrategias que le permitan mejorar sus servicios, satisfaciendo a las comunidades alrededor del recinto El Paraíso-La Catorce y de

manera lograr que las personas puedan transportarse a sus lugares de destino (hogares, trabajo, centros educativos, etc) para de esta manera mantener el bienestar de todos.

En la práctica, los planes de inversión son ejecutados con diferentes propósitos. Sin embargo, en el presente proyecto de investigación se pretende que el mismo sea una base de conocimientos y procesos que los accionistas y socios de la Cooperativa pueden utilizar para generar rentabilidad económica.

Teóricamente, un plan de inversión es una propuesta que surge como resultado de estudios que la sustentan y que está conformada por un conjunto determinado de acciones con el fin de lograr ciertos objetivos.

El propósito del plan de inversión es poder generar ganancias o beneficios adicionales a los inversionistas que lo promueven y, como resultado de este, también se verán beneficiados los grupos o poblaciones a quienes va dirigido.

Con respecto a la parte metodológica, se utilizaron métodos y técnicas de investigación como son encuestas y entrevistas para conocer las deficiencias de la institución de esta manera establecer ideas que permitan alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Inversión

Se entiende por Inversión como la etapa del proyecto que se caracteriza por la movilización de recursos humanos, financieros y físicos, con el propósito de garantizar los medios idóneos para el cumplimiento posterior del objetivo social de la empresa. (Flórez, 2010)

Inversión es la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa. (Baca, 2010)

Los costos de inversión o inversión antes de la puesta en marcha de la empresa está representada por los activos fijos, los activos diferidos y el capital de trabajo. (Meza, 2013)

2.1.1.1. Inversión en activos circulantes

La inversión vinculada al ciclo de explotación de la empresa se denomina capital circulante, y determina el volumen de recursos financieros que un proyecto necesita tener de forma permanente para hacer frente a las exigencias del proceso productivo. (Universia, 2015)

La inversión en activos se considera como los inventarios, mano de obra y gastos generales; es decir, todos los gastos necesarios para poner a trabajar los activos fijos de la empresa u organización. (Pymes y Autonomos, 2015)

2.1.1.2. Inversión en activos fijos

Los activos tangibles están referidos al terreno, edificaciones, maquinaria y equipo, mobiliario, vehículos, herramientas, etc. (Córdoba Padilla, 2011)

Las inversiones en activos fijos se deben determinar de acuerdo a las especificaciones obtenidas en el estudio técnico. Estas inversiones comprenden la compra de maquinaria y

equipos, las instalaciones donde va a funcionar el proyecto, los muebles y enseres, los vehículos, las licencias, franquicias, derechos de explotación del subsuelo, adecuación de los locales, los registros de marcas y patentes, la constitución de la sociedad, etc. (Flórez, 2010)

2.1.1.3. Inversión en activos diferidos

La inversión en activos diferidos son el conjunto de bienes propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, e incluyen investigaciones preliminares, gastos de estudio, adquisición de derechos, patentes de invención, licencias, permisos, marcas, asistencia técnica, gastos pre-operativos y de instalación, puesta en marcha, estructura organizativa, etc. (Córdoba Padilla, 2011)

Se entiende por inversión en activos diferidos como aquellas inversiones o elementos patrimoniales intangibles que tiene la empresa con carácter estable y que son susceptibles de ser valorados económicamente. (Universia, 2015)

2.1.2. Empresa

La empresa ofrece bienes y servicios que permiten satisfacer las necesidades de los individuos que componen dicha sociedad; realiza una importante función social al ser generadora de riqueza; posibilita el desarrollo a través de innovaciones. (Soriano, García, & Torrents, 2012)

La empresa es toda aquella organización o grupo que realiza actividades comerciales e industriales y que provee bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas. (Anzola, 2010)

2.1.3. Servicio al cliente

El servicio al cliente no es una definición optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito

o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. (Paz, 2010)

La única forma posible de conservar los clientes es superando siempre a la competencia y la clave está en el servicio. Entonces el servicio al cliente se une a la cadena de suministro y genera políticas en materia de producción, sistema de inventarios, compra de insumos, técnica de ventas, etcétera; es decir que partir del cliente la empresa diseña estrategias de mercadeo y comercialización para su portafolio de productos y servicios. (Prieto J. , 2010)

2.1.3.1. Eficiencia

La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto. (Maldonado, 2011)

Es un medio para que la empresa alcance los fines que pretende lograr. Sin embargo, la obtención de mejor futuro depende, en parte, del logro de esa mayor eficiencia. (Biasca, 2011)

2.1.3.2. Eficacia

El concepto de eficacia puede ser visto desde tres perspectivas: el individuo, el grupo y la organización. La eficacia individual, está estrictamente ligada al de desempeño individual en el puesto de trabajo mientras que la eficacia del grupo y la organización serían el resultado de las sinergias obtenidas del hecho de que los individuos coordinen sus esfuerzos en grupos, y los grupos se coordinan en organizaciones. (Rodríguez & Mayo, 2014)

La eficacia consiste en realizar actividades comparables mejor que la competencia. Es decir, trabajar con una rentabilidad superior a la media. (Martínez & Milla, 2012)

2.1.4. Plan

Un plan es un documento para alcanzar los objetivos planteados, es decir, en un plan se describe cómo se va a implantar la decisión estratégica adoptada. Los planes indican las líneas de actuación prioritarias, así como el tiempo y los plazos de la planificación. En estos planes se establecen el control y la coordinación de las actividades, se identifican y asignan responsabilidades y, en su caso, recursos y se formulan los presupuestos globales. La elaboración de los planes una tarea de la alta dirección, ya que en ellos se considera a la empresa como un todo y, por tanto, se establecen los grandes objetivos globales. (Galindo & Sastre, 2010)

El plan es el reflejo básicamente cuantitativo de un proceso de planificación plasmado en base a un esquema de acción en el que figuran el conjunto de decisiones y etapas operativas, estructuradas y escalonadas en el tiempo. (Santandreu, 2012)

2.1.4.1. Plan de Inversión

El plan de inversión es una propuesta que surge como resultado de estudios que la sustentan y que está conformada por un conjunto determinado de acciones con el fin de lograr ciertos objetivos. El propósito del plan de inversión es poder generar ganancias o beneficios adicionales a los inversionistas que lo promueven y, como resultado de este, también se verán beneficiados los grupos o poblaciones a quienes va dirigido. (Fernández, Mayagoitia, & Quintero, 2010)

El plan de inversión es aquel al que se le asigna un monto específico de capital e insumos de diferentes tipos con la finalidad de producir un bien o servicio útil a la sociedad. Es decir, un plan de inversión constituye un conjunto de acciones, que una vez implementadas, incrementan la eficiencia y distribución de un bien o servicio. (Meza Orozco, 2010)

2.1.5. Estudio de mercado

El estudio de mercado muestra análisis técnicos, financieros y económicos, abarcando variables sociales y económicas; además de recopilar y analizar antecedentes para ver la conveniencia de producir y atender una necesidad. (Córdoba Padilla, 2011)

El estudio de mercado comprende tres partes importantes que son el consumidor y la demanda del mercado y del proyecto (histórico, actual y futuro), la competencia y la oferta del mercado y del proyecto (histórico, actual y futuro) y la comercialización del producto y servicio del proyecto. (Prieto, 2010)

2.1.5.1. Análisis de la situación

El análisis de la situación es un estudio tanto de los factores internos como externos que afectan de una u otra el proceso de la oferta y demanda del bien o servicio a comercializar. (Kotler & Keller, 2012)

El análisis de la situación actual se lo define como el entorno donde operamos, la estructura organizacional vigente, los principales proveedores y usuarios, el sector específico de desempeño empresarial, la evolución histórica de la compañía y otros aspectos que a juicio de los directivos sean objeto de análisis. (Prieto, 2012)

2.1.5.2. Demanda

El concepto de la demanda está íntimamente ligado al concepto de necesidad, deseo y poder de compra. Un determinado usuario potencial puede querer o necesitar un bien o un servicio, pero sólo el poder de compra que tenga determinará la demanda de ese bien o servicio. (Murcia, 2010)

La demanda es la cantidad que está dispuestos a comprar de un producto un conjunto determinado de consumidores en un lugar y periodo de tiempo predeterminado y en una situación del entorno posteriormente de un esfuerzo comercial de la empresa u organización y de los competidores. (Escribano, Fuentes, & Alcaraz, 2014)

2.1.5.3. Oferta

(Córdoba Padilla, 2011), indica que la oferta es la cantidad ofrecida de un bien varía directamente con su precio; es decir, a mayores precios menores cantidades ofrecidas, a menores precios menores cantidades ofrecidas.

No es fácil estimar la oferta en un plan de negocio determinado, por cuanto la información generalmente se encuentra en poder de las empresas competidoras. Una forma de tener rápido conocimiento de la oferta de los productos, es la observación del número de empresas que compiten en el mercado, identificando si son empresas monopolísticas, oligopolísticas o si existen muchos competidores. (Flórez, 2010)

2.1.5.4. Precio

El precio es la resultante del comportamiento de la oferta y la demanda. Dependiendo de la clase de producto y/o servicio, se puede definir alguna estrategia para la fijación de los precios, los cuales pueden ser (a) teniendo en cuenta la estructura de costos de la empresa, (b) comportamiento de la demanda, (c) comportamiento histórico y (d) establecidos por las autoridades gubernamentales. (Flórez, 2010)

El precio es un valor estándar usado por los consumidores con el propósito de adquirir un bien o servicio. El precio es fijado de acuerdo a la respuesta de los consumidores a los precios y a su vez con relación a dicho elemento de referencia. (Rosa Díaz, Rondán Cataluña, & Díez de Castro, 2013)

2.1.5.5. Comercialización

La comercialización se la puede definir como la planificación y control de los productos y servicios que son utilizados con el propósito de favorecer el desarrollo de los mismos asegurando que estos se encuentren en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requeridos, garantizando así unas ventas rentables. (Kotler & Keller, 2012),

La comercialización es la suma de todos los esfuerzos que se llevan a cabo para la transferencia de propiedad de mercancías y servicios y que proporcionan su distribución física. Además, la comercialización puede ser vista como la realización de actividades

comerciales que dirigen el flujo de mercancías y servicios del productor al consumidor o usuario, a fin de satisfacer al máximo a estos y lograr los objetivos de la empresa. (Vergara, 2012)

2.1.5.6. Promoción

La promoción es el proceso mediante el cual un emisor (empresa) busca crear un mensaje según los objetivos que tiene y lo comunica a sus consumidores potenciales o mejor conocidos como los receptores. (Kotler & Armstrong, 2013)

La promoción es vista como la comunicación de marketing que recurre a un incentivo económico con el propósito de incrementar la disponibilidad del bien o servicios a corto plazo. (Rodríguez Ardur, 2011)

2.1.5.7. Publicidad

La publicidad es un elemento del marketing que tiene por finalidad producir conocimiento para los consumidores con objeto de crear demanda para el producto, reduciendo los costes de percepción y aportando un doble interés para el receptor. (García Sánchez, 2010)

La publicidad expresa y combina claramente elemento visual y palabras, las cuales describen una idea básica y la refuerzan para brindar un contexto más poderoso. Es decir, que no solamente capta la atención sino que también comunica el punto principal de las ventas y el nombre de la marca. (Russell, Lane, & Whitehill, 2010)

2.1.6. Estudio técnico

El estudio técnico busca determinar si es físicamente posible hacer el proyecto. El objetivo del estudio técnico que se hace dentro de la viabilidad económica de un proyecto es netamente financiero, es decir calcula los costos, inversiones y beneficios derivados de los aspectos técnicos o de la ingeniería del proyecto. (Galindo Ruiz, 2011)

El estudio técnico de un proyecto tiene por objeto verificar la posibilidad de la fabricación del producto o servicio definido, analizar el tamaño óptimo, la localización más favorable, los equipos, las instalaciones y la organización necesaria para su ejecución. (Prieto J. E., 2010)

2.1.6.1. Tamaño

El tamaño se refiere básicamente a la capacidad de producción que el proyecto va a tener durante cada uno de los años del horizonte de vida que el proyectista le ha definido. Y esta capacidad de producción se expresa en el número de unidades del bien o en el número de usuarios del servicio que el proyecto va a producir o comercializar o atender anualmente en el transcurso de ese período. (Murcia, 2010)

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de producción de un bien o de la prestación de un servicio durante el estudio del proyecto. El tamaño de un plan de proyecto puede dimensionarse por el monto de la inversión asignada al proyecto, por el número de puestos de trabajo creados, por el espacio físico que ocupe sus instalaciones, por la participación que la empresa tenga en el mercado y por el volumen de ventas alcanzados. (Flórez, 2010)

2.1.6.2. Localización

La localización es el lugar donde se ubicará el proyecto, teniendo en cuenta los criterios de maximización de utilidades y minimización de los costos de producción y gastos operacionales. Por lo tanto define al estudio de localización como la identificación de zonas geográficas, que van desde un concepto amplio, conocido como macro localización, hasta identificar una zona urbana o rural más pequeña, conocida como micro localización, para finalmente determinar un sitio preciso o ubicación del proyecto. (Flórez, 2010)

La localización del proyecto tiene por objetivo el lograr una posición de competencia basada en menores costos de transporte y en la rapidez del servicio. En forma genérica, la localización de un proyecto se orienta en dos sentidos: hacia el mercado consumidor o hacia el mercado de insumos o materias primas, dependiendo de que se agregue o no volumen al producto. (Meza, 2013)

2.1.6.3. Ingeniería del proyecto

La ingeniería del proyecto tiene la responsabilidad de seleccionar el proceso de producción de un proyecto cuya disposición en planta conlleva a la adopción de una determinada tecnología y la instalación de obras físicas o servicios básicos de conformidad con los equipos y maquinarias elegidos. También se ocupa del almacenamiento y distribución del producto, de métodos de diseño, de trabajos de laboratorio, de empaques de productos, de obras de infraestructura y de sistemas de distribución. (Córdoba Padilla, 2011)

La ingeniería del proyecto abarca todas aquellas investigaciones técnicas que se refieren a la selección y determinación del proceso, determinación de equipo y maquinaria, mano de obra y finalmente la distribución de planta. (Fernández, Mayagoitia, & Quintero, 2010)

2.1.6.4. Mano de obra

La mano de obra representa el esfuerzo del trabajo humano que se aplica en la elaboración del producto, la cual está relacionada con el proceso productivo, sea por acción manual u operando una máquina. El costo del esfuerzo laboral que desarrollan los trabajadores sobre la materia prima para convertirla en producto terminado constituye el costo de la mano de obra directa. (Sinisterra, 2011)

2.1.6.2. Materias primas

Las materias primas representan los materiales que, una vez sometidos a un proceso de transformación, se convierten en productos terminados. Para fabricar un producto se suele hacer uso de una amplia gama de materias primas. La materia prima se suele clasificar en materia prima directa e indirecta. (Sinisterra, 2011)

El proceso de transformación de los materiales en producto terminado requiere la participación del recurso humano, servicio por el cual la empresa paga una remuneración denominada salario y que a su vez genera o representa una serie de derechos y beneficios consagrados por la Ley en favor de los trabajadores. (Pabón, 2010)

2.1.6.2. Equipos

Los equipos o maquinarias comprenden a todos aquellos elementos que se necesitan para desarrollar el proceso de producción o prestación del servicio, y su selección debe hacerse con base en los siguientes aspectos: características técnicas, costos, vida útil, capacidad instalada y requisitos especiales. (Meza, 2013)

El requerimiento de equipos tiene que ser la primera inversión a deducir, ya que esta incluye a todos los activos físicos a utilizar para la operación del proyecto. En el estudio técnico corresponde evaluar la tecnología y la configuración de los equipos y una serie de variables para asegurar una selección adecuada del equipo y del proveedor. (Galindo Ruiz, 2012)

2.1.7. Estudio de organización y administración

El estudio de organización y administración comprende el análisis del marco jurídico en el cual va a funcionar la empresa, la determinación de la estructura organizacional conjuntamente con las características y necesidades del proyecto, y la descripción de los procedimientos y reglamentos que regularán las actividades durante el periodo de operación. Mediante este estudio se concretan todos los aspectos concernientes a la nómina de personal y a la remuneración prevista para cada uno de los cargos. (Meza, 2013)

La metodología de la administración de proyectos debe tener como base la comunicación tanto en el aspecto técnico para documentar el plan, como en el aspecto humanístico para aprovechar las habilidades del equipo de trabajo y los usuarios del proyecto. (Prieto J. E., 2010)

2.1.7.1. Planeación administrativa

La planeación administrativa es la función que consiste en un cuidadoso análisis del pasado y del presente para visualizar el futuro. Entre sus actividades se destaca:

- Desarrollar planes integrados y amplios.
- Pronosticar demanda de productos y servicios.
- Fijar misión, visión, valores y principios.

- Fijar procedimientos.
- Prever la estructura deseable de la empresa ejecutora.
- Lograr óptimas condiciones de trabajo.
- Diseñar promoción y publicidad inicial.
- Desarrollar estrategias empresariales. (Prieto J. E., 2010)

2.1.7.2. Organización

La Organización es la función que consiste en coordinar la estructura orgánica del proyecto mediante la agrupación de actividades necesarias para alcanzar los objetivos señalando responsabilidades, autoridad, disciplina y orden. (Prieto J. E., 2010)

La organización es un sistema de carácter técnico y social, en el que se estructuran los recursos con la finalidad de dar soporte a unos procesos colectivos que permitirán cumplir los objetivos y alcanzar las metas definidas por los diferentes grupos que interaccionan con dicha organización. (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2014)

2.1.7.3. Administración

La administración es el conjunto de principios, métodos y técnicas para diseñar en forma efectiva el trabajo orientado al logro de un objetivo, estableciendo una base firme para planear, medir y controlar. (Prieto J. E., 2010)

La Administración es un arte, ciencia y técnica que comprende un conjunto de métodos y procedimientos, en la medida en que dichos métodos y procedimientos se aplican para la organización y ejecución de las actividades humanas administrativas. (Ramírez C. , 2010)

2.1.8. Estudio financiero

El estudio financiero es el proceso de medición de su valor, que se basa en la comparación de los beneficios que genera y los costos o inversiones que requiere, desde un punto de vista determinado. (Vera Manuel, 2011)

El estudio financiero pretende determinar cuál es el monto de los recursos necesarios para la realización del proyecto, es decir, cuál será el costo total en que se incurrirá para el proceso de producción, así como en una serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, a su vez la evaluación financiera permitirá ayudar a la toma de decisiones sobre la inversión. (Puentes, 2011)

2.1.8.1. Presupuesto de inversiones

El presupuesto se lo puede definir como una herramienta de planificación que de una forma determinada e integral busca coordinar áreas, actividades, departamentos y responsables de una empresa, y que a su vez expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos establecidos. (Muñiz González, 2010)

En esta parte de la formulación se deben considerar las cuentas y documentos que determinan el horizonte del proyecto y que permiten definir los orígenes (fuentes) y las aplicaciones (usos), como el balance proyectado con sus respectivos índices. (Prieto J. E., 2010)

2.1.8.2. Capital de trabajo

Los conceptos principales del capital de trabajo son dos: el capital de trabajo neto y el capital de trabajo bruto. Cuando los contadores usan el término capital de trabajo, por lo general se refieren al capital de trabajo neto, que es la diferencia en dólares entre el activo y el pasivo circulantes. Es una medida del grado en que las empresas están protegidas contra problemas de liquidez. (...) por otra parte, los analistas financieros se refieren al activo circulante cuando hablan del capital de trabajo. Por lo tanto se centran en el capital de trabajo bruto. (Van Horne & Wachowicz, 2012)

El capital de trabajo es el volumen de dinero empleado para financiar la adquisición de los bienes de capital. (Galindo & Sastre, 2010)

2.1.8.3. Costos

El costo es una palabra muy utilizada, sin embargo nadie ha logrado definir con exactitud dicha palabra debido a su amplia utilización, pero se puede definir como un desembolso en efectivo que se realiza. (Baca, 2010)

Según el período de planeación de la producción existen costos fijos y costos variables. Los costos fijos son aquellos que se efectúan a pesar de que no se produzca nada, son los costos fijos mientras que los costos variables son aquellos que varían de acuerdo a los niveles de la producción. Además señala que los costos fijos y los costos variables son iguales a los costos totales, los mismos que son de vital importancia para establecer el ingreso neto. (Meza, 2013)

2.1.8.5. Ingresos

Los ingresos corresponden al monto que la empresa utiliza para gastos de consumo personal y ahorros. Este valor también puede provenir de sueldos, salarios, dividendos, rentas, intereses, negocios, etc. (Spiller & Gosman, 2010)

Los ingresos son incrementos del patrimonio neto, diferentes a las aportaciones de fondos a la empresa por parte de los directivos, como consecuencia de las actividades económicas de venta de productos o prestación de servicios o bien por las respectivas variaciones de los activos y pasivos que se reconocen contablemente. En pocas palabras, los ingresos son materializados en incrementos en el valor o en la disminución el valor de sus pasivos. (Alcarria Jaime, 2010)

2.1.8.6. Fuentes de financiación

Las fuentes de financiación son los montos o capital que necesita la empresa para llevar a cabo un proyecto, en efecto, existen dos tipos de financiación. La primera es la fuente de recursos interna, que corresponde a las utilidades y depreciación; y la segunda fuente de financiación son aquellas que pueden ser conseguidas a través de: Estado o sector financiero privado, Entidades de financiamiento de orden nacional o extranjero, Proveedores y acreedores. (Murcia, 2010)

La decisión de financiar el proyecto significa determinar de qué fuentes se obtendrán los fondos para cubrir la inversión inicial y, eventualmente, quién pagará costos y recibirá los beneficios del proyecto. (Córdoba Padilla, 2011)

2.1.8.7. Estados financieros

Los estados financieros concentran la información obtenida de las cuentas contables y las clasifica de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. (Murcia, 2010)

Los estados financieros es el producto final del proceso contable de la información financiera, elemento imprescindible para que los diversos usuarios puedan tomar decisiones: La información financiera que dichos usuarios requieren que se centre primordialmente en la evaluación de la situación financiera de la rentabilidad y la liquidez. (Guajardo, 2010)

2.1.8.8. Estado de resultados

El estado de resultados muestra de manera general el comportamiento del proyecto en cuanto sus ingresos y egresos. (Murcia, 2010)

El estado de resultados de la empresa o del proyecto muestra los resultados de la acusación de los ingresos, costos y gastos de acuerdo con la normatividad contable vigente en un momento dado. (Serrano, 2011)

2.1.8.9. Flujo de caja

El flujo de caja es una herramienta de planificación y control, en el que se registran todos los ingresos y egresos permitiendo a la gerencia financiera tomar decisiones de inversión y financiación sin atentar contra el valor económico de la compañía. (Ramírez J. , 2011)

El flujo de caja se basa a partir del estado de resultados (Utilidad Neta proyectada) e incluye el plan de inversión, junto con la recuperación de los valores que aunque se causaron no salieron efectivamente del flujo de tesorería. (Murcia, 2010)

2.1.9. Evaluación financiera

La evaluación financiera mide el beneficio en dinero que el proyecto produce, maximizando las ganancias y se basa en el análisis del aspecto financiero para calcular la rentabilidad de las inversiones y qué ingresos y egresos tendrá el proyecto en su fase de ejecución. (Prieto, 2010)

2.1.8.2. Valor actual neto

El valor actual neto es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros originados por una inversión. También se conoce como la diferencia entre los ingresos y egresos (incluida como egreso la inversión) a valores actualizados o la diferencia entre los ingresos netos y la inversión inicial. (Córdoba Padilla, 2011)

El Van es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos de efectivo (FNE) actualizados a la inversión que se ha realizado en el periodo de ejecución del plan. (Torres & Torres, 2014)

2.1.8.3. Tasa interna de retorno

La ganancia anual calculada por cada analista se puede expresar como una tasa de rendimiento o de ganancia anual llamada tasa interna de retorno. La definición más común de la tasa interna de rendimiento es: TIR es la tasa de descuento que hace el VAN = 0. La (Solares, Baca, & Acosta, 2014)

El valor presente neto de un proyecto es el valor presente de los ingresos actuales y futuros menos el valor presente de los costes actuales y futuros. (Krugman & Vells, 2010)

2.1.8.4. Relación Beneficio-Costo

Se entiende por relación beneficio/costo cuando los ingresos son suficientes para cubrir todos los costos y además, dan un excedente por cada peso invertido del restante del valor 1; por ello, se habla de un proyecto interesante y financieramente viable. (Puentes, 2011)

La técnica (CBA, siglas del inglés Cost-Benefit Analysis) de análisis intenta superar el problema que presenta el ROI mediante la búsqueda de alguna medida que se ajuste a los costos intangibles o beneficios, los cuales es posible expresar en términos monetarios. El análisis costo-beneficio está enfocado en resolver dos problemas primarios:

1. La dificultad para cuantificar el valor de los beneficios que no se acumulan directamente para el inversionista durante el proyecto.
2. La dificultad para identificar los costos o beneficios que no tienen un valor obvio, o precio, en el mercado (como los factores intangibles). (Solares, Baca, & Acosta, 2014)

2.1.8.5. Periodo de recuperación del capital

La elaboración del periodo de recuperación del capital el proceso es muy sencillo, ya que se suman los flujos futuros de efectivo de cada año hasta que el costo inicial del proyecto de capital quede por lo menos cubierto. La cantidad total de tiempo que se requiere para recuperar el monto original invertido, incluyendo la fracción de un año en caso de que sea apropiada, es igual al período de recuperación. (Vaquiro, 2015)

El periodo de recuperación de capital es una fórmula que se encarga de medir cuanto tiempo tomará recuperar el desembolso inicial de efectivo de una inversión, la misma que comprende una serie de flujos de efectivo, contrario a las utilidades contables. (Justin, 2012)

2.1.10. Cooperativa de transporte

Son cooperativas de transporte aquellas que, por medio de automotores, embarcaciones, naves aéreas u otros medios de locomoción, hacen el servicio de transporte de pasajeros o carga, por tierra, mar, ríos o aire. (Agencia Nacional de Tránsito, 2015)

2.2. Marco referencial

2.2.1. Plan de inversión

Los proyectos de inversión surgen de las diferentes necesidades individuales y colectivas de las personas y se concretan con la producción de un bien o servicio, ya que son éstas las que deben ser satisfechas, a través de una adecuada asignación de recursos teniendo en cuenta la realidad social, cultural y política de una comunidad. No existe una sola solución a un problema o a una necesidad, por el contrario, casi siempre se logran encontrar numerosas alternativas que pueden contribuir a resolver las dificultades o a modificar las condiciones existentes. Pero, siempre que exista una necesidad humana de un bien o servicio se hace necesaria la asignación de recursos a través de la inversión. La importancia de los proyectos radica en que se constituyen en un instrumento básico de información para la toma de decisiones de inversión, y por los efectos que puede generar su ejecución y operación en cuanto a la solución de los problemas existentes, al desarrollo económico y social de una región o un país y, en particular, por los beneficios que le puede generar a un inversionista. En la práctica se pueden identificar proyectos para satisfacer necesidades concretas o para aprovechar oportunidades especiales. (Meza, 2013)

Sin duda alguna las empresas cada día se ven en la necesidad de considerar diferentes alternativas de inversión con el propósito de mejorar sus servicios y a su vez generar rentabilidad económica, y entre dichas alternativas existe la posibilidad de determinar si se deben adquirir los bienes nuevos o usados. Para la elección deben tenerse en cuenta tres factores: el precio, las condiciones de utilización y las posibles subvenciones por la adquisición de activos nuevos. También hay que plantearse si es preferible comprar o alquilar los diferentes conceptos del activo. Esta decisión tiene un carácter económico financiero, que incluye consideraciones de carácter fiscal. No conviene olvidar en este tema, el componente estratégico de optar por tener la propiedad de los bienes o únicamente el derecho de uso de los mismos. (Universia, 2015)

2.2.2. Servicio al cliente

En el mundo moderno, el servicio al cliente dejó de ser una acción individual para convertirse en una serie de políticas y culturas institucionales orientadas únicamente a servir al usuario y marcar una diferencia competitiva en un mundo empresarial de alta exigencia. Por lo pronto el cliente espera que sus necesidades sean satisfechas de manera integral y desde la perspectiva humana. Esto da pie para afirmar que el servicio al cliente es un accionar, cuya característica principal es la universalidad. ¿Por qué se realiza esta afirmación? Simplemente porque el servicio se presta a todos los que tienen necesidades y expectativas, sin importar el terreno en donde se aplique. (Diago, 2012)

La calidad y el servicio que hoy en día se ofrecen han crecido con el desarrollo de las sociedades. Estos dos conceptos han apoyado el progreso de la humanidad, lo cual trae como consecuencia crecimiento económico, expansión y avance en el conocimiento. La calidad la hacen los hombres para los hombres, y es una forma de vida. Se conoce también que durante la Edad Media y la Edad Moderna, los servicios eran muy escasos, quizá solo eran posibles para las familias aristocráticas. Al llegar a nuestros días se ven grandes desarrollos en servicios, a los cuales pueden acceder todas las clases sociales; entre estos servicios se encuentran la educación, la salud, las comunicaciones y las tecnologías de punta, la recreación, la cultura y el esparcimiento, convirtiéndose lo anterior en la solución a las necesidades básicas y potenciales sentidas por una sociedad en desarrollo. No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre. El sector servicios es tan importante que en muchos países es el que más aporta al PIB (Producto Interno Bruto), ocupando laboralmente a millones de personas. Pero el “servicio”, como parte del binomio calidad-servicio del que se habló anteriormente, ha de estar presente en todas las organizaciones, porque sin él es imposible satisfacer las necesidades humanas. (Vargas & Aldana, 2011)

2.2.3. Cooperativa de Transporte de pasajeros “Santo Domingo”

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, actualmente se encuentra funcionando en legal y debida forma, pues la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria, mediante resolución No. SEPS-ROEPS-2013-002676 de fecha 12 de Junio del 2013, aprobó el proceso de adecuación del Estatuto Social y en virtud de ello sometió su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto. Actualmente está integrada por 49 socios, todos activos de profesión choferes profesionales, propietarios de modernas unidades de transportes de pasajeros. (Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Santo Domingo", 2013)

2.2.3.1. Ley de Cooperativas

La Cooperativa de Transporte de pasajeros “Santo Domingo” se rige según la Ley de Cooperativas del Ecuador, la cual establece los siguientes literales y artículos: (Agencia Nacional de Tránsito, 2015)

10) En las cooperativas de transporte terrestre, que no sean de caja común, se presentará la certificación de que el cooperado es chofer profesional y propietario del vehículo que va a aportar a la Cooperativa;

Art. 64.- En el grupo de las cooperativas de servicios se puede organizar las siguientes clases: de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de productos agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria, y de educación.

Art. 110.- Las Uniones y Asociaciones de Cooperativas podrán ser locales, provinciales o interprovinciales. Pero, en tratándose de las cooperativas de vivienda y de transporte, las Uniones serán siempre provinciales, para lograr una labor más efectiva en sus planes, y además podrán tener representación en la respectiva Federación, con derecho a tantos votos cuantas cooperativas aúnen.

Art. 183.- Las cooperativas de transporte estarán sujetas, en lo que a sus actividades específicas se refiere, a la Ley General de Tránsito, que reglamentará sus itinerarios y más aspectos relativos al tránsito.

Art. 184.- Se puede constituir cooperativas de transporte, ya sea a base de un capital común aportado por los socios, con el cual se adquirirá la unidad o unidades, que serán de propiedad de la cooperativa, ya sea a base de la aportación de una unidad por cada socio.

Art. 185.- Cuando la cooperativa de transporte esté formada por unidades aportadas por los socios, estos podrán conservar el dominio de ellas; salvo el caso de que la Asamblea resolviere, por mayoría de votos, que todas las unidades ingresen a propiedad común de la cooperativa.

Art. 186.- En todas las cooperativas de transporte terrestre automotriz en que los socios conservan en propiedad su vehículo, dichos socios serán siempre choferes profesionales y manejarán sus propias unidades.

Art. 187.- Cuando, por la larga duración de la jornada o por enfermedad, el socio de una cooperativa de transporte terrestre no pudiere manejar permanentemente su vehículo, podrá utilizar los servicios de un ayudante; solicitando, previamente, autorización al Consejo de Administración de la Cooperativa.

Art. 188.- Dos o más choferes profesionales podrán ser dueños de un mismo vehículo e ingresar como socios en la cooperativa de transporte con esa unidad.

Art. 189.- En ninguna cooperativa de transporte un socio podrá tener más de una unidad, bajo ningún concepto, ni aún en cabeza de terceros. Si así sucediere, esto se considerará como dolo, y será, además, motivo de exclusión del socio o de disolución de la cooperativa.

Art. 190.- Los ayudantes, recaudadores, mecánicos y más personas que trabajen en las cooperativas de transporte pueden ingresar a la cooperativa en calidad de socios, llenando los requisitos que determine el estatuto.

Art. 191.- Ni los gerentes, ni los síndicos ni ningún otro funcionario o empleado de una cooperativa de transporte terrestre, o persona que no sea miembro de ella, podrá tener o usufructuar un vehículo en la cooperativa, ni aún en cabeza de terceros. El incumplimiento de esa disposición será motivo de disolución de la cooperativa.

Art. 192.- No podrán ser socios de una cooperativa de transporte terrestre personas que pertenecen a la Policía u oficinas de Tránsito. Art. 193.- Ninguna cooperativa de transporte podrá arrendar sus vehículos a terceras personas para que hagan negocio con ellos. Si así sucediere, esto será motivo de disolución de la cooperativa.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La presente de investigación se la realizó en el recinto el Paraíso-La Catorce, zona no delimitada, ubicada en Ecuador.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Descriptiva

Esta investigación es descriptiva, ya que se recopiló datos mediante una encuesta a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce y al personal de la Cooperativa. De la misma forma se aplicó una entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” Abg. Javier Montenegro.

3.2.2. De campo

Como se indicó anteriormente se utilizó una encuesta dirigida a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce, con la finalidad de conocer la situación actual de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, para de esta manera establecer los recursos técnicos y financieros a implementar en el plan de inversión propuesto e informar la rentabilidad económica que el mismo generaría a la Cooperativa en caso de ser aplicado. Con respecto a la entrevista realizada al Gerente General, se buscó determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Cooperativa, así como también objetivos que desean alcanzar para mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes.

3.2.3. Documental

Este tipo de investigación ha sido aplicada con la intención de recopilar información de carácter teórico con relación al objeto de estudio, para lo cual se ha utilizado libros, proyecto de investigación, documentos, artículos, archivos online, entre otros documentos.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Deductivo

Este método se usó con el propósito de extraer información a través de libros y documentos online (información general) que posteriormente permitió la generación de premisas o conclusiones particulares sobre la situación actual de la Cooperativa de Transporte de pasajeros “Santo Domingo”.

3.3.2. Inductivo

La implementación de este método permitió la generación de conclusiones generales a partir de datos particulares obtenidos a través de la encuesta realizada a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce y la entrevista dirigida al Gerente General de la institución anteriormente mencionada.

3.3.3. Analítico

Este método se implementó con el objetivo de analizar la información obtenida de las encuestas y entrevista. Posteriormente, esta información permitió tener una visión clara de la situación actual de la Cooperativa e incidió en la elaboración del plan de inversiones basándose en las necesidades de la misma y tomando en cuenta el mejoramiento del servicio al cliente.

3.4. Fuentes de recopilación de información

3.4.1. Primarias

Las fuentes primarias usadas en esta investigación son las encuestas dirigidas a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce y el personal de la Cooperativa, conjuntamente con la entrevista dirigida al Gerente General de la misma. Estos instrumentos de investigación permitieron conocer la situación actual de la Cooperativa desde la perspectiva de los clientes, el personal y del Gerente, es decir de forma interna y

externa, para de esta manera identificar los recursos técnicos y financieros necesarios a implementar en el plan de inversiones que tiene por objetivo el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

3.4.2. Secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizaron en este proyecto de investigación son informes estadísticos, datos históricos, libros y revistas para el desarrollo del estudio de mercado, técnico y financiero.

3.5. Diseño de investigación

El diseño utilizado en esta investigación es “no experimental”, debido a que se procedió a analizar los hechos o circunstancias tal y como se presentan mas no experimentar o cambiar los mismos. Basado en dicho aspecto, se estableció la población del objeto de estudio (habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce) con su respectiva muestra, para lo cual se utilizó la fórmula de muestra poblacional mientras que, para el personal de la empresa, al ser una población inferior a 100 personas, se decidió considerar el total de la misma con la intención de obtener resultados precisos. Una vez realizadas, tanto las encuestas como la entrevista se desarrolló la correspondiente tabulación y análisis de los resultados obtenidos según los instrumentos de investigación anteriormente mencionados.

3.5.1. Población

Para esta investigación se consideró el total de la población del recinto El Paraíso-La Catorce, debido a que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” desconoce un número concreto de los clientes a quienes brindan sus servicios. De acuerdo al INEC (Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos) según sus proyecciones para el 2015, el recinto El Paraíso-La Catorce perteneciente a la Manga del Cura (Zona No Delimitada) tendrá una población total de 24.091 personas.

Cuadro 1. Población de personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	Número
Secretaria	1
Choferes	8
Cobradores	8
Total	17

FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS “SANTO DOMINGO”.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

3.5.2 Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra de la población objetiva se utilizó la fórmula de muestra poblacional.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra

N = Población a investigarse

Z = Nivel de confianza= 95% = 1,96

p = probabilidad de lo que se espera = 50% = 0,5

q = probabilidad de lo que se espera = 50%= 0,5

E = precisión o error = 5%=0,05

$$n = \frac{24.091 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2(24.090) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{23.136,99}{61,18}$$

$$\mathbf{n = 3}$$

El total de habitantes a encuestar es de 378 personas pertenecientes al recinto El Paraíso-La Catorce. Con respecto al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, esta cuenta con un total de 17 personas.

3.6. Instrumentos de investigación

3.6.1. Encuesta

Mediante esta técnica se aplicó una serie de preguntas escritas a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce, para conocer la imagen que perciben con respecto a los servicios que brinda la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” y de esta forma determinar las necesidades existentes que requieren del análisis de estrategias de mercado, recurso técnicos y financieros para el respectivo mejoramiento de los servicios. Así mismo, este instrumento sirvió para establecer la situación actual de la empresa desde una perspectiva interna al cuestionar al personal de la Cooperativa.

3.6.2. Entrevista

Esta técnica se aplicó al Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, Ab. Javier Montenegro con la intención de conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la Cooperativa, y de esta forma utilizar dicha información para la elaboración del plan de inversiones.

3.7. Tratamiento de los datos

En cuanto al tratamiento de la información obtenida en esta investigación, se puede indicar el siguiente proceso:

En primera instancia se procedió a la visita de las instalaciones de la Cooperativa, en la misma se efectuó la entrevista al Gerente y encuesta al personal mientras que para la recolección de datos de la muestra de los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce se la realizó en la Calle 12 de Octubre que se encuentra en una zona céntrica, que es concurrida diariamente por los pobladores de este recinto.

Una vez recolectada la información de los instrumentos de investigación se procedió la tabulación de la misma en cuadros, mediante el programa informático EXCEL 2013 de Microsoft Office®, así mismo este programa se utilizó para la elaboración de los gráficos estadísticos. Posteriormente, la información ha sido trasladada al programa WORD 2013

de Microsoft Office® donde se agregaron los respectivos análisis o interpretaciones de cada uno de los instrumentos de investigación utilizados en el presente plan de inversión.

3.8. Recursos humanos y materiales

Los recursos humanos y materiales que han sido implementados para este proyecto de investigación son los siguientes:

Humanos	Cantidad
Gerente	1
Personal (Secretaria, Choferes, Cobradores)	17
 Materiales	
Remas de papel A4	4
CD-RW	10
Agenda	1
Bolígrafos	4
Lápices	2
Anillados	4
Carpetas	4
Empastados	2
Dispositivo de almacenamiento portátil	1
Calculadora	1
Cartuchos	8
 Equipos	
Computadora	1
Impresora multifuncional	1
Cámara fotográfica	1
Celular	1

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los habitantes del Recinto El Paraíso- La Catorce

A continuación, se muestran los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce con la finalidad de conocer aspectos que requieren ser mejorados para brindar un servicio eficiente a los clientes actuales y potenciales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

1. ¿Utiliza usted como medio de transporte los buses de pasajeros?

Cuadro 2. Utilización de buses de pasajeros como medio de transporte.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	242	64%
NO	136	36%
TOTAL	378	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

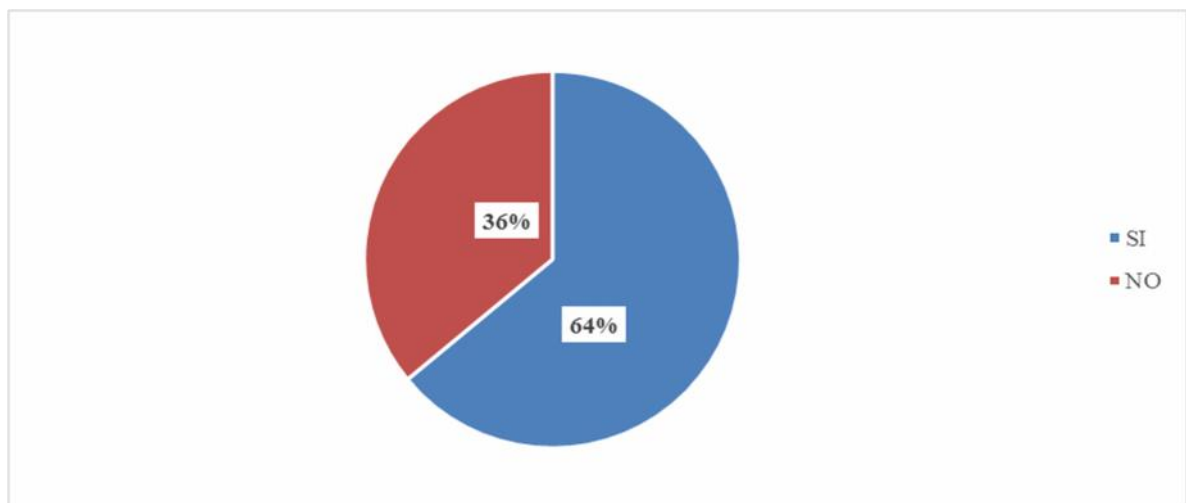


Gráfico 1. Utilización de buses de pasajeros como medio de transporte

ANÁLISIS:

El 64% de las personas encuestadas manifiestan que utilizan los buses de pasajeros como medio de transporte mientras que el 36% indica que utilizan otros medios de transporte como son vehículos particulares y motocicletas que son de su propiedad. Es por ello que los siguientes resultados de la encuesta son considerados con el 64% de las personas que usan buses.

2. ¿Cuántos días a la semana utiliza los buses de pasajeros?

Cuadro 3. Frecuencia de días que las personas utilizan los buses de pasajeros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 día	32	13%
2 días	12	5%
3 días	19	8%
4 días	20	8%
5 días	80	33%
6 días	55	23%
Todos los días de la semana	24	10%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

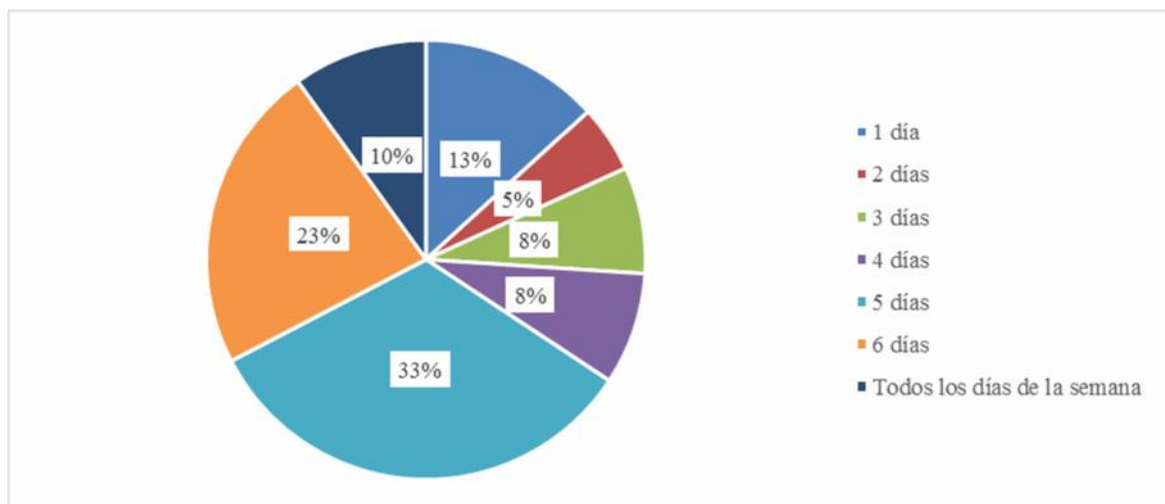


Gráfico 2. Frecuencia de días que las personas utilizan los buses de pasajeros.

ANÁLISIS:

El 33% de los encuestados manifiestan que usan los buses durante cinco días (Lunes a Viernes) mientras que el 23% de ellos señalan que lo utilizan generalmente seis días a la semana. Con porcentajes menores que oscilan entre el 13% y 5%, las personas manifiestan que los utilizan de 1 a 4 días y tan solo el 10% indica que utilizan los buses todos los días de la semana. Por lo tanto, para el presente proyecto se considera el valor promedio de 5 como número de días que las personas utilizan o recurren a los servicios de transporte de buses.

3. ¿Cuántas veces durante el día utiliza los servicios de transporte de los buses de pasajeros?

Cuadro 4. Número de veces diarias que los pasajeros utilizan el bus.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 vez	39	16%
2 veces	140	58%
Más de 2 veces	63	26%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

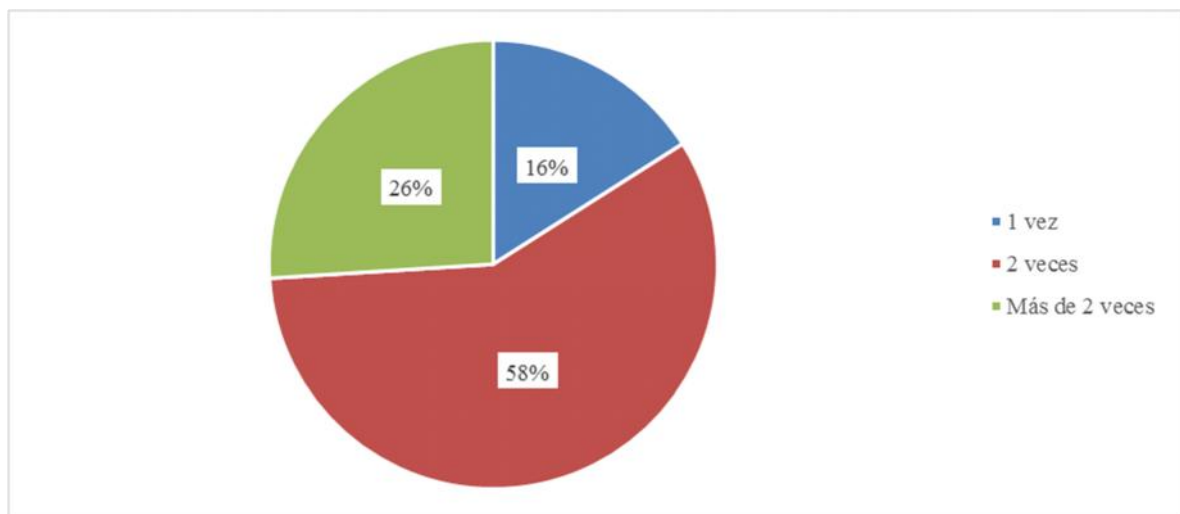


Gráfico 3. Número de veces diarias que los pasajeros utilizan el bus.

ANÁLISIS:

El 58% de los encuestados manifiestan que utilizan 2 veces al día los buses, mientras que el 26% indica que realizan más de 2 recorridos al día y el 16% señala que simplemente hacen uso de los buses una vez al día. Con esta información se puede establecer que una persona, en promedio utiliza 2 veces al día un bus para transportarse a sus diferentes destinos.

4. De las siguientes Cooperativas de Transporte de Pasajeros que ofrecen sus servicios en el Recinto El Paraíso- La Catorce ¿Cuál es la que utiliza con mayor frecuencia?

Cuadro 5. Cooperativas que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bolívar	174	72%
La Limitada	12	5%
Santo Domingo	7	3%
Flota Manabita	27	11%
Carmenses	19	8%
Fénix	2	1%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

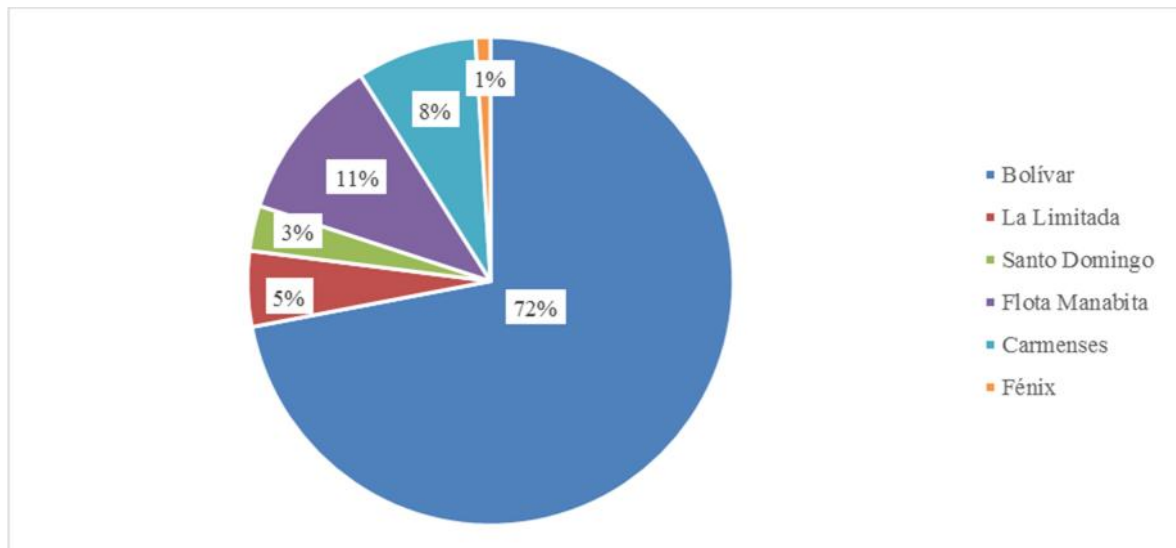


Gráfico 4. Cooperativas que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.

ANÁLISIS:

El 72% de los encuestados recurren a los servicios de los Transporte Bolívar, mientras que el 11% utilizan los servicios de la Flota Manabita. Con porcentajes inferiores se encuentran las Cooperativas Carmenses, La Limitada, Santo Domingo y Fénix; cuyos valores son del 8%, 5%, 3% y 1% respectivamente. Según estos valores se puede interpretar que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” tiene una débil posición en el mercado, por lo tanto se deben realizar estrategias competitivas que mejoren la calidad de sus servicios.

5. De los siguientes destinos ¿Cuál es el que escoge con mayor frecuencia?

Cuadro 6. Destinos que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Los Ángeles	41	17%
Quevedo	22	9%
Buena Fe	31	13%
El Paraíso-La Catorce	111	46%
Santo Domingo	36	15%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

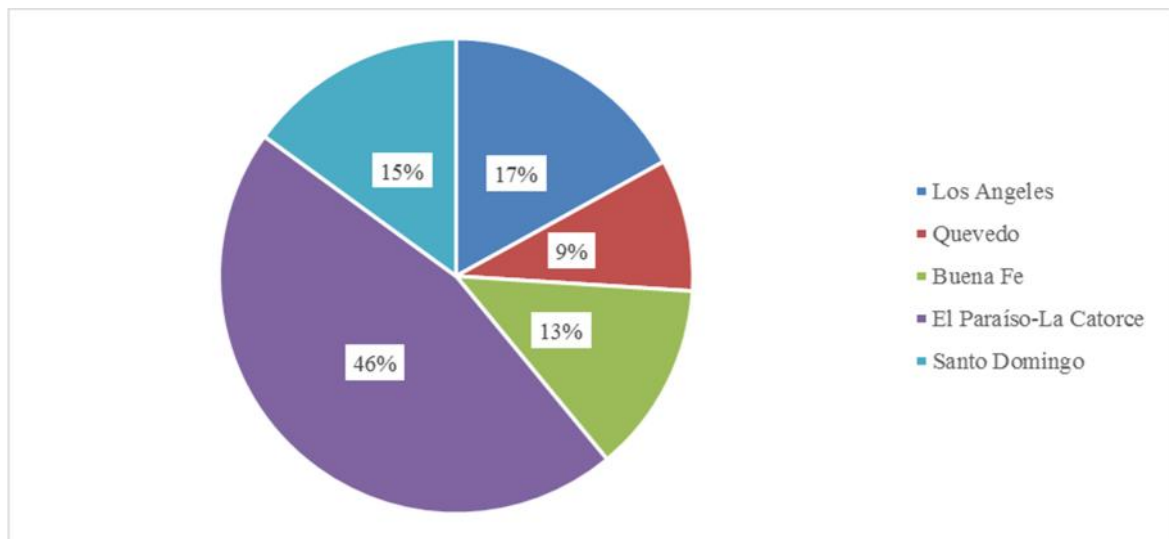


Gráfico 5. Destinos que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.

ANÁLISIS:

El 46% de los encuestados indican que su destino de mayor frecuencia es el recinto El Paraíso-El Catorce, el 17% viaja frecuentemente a Los Ángeles, el 15% prefiere viajar a Santo Domingo, mientras que el 13% y 9% frecuentan los destinos de Buena Fe y Quevedo con frecuencia. De acuerdo a la información mencionada, la mayoría de los clientes viajan o realizan sus recorridos en el recinto El Paraíso-La Catorce por lo tanto este lugar debe considerarse como el punto estratégico para el presente plan de inversiones.

6. Seleccione la opción por la cual prefiere o frecuenta los servicios de la Cooperativa anteriormente seleccionada.

Cuadro 7. Motivo de preferencia con respecto a cooperativa de transporte.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad	17	7%
Eficiente Servicio	53	22%
Unidades en buen estado	136	56%
Rapidez	27	11%
Otra	12	5%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

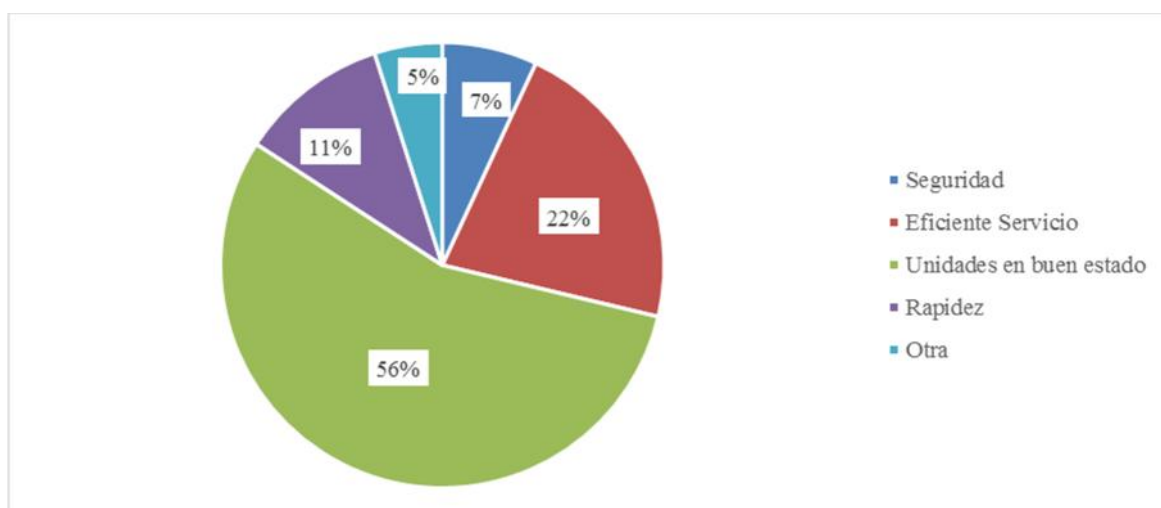


Gráfico 6. Motivo de preferencia con respecto a cooperativa de transporte.

ANÁLISIS:

El 56% de los encuestados indicaron que prefieren la cooperativa anteriormente mencionada por tener unidades en buen estado, mientras que el 22% indica que gustan de sus servicios ya que los mismos son eficientes. El 11% de los encuestados indican que le agrada la rapidez con la que se transportan a sus lugares de destino, el 7% prefiere a la misma debió a la seguridad que les proporciona y el 5% indica que gustan de las mismas por otras razones como son confianza, reputación, experiencia y sentido de responsabilidad.

7. De las siguientes paradas de Transportes de pasajeros ¿Cuál es la que utiliza con mayor frecuencia?

Cuadro 8. Paradas de buses que utilizan con frecuencia los pasajeros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Parada del Centro	177	73%
Parada del UPC	17	7%
Parada de la Farmacia Cruz Azul	17	7%
Otra	12	13%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

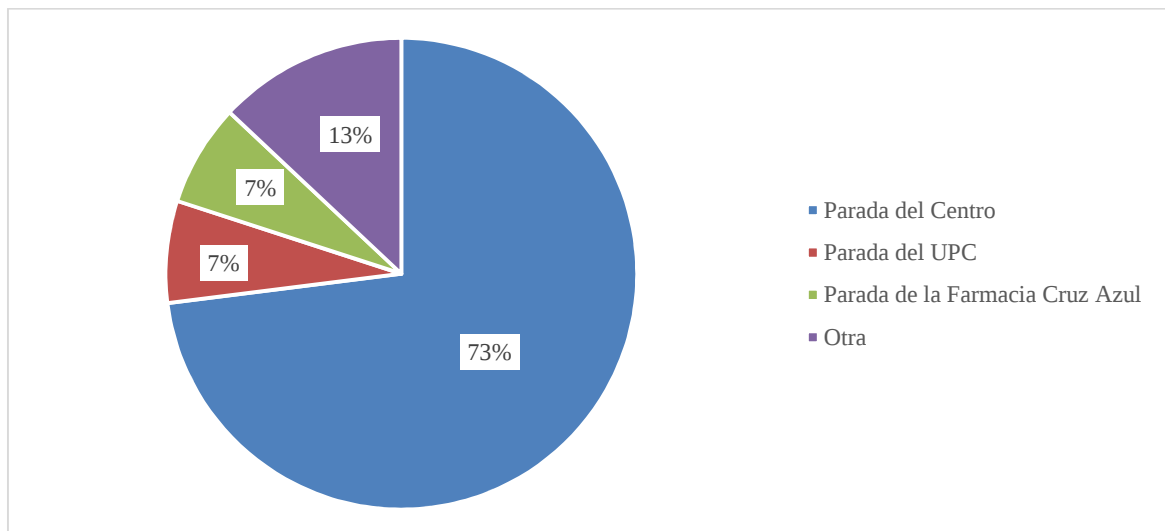


Gráfico 7. Paradas de buses que utilizan con frecuencia los pasajeros.

ANÁLISIS:

El 73% de los encuestados indicaron que la parada que con mayor frecuencia utilizan es la Parada del Centro, el 13% señala que son otras; es decir lugares que no son paradas establecidas. El 7% señala que utiliza la Parada del UPC y dicho porcentaje a su vez utiliza la Parada de la Farmacia Cruz Azul. Basándose en esta información se debe considerar como punto estratégico de localización la Parada del Centro con la finalidad de establecer una mini Estación para la Cooperativa y de esta manera abarcar mayor cantidad de clientes.

8. ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 9. Personas que se han transportado alguna vez en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

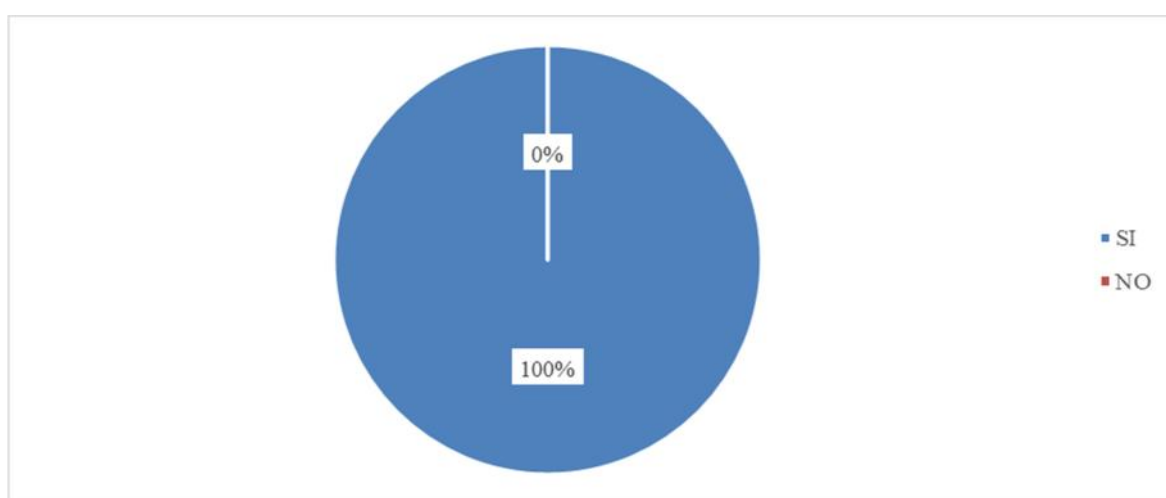


Gráfico 8. Personas que se han transportado alguna vez en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados manifiestan que alguna vez se han transportado en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”. Esto quiere decir, que esta Cooperativa es conocida por los habitantes del Recinto El Paraíso-La Catorce, sin embargo no es la más utilizada ya que solo tiene el 3% de la participación de mercado comparado con otras empresas de la misma naturaleza.

9. Indique con una X el estado que Usted considera se encuentran las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Cuadro 10. Estado interno y externo de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ALTERNATIVA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asientos	Muy Bueno	128	53%
	Bueno	15	6%
	Regular	99	41%
	TOTAL	242	100%
Ventanas	Muy Bueno	41	17%
	Bueno	184	76%
	Regular	17	7%
	TOTAL	242	100%
Pasillos	Muy Bueno	61	25%
	Bueno	182	75%
	Regular	0	0%
	TOTAL	242	100%
Llantas	Muy Bueno	80	33%
	Bueno	162	67%
	Regular	0	0%
	TOTAL	242	100%
Carrocería (Aspecto Externo)	Muy Bueno	114	47%
	Bueno	128	53%
	Regular	0	0%
	TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

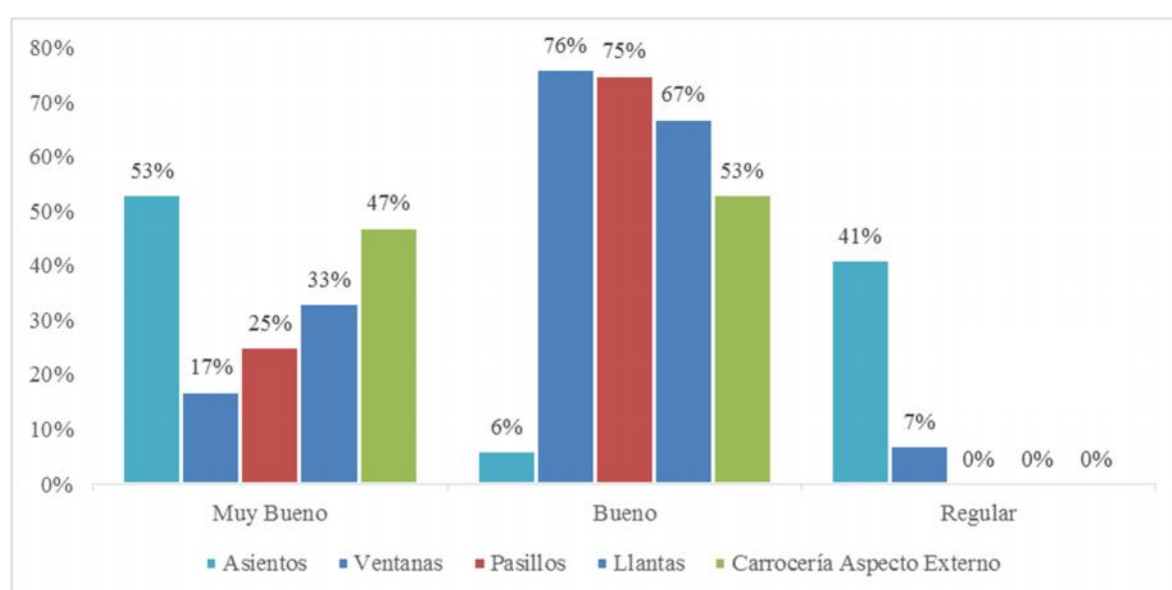


Gráfico 9. Estado interno y externo de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ANÁLISIS:

Se analizaron 5 aspectos con respecto al estado de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”. A continuación se mencionan los resultados obtenidos de los mismos.

- Con respecto al estado de los asientos de las unidades, el 53% de los encuestados opinan que es muy bueno, el 41% consideran que es regular y el 6% lo califica como bueno.
- En cuanto al estado de las ventanas de las unidades, el 76% indica que es bueno, el 17% considera que es muy bueno y tan solo el 7% manifiesta que es regular.
- Los pasillos de las unidades se encuentran en un estado bueno según el 75% de los encuestados, mientras que el 25% opinan que es muy bueno.
- Acerca de las llantas, el 67% califican su estado como bueno y el 33% indican que es muy bueno.
- Finalmente, el 53% de los encuestados opinan que la carrocería (aspecto externo) se encuentra en un estado bueno y el 47% piensan que su estado es muy bueno.

De acuerdo a la información presentada, se puede interpretar que los aspectos que requieren de mayor inversión con la finalidad de mejorar los servicios de transporte son las ventanas que se quedan atoradas, los pasillos que no tienen iluminación o identificación de los asientos, las llantas que sufren daños constantes por su excesivo uso y mal estado de determinadas carreteras, así mismo ciertos detalles de la carrocería o parte externa de las unidades como es el desgaste de pintura.

10. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de pasamanos?

Cuadro 11. Sistema de pasamanos adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	182	75%
NO	61	25%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

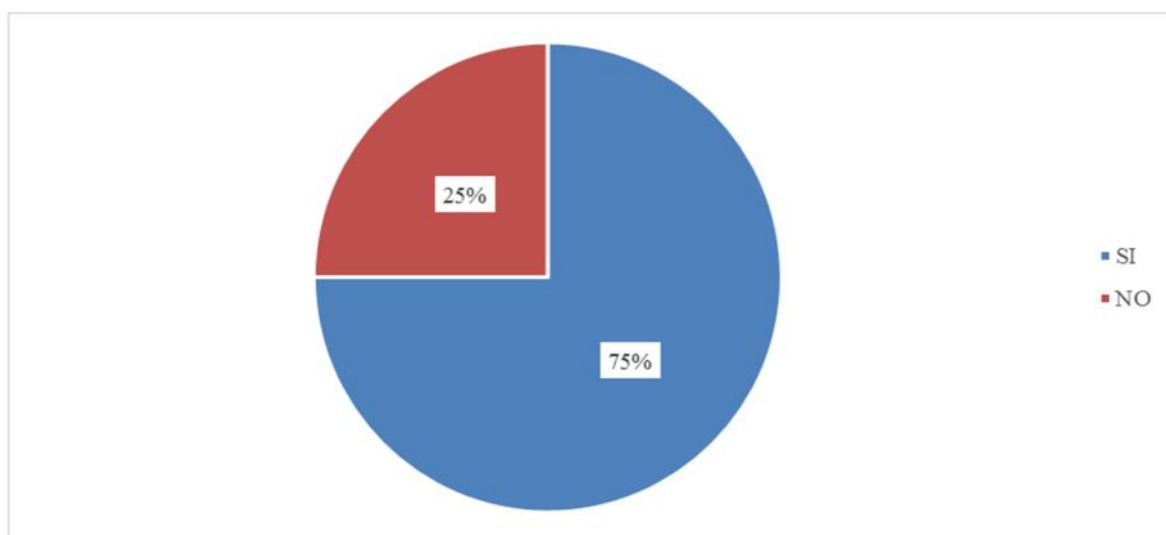


Gráfico 10. Sistema de pasamanos adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 75% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuenta con un sistema de pasamanos adecuado, mientras que el 25% de los mismos indican lo contrario. Por lo tanto se puede interpretar que este sistema requiere de un chequeo o mantenimiento con la finalidad de brindar un servicio eficiente a los clientes de dicha entidad.

11. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de ventilación?

Cuadro 12. Sistema de ventilación adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	136	56%
NO	106	44%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

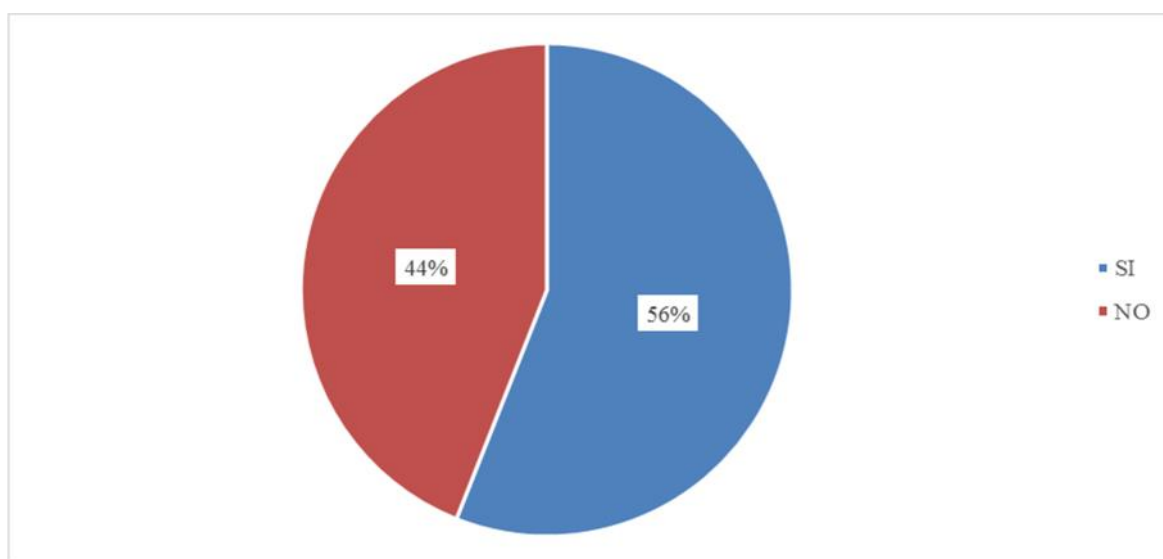


Gráfico 11. Sistema de ventilación adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 56% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuenta con un sistema de ventilación adecuado, mientras que el 44% de los mismos indican lo contrario. Por lo tanto se puede interpretar que este sistema requiere de un chequeo o mantenimiento con la finalidad de brindar un servicio eficiente a los clientes de dicha entidad.

12. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de primeros auxilios o seguridad?

Cuadro 13. Sistema de primeros auxilios o seguridad adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	121	50%
NO	121	50%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

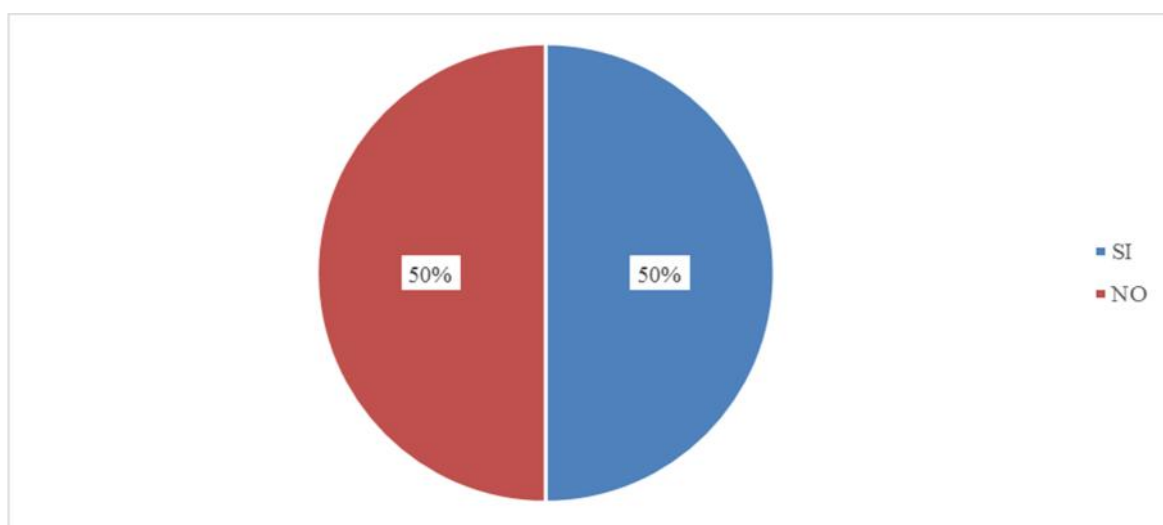


Gráfico 12. Sistema de primeros auxilios o seguridad adecuado de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.”

ANÁLISIS:

El 50% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuenta con un sistema de primeros auxilios adecuado, mientras que el 50% de los mismos indican lo contrario. Por lo tanto se debe realizar revisiones para comprobar si las unidades de la Cooperativa cumplen con esta norma, la cual es indispensable en caso de accidentes, y así mismo mejorar el servicio que la misma brinda a la población del recinto El Paraíso-La Catorce.

13. ¿Considera Ud. que las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encuentran siempre limpias?

Cuadro 14. Limpieza de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	211	87%
NO	31	13%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

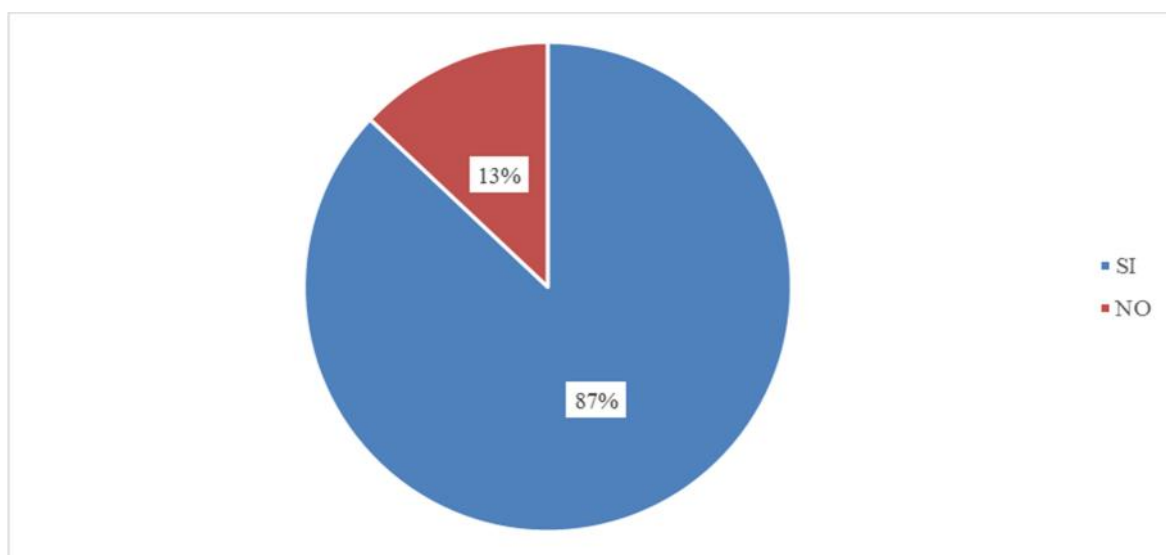


Gráfico 13. Limpieza de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 87% de los encuestados manifiestan que las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encuentran limpias, mientras que el 13% de los encuestados manifiestan lo contrario. Se deben implementar normas de limpieza en determinados turnos con la finalidad de mantener limpias las unidades, especialmente para las horas de mayor concurrencia.

14. ¿Cree usted que los turnos de salida son respetados por los señores conductores?

Cuadro 15. Respeto de los turnos de salidas por parte de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	196	81%
NO	46	19%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

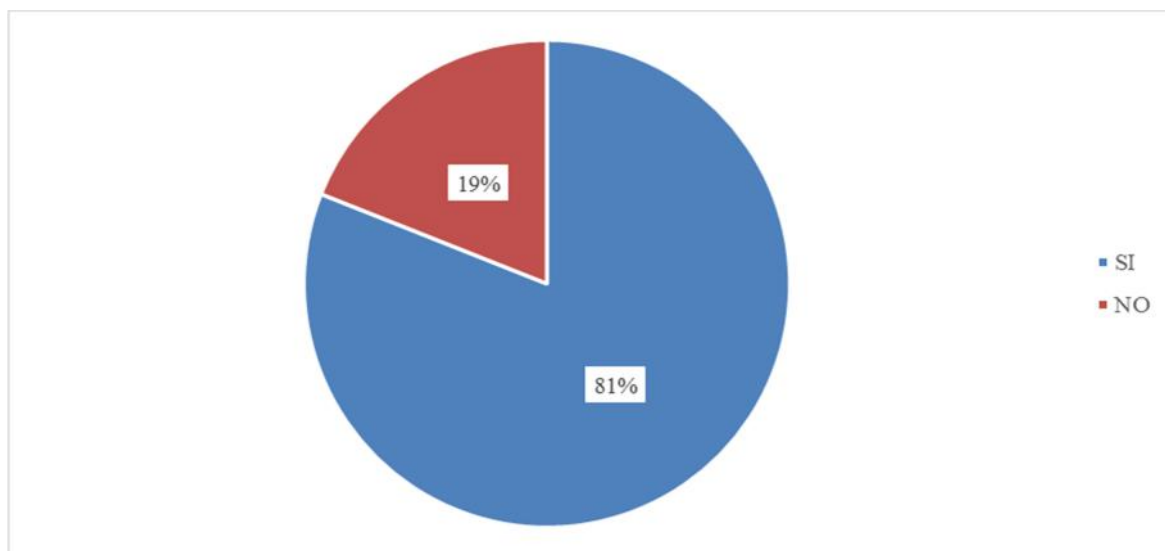


Gráfico 14. Respeto de los turnos de salidas por parte de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 81% de los encuestados indican que los choferes respetan los turnos de salida de los buses, mientras que el 19% de los encuestados indican lo contrario. Por lo tanto se puede interpretar que es necesario que se realicen controles internos para verificar las causas o razones que provocan este incidente y establecer normas o sanciones para que se respeten los turnos/horarios y los pasajeros tengan un servicio de calidad.

15. Califique la atención brindada por parte de los señores conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Cuadro 16. Nivel de atención de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	152	63%
Buena	90	37%
Regular	0	0%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

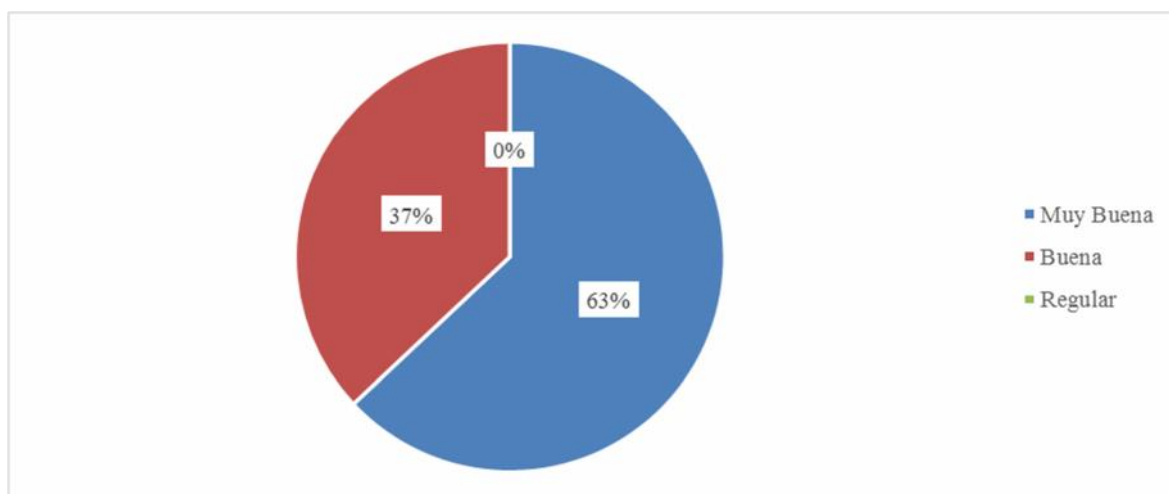


Gráfico 15. Nivel de atención de los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 63% de los encuestados consideran que la atención que le brindan los choferes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo es Muy Buena mientras que el 37% la considera como buena. Por lo tanto se puede interpretar o analizar que los choferes solo requieren de cortas capacitaciones en cuanto a la atención al cliente con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los habitantes del Recinto El Paraíso-La Catorce.

16. Califique la atención brindada por parte de los señores oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Cuadro 17. Nivel de atención por parte de los oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	167	69%
Buena	75	31%
Regular	0	0%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

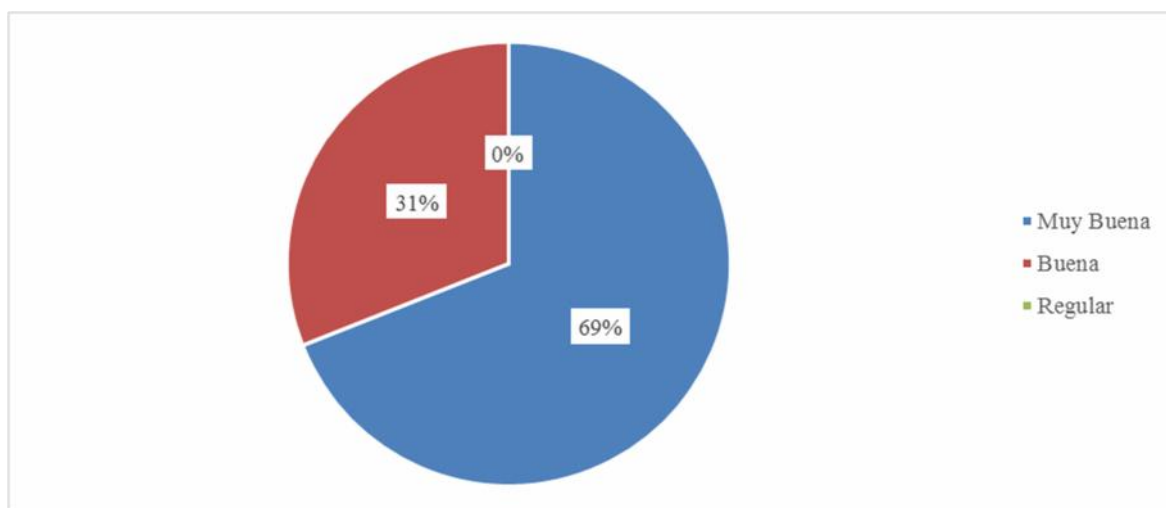


Gráfico 16. Nivel de atención por parte de los oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 69% de los encuestados consideran que la atención que le brindan los oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo es Muy Buena mientras que el 31% la considera como Buena. Por lo tanto, se puede interpretar o analizar que los oficiales solo requieren de cortas capacitaciones en cuanto a la atención al cliente con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los habitantes del Recinto El Paraíso-La Catorce.

17. ¿Considera que las responsabilidades de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encuentran perfectamente definidas?

Cuadro 18. Responsabilidades definidas por parte de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	121	50%
NO	121	50%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

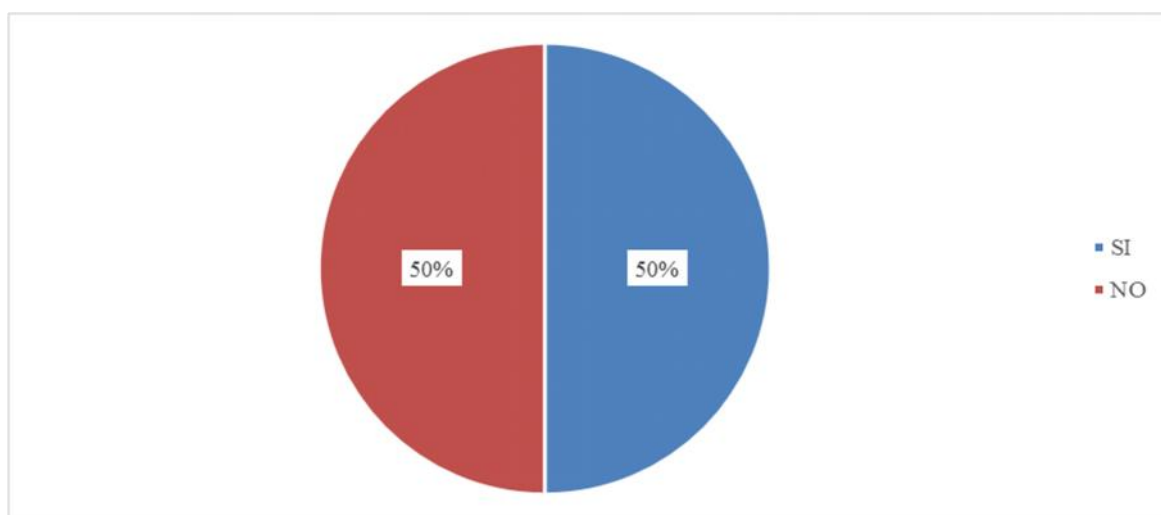


Gráfico 17. Responsabilidades definidas por parte de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 50% de los encuestados consideran que las responsabilidades de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo están definidas, mientras que el otro 50% considera lo contrario. Se puede analizar que se refiere de un manual de funciones u organigrama de funciones que establezcan las responsabilidades de los empleados para de esta manera brindar un servicio de excelencia a los clientes, evitando la duplicidad de funciones y optimización de tiempos.

18. ¿Considera que la empresa debe capacitar al personal?

Cuadro 19. Capacitación al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	225	93%
NO	17	7%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

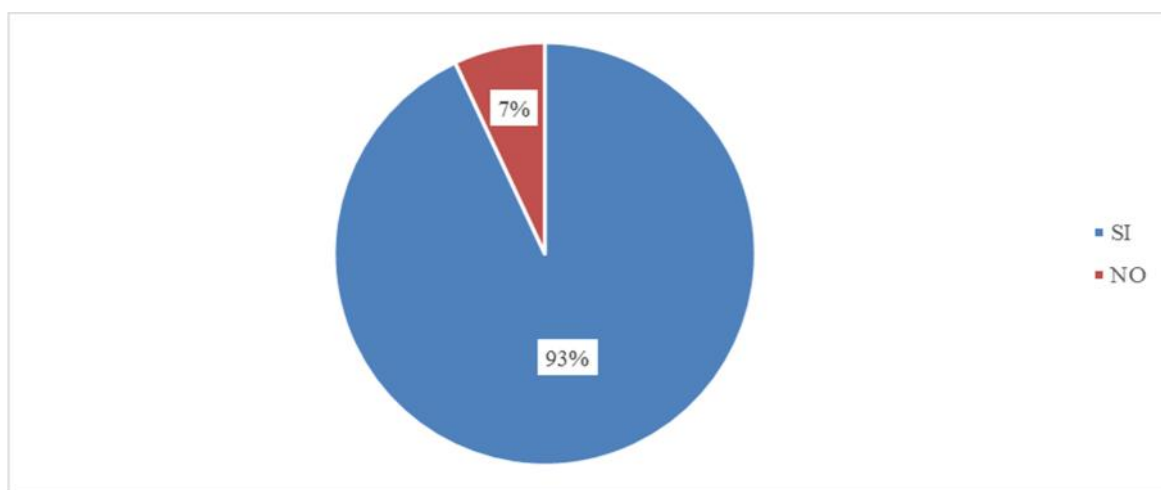


Gráfico 18. Capacitación al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ANÁLISIS:

El 93% de los encuestados considera que el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” requiere de capacitación, mientras que el 7% de los encuestados opinan diferente. Por lo tanto se puede concluir que es necesario que cada determinado tiempo el personal reciba de cursos o capacitaciones con respecto a sus funciones y atención al cliente para de esta manera alcanzar los objetivos de la empresa.

19. ¿Alguna vez ha sido víctima de un asalto en uno de los transporte de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 20. Víctima de asalto en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	242	100%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

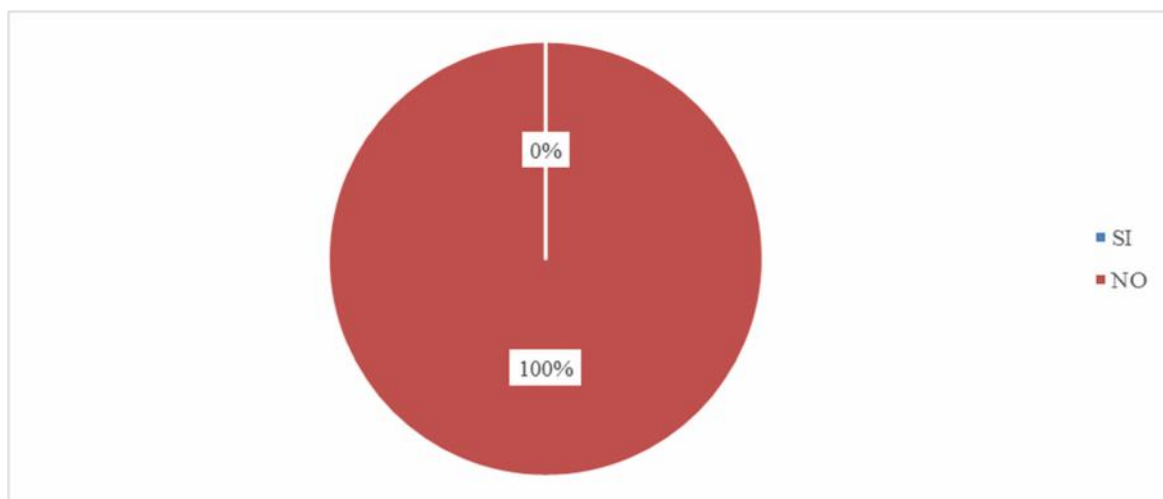


Gráfico 19. Víctima de asalto en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados manifiestan que no han sido víctimas de asalto en las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, sin embargo es necesario que se considere que las unidades cuenten con los equipos necesarios para evitar o comunicar inmediatamente sobre atentados de asaltos para de esta forma mantener la seguridad de los clientes.

19. ¿Cumple la cooperativa con las expectativas que usted como usuario necesita?

Cuadro 21. Cumplimiento de expectativas de los pasajeros de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	138	57%
Casi siempre	104	43%
A veces	0	0%
TOTAL	242	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

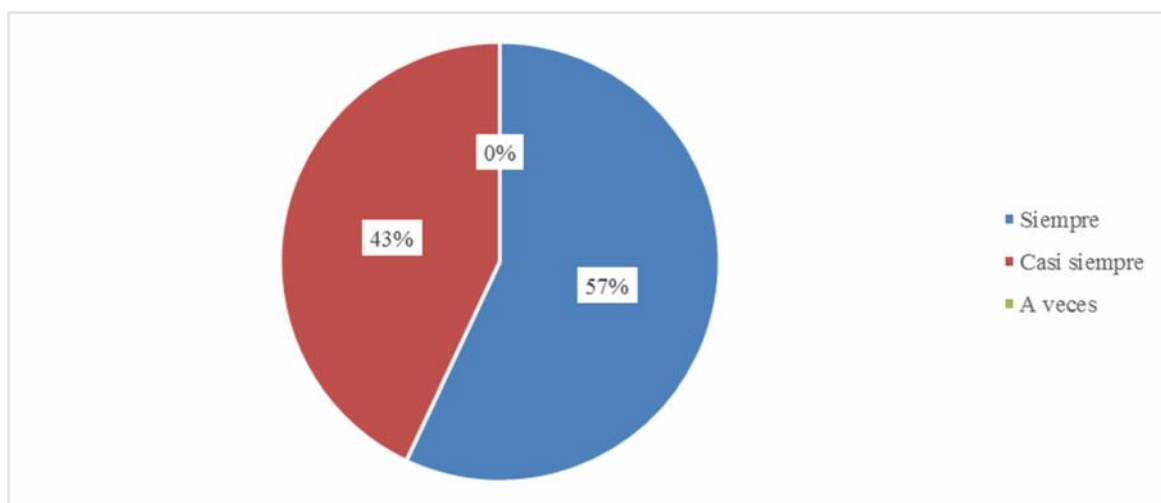


Gráfico 20. Cumplimiento de expectativas de los pasajeros de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ANÁLISIS:

El 57% de los encuestados consideran que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” siempre cumple con sus expectativas, mientras que el 43% de ellos considera lo contrario. Se debe tener en mente las debilidades de la empresa para de esta manera establecer estrategias en el presente plan de inversión y lograr mejorar los servicios que a su vez incidirán en el cumplimiento de las expectativas de los clientes actuales y potenciales.

20. ¿En caso de que se mejore el estado interno y externo de las unidades y atención al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” Ud. estaría dispuesto a seguir a sus servicios?

Cuadro 22. Disposición de los pasajeros a utilizar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo en caso de mejoramiento de infraestructura interna, externa y atención al cliente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	22%
NO	295	78%
TOTAL	378	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

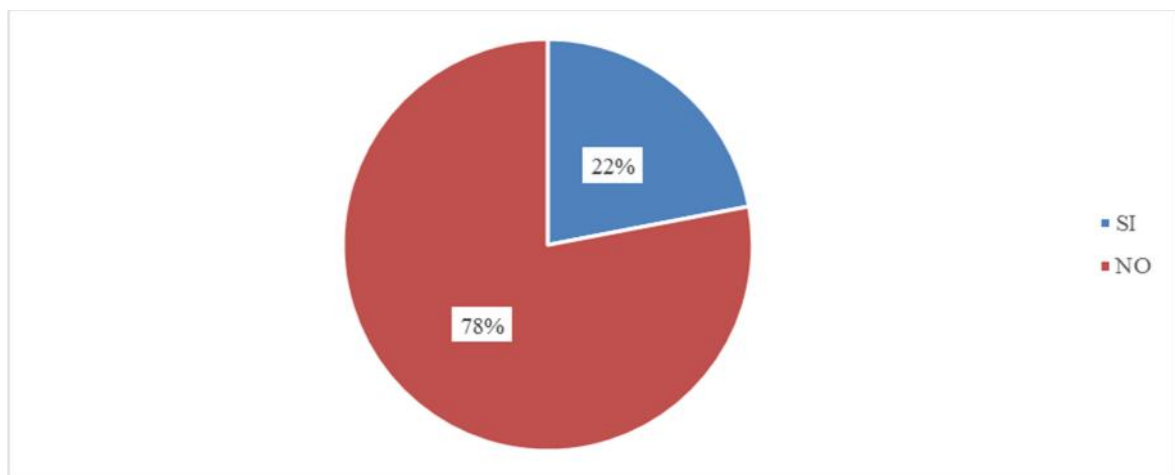


Gráfico 21. Disposición de los pasajeros a utilizar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo en caso de mejoramiento de infraestructura interna, externa y atención al cliente.

ANÁLISIS:

El 78% de los encuestados manifestaron que aunque se mejore la infraestructura tanto interna como externa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo, no recurrirán a sus servicios, mientras que el 22% si lo haría. Por lo tanto se puede considerar que la Cooperativa estaría abarcando el 22% del mercado en caso de mejorar el estado de sus unidades.

4.1.2. Resultados de la encuesta dirigida a los empleados

A continuación se muestran los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” con la finalidad de conocer aspectos internos que requieren ser evaluados para establecer los rubros a considerar en el presente plan de inversión.

1. ¿Cuánto tiempo ha estado prestando sus servicios a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 23. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 mes - 1 año	1	3%
1-3 años	6	33%
Más de 3 años	11	64%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

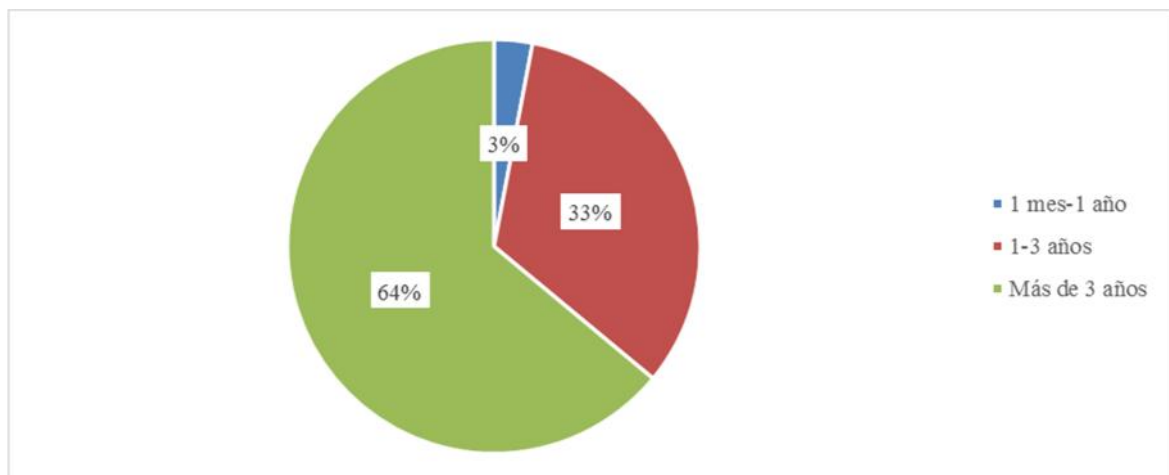


Gráfico 22. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

ANÁLISIS:

El 3% de los encuestados llevan de 1 mes a 1 año trabajando para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, mientras que el 33% llevan de 1 a 3 años y el 64% llevan prestando sus servicios por un periodo de más de 3 años. Por lo cual se puede deducir que la mayoría de choferes que trabajan en la Cooperativa se sienten cómodos con sus empleos, lo cual se ve reflejado en el largo tiempo de prestación de sus servicios.

2. ¿Recibe Ud. capacitación para fortalecer el trato a los clientes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 24. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	17%
NO	14	83%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

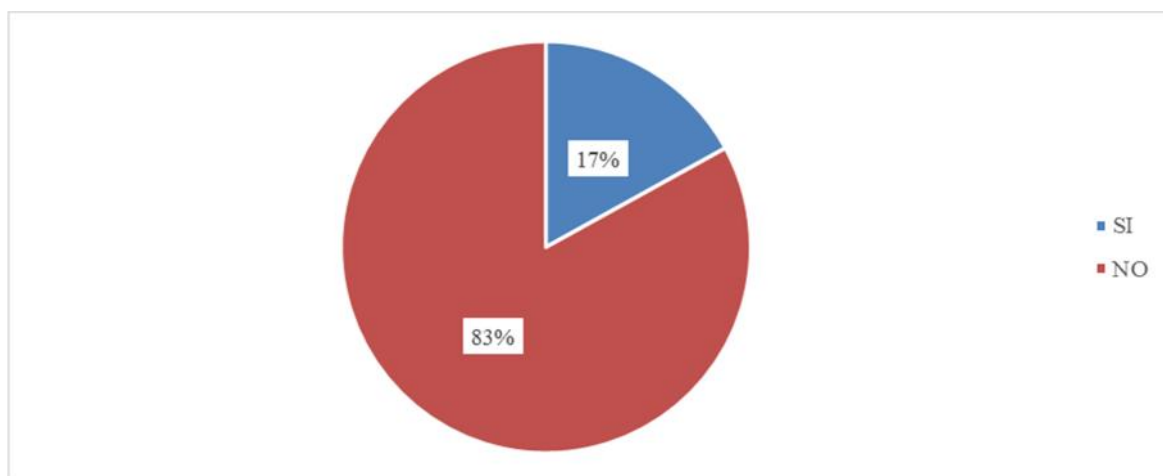


Gráfico 23. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.

ANÁLISIS:

El 17% de los encuestados consideran que han recibido capacitación para mostrar un mejor servicio a los pasajeros, mientras que el 83% considera que no ha recibido dicha capacitación. Por lo que se puede interpretar que los señores conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” no cuentan con capacitaciones o seminarios sobre atención al cliente, lo cual impide convertir este servicio de transporte en un servicio de calidad.

3. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación para fortalecer el trato a los clientes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 25. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	2	10%
Trimestral	3	17%
Semestral	12	73%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

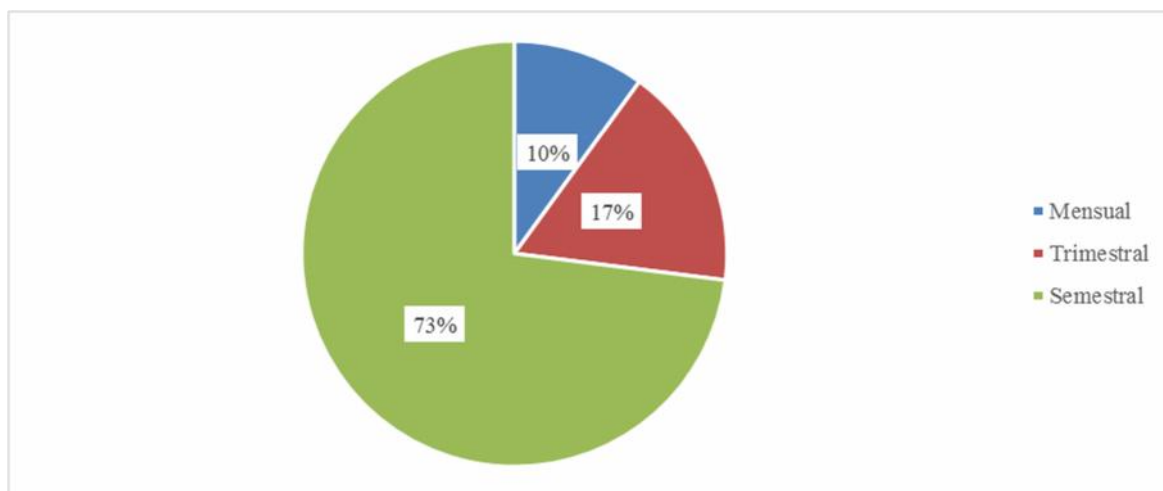


Gráfico 24. Capacitación del personal para fortalecer el trato al usuario.

ANÁLISIS:

El 10% de los encuestados consideran que las capacitaciones para atender a los clientes son realizadas de forma mensual, el 17% piensa que son realizadas de forma trimestral, mientras que el 73% de ellos considera que las capacitaciones que reciben son de forma semestral. Si bien es cierto, se suelen realizar capacitaciones o reuniones de forma mensual pero estas generalmente son sobre aspectos de los recorridos de los buses y pago a los empleados.

4. ¿La cooperativa cuenta con normas y reglas que debe cumplir el personal?

Cuadro 26. Normas y reglas que cumplen el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	27%
NO	12	73%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

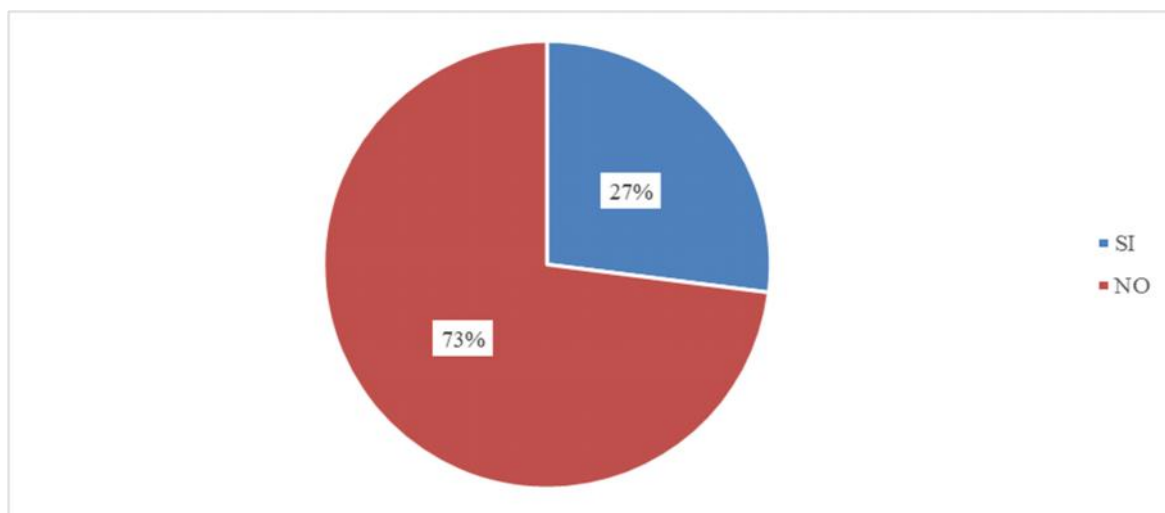


Gráfico 25. Normas y reglas que cumplen el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ANÁLISIS:

El 27% de los encuestados manifiestan conocer las normas y reglas que deben cumplir para con la empresa, mientras que un porcentaje mayor que abarca el 73% admiten que no conocen las normas que deben cumplir con la empresa. Por lo tanto se deduce que es necesario que la Cooperativa se encargue de socializar sus normas o reglas a sus empleados para que de esta forma se logre mejorar el servicio que ellos brindan.

5. ¿Existen sanciones en caso de incumplir las normas y reglas?

Cuadro 27. Sanciones a los empleados por incumplir normas y reglas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	10%
NO	15	90%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

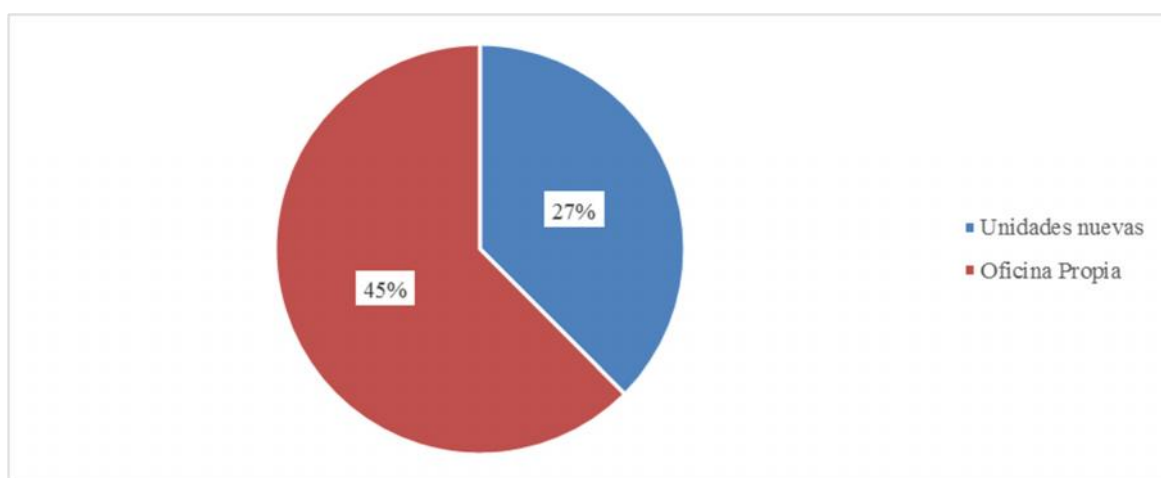


Gráfico 26. Sanciones a los empleados por incumplir normas y reglas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ANÁLISIS:

El 10% de los encuestados manifestaron conocer de sanciones existen de la empresa cuando se incumple con algún aspecto de los contratos laborales, mas no de normas y reglas, mientras que el 90% de ellos afirman no conocer de algún tipo de sanción pertinente a una norma o regla establecida por la Cooperativa. Por lo que lo que se aconseja a los directivos de la Cooperativa hagan conocer de dichas sanciones a sus empleados al momento de su contratación o reuniones laborales.

6. ¿De qué manera Ud. considera que se puede mejorar el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Cuadro 28. Formas para mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Unidades nuevas	5	27%
Oficina Propia	8	45%
Capacitaciones	3	16%
Mantenimiento de las unidades	2	12%
TOTAL	17	100%

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

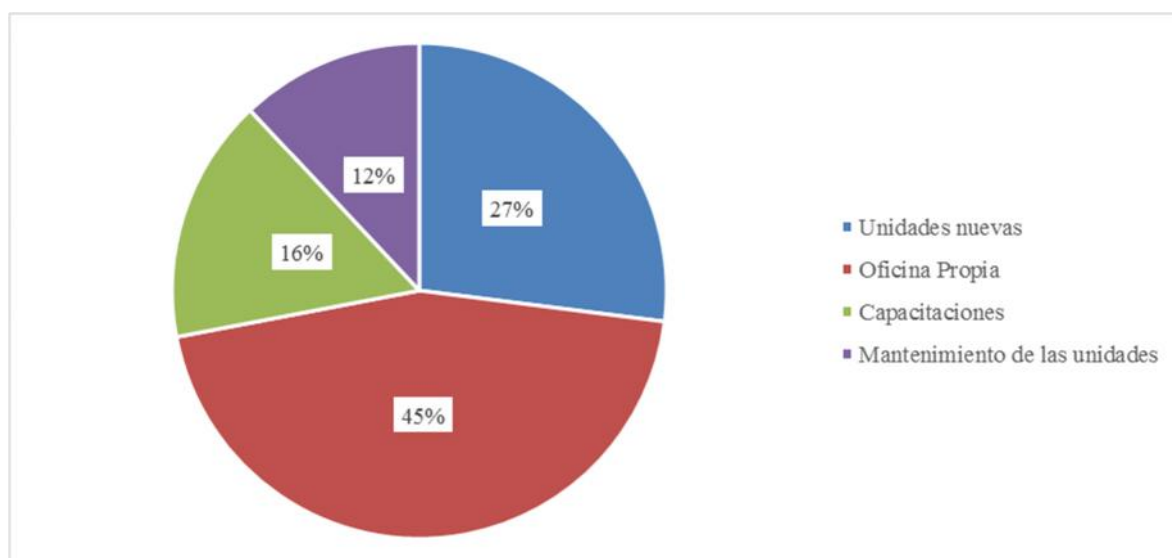


Gráfico 27. Formas para mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

ANÁLISIS:

El 27% de los encuestados consideran que una forma de mejorar el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” es mediante la adquisición de unidades nuevas, mientras que el 45% considera que la mejor opción es realizar capacitaciones para atención al cliente y el 16% cree que capacitar al personal es la clave para el mejoramiento del servicio de la empresa, y el 12% considera que se debe realizar continuos mantenimientos a las unidades. Por lo tanto se deben considerar estos factores, pero especialmente las capacitaciones al personal con la finalidad de brindar un servicio eficiente.

4.1.3. Resultados de la entrevista con el gerente

A continuación se muestran los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” con la finalidad de conocer tanto aspectos internos como externos que requieren ser evaluados para establecer los rubros a considerar en el presente plan de inversión.

Cuadro 29. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” que rutas cubre actualmente?	Esmeraldas, Puerto Limón, Los Baticos, Quevedo, Pedernales, Veliz Hermoso, Bramadora, Julio Moreno, Umpecnico, Redención, Carlos Julio, Toachi y el Triunfo	De acuerdo a la respuesta que proporciono el Gerente se puede realizar una división de 5 sectores que engloban las paradas mencionadas que son Santo Domingo, Los Angeles, Buena Fe, Quevedo y en sí el Recinto El Paraíso La Catorce.

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 30. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
2. ¿Cuáles son las Cooperativas que representan su competencia principal?	La Bolívar, La Limitada, Flota Manabita, Fénix, Carmenses, Gilberto Zambrano y San Jacinto	De acuerdo a esta respuesta se puede interpretar que la Cooperativa Santo Domingo tiene muchas empresas que representan la competencia, especialmente la reconocida Bolívar quien es la empresa líder en el mercado.

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 31. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
3. ¿Cuáles son las fortalezas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?	La flota vehicular que tiene, ya que contamos con 8 unidades que se movilizan por diferentes sectores, abasteciendo la demanda del servicio de transporte.	Actualmente, tienen una buena cantidad de unidades para abastecer el mercado, a diferencia de empresas más pequeñas como son Gilberto Zambrano y San Jacinto
FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE. ELABORADO POR: LA AUTORA.		

Cuadro 32. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
4. ¿Cuáles son las debilidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?	La formación del personal operativo es ineficiente.	Dentro de la Cooperativa se realizan pocas capacitaciones al personal, es por ello que muchos de ellos desconocen de las correctas normas que se deben seguir con la finalidad de brindar un servicio de excelencia.
FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE. ELABORADO POR: LA AUTORA.		

Cuadro 33. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
5. ¿Cuál es la visión que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” aspira en alcanzar en los próximos años?	Ser una operadora de transporte interprovincial de pasajeros, competitivas, a través de sus modernas unidades, cómodas y confortables, dando un óptimo servicio a la colectividad del cantón Santo Domingo, provincia y país entero con CONFORT, EFICIENCIA Y SEGURIDAD, de acuerdo con los planes y políticas institucionales y disposiciones de los órganos de tránsito correspondientes.	De acuerdo a esta respuesta, la Cooperativa busca convertirse una entidad reconocida por el confort, eficiencia y seguridad que brindan mediante sus servicios, sin embargo esta visión está un poco lejos de cumplirse debido a la ausencia de capacitaciones y unidades con ciertas fallas con respecto a su infraestructura, según las encuestas realizadas a los clientes y empleados de la misma.
FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE. ELABORADO POR: LA AUTORA.		

Cuadro 34. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
6. ¿Cuánto capital estarían los socios dispuestos a invertir con la finalidad de mejorar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?	El dinero que sea necesario, estamos dispuestos a invertir más de \$100.000.	El plan a realizar puede extenderse hasta un valor mayor de \$100.000, ya que los socios de la Cooperativas están dispuestos a invertir la cantidad necesaria con la finalidad de mejorar sus servicios y a largo plazo posicionarse en el mercado generando a su vez rentabilidad económica.

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 35. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
7. ¿Cuándo inicio sus operaciones la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?	El 06 de Febrero de 1968	La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” Tiene alrededor de 47 años en el mercado y a pesar de estar tanto tiempo en el mismo, son muy pocas las personas que la reconocen como una empresa que brinda servicios eficientes.

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 36. Tiempo de prestación de servicios de los empleados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Pregunta	Respuesta	Análisis
8. ¿Los socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” estarían dispuestos a implementar un plan de inversiones para mejorar los servicios de la misma?	Si. Sin duda alguna lo que más deseamos es que nuestros clientes se sientan cómodos al recurrir a nuestros servicios.	Esta respuesta se puede interpretar que los socios están de acuerdo con la implementación de un plan de inversión con el propósito de mejorar el servicio que brinda la Cooperativa.

FUENTE: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL RECINTO EL PARAÍSO-LA CATORCE.
ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.4. Estudio de mercado

4.1.4.1. Definición del servicio

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encarga de ofrecer los servicios de transporte a las personas en especial del Recinto El Paraíso-La Catorce a diferentes destinos entre los que se puede mencionar: Quevedo, Buena Fe, Santo Domingo, Los Ángeles y el recinto anteriormente mencionado.

4.1.4.2. Análisis de la demanda

Para la cuantificación de la demanda se ha considerado el valor de la población actual (24.091 personas) conjuntamente con el porcentaje de personas que utilizan buses en el recinto El Paraíso-La Catorce que comprende el 64% (Cuadro 2). Adicionalmente, se establecen las proyecciones de demanda según los valores poblaciones del INEC y el valor porcentual indicado anteriormente.

Cuadro 37. Demanda de servicios de transporte en el Recinto El Paraíso-La Catorce.

Año	Población	Demanda
2.015	24.091	15.418
2.016	24.585	15.734
2.017	25.078	16.050
2.018	25.569	16.364
2.019	26.061	16.679

FUENTE: INEC. PROYECCIONES CANTONALES 2010-2020.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.4.3. Análisis de la oferta

La oferta corresponde al total de personas que demandan los servicios de transporte en el recinto El Paraíso-La Catorce, ya que existen 9 empresas que cuentan con un promedio de 7 a 10 unidades que se encargan de ofrecer este tipo de servicios.

Cuadro 38. Oferta de servicios de transporte en el Recinto El Paraíso-La Catorce.

Año	Oferta
2.015	15.418
2.016	15.734
2.017	16.050
2.018	16.364
2.019	16.679

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.4.4. Análisis de la demanda insatisfecha

Con los resultados anteriormente mencionados se procede a la obtención de la demanda insatisfecha y su respectiva proyección, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Demanda Potencial} - \text{Oferta} = \text{Demanda Insatisfecha}$$

Cuadro 39. Demanda insatisfecha de servicios de transporte en el Recinto El Paraíso-La Catorce.

Año	Demanda Potencial	Oferta	Demanda Insatisfecha
2.015	15.418	15.418	0
2.016	15.734	15.734	0
2.017	16.050	16.050	0
2.018	16.364	16.364	0
2.019	16.679	16.679	0

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior la demanda insatisfecha es cero ya que la oferta actual cubre la demanda actual, este mismo factor se prevé para futuros periodos.

4.1.4.5. Análisis de situación actual

La Cooperativa inicio sus actividades el 02 de Febrero de 1968 es decir que tiene 47 años en el mercado, sin embargo es una empresa que no ha logrado posicionarse en el mercado ya que apenas tiene un 3% de participación en el mismo.

Con respecto a la infraestructura de las unidades de la Cooperativas, muchas de ellas se encuentran en estado que requieren mantenimiento e incluso renovación. Así mismo los clientes actuales y potenciales indicaron que su personal requiere de capacitación ya que sienten que los mismos no cumplen con sus expectativas.

Según el Gerente de la Cooperativa, los socios están dispuestos a realizar una inversión fuerte con la finalidad de mejorar los servicios y de esta manera lograr posicionar a la empresa como una de las más importante no solo en Recinto El Paraíso-La Catorce, sino también en las Provincias de Los Ríos, Manabí, Santo Domingo y Guayas, generando más fuentes de empleo y rentabilidad económica.

A continuación se establece la oferta actual de los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, según la información encontrada mediante los instrumentos de investigación.

Cuadro 40. Cooperativas que frecuentan los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.

Oferta Total	Oferta actual de la Cooperativa Santo Domingo
15.418	463
15.734	472
16.050	481
16.364	491
16.679	500

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.4.6. Análisis de los precios

Los precios que cobra la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” son regulados por la Agencia Nacional de Tránsito, por lo tanto el precio de las empresas competidoras es el mismo para los diferentes trayectos que brindan.

Es por ello que se deben elaborar estrategias de mercado, para diferenciar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” que no se basen en precios ya que estos son los mismos para todas las empresas.

Cuadro 41. Precio de los diferentes destinos que oferta la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Destino	Precio
Los Ángeles	\$ 1,50
Quevedo	\$ 2,00
Buena Fe	\$ 1,75
El Paraíso-La Catorce	\$ 0,25
Santo Domingo	\$ 2,50

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.4.7. Análisis FODA

a) Fortalezas

- Número de unidades necesarias para abastecer la demanda.
- Experiencia en el mercado.
- Personal comprometido a mejorar los servicios.
- Visión comercial de sus directivos.

b) Debilidades

- Falta de capacitaciones con respecto a la atención al cliente.
- Imagen institucional débil.
- No cuenta con un plan de marketing.
- La mayoría de las unidades se encuentran en un estado regular de funcionamiento.

c) Oportunidades

- Mercado amplio y en constante crecimiento.
- Incremento poblacional.
- Impacto positivo que generan las redes sociales.

d) Amenazas

- La competencia.
- Ingreso de nuevos competidores en el mercado.
- Incremento de la inflación.
- Cambios de políticas o precios según organismos reguladores como lo es la ANT.

4.1.4.8. Estrategias de marketing

Para establecer los costos de este plan de inversión, en primera instancia es necesario desarrollar una serie de estrategias de marketing que permitan hacer conocer la calidad los

servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, para ello se han elaborado dos tipos de estrategias, que son las estrategias de diferenciación y las estrategias de promoción.

a) Estrategias de diferenciación

1. Personal altamente calificado

Con la finalidad de brindar un servicio eficiente se establece como estrategia de diferenciación que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuente con un personal altamente capacitado en cada una de sus actividades, para ello se considera necesario que el personal reciba capacitaciones al menos cada 8 meses y al mismo tiempo que se elabore un manual de funciones y socialización del mismo con el organigrama, misión, visión y objetivos empresariales para de esta manera comprometer al personal con el logro de estos.

2. Calidad de las unidades de transporte

Se deben realizar mantenimientos constantes a las unidades de transporte, así mismo de mantener limpias las unidades y equiparlas según las normativas de la Agencia Nacional de Transito con los respectivos equipos de primeros auxilios y seguridad en caso de asaltos o atentados contra el bienestar de los pasajeros.

3. Estación propia

De acuerdo a la encuesta realizada, la Parada del Centro es la que más reúne clientes, por lo tanto se debe considerar establecer una estación propia y adecuación de la misma con la finalidad de acaparar más clientes y al mismo tiempo brindarle a las personas un lugar cercano donde pueden tomar su bus, acortando distancia y optimizando tiempos a los clientes actuales y potenciales.

a) Estrategias de promoción

1. Renovar la imagen corporativa u institucional

Con el propósito de que el cliente perciba los cambios a realizar con el presente plan de inversiones, se considera oportuno que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” renueve su imagen corporativa u institucional mediante la creación de un nuevo logotipo y slogan que sea colocado en diferentes medios publicitarios (banners, papelería corporativa, gigantografías, estación) y en especial en los buses.

2. Realizar actividades publicitarias

Para hacer conocer a la población del Recinto El Paraíso-La Catorce sobre el mejoramiento de los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, se debe considerar realizar anuncios publicitarios mediante la prensa escrita y radial, así mismo se debe realizar una Fan Page en Facebook y un video corporativo sobre los servicios de la empresa y que el mismo sea compartido en las redes sociales.

4.1.5. Estudio técnico

4.1.5.1. Localización óptima

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuenta con una boletería en el Terminal Terrestre de Santo Domingo de Los Tsáchilas, sin embargo gran parte de sus clientes se encuentran localizados en el Recinto El Paraíso-La Catorce, es por ello que se debe considerar establecer una mini estación con la finalidad que los clientes accedan a sus pasajes con anterioridad y lograr disfrutar de un viaje placentero.

De acuerdo a la encuesta realizada la mayoría de los habitantes de este recinto toman el bus en la Parada del Centro, es por ello que se han establecido tres solares que deben ser seleccionados como la mejor localización para la estación, la respectiva selección se procede a realizar mediante el método de localización por factores ponderados. A continuación se detalla la Macro-localización del proyecto con la intención de reducir el

número de opciones o soluciones posibles, y luego se aplica la micro-localización que será el lugar exacto a ubicar a la empresa.

a. Macro-localización

La Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se ubicará en la Zona No Delimitada del Recinto El Paraíso- La Catorce, en Ecuador.

Gráfico 28. Macro-localización para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.



FUENTE: GOOGLE MAPS©
ELABORADO POR: LA AUTORA.

b. Micro-localización

La micro-localización del presente proyecto será en el Recinto El Paraíso- La Catorce, con el propósito de establecer el sitio específico para la estación de la Cooperativa. Se visitaron locales con terrenos, cercanos a la Parada del Centro de este recinto, ya que en el terreno puede ser utilizado como garaje para las unidades y el local como punto de venta de pasajes y encomiendas. Las localizaciones consideradas son las siguientes:

1. Calle 12 de Octubre cerca de la Parada del Centro
2. Calle Cuenca
3. Calle 24 de Mayo

Se han considerado como factores potenciales para la ubicación de la Estación los siguientes puntos:

- **Infraestructura Básica:** Es decir, si el local tiene el espacio idóneo para las oficinas y sala de espera para los clientes.
- **Servicios Básicos:** Si la localización cuenta o es posible la instalación de servicios como son los de agua, luz, teléfono e internet.
- **Parqueadero:** Un espacio adecuado para que dos o tres buses se estacionen.
- **Vías de Acceso:** Si el lugar cuenta con vías en óptimas condiciones que facilitan al cliente llegar hasta el mismo.
- **Cercanía a Clientes:** Si el lugar se encuentra en una zona céntrica que permite a la ciudadanía conocer del mismo.
- **Acceso al Mercado:** Si el lugar se encuentra en una zona céntrica que permite a la empresa de una forma u otra acercarse al mercado objetivo.
- **Precio del Terreno:** Si el lugar tiene un precio adecuado para la adquisición del mismos.

Cuadro 42. Determinación de la localización para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el Recinto El Paraíso-La Catorce.

FACTOR	PESO	CALIFICACIÓN			CALIFICACIÓN PONDERADA		
		1	2	3	1	2	3
Infraestructura Básica	0,30	9	8	7	2,70	2,40	2,10
Servicios Básicos	0,05	10	10	6	0,50	0,50	0,30
Parqueadero	0,25	8	4	4	0,40	0,20	0,20
Vías de Acceso	0,10	10	8	9	1,00	0,80	0,90
Cercanía a clientes	0,15	9	9	8	1,35	1,35	1,20
Acceso al Mercado	0,15	8	8	9	1,20	1,20	1,35
Precio de Arriendo	0,20	6	9	10	1,20	1,80	2,00
TOTAL	1,00	60	56	53	8,35	8,25	8,05

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior la ubicación idónea para este proyecto es la número 1. Por lo tanto, la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se debe localizar en la Calle 12 de Octubre ya que la misma tiene una calificación ponderada más alta que el resto de las otras alternativas debido a que cumple de forma satisfactoria con los factores que requiere la empresa.

4.1.5.2. Tamaño del proyecto

De acuerdo a la investigación de mercado realizada el 22% de los encuestados estarían dispuestos a recurrir a los servicios de transporte de la Cooperativa “Santo Domingo” siempre y cuando se mejoren determinados aspectos de la misma, es por ello que este valor conjuntamente con la frecuencia diaria y número de veces al día que son utilizados los buses para indicar el tamaño o capacidad instalada del presente plan de inversión.

Cuadro 43. Oferta con mejoramiento de servicios.

Oferta Total	Oferta actual de la Cooperativa Santo Domingo	Oferta Mejoramiento de servicios
15.734	472	2.835
16.050	481	3.358
16.364	491	3.425
16.679	500	3.492

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior, la oferta de los servicios de esta cooperativa pasaría de 472 clientes a 2.835 al año, en el primer año de ejecución de este plan de inversión. Sin embargo, es importante notar que estos clientes utilizan un determinado número de veces a la semana el bus.

Es por ello que se procede a establecer el número de veces que los clientes estarían recurriendo a los servicios en caso de que se implemente el presente plan de inversión, conjuntamente con el número de unidades que posee la Cooperativa.

Cuadro 44. Tamaño del proyecto – Número de veces que clientes recurren a los servicios de la Cooperativa de Pasajeros “Santo Domingo”

Oferta mejoramiento de servicios	Frecuencia de días	Frecuencia de turnos al día	Unidades de Transporte	Número de veces que clientes recurren a servicios
2.835	5	2	10	283.504
3.358				335.772
3.425				342.505
3.492				349.211

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior anualmente se estaría atendiendo 776.473 de veces se estaría ofreciendo los servicios de la Cooperativa si se aplica el plan de inversión.

4.1.5.3. Ingeniería del proyecto

Debido a que este es un plan de inversión, se procede a establecer los respectivos equipos, maquinarias, mano de obra y materiales necesarios para mejorar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

a. Balance de equipos

Entre los equipos y maquinarias que se necesitan para mejorar los servicios de la Cooperativa se destaca la compra de dos buses Marca HINO, los cuales permitirán a los usuarios conocer y percibir el sentido de calidad de los servicios mediante la adquisición de nuevas unidades.

Así mismo se requiere de equipo de cómputo y mobiliario para la mini estación, donde la secretaria se encargará de la comercialización de los boletos y atención de los clientes. Así mismo, ellos dispondrán de asientos de espera hasta que llegue el bus que los dirigirá a su destino final.

Cuadro 45. Balance de equipos para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Cantidad
Bus Hino FG 2008	2
Computadora de Escritorio	1
Impresora	1
Kit de Cámaras de Seguridad	11
Teléfono Móvil	1
Teléfono Convencional	1
Router Internet	1
Tri-asientos de espera	3
Escritorio	1
Sillas	3
Archivador	2
Contenedor de basura	1
Total	

ELABORADO POR: LA AUTORA.

b. Balance de obras físicas

Para la construcción de la Estación y Estacionamiento de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el Recinto El Paraíso- La Catorce se consideraron los precios de los metros cuadrados del terreno seleccionado anteriormente mediante el método de factores ponderados.

Cuadro 46. Balance de obras físicas para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Unidad de medida	Especificación técnica	Tamaño
Estación	m ²	Hormigón	20 m ²
Estacionamiento	m ²	Hormigón	100 m ²
Total			

FUENTE: INEC. ÍNDICE DE MATERIALES, EQUIPO Y MAQUINARIA DE LA CONSTRUCCIÓN AGOSTO 2015
ELABORADO POR: LA AUTORA.

c. Balance de personal

El personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” en el Recinto El Paraíso- La Catorce está compuesto por pocos integrantes, a continuación se detallan los cargos y número de puestos en el siguiente cuadro.

Cuadro 47. Balance de personal para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	Nº de Puestos
Gerente General	1
Secretaria	2
Chofer	10
Oficial	10
Total	23

ELABORADO POR: LA AUTORA.

d. Balance de insumos

Los insumos a utilizar en este plan de inversión corresponden a los materiales que de una forma complementan el funcionamiento de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” y la Estación de la misma en el Recinto El Paraíso-La Catorce.

Cuadro 48. Balance de insumos para el plan de inversión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

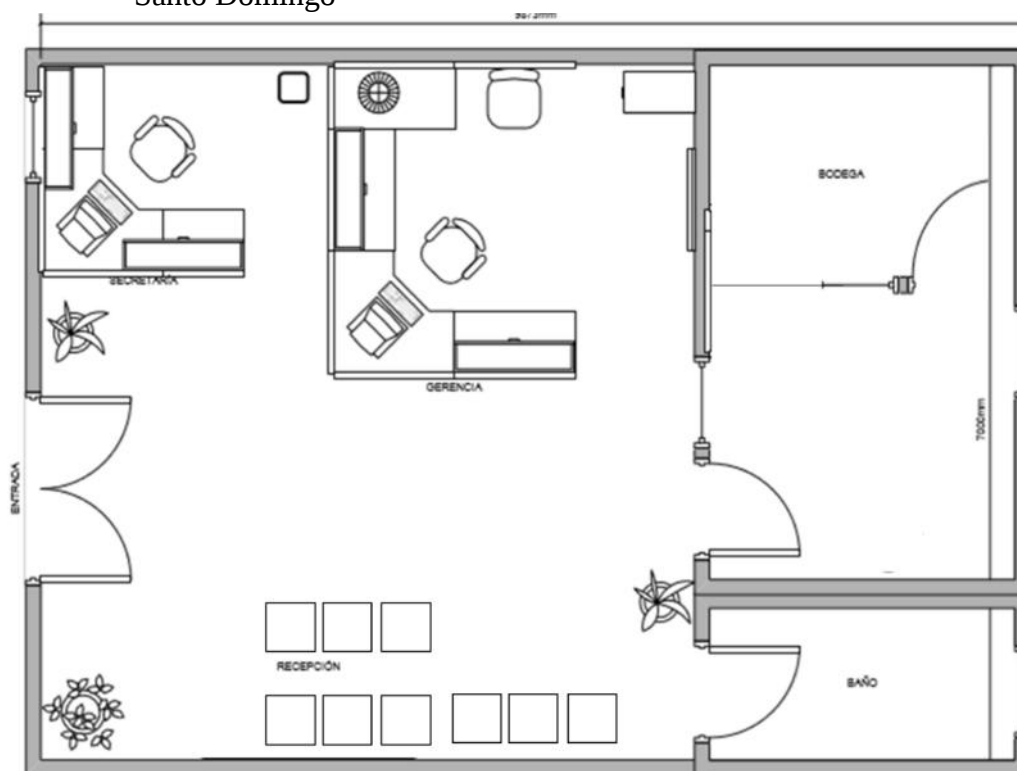
Ítem	Cantidad
Llantas Michelin RIN: 17.5	48
Forros de asientos	450
Cortinas	250
Uniforme Corporativo	22
Kit de Herramientas Mecánicas	10
Kit de Lubricantes	20
Botiquín de Primeros Auxilios	11
Resmas de Papel	20
Caja de Bolígrafos	5

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.5.4. Distribución de la empresa

Para la distribución de la empresa se ha considerado necesario dos oficinas, una para el gerente, otra para la secretaria. Así mismo se establece el área de recepción, una bodega para las encomiendas y área del baño. El área de la Estación es de 7 metros de ancho y 9,80 metros de largo es decir 68,60 m² que han sido distribuidos de la siguiente forma.

Gráfico 29. Distribución para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”



ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 49. Distribución para la Estación de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cantidad	Descripción	Área	Área Total
1	Gerencia	12 m ²	12 m ²
1	Secretaria	8 m ²	8 m ²
1	Área de Recepción	26 m ²	26 m ²
1	Bodega	20 m ²	20 m ²
1	Baños	2,60 m ²	2,60 m ²
TOTAL			68,60 m²

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6. Estudio financiero

4.1.6.1. Determinación de inversiones

El Plan de Inversión para el mejoramiento del servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santo Domingo, está enfocado a llevarse a cabo durante cuatro años es decir del 2015 al 2019. A continuación se detallan los costos de las respectivas inversiones fijas y diferidas.

a. Inversiones fijas

Dentro de las inversiones fijas para este plan se indican las obras física y equipos (cómputo, vehículos y mobiliario)

Cuadro 50. Inversiones de activos fijos (equipos) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Cantidad	Costo	Costo Total
Bus Hino FG 2008	2	\$ 45.000,00	\$ 90.000,00
Computadora de Escritorio	1	\$ 850,00	\$ 850,00
Impresora	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Kit de Cámaras de Seguridad	11	\$ 450,00	\$ 4.950,00
Teléfono Móvil	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Teléfono Convencional	1	\$ 40,00	\$ 40,00
Router Internet	1	\$ 90,00	\$ 90,00
Tri-asientos de espera	3	\$ 328,00	\$ 984,00
Escritorio	1	\$ 165,00	\$ 165,00
Sillas	3	\$ 40,00	\$ 120,00
Archivador	2	\$ 170,00	\$ 340,00
Contenedor de basura	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Total			\$ 97.804,00

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 51. Inversiones de activos fijos (obras físicas) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Unidad de medida	Especificación técnica	Tamaño	Costos Unitario	Costo Total
Estación	m ²	Hormigón	20	\$ 271,83	\$5.436,60
Estacionamiento	m ²	Hormigón	100	\$ 271,83	\$27.183,00
Total					\$32.619,60

FUENTE: INEC. ÍNDICE DE MATERIALES, EQUIPO Y MAQUINARIA DE LA CONSTRUCCIÓN AGOSTO 2015
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Además se adiciona el valor por el terreno a adquirir para la construcción de la Estación, valor que corresponde a la suma de \$35.000,00 USD.

Cuadro 52. Inversión total de activos fijos para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Costo Total
Balance de Equipos	\$ 97.804,00
Balance de Obras Físicas	\$ 32.619,60
Terreno	\$ 35.000,00
Total	\$ 165.423,60

FUENTE: INEC. ÍNDICE DE MATERIALES, EQUIPO Y MAQUINARIA DE LA CONSTRUCCIÓN AGOSTO 2015
ELABORADO POR: LA AUTORA.

b. Inversiones diferidas

Entre las inversiones diferidas para este presente proyecto se pueden destacar los pagos de gastos de constitución, permisos y patentes. A continuación se detallan los costos de los mismos.

Cuadro 53. Inversiones diferidas para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Patentes Municipales y Licencia de Funcionamiento	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Manual Institucional de Procedimientos	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Matrícula Vehículo	2	\$ 240,00	\$ 480,00
Tasa SPPAT	2	\$ 171,78	\$ 343,56
Capacitación del Personal	4	\$ 600,00	\$ 2.400,00
Total			\$ 3.823,56

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.2. Costos de Producción

Para el cálculo de los costos de producción se ha considerado los costos anuales de la mano de obra directa, indirecta y de los insumos indirectos a requerir para llevar a cabo las operaciones del presente proyecto. Sin embargo, para el cálculo de mano de obra directa se ha considerado en primera instancia establecer los valores a pagar por cuestión de beneficios sociales, los cuales permitirán obtener el valor mensual a cancelar según el número de empleados.

Cuadro 54. Beneficios sociales (mensual) de la mano de obra directa para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	Aporte Patronal	Fondo de Reserva	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Total
Chofer	\$ 55,75	\$ 41,65	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 20,83	\$ 201,57
Oficial	\$ 39,47	\$ 29,49	\$ 29,50	\$ 29,50	\$ 14,75	\$ 142,71

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 55. Costos de mano de obra directa para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	Nº de Puestos	Remuneración Base	Beneficios Sociales	Remuneración Mensual	Remuneración Anual
Chofer	10	\$ 500,00	\$ 201,57	\$ 701,57	\$ 84.188,00
Oficial	10	\$ 354,00	\$ 142,71	\$ 496,71	\$ 59.605,10
Total					\$ 143.793,10

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Con respecto a los costos de mano indirecta se consideran los valores que paga la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” por los servicios que le prestan los talleres mecánicos y servicios de vigilancia, los cuales no reciben beneficios sociales, ya que se contratan a empresas especializadas que brindan dicho servicio por un valor determinado.

Cuadro 56. Costos de mano de obra indirecta para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Mecánico (Taller Mecánico)	3	\$ 354,00	\$ 12.744,00
Vigilancia	2	\$ 354,00	\$ 8.496,00
Total			\$ 21.240,00

ELABORADO POR: LA AUTORA.

En cuanto a los insumos o costos indirectos, son cada uno de los materiales que de otra forma se necesitan para llevar a cabo las operaciones de la empresa. A continuación se detallan los respectivos costos:

Cuadro 57. Costos de insumos para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Cantidad	Costo	Costo Total
Llantas Michelin RIN: 17.5	48	\$ 395,00	\$ 18.960,00
Forros de asientos	450	\$ 35,00	\$ 15.750,00
Cortinas	250	\$ 12,50	\$ 3.125,00
Uniforme Corporativo	22	\$ 50,00	\$ 1.100,00
Kit de Herramientas Mecánicas	10	\$ 60,00	\$ 600,00
Kit de Lubricantes	20	\$ 89,00	\$ 1.780,00
Botiquín de Primeros Auxilios	11	\$ 35,00	\$ 385,00
Resmas de Papel	20	\$ 5,00	\$ 100,00
Caja de Bolígrafos	5	\$ 2,50	\$ 12,50
Total			\$ 41.812,50

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Una vez determinados los costos de mano de obra directa, indirecta y los insumos se procede a determinar la proyección de dichos costos para ello se hace uso de la proyección de la tasa de inflación del país según el INEC, para de esta manera establecer su respectiva variación en próximos años. **(Ver Anexos)**

Cuadro 58. Costos de producción anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2016	2017	2018	2019
Mano de Obra Directa	\$ 143.793,10	\$ 147.301,66	\$ 150.439,18	\$ 153.177,17
Mano de Obra Indirecta	\$ 21.240,00	\$ 21.758,26	\$ 22.221,71	\$ 22.626,14
Costos Indirectos	\$ 41.812,50	\$ 42.832,73	\$ 43.745,06	\$ 44.541,22
Total	\$ 206.845,60	\$ 211.892,64	\$ 216.405,95	\$ 220.344,54

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.3. Gastos de Administración

Entre los gastos de administración para el presente proyecto se pueden destacar los sueldos del personal administrativo, para los cuales se ha procedido a calcular los valores a pagar por cuestión de beneficios sociales.

Cuadro 59. Costos de Beneficios Sociales de sueldos administrativos para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	Aporte Patronal	Fondo de Reserva	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Total
Gerente	\$ 78,05	\$ 58,31	\$ 58,33	\$ 58,33	\$ 29,17	\$ 282,19
Secretaría	\$ 44,60	\$ 33,32	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 16,67	\$ 161,25

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 60. Gastos de Administración mensual para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cargo	N° de Puestos	Remuneración Base	Beneficios Sociales	Remuneración Mensual	Remuneración Anual
Gerente	1	\$ 700,00	\$ 282,19	\$ 982,19	\$ 11.786,32
Secretaria	2	\$ 400,00	\$ 161,25	\$ 561,25	\$ 13.470,08
Total					\$ 25.256,40

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Para el cálculo de la proyección de dichos costos para ello se hace uso de la proyección de la tasa de inflación del país según el INEC, para de esta manera establecer su respectiva variación en próximos años. **(Ver Anexos)**

Cuadro 61. Gastos de Administración anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2016	2017	2018	2019
Sueldos Administrativos	\$ 25.256,40	\$ 25.872,66	\$ 26.423,74	\$ 26.904,66
TOTAL	\$ 25.256,40	\$ 25.872,66	\$ 26.423,74	\$ 26.904,66

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.4. Gastos de Ventas

Los gastos de ventas son los que se realizarán con la finalidad de posicionar a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” (estrategias de promoción), los mismos se realizarán para el primer año y una vez posicionada la empresa, se eliminarán los gastos de diseño de logo y slogan, gigantografías, banners, impresión de manual y

video promocional para los próximos años. Así mismo se incrementará la tasa de inflación a dicho año al momento de realizar la proyección de dichos costos.

Cuadro 62. Gastos de Ventas para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Diseño Logo y slogan	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Gigantografías Institucionales	2	\$ 200,00	\$ 400,00
Banners	2	\$ 125,00	\$ 250,00
Impresión de Manual	20	\$ 10,50	\$ 210,00
Papelería Corporativa	500	\$ 0,10	\$ 50,00
Anuncios en Prensa Escrita	12	\$ 45,00	\$ 540,00
Anuncio en Prensa Radial	6	\$ 100,00	\$ 600,00
Anuncios en Redes Sociales	12	\$ 28,00	\$ 336,00
Video promocional	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Impresión tarjetas	500	\$ 0,10	\$ 50,00
TOTAL			\$ 3.186,00

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 63. Gastos de Ventas proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2016	2017	2018	2019
Gastos de Ventas	\$3.186,00	\$ 1.614,45	\$ 1.648,84	\$ 1.678,85
TOTAL	\$ 3.186,00	\$ 1.614,45	\$ 1.648,84	\$ 1.678,85

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.5. Capital de Trabajo

La inversión en capital de trabajo para este proyecto corresponde a la agrupación de activos circulantes para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo. A continuación se muestra el respectivo cuadro con los costos para el capital de trabajo, para un periodo de 45 días de operaciones.

Cuadro 64. Capital de trabajo para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

DESCRIPCIÓN	VALOR
Costos de Producción	\$ 206.845,60
Gastos de Administración	\$ 25.256,40
Gastos de Ventas	\$ 3.186,00
SUBTOTAL	\$ 235.288,00
Capital de Trabajo= (Costo Anual/365 días) * 45 días de operaciones	\$ 29.008,11

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.6. Inversión Total

Cuadro 65. Inversión total para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Inversión Fija	\$	165.423,60
Inversión Diferida	\$	3.823,56
Capital de Trabajo	\$	29.008,11
TOTAL	\$	198.255,27

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.7. Financiamiento

La inversión total es de \$ 198.255,27 USD dicho valor se obtiene de la suma del total de las inversiones fijas y diferidas más el capital de trabajo necesario para el inicio de las operaciones de la empresa. El 60% de dicho valor será financiado a través de un crédito productivo otorgado por Banco del Pichincha con un interés del 11,20% anual, mientras que el 40% de la inversión será financiado con capital propio de los socios accionistas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cuadro 66. Financiamiento para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	Porcentaje	Valor
Crédito Banco del Pichincha	60%	\$ 118.953,16
Capital de Socios	40%	\$ 79.302,11
TOTAL	100,00%	\$ 198.255,27

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.8. Amortización de la deuda

El pago del crédito es por un periodo de 60 meses con una tasa de interés del 11,20% anual (0,93% mensual) y el valor de la amortización mensual es de \$ 1.982,55 USD. **(Ver Anexo 5)**

4.1.6.9. Depreciaciones

A continuación se consideran las depreciaciones de las maquinarias, equipos, equipo de cómputo, muebles y enseres.

Cuadro 67. Depreciación para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	Costo	Vida útil	Valor de Depreciación
Bus Hino FG 2008	\$ 90.000,00	5	\$ 18.000,00
Computadora de Escritorio	\$ 850,00	3	\$ 283,33
Impresora	\$ 150,00	3	\$ 50,00
Kit de Cámaras de Seguridad	\$ 4.950,00	3	\$ 1.650,00
Teléfono Móvil	\$ 100,00	3	\$ 33,33
Teléfono Convencional	\$ 40,00	3	\$ 13,33
Router Internet	\$ 90,00	3	\$ 30,00
Tri-asientos de espera	\$ 984,00	10	\$ 98,40
Escritorio	\$ 165,00	10	\$ 16,50
Sillas	\$ 120,00	10	\$ 12,00
Archivador	\$ 340,00	10	\$ 34,00
Contenedor de basura	\$ 15,00	10	\$ 1,50
Total	\$ 97.804,00	-	\$ 20.222,40

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 68. Depreciación proyectada para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	2016	2017	2018	2019
Bus Hino FG 2008	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00
Computadora de Escritorio	\$ 283,33	\$ 283,33	\$ 283,33	\$ 0,00
Impresora	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 0,00
Kit de Cámaras de Seguridad	\$ 1.650,00	\$ 1.650,00	\$ 1.650,00	\$ 0,00
Telefono Móvil	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 33,33	\$ 0,00
Telefono Convencional	\$ 13,33	\$ 13,33	\$ 13,33	\$ 0,00
Router Internet	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 0,00
Tri-asientos de espera	\$ 98,40	\$ 98,40	\$ 98,40	\$ 98,40
Escritorio	\$ 16,50	\$ 16,50	\$ 16,50	\$ 16,50
Sillas	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 12,00
Archivador	\$ 34,00	\$ 34,00	\$ 34,00	\$ 34,00
Contenedor de basura	\$ 1,50	\$ 1,50	\$ 1,50	\$ 1,50
Total	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 18.162,40

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Cuadro 69. Calendario para reposición de activos fijos (equipos) para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Ítem	2016	2017	2018	2019
Bus Hino FG 2008	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Computadora de Escritorio	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 850,00
Impresora	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 150,00
Kit de Cámaras de Seguridad	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.950,00
Telefono Móvil	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 100,00
Telefono Convencional	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 40,00
Router Internet	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 90,00
Tri-asientos de espera	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Escritorio	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Sillas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Archivador	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Contenedor de basura	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Total	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.180,00

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.10. Ingresos

Para calcular los ingresos anuales se ha considerado la demanda total a captar con el presente plan de inversiones conjuntamente con los precios establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito.

Cuadro 70. Ingresos anuales proyectados para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Año	Valor Buena Fe	Valor La Catorce	Valor Santo Domingo	Valor Los Ángeles	Valor Quevedo	Total
2.016	\$76.388,15	\$38.613,79	\$125.914,54	\$85.621,88	\$60.438,98	\$386.977,34
2.017	\$77.919,95	\$39.388,11	\$128.439,48	\$87.338,85	\$61.650,95	\$394.737,35
2.018	\$79.445,54	\$40.159,29	\$130.954,19	\$89.048,85	\$62.858,01	\$402.465,88
2.019	\$80.974,24	\$40.932,03	\$133.474,02	\$90.762,33	\$64.067,53	\$410.210,15

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.11. Estado de pérdidas y ganancias

El presente estado de pérdidas y ganancias refleja el resultado proyectado para cuatro años del plan, cuyas cifras nos permiten medir la rentabilidad y el beneficio real del negocio. Como se pueden observar los valores en el cuadro siguiente se muestra que existe utilidad sin considerar la inversión del proyecto, es decir que en primera instancia el proyecto es atractivo ya que este genera utilidades. A continuación se menciona el respectivo flujo de caja donde se especifica la liquidez para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Cuadro 71. Estado de Pérdida y Ganancias proyectado para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2.016	2.017	2.018	2.019
Ventas	\$ 386.977,34	\$ 394.737,35	\$ 402.465,88	\$ 410.210,15
Costos de Producción	\$ 206.845,60	\$ 211.892,64	\$ 216.405,95	\$ 220.344,54
Utilidad o Pérdida Bruta	\$ 180.131,74	\$ 182.844,71	\$ 186.059,93	\$ 189.865,61
Costos de Administración	\$ 25.256,40	\$ 25.872,66	\$ 26.423,74	\$ 26.904,66
Costos de Ventas	\$ 3.186,00	\$ 1.614,45	\$ 1.648,84	\$ 1.678,85
Utilidad o Pérdida Operacional	\$ 151.689,34	\$ 155.357,61	\$ 157.987,34	\$ 161.282,10
Costo financiero	\$ 12.101,50	\$ 9.436,95	\$ 6.772,40	\$ 4.107,85
Depreciaciones	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 18.162,40
Inversión de reemplazo				\$ 6.180,00
Utilidad antes de impuestos	\$ 119.365,43	\$ 125.698,26	\$ 130.992,54	\$ 132.831,85
15% de Participación de los Trabajadores	\$ 17.904,82	\$ 18.854,74	\$ 19.648,88	\$ 19.924,78
25% Impuesto de la Renta	\$ 25.365,15	\$ 26.710,88	\$ 27.835,92	\$ 28.226,77
Utilidad Neta	\$ 76.095,46	\$ 80.132,64	\$ 83.507,75	\$ 84.680,31

ELABORADO POR: LA AUTORA.

4.1.6.12. Flujo de caja

Para la elaboración del flujo de caja se ha tomado en cuenta los rubros del estado de pérdidas y ganancias conjuntamente con las amortizaciones del préstamo, depreciaciones, amortizaciones e inversión de reemplazo.

Cuadro 72. Flujo de Caja proyectado para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2.016	2.017	2.018	2.019
Ventas	\$ 386.977,34	\$ 394.737,35	\$ 402.465,88	\$ 410.210,15
Costos de Producción	\$ 206.845,60	\$ 211.892,64	\$ 216.405,95	\$ 220.344,54
Utilidad o Pérdida Bruta	\$ 180.131,74	\$ 182.844,71	\$ 186.059,93	\$ 189.865,61
Costos de Administración	\$ 25.256,40	\$ 25.872,66	\$ 26.423,74	\$ 26.904,66
Costos de Ventas	\$ 3.186,00	\$ 1.614,45	\$ 1.648,84	\$ 1.678,85
Utilidad o Pérdida Operacional	\$ 151.689,34	\$ 155.357,61	\$ 157.987,34	\$ 161.282,10
Costo financiero	\$ 12.101,50	\$ 9.436,95	\$ 6.772,40	\$ 4.107,85
Depreciaciones	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 18.162,40
Inversión de reemplazo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.180,00
Utilidad antes de impuestos	\$ 119.365,43	\$ 125.698,26	\$ 130.992,54	\$ 132.831,85
15% de Participación de los Trabajadores	\$ 17.904,82	\$ 18.854,74	\$ 19.648,88	\$ 19.924,78
25% Impuesto de la Renta	\$ 25.365,15	\$ 26.710,88	\$ 27.835,92	\$ 28.226,77
Utilidad Neta	\$ 76.095,46	\$ 80.132,64	\$ 83.507,75	\$ 84.680,31
Depreciaciones	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 20.222,40	\$ 18.162,40
Inversión Inicial	\$ (198.255,27)	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Inversión de reemplazo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.180,00
Pago deuda	\$ 23.790,63	\$ 23.790,63	\$ 23.790,63	\$ 23.790,63
Valor Residual	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 18.974,40
Recuperación capital de trabajo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 79.302,11
Flujo de caja proyectado	\$ (198.255,27)	\$ 72.527,23	\$ 79.939,51	\$ 183.508,58
Flujo de caja acumulado	\$(125.728,04)	\$ (49.163,63)	\$ 30.775,88	\$ 214.284,47

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior para los primeros dos años de actividades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros tendría un flujo de efectivo acumulado negativo puesto que recién el tercer año se estaría recuperando la inversión, es decir que en dicho año se estaría generando liquidez que puede ser repartida bien entre sus socios accionistas o para la expansión de nuevas rutas o sucursales.

4.1.6.13. Tasa de descuento

Antes de realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN), se requiere calcular la Tasa de descuento con la cual se descontará el flujo para ello se utilizará la siguiente fórmula.

$$r_e = r_f + \beta(r_m - r_f) + r_{fec}$$

r_e : Rentabilidad exigida del capital propio

r_f : Tasa libre de riesgo

r_m : Tasa de rentabilidad del mercado

r_{fec} : Riesgo país Ecuador

Cuadro 73. Datos para el cálculo de la tasa de descuento para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

INDICADORES	VALOR
Rf= Tasa libre de riesgo	13,50
B= Beta	0,86
Rm=Rentabilidad del mercado	4,40
Rfec= Riesgo País	12,99

FUENTES: BOLSA DE VALORES DE QUITO.

BANCO CENTRAL DE ECUADOR.

NYU STERN. VALOR BETAS POR SECTOR TRANSPORTE

ELABORADO POR: LA AUTORA.

a) Cálculo de la Tasa de Descuento

$$r_e = 13,50\% + 0,86(4,40\% - 13,50\%) + 12,99\%$$

$$r_e = 13,50\% - 7,83\% + 12,99\%$$

$$r_e = 18,66\%$$

El valor de la Tasa de Descuento para el presente proyecto es de 18,66%.

4.1.6.14. Valor actual neto

El valor actual neto es el procedimiento que permite calcular el valor presente de los 4 periodos de flujos de efectivo futuros, originados por una inversión, en la que consiste en descontar al momento actual, es decir, actualizar mediante la tasa de descuento anteriormente calculada del 18,66%, todos los flujos de caja futuros del proyecto.

El VAN se determinó mediante la siguiente fórmula:

I= inversión

Fon= Flujo de caja de un periodo

i= tasa de oportunidad

n= año

a) Cálculo del Valor Actual Neto

$$V. = -I + \frac{F}{(1+i)^1} + \frac{F}{(1+i)^2} + \frac{F}{(1+i)^3} + \frac{F}{(1+i)^4} + \frac{F}{(1+i)^5}$$

$$V. = -198.255,27 + \frac{72.527,23}{(1+0,1866)^1} + \frac{76.564,41}{(1+0,1866)^2} + \frac{79.939,51}{(1+0,1866)^3} + \frac{183.508,58}{(1+0,1866)^4}$$

$$V. = -198.255,27 + \frac{72.527,23}{(1,1866)^1} + \frac{76.564,41}{(1,1866)^2} + \frac{79.939,51}{(1,1866)^3} + \frac{183.508,58}{(1,1866)^4}$$

$$V. = -198.255,27 + 61.119,83 + 54.373,71 + 47.841,47 + 92.550,86$$

$$V. = \$ 5 . 6 \quad , 6 \quad \text{USD}$$

El VAN del presente proyecto es igual a \$ 57.630,60; por lo tanto es mayor a 0, lo que significa que el proyecto es aceptable.

4.1.6.15. Tasa interna de retorno

El TIR mide rendimientos futuros esperados de la inversión en relación a los 4 periodos del proyecto lo cual incluye la retribución a los recursos del capital invertido, además permite medir la rentabilidad de una inversión, mostrando cuál sería la tasa de Interés más alta a la que el proyecto no genera ni pérdidas ni ganancias.

a) Cálculo de la tasa interna de retorno

$$T = 0 = \sum_{t=1}^n \frac{(F_t)}{(1+T)^t} - I_0$$

$$0 = \frac{72.527,23}{(1+0,3089)^1} + \frac{76.564,41}{(1+0,3089)^2} + \frac{79.939,51}{(1+0,3089)^3} + \frac{183.508,58}{(1+0,3089)^4} - 198.255,27$$

$$- 198.255,27 + \frac{72.527,23}{(1,3089)^1} + \frac{76.564,41}{(1,3089)^2} + \frac{79.939,51}{(1,3089)^3} + \frac{183.508,58}{(1,3089)^4} = 0$$

$$- 198.255,27 + 55.409,04 + 44.687,49 + 35.645,13 + 62.513,61 = 0$$

$$0 = 0$$

Por lo tanto el valor del TIR del presente proyecto es de **30,89%**; es decir que el TIR al ser mayor que cero el proyecto se considera factible de realizar.

4.1.6.16. Periodo de recuperación de la inversión

Para el cálculo del período de recuperación de la inversión se utilizaron los datos o flujos acumulados del proyecto y la fórmula de la misma.

Cuadro 74. Flujos acumulados para el cálculo de periodo de recuperación de la inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Años	Descripción	Valor	Saldo
0	Flujo 0	\$ (198.255,27)	\$ (198.255,27)
1	Flujo 1	\$ 72.527,23	\$ (125.728,04)
2	Flujo 2	\$ 76.564,41	\$ (49.163,63)
3	Flujo 3	\$ 79.939,51	\$ 30.775,88
4	Flujo 4	\$ 183.508,58	\$ 214.284,47

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Estos valores se obtuvieron de la siguiente fórmula:

$$P = p + \frac{(C_p)}{C_p - C_{p+1}}$$

Donde:

p = Periodo anterior de que el flujo de efectivo sea positivo

C_p = Flujo de efectivo acumulado para el periodo p

C_{p+1} = Flujo de efectivo acumulado para el periodo $p + 1$

Entonces:

$$P = 2 + \frac{(-49.163,63)}{-49.163,63 - 30.775,88}$$

$$P = 2 + 0,642121247$$

$$P = 2,642121247$$

Como se puede observar con la fórmula se obtuvo 2,642121247 es decir que en **2 años, 7 meses y 21 días** de actividades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” estaría recuperando la inversión del capital invertido.

4.1.6.17. Relación del costo/beneficio

La relación beneficio costo (RB/C) permite colocar cifras en dólares en los diferentes costos y beneficios del proyecto. Al utilizarlo, podemos estimar el impacto financiero acumulado de lo que queremos lograr.

Se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos (VAN ingresos) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAN egresos). Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$RB/C = \frac{VAN \text{ INGRESOS}}{VAN \text{ EGRESOS}}$$

$$RB/C = \frac{\$ 2.834.052,57}{\$ 1.940.103,94}$$

$$RB/C = 1,46$$

Con referencias expuestas la relación RB/C es mayor que 1, indica que el proyecto es rentable. Ya que por cada 1 dólar que se invierte se obtendrá una ganancia de **\$ 0,46 ctvs.**

4.1.6.18. Comparación de Plan de Inversión

Con la finalidad de conocer el futuro económico de la Cooperativa con y sin el plan de inversión se procede a establecer el flujo de caja en 4 años conjuntamente con los

respectivos indicadores financieros, para hacer una comparación de la conveniencia o no del presente plan presentado.

Cuadro 75. Flujos acumulados para el cálculo de periodo de recuperación de la inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

Descripción	2.019	2.019
	Sin Plan de Inversión	Con Plan de Inversión
Ventas	\$ 55.937,75	\$ 410.210,15
Costos de Producción	\$ 129.225,39	\$ 220.344,54
Utilidad o Pérdida Bruta	\$ (73.287,64)	\$ 189.865,61
Costos de Administración	\$ 19.730,08	\$ 26.904,66
Costos de Ventas	\$ 0,00	\$ 1.678,85
Utilidad o Pérdida Operacional	\$ (93.017,72)	\$ 161.282,10
Costo financiero	\$ 369,63	\$ 4.107,85
Depreciaciones	\$ 0,00	\$ 18.162,40
Inversión de reemplazo	\$ 0,00	\$ 6.180,00
Utilidad antes de impuestos	\$ (93.387,35)	\$ 132.831,85
15% de Participación de los Trabajadores	\$ 0,00	\$ 19.924,78
25% Impuesto de la Renta	\$ 0,00	\$ 28.226,77
Utilidad Neta	\$ (93.387,35)	\$ 84.680,31
Depreciaciones	\$ 0,00	\$ 18.162,40
Amortización Intangibles	\$ 0,00	\$ 0,00
Inversión de reemplazo	\$ 0,00	\$ 6.180,00
Pago deuda	\$ 0,00	\$ 23.790,63
Valor Residual	\$ 0,00	\$ 18.974,40
Recuperación capital de trabajo	\$ 0,00	\$ 79.302,11
Flujo de caja proyectado	\$ -(93.387,35)	\$ 183.508,58
Tasa de Descuento	18,66%	
VAN	\$ -(325.105,34)	\$ 57.630,60
TIR	0%	30,89%
B/C	\$ -0,37	\$ 1,46
PAYBACK	-	2 años, 7 meses y 21 días

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Como se puede observar en el cuadro anterior, si la Cooperativa no aplica el plan de inversión tendría una pérdida de efectivo de \$93.387,35 USD en los próximos cuatros años, mientras que si decide aplicar este plan tendrá una ganancia de \$ 183.508,58 USD.

4.2. Discusión

En la presente investigación se estableció que la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” no es saludable financieramente, ya que la misma no se encuentra posicionada en el mercado y solo cuenta con el 3% de participación. Esta empresa se ha visto opacada por la competencia, quien se ha encargado de captar sus clientes actuales y potenciales. A esta problemática se suma, la falta de mantenimiento de las unidades y capacitaciones del personal. De seguir así la empresa puede verse afectada económicamente en periodos próximos e incluso llegar a su disolución. Según (Kotler & Keller, 2012) en este tipo de situación es necesario estudiar tanto de los factores internos como externos que afectan de una u otra el proceso de la oferta y demanda del bien o servicio a comercializar con la finalidad de elaborar estrategias que eviten riesgos posteriores.

Con respecto al estudio técnico, se determinó que el 73% de los habitantes de este recinto utilizan la Parada del Centro por lo que es indispensable establecer una Estación cerca de la misma, con la finalidad de facilitar a los clientes un punto de venta y sala de espera, así mismo se deben realizar mantenimientos de las unidades (interno y externo) que les permitan percibir un servicio de calidad y por ende notar el compromiso de la Cooperativa de brindar confort y seguridad. Esta idea concuerda con (Morales, Paredes, Monserrate, & Gando, 2010) en su proyecto de inversión para la creación de una Cooperativa de Transporte, la localización de la misma debe establecerse en lugares estratégicos y accesibles para los clientes, teniendo en cuenta la seguridad y comodidad de los mismos.

En cuanto al estudio financiero se logró determinar que si no se aplica un plan de inversión la empresa puede llegar a tener un flujo de efectivo negativo de cerca de \$ 93.387,35 en los próximos cuatro años mientras que si ejecuta un plan de inversión se logra alcanzar un flujo de efectivo que oscila a \$ 173.214,69. Para ello se requiere de una inversión de \$ 197.861,09 que se recuperaría en un periodo de 2 años, 6 meses y 24 días. De acuerdo a (Oleas, 2009) ejecutar un plan de inversión en este tipo de empresas es de gran importancia ya que brinda a los directivos y accionistas la posibilidad de obtener excelentes resultados, entre ellos se destaca el VAN de \$ 626.846,20 USD que demuestra la factibilidad del mismo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de la investigación realizada con respecto a la implementación de un plan de inversión para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se puede establecer las siguientes conclusiones:

- Se determinó que la situación actual de la Cooperativa muestra una serie de deficiencias. A pesar de que la misma cuenta con 47 años en el mercado, ésta no ha logrado posicionarse en la mente de los consumidores y actualmente ocupa un 3% de participación enfrentando prestigiosas y nuevas empresas entre las que se puede destacar la Flota Bolívar. Así mismo, la mayoría de sus clientes consideran que tanto su infraestructura interna como externa requiere de mantenimiento ya que se encuentran en estado regular. Además el 97% de los clientes actuales y potenciales indicaron que el personal de la Cooperativa requiere de capacitación con la finalidad de brindar un servicio eficiente y alta calidad.
- A través de un estudio técnico se estableció que la ejecución de un plan de inversión puede ofrecer 283.504 pasajes anuales, ya que según la investigación de mercado el 22% de los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce estarían dispuestos a recurrir a los servicios de la Cooperativa siempre y cuando se mejoren los servicios de ésta; para ello se requiere que se implementen dos buses, una secretaria, dos choferes y dos oficiales más a la nómina de personal. Así mismo se requiere de una Estación para la venta de pasajes en este Recinto y que cuente con un espacio de estacionamiento para los buses. De acuerdo al método de localización por factores ponderados, la mejor localización se encuentra en la Calle 12 de octubre cerca de la Parada del Centro.
- En el estudio financiero se determinó que este plan requiere de una inversión de \$198.255,27 para la adquisición de los activos fijos y diferidos. Así mismo, se determinó que este plan de inversión es rentable económicamente ya que tiene un TIR de 30,89%, un VAN de \$57.630,30 USD y una relación beneficio costo (B/C) que por cada dólar invertido se tendrá una ganancia de \$0,46 USD, además de que el capital invertido sería recuperado en un período de 2 años, 7 meses y 21 días.

5.2. Recomendaciones

Una vez determinada todas las bases para las conclusiones obtenidas en este plan de inversión, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda la ejecución del presente plan de inversión ya que en caso de que no se realice puede llevar a la disolución de la empresa, debido a su situación crítica. Con la implementación de este plan se generan recursos económicos a los socios de la Cooperativa de Transporte de pasajeros “Santo Domingo”, fuentes de empleo en el Recinto El Paraíso-La Catorce y el desarrollo socio-económico del mismo al colaborar con un servicio de excelencia que traslada optimizando tiempos a sus clientes actuales y potenciales.
- Elaborar un plan de marketing con estrategias adecuadas que permitan posicionar a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” como una organización que brinda servicios de calidad, con personal altamente capacitado y unidades en óptimas condiciones y de esta forma incrementar la clientela en el Recinto El Paraíso-La Catorce y sus alrededores.
- Brindar asesorías y charlas al personal de la empresa con la finalidad de generar un mejor ambiente de trabajo y de esta forma involucrarlos en el logro de los objetivos de la empresa.
- Realizar mantenimientos constantes a las unidades con la finalidad de asegurar que las mismas se encuentren en condiciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.
- Establecer horarios para la limpieza tanto interna como externa de las unidades, con la finalidad de que los clientes perciban el compromiso de la Cooperativa de brindarles la mejor atención posible.

CAPÍTULO VI.
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

- Agencia Nacional de Tránsito. (19 de Agosto de 2015). *Reglamento General a la Ley de Cooperativas*. Obtenido de Agencia Nacional de Tránsito: http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Alcarria Jaime, J. (2010). *Contabilidad financiera I*. España: Universitat Jaume I.
- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Biasca, R. (2011). *Eficiencia empresarial. Tomo I*. Argentina: Universidad de Belgrano.
- Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Santo Domingo". (2013). *Marco Legal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Santo Domingo"*. Santo Domingo: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Córdoba Padilla, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Diago, F. (2012). *Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida*. Colombia: Editorial Politécnico Grancolombiano.
- Escribano, G., Fuentes, M., & Alcaraz, J. I. (2014). *Políticas de Marketing*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Fernández, G., Mayagoitia, V., & Quintero, A. (2010). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Flórez, J. A. (2010). *Proyecto de inversión para la pyme : creación de empresas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Galindo Ruiz, L. C. (2012). *Formulacion y Evaluacion de Planes de Negocio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Galindo, M., & Sastre, M. (2010). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. España: Ecobook - Editorial del Economista.
- García Sánchez, M. D. (2010). *Manual de Marketing*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Guajardo, G. (2010). *Contabilidad Financiera* (4ª Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Justin, G. L. (2012). En *Administración de pequeñas empresa: lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento* (pág. 663). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACION.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing* (14ava Edición ed.). México: PEARSON EDUCACION.

- Krugman, P., & Vells, R. (2010). *Introducción a la economía: microeconomía*. España: REVERTE.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al plan estratégico*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Meza Orozco, J. d. (2010). *Evaluación financiera de proyectos: 10 casos prácticos resueltos en Excel*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Ed Primera. 114p.
- Meza, J. d. (2013). *Evaluación financiera de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales, D., Paredes, A., Monserrate, L., & Gando, P. (2010). *Proyecto de Inversión para la creación de una empresa que ofrezca el Servicio de Transporte de Contenedores entre las ciudades Guayaquil y Quito*. Guayaquil: Escuela Politécnica del Litoral.
- Muñiz González, L. (2010). *Guia Práctica para mejorar un Plan de Negocio*. Barcelona: Profit Editorial.
- Murcia, J. (2010). *Proyectos, Formulación y Criterios de Evaluación*. Bogotá: Editorial Alfaomega Colombiana S.A.
- Oleas, A. (2009). *Proyecto de Inversión para la Compañía de Transporte Urbano San Carlos S.A. ubicada en la ciudad de Quito*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Pabón, H. (2010). *Fundamentos de costos*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Paz, R. (2010). *Atención al Cliente*. España: IDEASPROPIAS EDITORIA.
- Prieto, J. (2010). *Gerencia del servicio la clave para ganar todos*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Prieto, J. E. (2010). *Proyectos: enfoque gerencial*. Colombia: Ecoe Ediciones (3a. ed.).
- Puentes, G. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos agropecuarios*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Pymes y Autonomos. (19 de Agosto de 2015). *Inversión en Circulantes*. Obtenido de Pymes y Autonomos: <http://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/la-inversion-en-circulante>
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ramírez, J. (2011). *Evaluación financiera de proyectos: con aplicaciones en Excel*. Colombia: Ediciones de la U.
- Rodríguez, Á., & Mayo, J. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Rosa Díaz, I. M., Rondán Cataluña, F. J., & Díez de Castro, E. C. (2013). *Gestión de Precios*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Russell, T., Lane, R. W., & Whitehill, K. (2010). *Publicidad*. México: PEARSON EDUCACION DE MEXICO.

- Santandreu, E. (2012). *Diccionario de Términos Financieros*. Málaga: Granica.
- Serrano, J. (2011). *Matemáticas financieras y evaluación de proyectos*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Sinisterra, G. (2011). *Contabilidad de costos*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Solares, P., Baca, G., & Acosta, E. (2014). *Administración informática: análisis y evaluación de tecnologías de la información*. México: Larousse-Grupo Editorial Patria.
- Soriano, J. M., García, M. C., & Torrents, J. A. (2012). *Economía de la empresa*. España: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Spiller, E., & Gosman, M. (2010). *Contabilidad Financiera* (Cuarta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Administración de proyectos*. México: Larousse-Grupo Editorial Patria.
- Universia. (17 de Agosto de 2015). *Plan de inversión*. Obtenido de Universia: <http://desarrollo-profesional.universia.es/emprendedores/crear-empresa/plan-inversion/>
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. J. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Vaquiroy, J. (5 de Agosto de 2015). *pymesfuturo.com*. Obtenido de Periodo de recuperación de la inversión - PRI: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/AN/PI/AM/10/Periodo.pdf
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vergara, N. (2012). *Marketing y comercialización internacional*. Colombia: Ecoe Ediciones.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a los habitantes del recinto El Paraíso-La Catorce.



ENCUESTA

Señores usuarios, agradezco su valiosa colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta que es realizada para el desarrollo del Proyecto de Investigación de MARISELA MARISOL MORÁN CARRIEL, de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo denominada **PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAISO-LA CATORCE, PERIODO 2015-2019.**

1. ¿Utiliza usted como medio de transporte los buses de pasajeros?

Si ☐

No ☐

2. ¿Cuántos días a la semana utiliza los buses de pasajeros?

1 - 3 días ☐

3 - 5 días ☐

Más de 5 días ☐

3. ¿Cuántas veces durante el día utiliza los servicios de transporte de los buses de pasajeros?

1 vez ☐

2 a 3 veces ☐

Más de 3 veces ☐

4. De las siguientes Cooperativas de Transporte de Pasajeros que ofrecen sus servicios en el Recinto El Paraíso- La Catorce ¿Cuál es la que utiliza con mayor frecuencia?

Bolívar ☐

Flota Manabita ☐

La Limitada ☐

Carmenses ☐

Santo Domingo ☐

Fénix ☐

5. De los siguientes destinos ¿Cuál es el que escoge con mayor frecuencia?

Los Ángeles ☐

Quevedo ☐

Buena Fe ☐

El Paraíso-La Catorce ☐

Santo Domingo ☐

6. Seleccione la opción por la cual prefiere o frecuenta los servicios de la Cooperativa anteriormente seleccionada.

Seguridad ☐

Unidades en buen estado ☐

Eficiente Servicio ☐

Rapidez ☐

Otra ☐ _____

7. De las siguientes paradas de Transportes de pasajeros ¿Cuál es la que utiliza con mayor frecuencia?

Parada del Centro ☐

Parada de la Farmacia Cruz Azul ☐

Parada del UPC ☐

Otra ☐ _____

8. ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Si ☐ No ☐

9. Indique con una X el estado en que Usted considera se encuentran las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Infraestructura Interna y Externa	Muy Bueno	Bueno	Regular
Asientos			
Ventanas			
Pasillo			
Llantas			
Carrocería (Aspecto Externo)			

10. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de pasamanos?

Si ☐ No ☐

11. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de ventilación?

Si ☐ No ☐

12. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” cuentan con un adecuado sistema de primeros auxilios o seguridad?

Si ☐ No ☐

13. ¿Las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encuentran limpias?

Si ☐ No ☐

14. ¿Cree usted que los turnos de salida son respetados por los señores conductores?

Si ☐ No ☐

15. Califique la atención brindada por parte de los señores conductores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Excelente ☐ Regular ☐ Malo ☐

16. Califique la atención brindada por parte de los señores oficiales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”

Excelente ☐ Regular ☐ Malo ☐

17. ¿Considera que las responsabilidades de los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” se encuentran perfectamente definidas?

Si ☐ No ☐

18. ¿Considera que la empresa debe capacitar al personal?

Si ☐ No ☐

19. ¿Alguna vez ha sido víctima de un asalto en uno de los transporte de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Si ☐ No ☐

20. ¿Cumple la cooperativa con las expectativas que usted como usuario necesita?

Bastante ☐ Poco ☐ Nada ☐

21. ¿En caso de que se mejore la infraestructura interna, externa y atención al cliente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” Ud. estaría dispuesto a recurrir a sus servicios?

Si ☐ No ☐

Anexo 2. Encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.



ENCUESTA

Señores que conforman el personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”, agradezco su valiosa colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta que es realizada para el desarrollo del Proyecto de Investigación de MARISELA MARISOL MORÁN CARRIEL, de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo denominada **PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAISO-LA CATORCE, PERIODO 2015-2019.**

1. ¿Cuánto tiempo ha estado prestando sus servicios a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Meses ☐

1-3 años ☐

4 a más años ☐

2. ¿Recibe Ud. capacitación para fortalecer el trato a los clientes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Si ☐

No ☐

3. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación para fortalecer el trato a los clientes de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Mensual ☐

Trimestral ☐

Semestral ☐

4. ¿La cooperativa cuenta con normas y reglas que debe cumplir el personal?

Si ☐

No ☐

5. ¿Existen sanciones en caso de incumplir las normas y reglas?

Si ☐

No ☐

6. ¿De qué manera Ud. considera que se puede mejorar el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?

Unidades nuevas ☐

Capacitaciones ☐

Oficina Propia ☐

Mantenimiento de las unidades ☐

Equipos de seguridad (radios) ☐

Anexo 3. Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

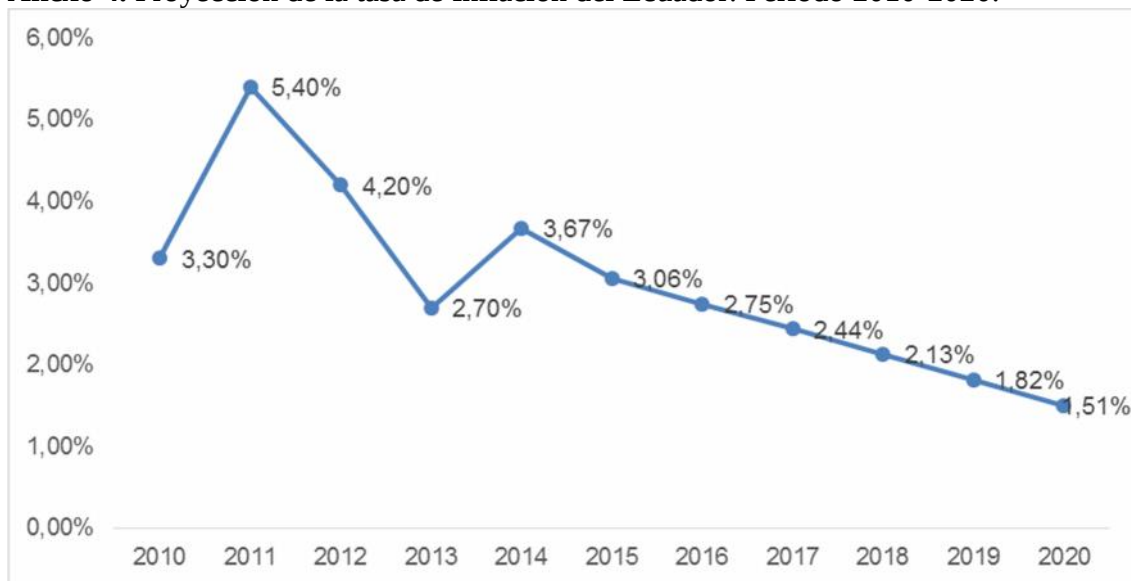


ENTREVISTA

Abg. Javier Montenegro, agradezco su valiosa colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta que es realizada para el desarrollo del Proyecto de Investigación de MARISELA MARISOL MORÁN CARRIEL, de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo denominada **PLAN DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO EN EL RECINTO EL PARAISO-LA CATORCE, PERIODO 2015-2019.**

1. ¿La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” que rutas cubre actualmente?
2. ¿Cuáles son las Cooperativas que representan su competencia principal?
3. ¿Cuáles son las fortalezas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?
4. ¿Cuáles son las debilidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?
5. ¿Cuál es la visión que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” aspira en alcanzar en los próximos años?
6. ¿Cuánto capital estarían los socios dispuestos a invertir con la finalidad de mejorar los servicios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?
7. ¿Cuándo inicio sus operaciones la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”?
8. ¿Los socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo” estarían dispuestos a implementar un plan de inversiones para mejorar los servicios de la misma?

Anexo 4. Proyección de la tasa de Inflación del Ecuador. Período 2010-2020.



FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Anexo 5. Amortización del crédito para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.

MESES	AMORTIZACION	INTERESES	CUOTA	SALDO
0		0,93%		\$ 118.953,16
1	\$ 1.982,55	\$ 1.110,23	\$ 3.092,78	\$ 116.970,61
2	\$ 1.982,55	\$ 1.091,73	\$ 3.074,28	\$ 114.988,06
3	\$ 1.982,55	\$ 1.073,22	\$ 3.055,77	\$ 113.005,50
4	\$ 1.982,55	\$ 1.054,72	\$ 3.037,27	\$ 111.022,95
5	\$ 1.982,55	\$ 1.036,21	\$ 3.018,77	\$ 109.040,40
6	\$ 1.982,55	\$ 1.017,71	\$ 3.000,26	\$ 107.057,85
7	\$ 1.982,55	\$ 999,21	\$ 2.981,76	\$ 105.075,29
8	\$ 1.982,55	\$ 980,70	\$ 2.963,26	\$ 103.092,74
9	\$ 1.982,55	\$ 962,20	\$ 2.944,75	\$ 101.110,19
10	\$ 1.982,55	\$ 943,70	\$ 2.926,25	\$ 99.127,64
11	\$ 1.982,55	\$ 925,19	\$ 2.907,74	\$ 97.145,08
12	\$ 1.982,55	\$ 906,69	\$ 2.889,24	\$ 95.162,53
13	\$ 1.982,55	\$ 888,18	\$ 2.870,74	\$ 93.179,98
14	\$ 1.982,55	\$ 869,68	\$ 2.852,23	\$ 91.197,42
15	\$ 1.982,55	\$ 851,18	\$ 2.833,73	\$ 89.214,87
16	\$ 1.982,55	\$ 832,67	\$ 2.815,22	\$ 87.232,32
17	\$ 1.982,55	\$ 814,17	\$ 2.796,72	\$ 85.249,77
18	\$ 1.982,55	\$ 795,66	\$ 2.778,22	\$ 83.267,21
19	\$ 1.982,55	\$ 777,16	\$ 2.759,71	\$ 81.284,66
20	\$ 1.982,55	\$ 758,66	\$ 2.741,21	\$ 79.302,11
21	\$ 1.982,55	\$ 740,15	\$ 2.722,71	\$ 77.319,56
22	\$ 1.982,55	\$ 721,65	\$ 2.704,20	\$ 75.337,00
23	\$ 1.982,55	\$ 703,15	\$ 2.685,70	\$ 73.354,45
24	\$ 1.982,55	\$ 684,64	\$ 2.667,19	\$ 71.371,90
25	\$ 1.982,55	\$ 666,14	\$ 2.648,69	\$ 69.389,34
26	\$ 1.982,55	\$ 647,63	\$ 2.630,19	\$ 67.406,79
27	\$ 1.982,55	\$ 629,13	\$ 2.611,68	\$ 65.424,24
28	\$ 1.982,55	\$ 610,63	\$ 2.593,18	\$ 63.441,69
29	\$ 1.982,55	\$ 592,12	\$ 2.574,68	\$ 61.459,13
30	\$ 1.982,55	\$ 573,62	\$ 2.556,17	\$ 59.476,58
31	\$ 1.982,55	\$ 555,11	\$ 2.537,67	\$ 57.494,03
32	\$ 1.982,55	\$ 536,61	\$ 2.519,16	\$ 55.511,48
33	\$ 1.982,55	\$ 518,11	\$ 2.500,66	\$ 53.528,92
34	\$ 1.982,55	\$ 499,60	\$ 2.482,16	\$ 51.546,37
35	\$ 1.982,55	\$ 481,10	\$ 2.463,65	\$ 49.563,82
36	\$ 1.982,55	\$ 462,60	\$ 2.445,15	\$ 47.581,26
37	\$ 1.982,55	\$ 444,09	\$ 2.426,64	\$ 45.598,71
38	\$ 1.982,55	\$ 425,59	\$ 2.408,14	\$ 43.616,16
39	\$ 1.982,55	\$ 407,08	\$ 2.389,64	\$ 41.633,61
40	\$ 1.982,55	\$ 388,58	\$ 2.371,13	\$ 39.651,05
41	\$ 1.982,55	\$ 370,08	\$ 2.352,63	\$ 37.668,50

42	\$ 1.982,55	\$ 351,57	\$ 2.334,13	\$ 35.685,95
43	\$ 1.982,55	\$ 333,07	\$ 2.315,62	\$ 33.703,40
44	\$ 1.982,55	\$ 314,57	\$ 2.297,12	\$ 31.720,84
45	\$ 1.982,55	\$ 296,06	\$ 2.278,61	\$ 29.738,29
46	\$ 1.982,55	\$ 277,56	\$ 2.260,11	\$ 27.755,74
47	\$ 1.982,55	\$ 259,05	\$ 2.241,61	\$ 25.773,19
48	\$ 1.982,55	\$ 240,55	\$ 2.223,10	\$ 23.790,63
49	\$ 1.982,55	\$ 222,05	\$ 2.204,60	\$ 21.808,08
50	\$ 1.982,55	\$ 203,54	\$ 2.186,09	\$ 19.825,53
51	\$ 1.982,55	\$ 185,04	\$ 2.167,59	\$ 17.842,97
52	\$ 1.982,55	\$ 166,53	\$ 2.149,09	\$ 15.860,42
53	\$ 1.982,55	\$ 148,03	\$ 2.130,58	\$ 13.877,87
54	\$ 1.982,55	\$ 129,53	\$ 2.112,08	\$ 11.895,32
55	\$ 1.982,55	\$ 111,02	\$ 2.093,58	\$ 9.912,76
56	\$ 1.982,55	\$ 92,52	\$ 2.075,07	\$ 7.930,21
57	\$ 1.982,55	\$ 74,02	\$ 2.056,57	\$ 5.947,66
58	\$ 1.982,55	\$ 55,51	\$ 2.038,06	\$ 3.965,11
59	\$ 1.982,55	\$ 37,01	\$ 2.019,56	\$ 1.982,55
60	\$ 1.982,55	\$ 18,50	\$ 2.001,06	\$ (0,00)

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Anexo 6. Fotografías de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Santo Domingo”.



