



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA**  
**COOPERATIVA DE TAXIS A DOMICILIO CON CENTRAL**  
**TELEFONICA EN LA CIUDAD DE MILAGRO”**

**AUTORAS:**

**MAYRA PILAR CAGUANO MOYÓN**  
**RUTH KATHERINE SOTOMAYOR CORTEZ**

**MILAGRO, FEBRERO DEL 2012**  
**ECUADOR**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“Estudio de Factibilidad para la creación de una cooperativa de taxis a domicilio con central telefónica en la ciudad de Milagro”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

### **Presentado por las egresadas:**

Mayra Pilar Caguano Moyón con C.I. 092430071-8 y Ruth Katherine Sotomayor Cortez con C.I. 092467199-3

**TUTORA**

---

**Abg. Elicza Ziadet Bermúdez.**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros: Egr. Mayra Caguano Moyón y Ruth Sotomayor Cortés, por medio de este documento, entregamos el proyecto; **“Estudio de Factibilidad para la creación de una cooperativa de taxis a domicilio con central telefónica en la ciudad de Milagro”**, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal de la Abg. Elicza Ziadet Bermúdez.

Milagro, Febrero del 2012.

---

Mayra Pilar Caguano Moyón  
C.I. 092430071-8

---

Ruth Katherine Sotomayor Cortez  
C.I. 092467199-3

## **CERTIFICACION DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA-C.P.A otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

**MEMORIA CIENTIFICA** [ ]

**DEFENSA ORAL** [ ]

**TOTAL** [ ]

**EQUIVALENTE** [ ]

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios, por haberme brindado sabiduría y salud para poder culminar con esta nueva meta de mi vida.

A mis padres El Sr. Luis Caguano y la Sra. Lucila Moyón por ser mi apoyo en todo momento.

A mi esposo Wilmer Fernando Chumbi, quien ha sido mi gran apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hijos Wilmer Fernando y Ricardo Adonis Chumbi Caguano, quienes son la razón de mi vida.

**Mayra Caguano Moyón**

Este presente trabajo se lo dedico a Dios por darme la sabiduría y las fuerzas para seguir adelante en todo lo que emprenda.

A mis padres quiénes han sido mi apoyo constante en todo este tiempo y han sido mis ejemplos a seguir.

Mis maestros que me han compartido sus conocimientos y consejos para culminar con éxitos mis estudios y sobre todo ponerlos en práctica.

A mi esposo Iván Mendieta, quien ha sido mi gran apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hijos Iván y Joel Mendieta Sotomayor, quienes son la razón de mi vida, por la cual he luchado.

**Ruth Sotomayor Cortez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios todo poderoso por el nuestra guía espiritual.

A nuestras familias quienes han sido nuestra fuerza para culminar con este arduo trabajo.

A nuestros maestros por habernos compartido sus conocimientos en toda nuestra etapa estudiantil.

**Mayra Caguano Moyón**

**Ruth Sotomayor Cortez**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor.

Rómulo Minchala Murillo

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la de **“Estudio de Factibilidad para la creación de una cooperativa de taxis a domicilio con central telefónica en la ciudad de Milagro”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Febrero del 2012

---

Mayra Pilar Caguano Moyón

C.I. 092430071-8

---

Ruth Katherine Sotomayor Cortez

C.I. 092467199-3

# ÍNDICE GENERAL

Pág.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1	Problematización.....	1
1.1.2	Delimitación del problema.....	2
1.1.3	Formulación del problema.....	2
1.1.4	Sistematización del problema.....	2
1.1.5	Determinación del tema.....	2

#### 1.2 OBJETIVOS

1.2.1	Objetivo general.....	3
1.2.2	Objetivos específicos.....	3

#### 1.3 JUSTIFICACION

1.3.1	Justificación de la investigación.....	3
-------	--	---

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEORICO

2.1.1	Antecedentes históricos.....	5
2.1.2	Antecedentes referenciales.....	9
2.1.3	Fundamentación.....	12

#### 2.2 MARCO LEGAL.....

21

#### 2.3 MARCO CONCEPTUAL.....

27

#### 2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1	Hipótesis general .....	29
2.4.2	Hipótesis particulares.....	29
2.4.3	Declaración de variables.....	29
2.4.4	Operacionalización de las variables.....	30

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	31
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA	
3.2.1 Características de la población.....	31
3.2.2 Delimitación de la población .....	32
3.2.3 Tipo de muestra.....	32
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	32
3.3 LOS METODOS Y LAS TÉCNICAS	
3.3.1 Métodos teóricos.....	33
3.3.2 Método empírico.....	33
3.3.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	33
3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.....	33

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	34
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	35
4.3 RESULTADOS.....	52
4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	53

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

5.1 Tema.....	54
5.2 Justificación.....	54
5.3 Fundamentación.....	55
5.4 OBJETIVOS	
5.4.1 Objetivo General de la propuesta.....	58
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta.....	58

	<b>Pág.</b>
5.5 Ubicación .....	58
5.6 Factibilidad .....	59
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	73
5.7.1 Actividades.....	83
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	83
5.7.3 Impacto.....	93
5.7.4 Cronograma.....	94
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	95
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	99

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1.</b>	
Operacionalización de las variables.....	30
<b>Cuadro 2</b>	
Promedio de edades de los usuarios.....	35
<b>Cuadro 3</b>	
Promedio de usuarios por sexo.....	36
<b>Cuadro 4</b>	
Nivel académico de usuarios.....	37
<b>Cuadro 5</b>	
Status económicos de los usuarios.....	38
<b>Cuadro 6</b>	
Promedio de usuarios que utilizan los servicios de un taxi.....	39
<b>Cuadro 7</b>	
Tipo de preferencia en movilización.....	40
<b>Cuadro 8</b>	
Causas por las cuales se prefiere este servicio.....	41
<b>Cuadro 9</b>	
Frecuencia en utilizar el servicio de taxi.....	42
<b>Cuadro 10</b>	
Seguridad al momento de utilizar un servicio de taxi.....	43
<b>Cuadro 11</b>	
Grado de satisfacción al utilizar un taxi.....	44
<b>Cuadro 12</b>	
Seguridad que brinda el servicio actual.....	45
<b>Cuadro 13</b>	
Calificación al servicio actual por su grado de confianza.....	46
<b>Cuadro 14</b>	
Exigencias al abordar un taxi.....	47
<b>Cuadro 15</b>	
Seguridad al abordar un taxi.....	48

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 16</b>	
Nivel de exigencia en cuanto a seguridad.....	49
<b>Cuadro 17</b>	
Información sobre servicios ofrecidos a domicilio.....	50
<b>Cuadro 18</b>	
Opinión sobre aceptación a nuevas propuestas.....	51
<b>Cuadro 19</b>	
Verificación de Hipótesis .....	53
<b>Cuadro 20</b>	
Barreras de entrada.....	74
<b>Cuadro 21</b>	
Productos sustitutos.....	74
<b>Cuadro 22</b>	
Determinantes de la rivalidad.....	75
<b>Cuadro 23</b>	
Poder de los compradores.....	75
<b>Cuadro 24</b>	
Negociación con los proveedores.....	76
<b>Cuadro 25</b>	
Resumen del análisis del sector comercial, nivel de atractividad.....	76
<b>Cuadro 26</b>	
Análisis FODA.....	77
<b>Cuadro 27</b>	
Matriz FODA (oportunidades).....	78
<b>Cuadro 28</b>	
Matriz FODA (amenazas).....	79
<b>Cuadro 29</b>	
Recursos materiales.....	83
<b>Cuadro 30</b>	
Activos Fijos.....	84

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 31</b>	
Depreciación de activos Fijos.....	85
<b>Cuadro 32</b>	
Nóminas de pago.....	85
<b>Cuadro 33</b>	
Detalle de Gastos.....	86
<b>Cuadro 34</b>	
Costos directos.....	86
<b>Cuadro 35</b>	
Presupuesto de ingreso.....	87
<b>Cuadro 36</b>	
Inversión del proyecto.....	87
<b>Cuadro 37</b>	
Financiamiento del proyecto.....	87
<b>Cuadro 38</b>	
Financiamiento.....	88
<b>Cuadro 39</b>	
Tabla de amortización.....	88
<b>Cuadro 40</b>	
Estado de pérdidas y ganancias proyectado.....	89
<b>Cuadro 41</b>	
Flujo de caja proyectado.....	90
<b>Cuadro 42</b>	
Balance general proyectado .....	91
<b>Cuadro 43</b>	
Índices Financieros.....	92
<b>Cuadro 44</b>	
Tasa de rendimiento promedio.....	92
<b>Cuadro 45</b>	
Razones financieras.....	92
<b>Cuadro 46</b>	
Cronograma.....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	
Promedio de edades de los usuarios.....	35
<b>Figura 2</b>	
Promedio de usuarios por sexo.....	36
<b>Figura 3</b>	
Nivel académico de usuarios.....	37
<b>Figura 4</b>	
Status económicos de los usuarios.....	38
<b>Figura 5</b>	
Promedio de usuarios que utilizan los servicios de un taxi.....	39
<b>Figura 6</b>	
Tipo de preferencia en movilización.....	40
<b>Figura 7</b>	
Causas por las cuales se prefiere este servicio.....	41
<b>Figura 8</b>	
Frecuencia en utilizar el servicio de taxi.....	42
<b>Figura 9</b>	
Seguridad al momento de utilizar un servicio de taxi.....	43
<b>Figura 10</b>	
Grado de satisfacción al utilizar un taxi.....	44
<b>Figura 11</b>	
Seguridad que brinda el servicio actual.....	45
<b>Figura 12</b>	
Calificación al servicio actual por su grado de confianza.....	46
<b>Figura 13</b>	
Exigencias al abordar un taxi.....	47
<b>Figura 14</b>	
Seguridad al abordar un taxi.....	48
<b>Figura 15</b>	
Nivel de exigencia en cuanto a seguridad.....	49

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 16</b>	
Información sobre servicios ofrecidos a domicilio.....	50
<b>Figura 17</b>	
Opinión sobre aceptación a nuevas propuestas.....	51
<b>Figura 18</b>	
Croquis.....	59
<b>Figura 19</b>	
Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	73
<b>Figura 20</b>	
Logotipo.....	80
<b>Figura 21</b>	
Tarjetas de presentación.....	82
<b>Figura 22</b>	
Volante.....	82

## RESUMEN

Milagro es una ciudad ampliamente comercial, que abarca empresas y microempresas, por ello, se estimo importante realizar un estudio del mercado para identificar las necesidades del mismo. Este sector no cuenta con línea de transportación privada a domicilio que garantice la seguridad e integridad de las personas.

Por lo tanto, se ha desarrollado todo el trabajo de investigación a través de tres capítulos, en los cuales se realiza el planteamiento de la problemática planteada, sus objetivos, delimitación, formulación y su correspondiente justificación, también se ha realizado una pequeña reseña histórica sobre esta actividad comercial y el mercado, además se encontrará toda la información necesaria para una mejor comprensión del trabajo investigativo así mismo su respectiva hipótesis la cual responde a la formulación del problema y variables.

En el marco metodológico se determinó el universo; es decir una porción de la población para el cálculo de la muestra donde se utilizo un instrumento investigativo conocido como la encuesta dirigida a la ciudadanía Milagreña, una vez obtenidos los datos de esta herramienta se procedió a realizar la interpretación de los resultados, es decir la recolección, tabulación y análisis del instrumento investigativo, donde se pudo conocer que este casco comercial no existe una cooperativa de taxis con servicio a domicilio, información relevante para afianzar con certeza la propuesta, la misma que está compuesta por su misión, visión, manuales, como la realización del diseño de un logotipo, el cual representara la identidad de esta organización.

Por último se realizo una proyección de gastos, ingresos e inversión de activos, donde se demostró la rentabilidad de la microempresa a través de los estados financieros y sus respectivos índices como el VAN y TIR, concluyendo con las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que deben ser tomadas en consideración bienestar de la cooperativa.

## SUMMARY

Milagro is a city wide commercial and micro enterprises covering, therefore, was considered important to conduct a market study to identify the needs of it. This sector does not have private transportation line at home to ensure the security and integrity of people.

Therefore, it has developed throughout the research through three chapters, which makes the approach to the issues raised, its objectives, definition, formulation and corresponding justification has also been made a little history about this trade and the market also will find all the information necessary for a better understanding of the legwork and its respective hypothesis itself, which responds to the formulation of the problem variables.

In the methodological framework determined the universe, is a portion of the population for the calculation of the sample which was used a research tool known as the survey of Milagreña citizenship once obtained the data from this tool proceeded to the interpretation of results, is the collection, tabulation and analysis of the research instrument, where it was known that there is a commercial town taxi cooperative delivery service, secure information relevant to the proposal with certainty, it is composed of its mission, vision, manuals, such as making a logo design, which represent the identity of this organization.

Finally we made a projection of expenses, income and investment assets, which showed the profitability of microenterprises through the financial statements and their respective indices as the VAN and TIR, ending with the respective findings and recommendations, the same as must be taken into consideration the welfare of the cooperative.

## INTRODUCCION

La presente investigación crea muchas expectativas en busca de mejorar la seguridad de la comunidad milagreña, dándole un realce más a este terruño, el cual contará con nuevas alternativas innovadoras para el sector empresarial.

El problema objeto de estudio es la inseguridad que atraviesan los habitantes de la ciudad de Milagro que ha ocurrido en ciertos caso al abordar los servicios de taxis, muchos de ellos sin contar los permisos legales establecidos.

Para la presente investigación se utilizaron una serie de herramientas como encuestas, entrevistas, entre otros; para obtener el objetivo de estudio.

El contenido del proyecto está distribuido en cinco capítulos. El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento del problema, la delimitación, formulación y sistematización del problema y los objetivos que se espera lograr con la investigación.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, antecedentes históricos y referenciales, el marco conceptual, la fundamentación que nos da amplios conocimientos sobre este estudio de investigación, también se encuentra el marco legal. Se estableció, las variables, las hipótesis y la Operacionalización de las variables.

El tercer capítulo, se describe el tipo y diseño de la investigación, la misma que es de campo y bibliográfica, dentro de la población y muestra se ha establecido el grupo objetivo, así como los diferentes métodos aplicados al proyecto, las técnicas e instrumentos de este trabajo, culminando con el detalle del proceso estadístico que se aplica en la recolección de datos.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis de la situación actual, comparativo, evolución, tendencia y perspectiva, los resultados de la encuesta para su posterior verificación.

En el quinto capítulo tenemos la propuesta de nuestro proyecto. Se proporciona información general de la empresa, servicios que se ofrecerán, los objetivos y la ubicación. Podemos encontrar claramente establecida la misión, visión y objetivos generales y específicos que esperamos obtener con la creación de nuestro proyecto.

Se encuentra el fundamento legal para la constitución de la empresa. Se da a conocer detalladamente cómo va ha estar conformado el directorio de la empresa, el personal con el que dispondremos así como los requisitos y funciones que debe cumplir cada uno, para poder realizar eficiente y eficazmente su cargo dentro de la empresa.

A través de este análisis se desarrolla el FODA de la organización el mismo que nos da a conocer los aspectos positivos y negativos del negocio que se pretende crear. Con este análisis podemos desarrollar un plan estratégico y aprovechar al máximo las oportunidades que nos ofrece el entorno y combatir las amenazas externas que se nos presenten. Así mismo en este capítulo tenemos el marketing mix el mismo que aplicado correcta y eficazmente nos permitirá un posicionamiento estratégico y beneficioso en el mercado.

Finalmente tenemos las respectivas conclusiones y recomendaciones aplicables a este proyecto esperando con ello, poder contribuir positivamente al desarrollo y crecimiento de nuestra sociedad.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

Milagro es un cantón que ha crecido en el ámbito poblacional y ha tenido un desarrollo constante en sus actividades.

Dado el crecimiento geográfico y demográfico que ha tenido la ciudad de Milagro en estos últimos años junto con el desarrollo en las actividades financieras y comerciales ha obligado a la población a trasladarse en cualquier momento del día a realizar sus labores, pero, muchos no cuentan con vehículo propio o alguna persona de confianza que los traslade, motivo por el cual se ven en la necesidad de abordar carros que prestan este servicio y lo hacen con desconfianza en vista que individuos inescrupulosos han utilizado este medio para cometer actos que van en contra de la integridad de las personas, igualmente aquellos que trabajan o estudian en horarios nocturnos y tienen que trasladarse a sus domicilios, tienen desconfianza de abordar un carro de alquiler porque ya han sido objetos de asaltos por los mismos taxistas.

En la ciudad, existen grupos de personas que realizan esta actividad sin contar con los respectivos permisos que establece la ley de tránsito incumpliendo con los requisitos tanto del vehículo como la documentación que ellos deben cumplir para realizar esta labor; razón por la que sujetos que tienen antecedentes con la justicia, ven en esta actividad una forma de delinquir.

En la ciudad, se encuentran también aquellos que tienen vehículo propio y que para aumentar sus ingresos realizan esta actividad, pero, no integran ni forman parte de cooperativa alguna, solo se dedican a trabajar como taxis informales y no han estado excluidos de ser víctimas de asaltados.

Es así que el problema más grande que ha golpeado a la ciudadanía Milagreña es la inseguridad, debido a que ha diario se viven asaltos, secuestros, violaciones y otros atentados en contra de la integridad de la ciudadanía, que han sido cometidos en parte, por individuos que conducían vehículos de alquiler. De continuar esta situación así aumentaría la desconfianza de la ciudadanía con respecto a este tipo de servicio, además se deterioraría la imagen de nuestra ciudad lo que ocasionaría que sea considerada una ciudad de peligro y que no preste la respectiva seguridad.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**PAIS:** Ecuador

**REGIÓN:** Costa

**PROVINCIA:** Guayas

**CANTÓN:** Milagro

**TIEMPO:** La investigación se va a realizar buscando información bibliográfica, lincográfica y documental que no pase de 5 años.

**UNIVERSO:** según el censo del INEC la población de Milagro cuenta con un estimado de 166634 habitantes, se tomara en consideración desde los 15 años hasta los 60 años.

### **1.1.3 Formulación del problema**

Cómo afecta en la inseguridad e intranquilidad de la población milagreña el abordar vehículos de alquiler que prestan el servicio de taxis.

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Cómo afecta a la población Milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir en su integridad personal?

¿Cómo influye en la inseguridad de la ciudadanía al abordar vehículos de alquiler que no cuentan con los requerimientos legales?

¿Cómo afecta la delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales, en el normal desarrollo de las actividades a la población milagreña?

### **1.1.5 Determinación del tema**

“Estudio de factibilidad para la creación de una cooperativa de taxi a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro”

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Indagar como afecta en la inseguridad e intranquilidad de la población milagreña el abordar vehículos de alquiler que prestan el servicio de taxis, por medio de estadísticas que permitirá conocer el alto accionar delictivo de este sector, y de esta manera evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a este servicio.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- ✚ Determinar cómo afecta a la población milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir en su integridad personal.
- ✚ Analizar cómo influye en la inseguridad de la ciudadanía al abordar vehículos de alquiler que no cuentan con los requerimientos legales.
- ✚ Investigar a través de las estadísticas cómo afecta la delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales, en el normal desarrollo de las actividades a la población milagreña.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

La presente investigación se da debido a la inseguridad que existe en la ciudad de Milagro, alguna de ellas provocadas por la serie de asaltos que se han dado a las personas que utilizan los servicios de taxis.

Dado al crecimiento poblacional de la ciudad, se ha incrementado la actividad comercial por lo que muchas personas necesitan trasladarse de un lugar a otro, en cualquier momento del día a realizar actividades personales o de negocio, al no contar con vehículo propio se ven en la necesidad de utilizar los servicios de taxis que circulan en la ciudad, muchos de los cuales no brinda la seguridad esperada, pues, la delincuencia ha ido incrementándose cada día más, y ha hecho que los ciudadanos no tengan confianza en los medios de transporte en que se trasladan

Estos son los motivos que impulsan a la presente investigación para contribuir luego con sugerencias y propuestas de solución. Por lo tanto, para comprobar la viabilidad de esta investigación se utilizará una herramienta investigativa conocida como la encuesta, en la cual se desarrollará un cuestionario con preguntas orientadas a conocer necesidades, exigencias y

expectativas que tienen los ciudadanos del Cantón Milagro, para en lo posterior realizar los análisis respectivos y buscar las soluciones más factibles para hacer efectivo este estudio.

Este trabajo busca fomentar y promover una nueva alternativa de negocio, por ello, se ha empleado una metodología de campo y bibliográfica, para poder obtener información relevante que fundamente el marco teórico de la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

###### **Historia del Cooperativismo**

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

- a) La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua
- b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista.
- c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aun vigente el Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dicto la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. De diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde.

En efecto, la Ley de Cooperativas se emano concomitantemente (el mismo año) a una serie de leyes sociales patrocinadas por el Ministerio de Previsión Social –como la primera Ley de Comunas y el Estatuto Jurídico de las Comunidades Campesinas- en las cuales se planteaba la necesidad de transformar las formas ancestrales de organización existentes en el agro; al respecto, se afirmaba: “El Poder Publico adoptara las medidas necesarias para transformar a

las Comunidades en Cooperativas de Producción”. En particular, se promocionaban dos tipos de cooperativas: las de producción y las de crédito; a estas últimas se les asignaba el papel de soporte financiero del fomento de la agricultura (Art. 11 de la Ley de Cooperativas).

En la década de los sesenta se produce un importante crecimiento del cooperativismo ecuatoriano, probablemente el mayor de su historia, impulsado por el Estado y por las agencias norteamericanas (públicas y privadas) de desarrollo AID, CUNA y CLUSA.

En 1966, el gobierno ecuatoriano, siguiendo una recomendación de la 49a. Conferencia de la Organización Internacional del Trabajo (1965) (Benecke y Villarroel, 1976:224), y en vista de la importancia que empezaba a tener el movimiento cooperativo en el país actualizó la normativa promulgada en 1937, relativa a la creación, estructura y funcionamiento de las organizaciones cooperativas. Se integró la nueva ley con disposiciones reglamentarias más operativas a fin de facilitar su aplicación. De esta forma, el Estado reiteró su orientación positiva hacia el movimiento cooperativo y el deseo de impulsar y apoyar su crecimiento.

Aunque en 1969, en conformidad con lo establecido en la segunda Ley de Cooperativas (Art. 84 y 90) se procedió a conformar el Consejo Cooperativo Nacional para planificar, coordinar y fomentar el cooperativismo en el país, la situación no mejoró. El bajo nivel de las remuneraciones de los funcionarios de la Dirección Nacional de Cooperativas no permitió contratar personal técnico calificado para conducir adecuadamente al movimiento cooperativo nacional.

La Ley de Cooperativas de 1966, reformada en varias oportunidades (1969, 1979 y 1992) sigue todavía vigente a pesar de no responder a los actuales requerimientos del movimiento.

Las cooperativas se dividen en diferentes sectores como: Crédito, Producción, Consumo y Servicios.

### **Servicios**

Según la Ley de Cooperativas, son organizaciones de servicio las que, sin pertenecer a los otros grupos, “se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad” (Art. 67). Al respecto, en el Reglamento General se especifican 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. 64).

Las cooperativas de transporte terrestre, aunque tuvieron una aparición tardía en el escenario cooperativista ecuatoriano en relación a otras clases (como las agrarias), adquirieron una posición predominante al interior del grupo de servicios a partir de mediados de los años cincuenta, llegando a representar, en 1982, el 87.2% del total de cooperativas de servicios. El restante porcentaje se repartía sobre todo entre las de educación y construcción; las otras organizaciones del grupo servicios nunca tuvieron mayor trascendencia.

Se constituyeron fundamentalmente para acogerse a las ventajas tributarias (exoneraciones arancelarias para la importación de vehículos y repuestos) previstas en la Ley de Cooperativas.

Las actividades de sus organismos de integración están relacionadas, principalmente, con reivindicaciones de carácter gremial (alza de tarifas y mantenimiento de los precios de llantas y repuestos).

“Dada su vinculación con los sindicatos de choferes; en conjunto, constituyen uno de los grupos de presión más importante del país” y, debido a su estructura casi monopólico, pueden llegar a paralizar el servicio de transporte en casi todo el país. Esta situación les permite prescindir de actividades y servicios colectivos como son las cajas de ahorro, almacenes de repuestos, mecánicas propias, etc.

### **Reseña Histórica de la Cooperativa de Taxis “EL BATAN”**

La idea de formar esta sociedad nace en el año de 1969, bajo el nombre de “Sebastián de Benalcazar”, por 7 socios fundadores el Sr. José Landeta Yáñez, Sr. Jaime Vallejo Duque, Sr. Pablo Salazar Baldeon, Sr. José Ignacio Campos, Sr. Luis Arturo Yáñez, Sr. Jorge E. Espinoza y el Sr. David Vallejo Duque los cuales pensaron en incorporar un servicio de taxis eficiente al público del sector de la Eloy Alfaro y 6 de Diciembre mediante un Control (parada), el mismo que contaba con una caseta en la que tenía únicamente el teléfono para recibir y hacer llamadas a los clientes; con el aumento de clientes y de socios se contrata una recepcionista. Más tarde reúnen 16 socios y proceden a realizar los trámites pertinentes en la Dirección Nacional de Cooperativas logrando su aprobación según artículo 12 del Reglamento General de Cooperativas el 25 de febrero de 1970, con el nombre de Cooperativa El Batan No. 37.

Con el afán de cubrir las necesidades del sector deciden abrir nuevos establecimientos en la 24 de Mayo, en la Martínez Mera y posteriormente el Gerente del Centro Comercial Ñaquito Paul Williams, les otorga la autorización y al exclusividad del servicio a la Cooperativa El

Batan en dicho Centro Comercial. En el año de 1974 con el crecimiento de clientes del Centro Comercial empezaron a cobrar el ingreso de los taxis al CCI mediante tarjetas magnéticas, para no seguir pagando este rubro los administradores del CCI ubicaron en la parte de afuera del Centro Comercial ya que el interior era exclusividad de los clientes.

Mediante el ahorro por el año 1982 la cooperativa adquiere un terreno en el plan victoria y construye lo que hoy es la Sede Social.

Posteriormente con el aumento de socios a 36 se realizan algunos cambios en los establecimientos (paradas fijas), trasladándolos a otros lugares.

Por decisión unánime forman una caja de ahorro con la finalidad exclusiva de traer unidades nuevas para los socios en las marcas Ford y Chevrolet, pero los cambios de gobierno determinaron que ya no se dieran dichas exoneraciones lo cual ocasiona problemas en la caja de ahorro.

En el año 2002 vendieron un terreno de propiedad de la Cooperativa por el sector de Conocoto para realizar los trámites y adquisición de la radio frecuencia con la finalidad de dar un servicio eficiente y por seguridad de los profesionales del volante.

Hoy por hoy la Cooperativa de taxis “El Batan” cuenta con una Sede Social y cuatro establecimientos (paradas fijas), localizadas al norte de la ciudad de Quito están provistos de 70 unidades equipadas de acuerdo a las máximas exigencias.

La cooperativa El Batan presta servicio puerta a puerta las 24 horas todos los días de la semana incluidos sábados y domingos y feriados, está dirigido no solo a la ciudadanía Quiteña, sino a los turistas Nacionales y Extranjeros tanto dentro de la ciudad como fuera de ella.

El turismo en Quito tiene una larga e interesante historia que deja muchos recuerdos. La Plaza Grande donde están los Palacios Presidencial y Arzobispal, el Municipio, la Catedral y la Plaza del Teatro que concentraron los servicios en la ciudad en los albores del siglo XXI.

Pintoresca luce hoy la Plaza del Teatro a finales del siglo XXI cuando carreteras fabricadas en finas madera, tiradas por fuertes caballos ofrecían al ciudadano su servicio de transporte.

Después los carros a vapor, traídos desde Francia en el año 1906, se estacionarían en este lugar para formar el primer control de taxis, junto a ellos nacerían los precursores del taxismo profesional.

El servicio se realizaba, básicamente dentro del área de lo que hoy se constituye como el centro de la ciudad. También se hacían carreras fuera de la ciudad de Quito, viajes que eran verdaderamente odiseas para el conductor. Lugares que actualmente la modernización nos permite acceder en 15 minutos.

La cooperativa más antigua de la capital es la de la Plaza del Teatro No 1, que inicialmente funcionó en 1920. Luego en el año de 1956 se fundó la primera cooperativa de Taxis de Quito, Plaza de Teatro No. 1, contaba con 18 socios afiliados. Con el incremento de automotores en la década de los 60 tenemos que los modelos Ford se volvieron populares en la época, el Buick era, sin duda, el más utilitario, pues llevaba hasta 8 y 10 pasajeros, Zastava, Chevrolet, Daihatsu, entre otros de esos “buenos carros”, prestaron servicios hasta hace unos 13 años, El costo de la carrera se lo fijaba de acuerdo al arreglo que llegaban chofer y pasajero.

La historia cuenta que en aquel tiempo había un trato más amable dentro de la profesión y hasta funcionaba el sistema de la propina.

En la ciudad de Guayaquil en los últimos años se ha acrecentado el servicios de taxis ambulantes denominados “taxi-amigo”, tanto empresas privadas como también autos “piratas” los cuales los cuales no tienen absolutamente nada que ver con alguna empresa legalmente constituida (cooperativas de taxis y de taxi amigo, inclusive), hacen de la necesidad de trasladarse, su sustento y provecho.

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

En la presente investigación se toma como referencia las conclusiones y recomendaciones del proyecto que fue realizado por los estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, además se adjunta las conclusiones y recomendaciones del proyecto presentado por el estudiantado de la Escuela Superior Politécnica del Ejército debido a que tienen similitud con el objetivo de investigación.

### **CONCLUSIONES (ESPE)**

✚ Una vez finalizado el trabajo de investigación realizado a la Cooperativa de taxis El Batán, se tiene una visión clara de lo que se puede hacer la Administración por Procesos, por lo que se hace necesario mejorar los procesos de la cooperativa, que desea llevar a cabo una transformación de sus procesos internos, esto implica ser más eficientes en el desempeño de las actividades.

✚ La inserción de nuevos participantes en el mercado del taxismo así como: los taxis piratas y taxi ejecutivo, que prestan el servicio especialmente a ciertos sectores a los que normalmente los taxis legales no van, a dado como resultado que exista sobreoferta del servicio, sin embargo cabe destacar que con la implementación de la administración por Procesos se superara la calidad y se dará un servicio seguro.

✚ La cooperativa “El Batán” es una organización que esta sufriendo una etapa de transición, por eso debe analizar sus procesos Administrativos y Financieros para establecerse como una cooperativa competitiva en el mercado.

✚ En el análisis situacional, se determino que la Cooperativa cuenta con oportunidades y fortalezas que se deben aprovechar como: Imagen, existe un buen control en sus actividades, en la cartera. Además, se detecto problemas, como: no existe base de datos de proveedores de repuestos y talleres de mantenimiento, crecimiento de taxis ilegales, no existen la Administración por proceso ni tampoco existe una cultura organizacional adecuada.

✚ La falta de conocimiento de la Administración por procesos, ha dado como resultado que los socios no tengan claro cual es la misión, visión y objetivos de la cooperativa, por lo que se ha limitado su desarrollo y mejoramiento en el servicio al cliente.

✚ Al analizar la gestión actual de la cooperativa, se observo que existen actividades que no agregan valor, pues hay demoras, no hay documentación, esto a causado que los costos y tiempos de ejecución de los procesos sean altos.

✚ No cuentan con una cultura organizacional y un manual escrito claro que determine como se deben realizar las actividades de cada proceso que sirva de guía para el personal.

## **RECOMENDACIONES (ESPE)**

✚ Se debe fomentar una cultura basada en principios y valores institucionales, y generar compromiso con la institución ya que por el nivel de educación del recurso humano los cambios tardan más de lo que se pueda planificar.

✚ Se sugiere implementar las estrategias resultantes del análisis situacional y plan operativo a corto plazo, para aprovechar las oportunidades de desarrollo, disminuyendo el impacto de las amenazas y beneficiándose del mejoramiento de los procesos.

✚ Se propone consolidar en cada integrante de la organización la visión y la misión, que se establece en el direccionamiento estratégico puesto que está basado en principios y valores;

cumpliendo con los objetivos, estrategias y políticas, para alcanzar la visión y la misión propuestas.

✚ Además se sugiere que se realice una constante capacitación en las diferentes áreas, ya que la competencia está en este mercado es grande.

✚ La cooperativa El Batan debe tomar la decisión de analizar sus procesos Administrativos, Financieros y de servicios, para establecer parámetros de calidad, establecer una adecuada Estructura Organizativa implementar sistemas que ayuden al mejor funcionamiento de la cooperativa en el futuro.

✚ Establecer y aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia de las actividades de cada proceso, lo que permitirá verificar el cumplimiento de las mismas en cada área de trabajo de la cooperativa.

✚ Se recomienda establecer una cultura organizacional mediante la capacitación y motivación a trabajadores y socios a fin de ser competitivos y dar un servicio con seguridad, eficiencia y eficacia.

✚ El establecimiento de procesos dentro de la institución permitirá definir mecanismos de control de las actividades que se desarrollan en base a indicadores de gestión que nos permita realizar una mejora continua de los procesos en beneficio de la cooperativa y sus clientes.

✚ Se reconoce la necesidad de crear compromiso y coordinación con todos los socios y trabajadores que conforman la cooperativa El Batan para desarrollar las diferentes actividades, por lo que se recomienda al presidente y diferentes comisiones analizar la propuesta de mejoramiento, en donde se identifican los procesos más importantes, y se los analiza detalladamente dando paso al mejoramiento haciéndolos más eficientes e incrementado la satisfacción tanto como interna como externa.

## **CONCLUSIONES (ESPOL)**

✚ Se concluye que la instalación del servicio de transporte de taxis Lady Express, es rentable debido al alto retorno que se obtiene a lo largo del tiempo, como pudimos observar en los respectivos análisis económicos y financieros del proyecto.

✚ El proyecto requiere una inversión de \$ 7434,00 dólares americanos, dinero que las inversionistas están dispuestas a dar para la implementación del nuevo proyecto.

✚ Desde el punto de vista comercial, el precio de nuestro servicio es moderado, ya que a pesar de su alta calidad brindada es accesible a nuestro mercado meta socioeconómico medio en adelante.

## **RECOMENDACIONES (ESPOL)**

✚ Si bien el proyecto es rentable y muy atractivo, uno de los aspectos que podría afectar gravemente al proyecto es un descuido en nuestra selección de la procedencia de los propietarios de cada unidades que trabajan para nosotras, debido que esto afectaría directamente con la seguridad de nuestras usuarias.

✚ Establecer programas de capacitación constante para las conductoras sobre el trato y servicio para la pasajera, para así obtener una alta fidelidad de parte de nuestras clientas.

✚ Crear una relación a largo plazo con las compañías a las cuales brindaremos nuestro servicio.

✚ Actualmente en la ciudad capital, se puede tomar taxis en la calle o llamando a las cooperativas de taxis para servicio a domicilio las 24 horas del día. El costo se determina por un taxímetro.

✚ El recorrido arranca en 35 centavos de dólar, y el costo de un recorrido mínimo es de un dólar.

✚ Si va a tomar un taxi, fíjese que este tenga el número de la cooperativa en la puerta y sea de color amarillo, esto garantiza que el servicio es legal, y por tanto el usuario tiene mayor seguridad. Las tarifas nocturnas normalmente varían, por la noche es más seguro usar un radio taxi, unidades que cuentan con radio y que se las puede ubicar por teléfono. El taxi pasa a buscar a la persona por el lugar desde que llamo (usualmente no demora más de 5 min.) sin ningún costo extra.

✚ El servicio de taxi es otra forma de trasladarse de un lugar a otro. En general el servicio es bueno, las unidades son nuevas y los taxistas están dispuestos a ayudar a los turistas.

### **2.1.3 Fundamentación**

**Seguridad personal.-** Seguridad es el conjunto de normas preventivas y operativas, con apoyo de procedimientos, programas, sistemas, y equipos de seguridad y protección, orientados a neutralizar, minimizar y controlar los efectos de actos ilícitos o situaciones de emergencia, que afecten y lesionen a las personas y los bienes que estas poseen.

La época que nos está tocando vivir empieza a presentar síntomas de una descomposición social que se traduce en una mayor incidencia de hechos delictuosos.

Desgraciadamente los mismos instrumentos masivos de comunicación: prensa, radio, y sobre todo la televisión, son medios para enseñar métodos y sistemas para delinquir.

**Integridad personal.-** La integridad personal permite nombrar a la total o amplia gama de aptitudes poseídas por una persona.

Una persona íntegra es aquella que no se queda en una sola actividad, sino que se mueve por las distintas áreas del conocimiento. Un gran ejemplo de persona íntegra es Leonardo Da Vinci, quien se destacó como pintor artístico, escultor, arquitecto, ingeniero, filósofo, escritor, músico y anatomista. La integridad fue característica en el hombre. Una persona íntegra es aquella que siempre hace lo correcto, al referirnos a hacer lo correcto significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no afecte los intereses de las demás personas.

**Confianza.-** La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.

También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar, confianza se requiere, por otra parte, a la familiaridad en el trato.

Para la psicología social y la sociología, la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del prójimo. Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación, En este sentido, la confianza puede reforzarse o debilitarse de acuerdo a las acciones de la otra persona.

La confianza supone una suspensión, al menos temporal, de la incertidumbre respecto a las acciones de los demás. Cuando alguien confía en el otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos. La confianza, por lo tanto, simplifica las relaciones sociales.

**Tranquilidad.-** Estado de calma, de paz y de despreocupación; calidad del que actúa con prudencia, sin alterarse, dándose el tiempo que necesita para hacer las cosas sin precipitación.

Es importante y bueno estar en un estado de tranquilidad, ya que lo contrario a este estado, el nerviosismo, puede ocasionar el no pensar correctamente, el tomar decisiones aceleradas y causar daños, estos en distintas áreas. El hecho de no poseer tranquilidad limita incluso opciones laborales, y un logro laboral puede llegar a no concretarse por no haber intentado lo

suficiente, sin apuros y trabajando tranquilo y concentrado. La tranquilidad con la que se asume un compromiso puede ser el factor determinante del éxito.

**Seguridad ciudadana.-** Podemos iniciar señalando que con relación al concepto propiamente dicho de seguridad ciudadana, no existe una definición exacta de la misma, por ello la normatividad y la doctrina no es uniforme en su conceptualización.

Algunos señalan que el concepto de Seguridad Ciudadana está estrechamente ligado a otros afines y contiene de por sí una alta carga ideológica y política.

El concepto de seguridad ciudadana diseñado como bien jurídicamente protegido y que engloba a varios derechos de las personas tomadas en conjunto, se ha ido perfilando en base a que hoy en día la convivencia pacífica en una sociedad se encuentra amenazada por la existencia de tensiones y conflictos que generan conductas violentas y que han surgido por diferentes causas.

Entre las que podemos señalar a dos de ellas que son complementarias, una es la crisis económica que afecta a la mayor parte de los países del mundo y la crisis de valores, que han generado pobreza, marginalidad, desempleo, drogadicción, alcoholismo, corrupción, pérdida de identidad, pérdida de confianza en el otro, etc.

Pero también podemos señalar que la vida colectiva de los seres humanos, en cualquiera de sus modos de expresión, necesita de un orden.

La finalidad de este orden consiste en hacer posible que cada uno de los integrantes de la comunidad pueda alcanzar la mayor realización posible en su condición de persona, mediante la promoción de un ambiente de vida caracterizado por la armonía, la paz y la vivencia cotidiana de la seguridad, abriéndose paso así a la expresión de toda la potencialidad que tiene la libertad humana, en su creatividad material o espiritual, lo que da origen a la felicidad.

Dichas conductas violentas representan entonces una ruptura entre los individuos y las normas de convivencia social pacifican, impuestas y aceptadas por la mayoría de las personas. El quebrantamiento de dichas normas genera conductas delictivas o, en mayor grado faltas o contravenciones, las mismas que afectan directamente las libertades y derechos de otras personas. Pero en si la violencia alcanza hoy dimensiones cada vez más impactantes en las urbes del mundo y prioritariamente en el continente latinoamericano y representa un riesgo para la vida y la salud de las personas afectando el funcionamiento del sistema de atención de la salud. Es precisamente en estos espacios en donde las características del proceso de

urbanización desigual, reproduce una diversa calidad de vida en la población, y es esta sociedad de la exclusión la que genera una verdadera expansión de violencias, un mundo de todos contra todos; una sociedad competitiva y autoritaria que niega la diversidad.

Por lo tanto, constituye una constante a nivel mundial, el significativo aumento de ruptura de la convivencia social pacífica en las grandes ciudades, así como por las conductas delictivas que afectan los derechos a la vida, a la integridad, a la libertad (física, sexual, etc.), a la propiedad, etc., ocasionando con ello una situación generalizada de inseguridad.

También es necesario mencionar, que las sociedades modernas viven obsesionadas con la búsqueda de seguridad, y el tema de la inseguridad se ha convertido en uno de los más grandes y graves problemas en la actualidad. Frente a ello, las soluciones que suelen plantearse son diversas: medidas punitivas drásticas para combatir la criminalidad, organización de la sociedad civil para crear mecanismos de protección y prevención frente a actos criminales, participación de los gobiernos locales en tareas de seguridad ciudadana, etc.

Desde esta perspectiva, puede señalarse que existe cierto consenso en delimitar el carácter instrumental de la seguridad ciudadana, concepto que en un primer momento se asocia a la represión de los delitos y la búsqueda de un orden, es decir, se vincula con el control y la reacción frente a la criminalidad, especialmente en las grandes urbes. También se acepta que en la base de dicho concepto está el deber del estado que es la de brindar protección a sus habitantes frente a toda amenaza a la seguridad personal y la de sus bienes.

Desde esa perspectiva, resulta interesante que en un reciente trabajo el General PNP Enrique Yépez Dávalos haya firmado que la “seguridad ciudadana es un concepto jurídico que implica tanto el deber del Estado para preservar la tranquilidad individual y colectiva de la sociedad ante peligros que pudieran afectarla, así como garantizar el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de la persona humana”

Así, la seguridad ciudadana se va configurando como una actividad de servicio a cargo del Estado, teniendo la obligación de laborar diversas políticas (económicas, sociales, culturales) preventivas y punitivas, en la búsqueda de garantizar la paz social, la tranquilidad y el desarrollo de la vida social libre de peligros.

De todo lo anteriormente señalado y haciendo una aproximación al concepto de seguridad ciudadana podríamos definirla como aquella situación de normalidad en la que se desenvuelven las personas, desarrollando actividades individuales y colectivas con ausencia

de peligro o perturbaciones; siendo además este un bien común esencial para el desarrollo sostenible tanto de las personas como de la sociedad.

Pero también podemos entender el concepto de seguridad ciudadana como aquella acción donde se involucran, para fines de la seguridad pública, tanto la acción política de la ciudadanía, como las actividades que por ley el Estado tiene que proporcionar, sin embargo esta actividad no puede ser posible sin la participación mutua, eficaz y eficiente, tomando en cuenta que no se trata de eximir al aparato gubernamental de su obligación social, pero si estimar que en este fenómeno en particular, dada sus características especiales, no es posible la obtención de resultados positivos sin la interacción de ambas instancias.

Así, la seguridad ciudadana va a tener una doble implicancia una situación ideal de orden, tranquilidad y paz, es el deber del estado garantizar y, asimismo, implica también el respeto de los derechos y cumplimiento de las obligaciones individuales y colectivas.

De otro lado, el concepto de seguridad ciudadana es de data reciente, tanto en su denominación como en su contenido. Esto es lo que probablemente origine la difusión del término como otros denominados “orden público” y “seguridad pública”, tomándolos incluso por sinónimos en algunas legislaciones.

También se puede señalar que seguridad ciudadana es un sentido amplio para el libre ejercicio de los derechos y libertades, concepto a partir del cual podríamos señalar que la seguridad ciudadana se convierte en un valor jurídicamente protegido en todos los ordenamientos.

Así mismo, podemos indicar que la base que hoy se entiende por seguridad ciudadana es lograr la interrelación en sociedad y que este orientada a una convivencia armoniosa, tolerante y pacífica de sus integrantes. En definitiva uno de los objetivos que persigue la seguridad ciudadana es que las personas puedan desarrollarse y alcanzar la calidad de vida que deseen en un marco de libertad, sin temores a contingencias o peligros que afecten sus derechos y libertades.

**Cooperativa.-** La cooperativa es una agrupación autónoma de personas congregadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización que se posee en conjunto y se controla liberalmente. Las cooperativas se crean por necesidades económicas y sociales, operan sin fines de lucro. Su administración se establece sobre bases democráticas, cada socio puede llegar a ser un director. No se especula con las acciones de los socios, las economías se les devuelven a los

socios a base del patrocinio de cada uno. En efecto, la identidad del sistema cooperativo se fundamenta en los principios y valores. El cooperativismo es la puesta en práctica de los valores de igualdad, justicia, ayuda mutua, esfuerzo propio, honestidad, responsabilidad social, democracia, constructividad, sacrificio y solidaridad. Lo más importante en la organización cooperativa es el ser humano.

Las personas forman una cooperativa no solo con propósitos económicos sino sociales y espirituales. En la cooperativa el aspecto humano se hace presente en el espíritu de servicio, de servir a los demás. Esta motivación es principalísima en el cooperativismo. La cooperación como sistema económico y social está basado en ideas que van desde la ayuda mutua hasta al prioridad del ser humano sobre el dinero, desde la participación equitativa en las ganancias hasta lograr una sociedad igualitaria. La cooperativa es democrática. Se mide no tan solo por la participación de los socios en las decisiones de la empresa sino por su derecho al voto en las asambleas sin importar el dinero que tenga invertido en la cooperativa. Se organiza entre personas con intereses comunes para servirse mutuamente. No se otorgan favores especiales o privilegios a funcionarios y directivos, la autoridad suprema esta en el socio.

**Taxismo.-** Ante la falta de una política de planificación, por parte del Estado y los municipios, para saber cómo crecen las ciudades, por falta de regulación y control sobre las compañías de taxis para saber cómo operan y como prestan el servicio, la dirigencia de ese servicio tomo decisiones a su favor. En el ex Concejo Nacional de Transito, la mayoría de miembros del Directorio era representante de los choferes. Ellos imponían las políticas y el control y la regulación del transporte. Así, empezaron a crecer los taxistas convencionales y luego los ejecutivos.

**Peligro.-** El peligro es un riesgo, del latín profundo “marenchu”, es la vulnerabilidad de “bienes jurídicos protegidos” ante un posible o potencial perjuicio o daño para las personas y cosas, particularmente, para el medio ambiente.

La noción de riesgo suele utilizarse como sinónimo de peligro. El riesgo, sin embargo, está vinculado a la vulnerabilidad, mientras que el peligro aparece asociado a la factibilidad del perjuicio o daño. Es posible distinguir, por lo tanto, entre riesgo (la posibilidad de daño) y peligro (la probabilidad de accidente o patología).

En otras palabras, el peligro es una causa del riesgo.

Otros conceptos vinculados son riesgo y amenaza. Una amenaza es un dicho o hecho que anticipa un daño. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado, existen riesgos de distinto tipo y que surgen en diferentes ámbitos. El riesgo laboral y empresarial.

El riesgo financiero, por último, está relacionado a la solvencia monetaria de una persona, una empresa, un país. Esta noción se refiere a la capacidad de pago de una deuda contraída. Un país con altos niveles de desocupación, baja producción, elevada inflación y grandes deudas, presenta un riesgo financiero muy alto. Por eso, es poco probable que dicha nación acceda a nuevos créditos, ya que se enfrentaría a serias dificultades para pagarlos.

Aclaración del significado: cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo (e inversamente), pero cuanto más factible es el perjuicio o daño mayor es el peligro (e inversamente). Por tanto, el riesgo se refiere solo a la teórica “posibilidad del daño” bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere solo a la teórica “probabilidad de daño” bajo determinadas circunstancias. Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el “riesgo de daño” para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el “peligro de accidente” (y también es mayor el riesgo del daño consecuente).

En el ámbito económico las amenazas latentes (con posibilidad de existencia) es, por ejemplo, la causa origen de pérdida de dinero por baja de las cotizaciones de la Bolsa, mientras que el riesgo de pérdida de las acciones es la posibilidad de daño monetario.

Peligro es una situación que se caracteriza por la “vialidad de ocurrencia de un incidente potencialmente dañino”, es decir, un suceso apto para crear daño sobre bienes jurídicos protegidos. El peligro es “real” cuando existe aquí y ahora, y es “potencial” cuando el peligro ahora no existe, pero sabemos que puede existir a corto, medio, o largo plazo, dependiendo de la naturaleza de las causas que crean peligro.

**Cultura organizacional.-** La cultura organizacional, a veces llamada ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento, esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.

Por ser un concepto de sistemas dinámicos en la cultura influye casi todo lo que sucede en el seno de la organización. Resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos; también definido como el conjunto de esos conocimientos en un hombre, un país, un grupo de personas, etc.

Partiendo de esta definición, consideramos a la cultura como un medio que permite moldear las conductas de los individuos hacia la consecución de un fin común, compartiendo el mismo lenguaje, tecnología, conocimientos, reglas, recompensas y sanciones. Todo lo que puede conformar la naturaleza propia del individuo en su diario interactuar con su medio ambiente, va formando una identificación con la misma.

**Taxista pirata.-** La prestación de servicios de transporte ilegales, que sería la definición de las taxis piratas, no debe afectar a los derechos de los usuarios, salvo que de alguna manera estos supieran que el transporte era manifiestamente ilegal.

De tal manera que la prestación de un servicio de transporte por medio de un precio pactado no sería óbice, salvo que lo anteriormente expuesto, para que el cliente o usuario pudiera reclamar por las vías correspondientes frente al transportista ilegal. El problema surge si el usuario no tiene la factura, ticket o comprobante del servicio debidamente cumplido con el que pueda efectuar la oportuna reclamación por los perjuicios que le haya irrogado el transporte.

En cuanto a otros factores, lo más preocupante serían las debidas garantías para la prestación del servicio de transporte, al desconocer la situación del vehículo, es decir el control por ITV, sin embargo, el pasajero tendría cubierto, las lesiones que padeciese, bien por el seguro que pudiera tener el vehículo, o bien, las garantías que le cubriría el Consorcio de Compensación de seguros, en el supuesto de no tener suscrita póliza de aseguramiento obligatorio.

**Taxi ejecutivo.-** El taxi es un vehículo de alquileres con conductor (taxista) que se utiliza en el servicio de transporte de uno o un grupo pequeño de pasajeros por contrato. Usualmente, en modos de transporte público, los lugares donde se recoge y se deja el pasajero se deciden por el proveedor, mientras que en el caso del taxi, el usuario los determina,

Es decir, a diferencia de los otros tipos de transporte público, como son las líneas del metro, tranvía o del autobús, el servicio ofrecido por el taxi se caracteriza por puerta a puerta.

**Delinquir.-** El hecho consiste en investigar públicamente a cometer un delito determinado contra una persona o institución sin que el hecho instigado se ejecute.

La palabra directamente utilizada por la ley en la forma genérica del Art. 45 para precisar el modo de inducción, se refiere a un hecho determinado y no a una persona determinada. De modo que están también comprendidos en la figura ampliada los casos en el que el instigador se dirige a un grupo de personas. Lo que se requiere es la voluntad de inducir a la comisión de un delito determinado, actuando sobre la voluntad de otro. El hecho que se induce a cometer debe ser un delito, cualquiera sea su naturaleza; quedan así excluidas las contravenciones. Este delito tiene que estar delimitado jurídica o fácticamente en cuanto a alguna figura delictiva, pues es una exigencia del tipo que sea determinado. También deben estar señalados por el instigador la persona o institución contra quien deben dirigirse los hechos.

**Actividad comercial.-** Se llama actividad económica a cualquier proceso mediante el cual obtenemos productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades.

Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Cada comunidad encuentra que sus recursos son limitados y por lo tanto, para poder satisfacer a estas necesidades debe hacer una elección que lleva incorporado un coste de oportunidad.

Las Actividades Económicas abarcan tres frases; producción, distribución y consumo.

Como la producción depende del consumo, la economía también analiza el comportamiento de los consumidores.

Algunas actividades económicas son la agricultura, la ganadería, la industria, el comercio, las comunicaciones, entre otras.

Los países se emplean específicamente en alguna actividad económica lo que permite clasificarlos, y de acuerdo a la capacidad de producción y eficiencia de dicha actividad se generara su riqueza.

**Ámbito poblacional.-** Un concepto de desarrollo ampliamente difundido es aquel que indica que el desarrollo es una condición social, en la cual las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos y sistemas naturales. La utilización

de los recursos estaría basada en una tecnología que respeta los aspectos culturales y los derechos humanos. Todos los grupos sociales tendrían acceso a las organizaciones y a servicios básicos como educación, vivienda, salud, nutrición y que sus culturas y tradiciones sean respetadas.

En términos económicos implica que para la población hay oportunidades de empleo y satisfacción de al menos las necesidades básicas. Esto indica cierta distribución de la riqueza para lograr el acceso de toda la población a servicios básicos, pero una vez satisfecho esta condición, pueden existir numerosas distribuciones de la riqueza que la satisfagan.

Este concepto de desarrollo también choca con ciertos tipos de crecimiento económico, específicamente contra aquel que no utilice de modo sustentable los recursos naturales, o que no respete las tradiciones o las culturas. En este sentido se puede mencionar por ejemplo la tala de bosques en el norte de la Argentina, que en términos contables genera crecimiento económico en el corto plazo, va en contra del desarrollo al eliminar recursos naturales y no respetar los derechos humanos, tradiciones y cultura de los habitantes de la zona.

**Actividad financiera.-** La actividad financiera es el conjunto de actos que realiza el estado u otro ente público para obtener los ingresos y realizar los gastos necesarios para alcanzar sus fines, esta es una actividad compleja que necesita estar regulada por normas de derecho.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **El reglamento general de cooperativas en el art. 7 indica:**

“Para constituir una cooperativa se deberá, previamente, realizar una Asamblea General, a la que concurrirán las personas interesadas en ella, bajo el asesoramiento de un difusor o experto en la doctrina cooperativista, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las conveniencias y posibilidades de organizar la cooperativa”.

✚ Designar un Directorio Provisional, como lo establece el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 7:

“En esta Asamblea se estudiara todos los problemas y aspectos relacionados con la Organización, y si la mayoría estimare conveniente formar la cooperativa, se designara un Directorio Provisional, compuesto de un Presidente, tres Vocales, Secretario y Tesorero, que se encargara de formular o hacer redactar el estatuto, de solicitar su tramitación y de obtener la aprobación legal”.

- ✚ Presentar documentaciones para obtener la aprobación del Estatuto de la Cooperativa y Constitución legal, como lo establece el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 9:

“Para obtener la aprobación del estatuto de la cooperativa y su constitución legal, el Directorio Provisional deberá presentar ante el ministerio de Previsión social y cooperativas los siguientes documentos:

- ✚ Una solicitud de aprobación del estatuto, dirigida al Ministro de Previsión Social y cooperativas.
- ✚ Una certificación del técnico, difusor o promotor, que haya asesorado a la cooperativa, de que los miembros de ellas se hallan bien enterados de sus objetivos y de que han recibido suficiente instrucción doctrina.
- ✚ Una copia del acta constitutiva de la Asamblea General en la que se haya designado el Directorio Provisional, con la nomina de sus miembros;
- ✚ El estatuto en tres ejemplares, escrito con claridad, y que contendrá las siguientes especificaciones:
  - a) Nombre, domicilio y responsabilidad de la cooperativa;
  - b) Sus finalidades y campo de acción;
  - c) Los derechos y obligaciones de los socios;
  - d) Su estructura y organización internas;
  - e) Las medidas de control y vigilancia;
  - f) La forma de constituir, pagar o incrementar el capital social;
  - g) El principio y el término del año económico;
  - h) El uso y distribución de los excedentes;
  - i) Las causas de disolución y liquidación de la cooperativa;
  - j) El procedimiento para reformar el estatuto; y,
  - k) Las demás disposiciones que se considere necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, en tanto no se opongan a la Ley y al presente Reglamento;
- ✚ Una certificación del Secretario, al final del estatuto, de que este fue discutido en tres sesiones diferentes y aprobado;

- ✚ Tres copias de la lista de los socios fundadores, con las especificaciones siguientes: nombre, domicilio, estado civil, ocupación y nacionalidad de cada socio; número y valor de los certificados de aportación que suscribe, cantidad que paga de contado, el número de la cedula de identidad y su firma;
- ✚ Certificación de la autoridad competente, al final de la lista a que se refiere el número anterior, de que los miembros de la cooperativa la firmaron en su presencia. Esta certificación la podrá extender el Gobernador, el Jefe Político, el Teniente Político o un funcionario de la Dirección Nacional de Cooperativas;
- ✚ Comprobante del depósito bancario de por lo menos el 50% del valor de los certificados de aportar que hayan suscrito los socios;
- ✚ Plan inicial de trabajo y financiamiento de la cooperativa. En este plan se hará constar: la clase de actividades que va a desarrollar la cooperativa; el capital inicial que se requiere para realizar tales actividades, indicando los costos de operación; el rendimiento posible de la empresa en el lapso de un año, la manera como se incrementara el capital, a base de cuotas, prestamos o capacitación de intereses o beneficios; las ventajas sociales, culturales y de cualquier otra índole, que obtendrán los socios”.
- ✚ El acta constitutiva del numeral 3, será firmada por todos los socios fundadores de la cooperativa, como lo establece el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 10: “El acta constitutiva, a que se refiere el numeral 3 del artículo anterior, será firmada por todos los socios fundadores de la cooperativa”.
- ✚ Previa a la obtención del comprobante de depósito bancario se deberá abrir una cuenta de integración de capital, con los requisitos que establece la página de internet del banco de Machala.

“son requisitos para la cuenta de integración de capital”

### **Registro Único de Contribuyentes (RUC)**

- ✚ Copia de escritura o estatuto de constitución de la compañía
- ✚ Copia de escritura de aumento de capital o reforma de estatutos, si las hubiere
- ✚ Copia del nombramiento del representante legal
- ✚ Copia del documento de identidad y certificado de votación del representante legal y de las personas autorizadas a firmar la cuenta.

- ✚ Copia del último Balance con la nomina de los accionistas y certificado de cumplimiento de obligaciones
- ✚ Carta suscrita por el representante legal autorizando el registro de firmas autorizadas
- ✚ Copia de la ultima planilla cancelada de agua, luz o teléfono”

Dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la solicitud, la Dirección Nacional de Cooperativas responderá aprobando o reprobando el estatuto de la cooperativa, como lo indica el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 13: “Una vez realizado el estudio de la documentación de la cooperativa, el Ministerio de Previsión Social, de no encontrar impedimento legal alguno y ser viable el plan presentado, expedirá dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, el Acuerdo de aprobación del estatuto que le concede la personería jurídica, y ordenara la inscripción de la cooperativa en el Registro que, con tal objeto, llevara la Dirección Nacional de Cooperativas”.

De ser aprobado el estatuto se procederá a inscribir a la cooperativa en el Registro de Cooperativas, como hace referencia el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 13: “Una vez realizado el estudio de la documentación de la cooperativa, el Ministerio de Previsión Social, de no encontrar impedimento legal alguno y ser viable el plan presentado, expedirá dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, el Acuerdo de aprobación del estatuto que le concede la personería jurídica, y ordenara la inscripción de la cooperativa en el Registro que, con tal objeto, llevara la Dirección Nacional de Cooperativas” en dicho Registro constara datos de vital importancia, como lo indica el artículo 14: “La fecha de inscripción en el Registro de Cooperativas determinara el principio de la existencia legal de las mismas. En dicho Registro constaran los siguientes datos:

- a) Nombre y domicilio de la cooperativa;
- b) Grupo y clase de los que pertenece;
- c) Capital suscrito inicialmente y capital pagado;
- d) Número de socios fundadores;
- e) Fecha y numero de inscripción; y
- f) Firmas del Director Nacional de Cooperativas”.

El nombre de la cooperativa indicado en literal a) no podrá coincidir con el de otra cooperativa, tal como lo establece el artículo 11: “La denominación de una cooperativa no debe coincidir con la de otra de la misma línea que este ya aprobada por el Ministerio de

Previsión Social y Cooperativas, ni corresponderá a nombres de personas vivientes, sean o no autoridades”, pudiendo optar también por un régimen de responsabilidad como lo determina el artículo 15: “Las sociedades cooperativas pueden optar los siguientes regímenes de responsabilidad:

- a) de responsabilidad limitada,
- b) de responsabilidad suplementada, y
- c) de responsabilidad ilimitada

La responsabilidad limitada comprende únicamente el capital aportado por los socios a la cooperativa. La responsabilidad suplementada, además del capital aportado por los socios, compromete la parte de los bienes personales de dichos socios a que se extiende la responsabilidad. Y la responsabilidad ilimitada es aquella que no solo compromete el capital aportado por los socios a la cooperativa sino el patrimonio personal de cada uno de ellos”.

El número de socios fundadores indicado en literal d), no podrá ser menor que once, como lo indica el artículo 6: “Ninguna cooperativa se formara con menos de once personas naturales o naturales y jurídicas, o de tres personas jurídicas solamente, con excepción de las cooperativas de consumo de artículos de primera necesidad, a que se refiere el artículo 83 de este Reglamento, que deberán tener un mínimo de cincuenta socios”.

### **Obtener el RUC en el Servicio de Rentas Internas.**

“Los requisitos están indicados en el instructivo para inscribir y actualizar el RUC, que entrega el SRI y son:

- ✚ Formulario RUC 01-A o 01-AB suscritos por el Representante legal.
- ✚ Presentar la original o copia certificada del documento de constitución debidamente legalizados por el organismo de control respectivo.
- ✚ Presentar el original o copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal.
- ✚ Original y copia de uno de los siguientes documentos que acredite la dirección en donde se realice la actividad económica:
  - ✚ Planilla de agua, luz, teléfono o televisión por cable, etc.
  - ✚ Nombres y apellidos completos y numero de RUC del contador”.

Presentar documentaciones para obtener el Permiso de Operación o Habilidad Operacional, tal como lo indica la Ordenanza Metropolitana 0247 en su artículo I.464(4): “Constituida

legalmente la compañía o cooperativa de transporte registrada en la EMSAT su representante legal solicitara por escrito a la Gerencia General de EMSAT, se le otorgue el respectivo permiso de Operación. La solicitud contendrá los siguientes datos:

- ✚ Solicitud dirigida al Gerente General de EMSAT,
- ✚ Estatuto o escritura de constitución de la cooperativa o compañía, legalmente registrada,
- ✚ Pago de la tasa de Permiso de Operación,
- ✚ Registro de los representantes legales de las compañías o cooperativas,
- ✚ Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la empresa,
- ✚ Nomina de Accionistas emitida por la Superintendencia de Compañías o la Dirección de Cooperativas, copias de las cédulas, certificados de votación, licencia de conducir, categoría profesional para los socios, además copias certificadas de las licencias profesionales vigentes de las personas que estén autorizadas para la conducción de un vehículo de transporte público,
- ✚ Listado de la flota vehicular especificando la marca, número de motor, chasis, modelo, año de fabricación, factura o matrícula.
- ✚ Certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular emitido por la CORPAIRE.
- ✚ Seguro Obligatorio de tránsito, “SOAT”
- ✚ Certificado de la operadora de no adeudar a la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito”.

La contratación del SOAT indicado en el numeral 9, se realizara tal como lo indica el instructivo para contratar el SOAT, existente en la página de internet [www.soatecuador.info](http://www.soatecuador.info), que indica:

“El proceso de contratación del seguro es muy sencillo y busca la agilidad en el proceso.

**Los únicos requisitos para adquirir el SOAT son:**

- ✚ La presentación de la matrícula del vehículo, y
- ✚ El pago del valor correspondiente del seguro.

Opcionalmente puede presentarse la cédula de identidad del contratando o de la persona cuyo nombre se desea que aparezca en el certificado, o el RUC de la empresa o profesional que contrata el seguro, esto para fines tributarios y contables”.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Afiliado.**- Que es miembro de una corporación

**Albores.**- Esta palabra hace referencia a la pre-historia

**Amenazas.**- Son los aspectos del ambiente que pueden llegar a constituir un peligro para el logro de los objetivos

**Capacitación.**- Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona

**Comisiones.**- La comisión es la cantidad que se cobra por realizar una transacción comercial que corresponde a un porcentaje sobre el importe de la operación

**Compañía.**- El termino compañía puede referirse a aquellas sociedades o reuniones de varias personas, que además de elemento humano cuentan con otros técnicos y materiales y cuyo principal objetivo radica en la obtención de utilidades o la prestación de algún servicio a la comunidad, es decir, en este caso, la palabra compañía actúa como un sinónimo del concepto de empresa

**Cooperativa.**- Asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente con el objetivo de hacerle ellos mismos frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales a través, de la conformación de una organización democrática, cuya gestión y administración se llevara a cabo tal como lo acuerden todos los socios que la integran.

**Coordinación.**- Coordinación se refiere a la acción y efecto de coordinar. Este verbo, a su vez, significa disponer cosas metódicamente o concertar medios y esfuerzos para una acción común.

**Consolidar.**- Dar a una cosa firmeza, solidez y estabilidad

**Desempeño.**- Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden.

**Eficiencia.**- Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**Estrategias.**- Las estrategias son los métodos que utilizamos para hacer algo.

**Fortalezas.-** Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos. Ejemplos de fortaleza son: Objetivos claros y realizables, constitución adecuada, capacitación obtenida, motivación, seguridad, conocimientos, aceptación, decisión, voluntad, etc.

**Indicadores.-** Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos, son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el proceso con respecto a metas establecidas.

**Inserción.-** La inserción de un individuo o un grupo dentro de la sociedad

**Misión.-** La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de esta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización, “define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones.

**Motivación.-** La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

**Objetivos.-** Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

**Odiseas.-** Una odisea es una sucesión de acontecimientos desagradables o arduos que le ocurren a una persona. Vivir una odisea supone atravesar diversas dificultades. También se conoce como odisea al viaje extenso donde abundan las situaciones adversas para el viajero.

**Oportunidades.-** Son los elementos del ambiente que la persona puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos.

**Planificar.-** Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado

**Precursor.-** Que inicia o introduce ideas o teorías que se desarrollarán en un tiempo futuro

**Sobreoferta.-** Exceso de oferta y exceso de producción, se refiere a la situación económica en la que se produce un exceso de oferta de productos o bienes sobre la demanda del mercado.

**Socios.-** Es la denominación que recibe cada una de las partes en un contrato de sociedad, mediante ese contrato, cada uno de los socios se compromete a aportar un capital a una sociedad, normalmente con una finalidad empresarial.

**Valores.-** Los valores son aquellas características morales en los seres humanos, tales como la humildad, la piedad y el respeto, como todo lo referente al género humano,

**Visión.-** La visión es una representación de lo que debe ser en el futuro de la empresa, en el ámbito de la temática que le compete a la organización.

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La inseguridad e intranquilidad de la población milagreña incidirá el abordar vehículos de alquiler que prestan el servicio de taxis.

### **2.4.2 Hipótesis particulares**

✚ La población milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir, les afecta en su integridad personal.

✚ El abordar vehículos de alquiler que no cuentan con los requerimientos legales, influye en la inseguridad de la ciudadanía.

✚ La delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales, afecta en el normal desarrollo de las actividades de la población milagreña.

### **2.4.3 Declaración de variables.**

✚ El abordar vehículos de alquiler que prestan el servicio de taxis (independiente)

✚ Afecta en la inseguridad e intranquilidad de la población milagreña (dependiente)

✚ A la población milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir (independiente)

✚ Afecta en su integridad personal (dependiente)

✚ El abordar vehículos de alquiler que no cuentan con los requerimientos legales (independiente)

✚ Influye en la inseguridad de la ciudadanía (dependiente)

✚ La delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales (independiente)

✚ Afecta en el normal desarrollo de las actividades de la población milagreña (dependiente)

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro 1**

Variable	Tipo	Concepto	Indicador
Abordar vehículos de alquiler	Independiente	Abordar, es la acción de abordar algún vehículo para la transportación	Listado de usuarios de taxis
Inseguridad e intranquilidad de la población milagreña	Dependiente	inseguridad, es sentirse desprotegido, tener miedo de algo o alguien	Bajo índice del número de denuncias
Población	Independiente	Población, es un conjunto de individuos de la misma especie que ocupan una misma área geográfica	Datos estadísticos de la población (censo)
Integridad personal	Dependiente	Integridad personal, permite nombrar la amplia gama de actitudes poseídas por una persona	Valores humanos
Requerimientos legales	Independiente	Requerimientos legales , lo que tiene que cumplirse por mandato de la ley	Leyes y reglamentos vigentes
Inseguridad de la ciudadanía	Dependiente	Inseguridad, implica la existencia de un peligro	Alto índice del número de denuncias
Delincuencia	Independiente	Delincuencia, personas que violan las leyes	Alto índice del número de denuncias
Desarrollo de actividades	Dependiente	Desarrollo de actividades, cumplimiento de actividades que generan una ganancia	Aumento en la recaudación de impuestos

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

El diseño de investigación es de campo debido a que hemos obtenido información directa de un grupo objetivo; también corresponde a una investigación bibliográfica que se ha fundamentado en obtener información ya establecida que ha permitido fundamentar el marco teórico y posteriormente determinar los componentes que forman parte de la propuesta.

El proyecto es factible porque se ha logrado establecer información que permite concluir que realmente existe una necesidad o insatisfacción en el mercado, punto a favor para poner en marcha el proyecto propuesto.

Esta investigación es de tipo **documental** porque analiza los posibles beneficios de la realización de este proyecto.

**Descriptiva**, porque la investigación desglosa las técnicas básicas que se adoptó para generar información exacta e interpretable.

**Correlacional**, porque las variables están relacionadas unas a otras. **Explicativa**, porque detalla las razones en la falta de este proyecto,

Y **Transaccional**, porque este diseño de investigación permite la recolección de los datos claramente de la realidad, donde se podrá tomar en cuenta, que los datos no han sido manipulados en ningún momento.

#### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

Milagro según el INEC cuenta con un estimado de 166634 habitantes conocida como la tierra de las piñas, se encuentra a 45 km de Guayaquil este cantón tiene un alto nivel de progreso debido a su intensa dinámica comercial y la industria agro-productiva, entre las cuales podemos destacar la industria azucarera Valdez, gozando de una muy buena aceptación y

posición en el mercado nacional e internacional, Ecoelectric que es una compañía dedicada a la producción de energía a partir del gajazo (residuo de la caña de azúcar).

### 3.2.2 Delimitación de la población

En el país de Ecuador, región costa, provincia del Guayas, cantón Milagro. Para esto nuestra población serán los habitantes del Cantón Milagro que cuenta con aproximadamente 166634 habitantes, de los cuales serán objeto de estudio de 15 años a 60 en adelante.

### 3.2.3 Tipo de muestra

En la presente investigación utilizaremos la muestra no probabilística de este modo seleccionaremos a los individuos u objetos por causas relacionadas a la misma.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{NPQ}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + PQ}$$

$$n = 383.22$$

## 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

### 3.3.1 Métodos teóricos

Para el desarrollo del proyecto de investigación utilizaremos métodos teóricos tales como:

**Inductivo.-** Porque se tomara criterios y opiniones individuales mediante encuestas y entrevistas de todas las personas que han sido víctimas de actos ilícitos, para llegar a nuestra conclusión general.

**Deductivo.-** Aquí vamos analizar las causas por las cuales se incrementa el índice de comerciantes informales situados en este sector comercial del Cantón Milagro.

**Síntesis.-** Porque analizara las causas y efectos donde se encuentran las variables y dependientes.

**Estadístico.-** Nos ayudará a tabular la información recopilada.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Para el desarrollo del proyecto de investigación utilizaremos métodos empíricos tales como:

**Encuesta.-** La encuesta la realizaremos tomando una muestra de una determinada población, con la finalidad de obtener diferentes respuestas para nuestra investigación.

**Entrevista.-** Nuestra entrevista será un dialogo con diferentes personas que conozcan del tema, objeto de estudio, con el fin de conocer sus ideas para sacar nuestras propias conclusiones y recomendaciones.

**Muestreo.-** Es una técnica que utilizaremos para obtener el numero proporcional de personas de acuerdo a la población a la que se debe realizar la investigación

Estudio documental.- será documental porque se tomara información de libros (diversos autores), de revistas, internet, documentos históricos y otros medios que sirvan de ayuda para nuestra investigación.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos de la Investigación**

Con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto en este proyecto se recurrirá a las técnicas de la encuesta y la entrevista, las mismas que se van a desarrollar con personas que conocen del tema, objeto de investigación.

## **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio de una entrevista la cual se iniciará a través de una conversación seria que tiene como propósito extraer información relevante sobre la problemática planteada. En este caso esta se la realizara a los productores y comercializadores de cacao, se consideraron como instrumentos de investigación los cuestionarios con preguntas previamente redactadas en forma ordenada, que nos permitirá recoger la información deseada.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Milagro es un cantón que mantiene un crecimiento constate en todos sus aspectos, tanto en la infraestructura, educación, política, infraestructura y lo más relevante en su población, la misma que en la actualidad vive un alto movimiento tanto en su ámbito comercial como laboral.

Por lo tanto se ven exigidas las personas a transportarse de un lugar a otro, teniendo entonces que hacer uso tanto de un vehículo propio como privado.

Sin embargo el alto índice de delincuencia ha hecho de un modo de delinquir el asalto, robo y, etc., a través de seudotaxistas, que han puesto en peligro la integridad de la ciudadanía.

Por lo tanto se ha establecido una problemática para identificar las causas e efectos que originan este problema, con el objeto de buscar las mejores soluciones y satisfacer esta necesidad de mercado a través de la creación de una cooperativa de taxis con servicio a domicilio en el cantón Milagro.

Por lo tanto de ha establecido a utilización de un instrumento investigativo conocido como la encuesta, con el objeto de conocer las necesidades y expectativas de esta sociedad.

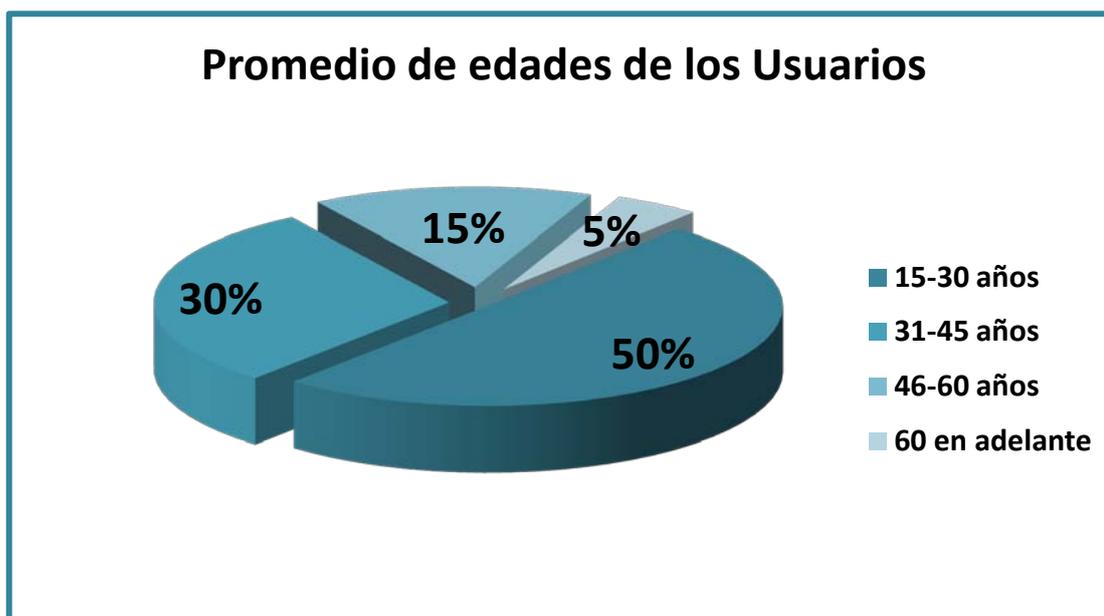
A continuación se podrá observar información relevante que permitirá fundamentar esta propuesta.

## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

**Cuadro 2**

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
<b>15-30 años</b>	193	50%	193	50%
<b>31-45 años</b>	114	30%	307	80%
<b>46-60 años</b>	59	15%	366	95%
<b>60 en adelante</b>	18	5%	<b>384</b>	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

**Figura 1**



**Fuente:** Proceso de Encuesta

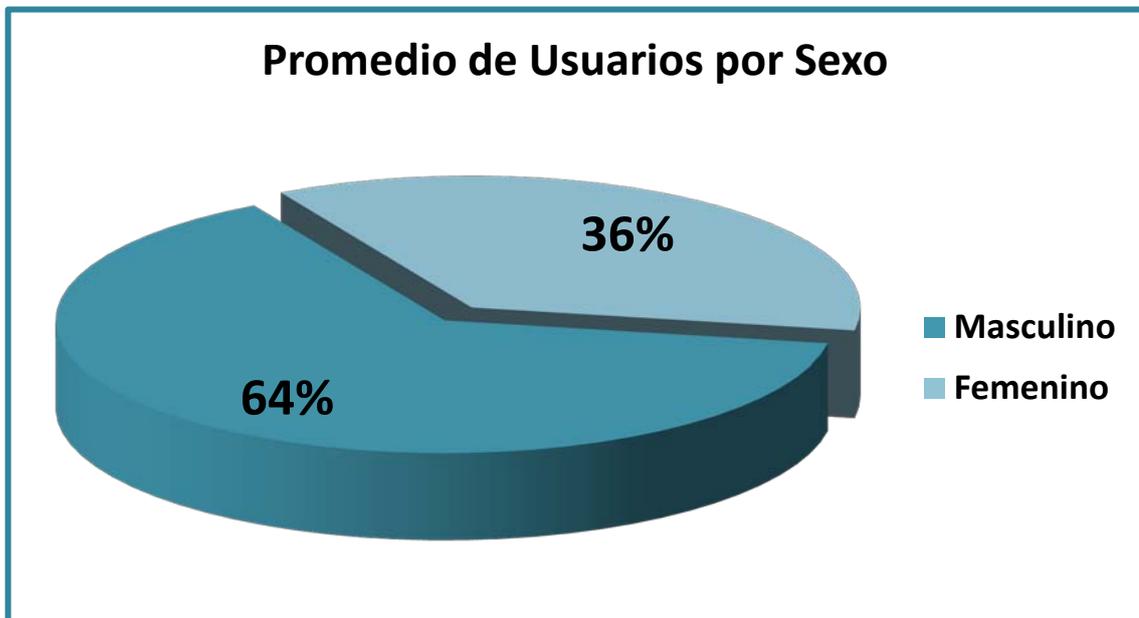
**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Análisis.-** Se puede determinar que los mayores usuarios de este medio de transporte está comprendido entre las edades de 15-30 años con un porcentaje del 50%, siguiéndole los de 31-45 años con un 30% de la población, además tenemos los de 46-60 años con un 15%, mientras que el mercado menos atractivo para este tipo de servicio según las encuestas sería para las personas que están en la tercera edad debido a que se encontró con un porcentaje del 5% de los ciudadanos Milagreños.

**Cuadro 3**

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Masculino	246	64%	246	64%
Femenino	138	36%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

**Figura 2**



**Fuente:** Proceso de Encuesta

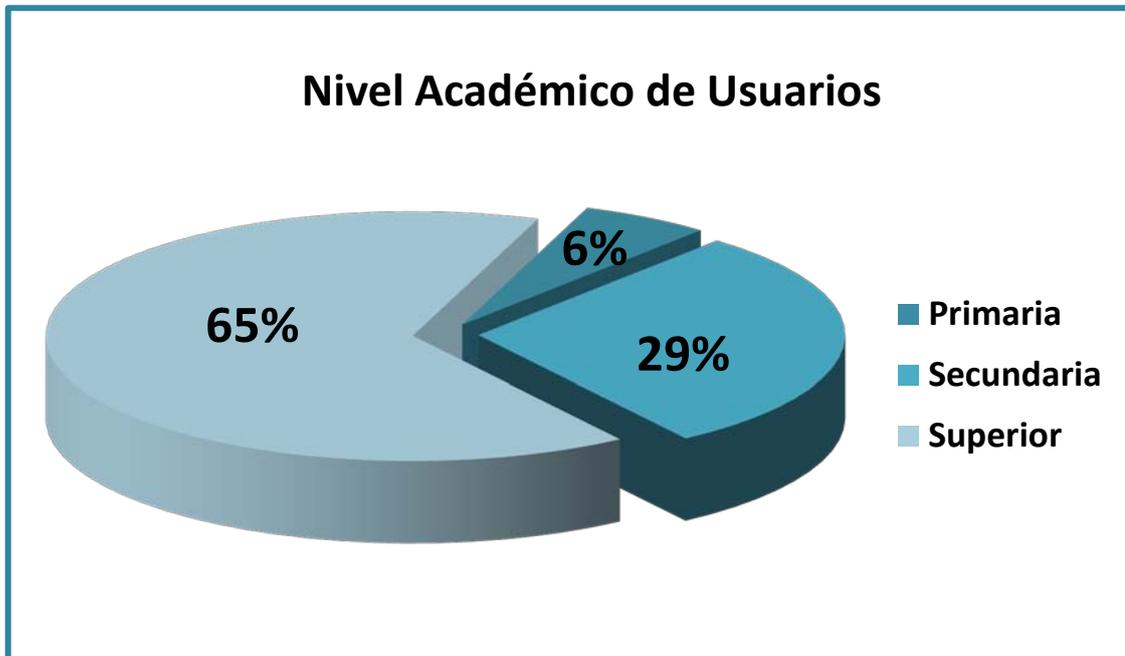
**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Análisis.-** La gráfica demuestra con respecto al sexo, tenemos que los mayores usuarios de este medio de transporte son hombres debido a que nos encontramos con un 64% de población, seguido del 36% de la población femenina que usa este servicio.

**Cuadro 4**

Nivel académico	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Primaria	22	6%	22	6%
Secundaria	112	29%	134	35%
Superior	250	65%	384	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

**Figura 3**



**Fuente:** Proceso de Encuesta

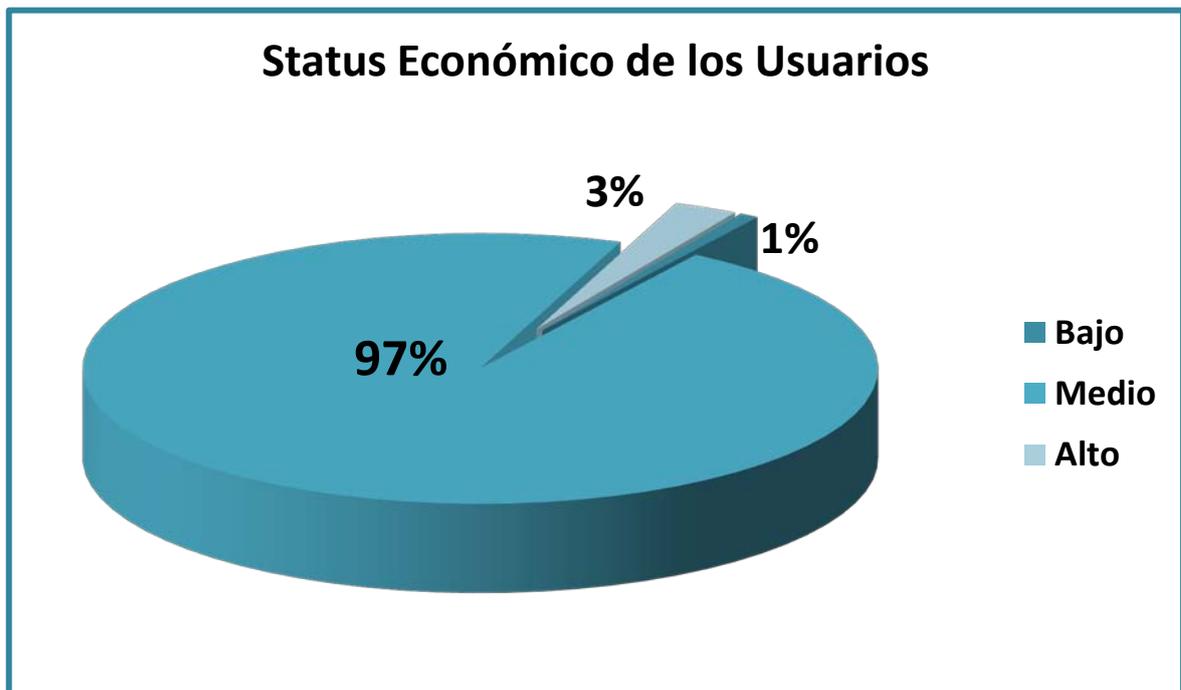
**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Análisis.-** En relación al nivel académico nos encontramos con un 65% de la población con preparación superior, también tenemos el 29% con estudios secundarios, siendo así que la última frecuencia nos da a conocer que hay un mínimo de preparación primaria con un 6% de las personas milagreñas.

**Cuadro 5**

<b>Estatus económico</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada</b>
<b>Bajo</b>	3	1%	3	1%
<b>Medio</b>	371	97%	374	97%
<b>Alto</b>	10	3%	384	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

**Figura 4**



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

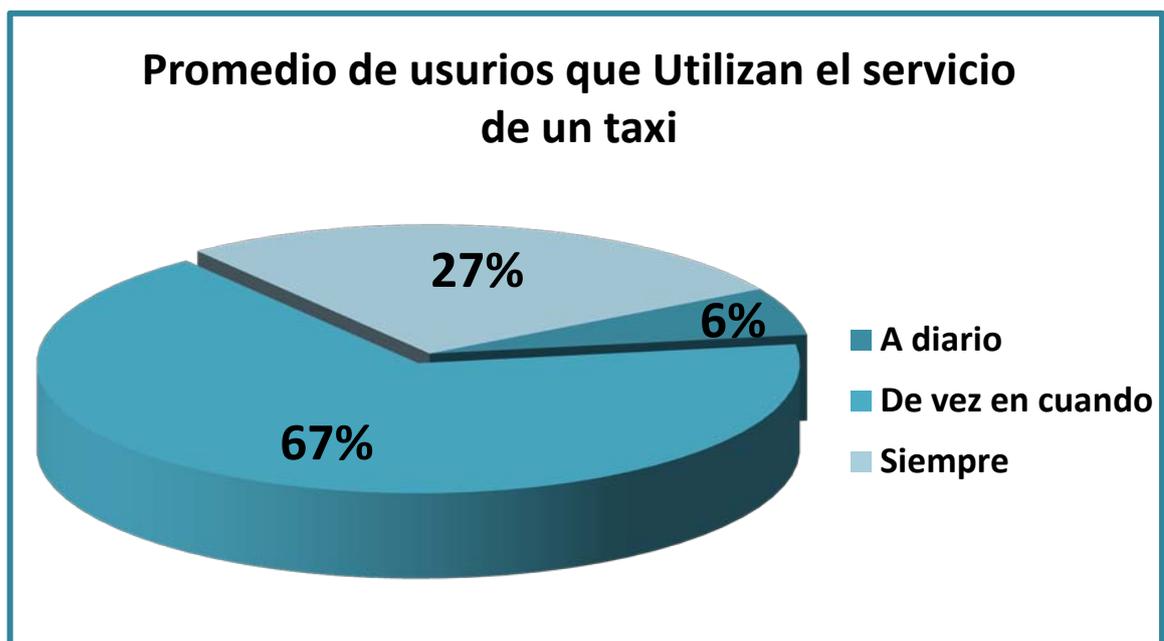
**Análisis.-** Debido al estatus económico tenemos un 97% de la población con un nivel económico medio, seguido del 3% con un nivel económico alto y la última frecuencia nos indica que el 1% de la población tiene un nivel económico bajo.

1. ¿Utiliza usted el servicio de taxi?

Cuadro 6

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
A diario	23	6%	23	6%
De vez en cuando	104	27%	127	33%
Siempre	257	67%	384	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 5



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

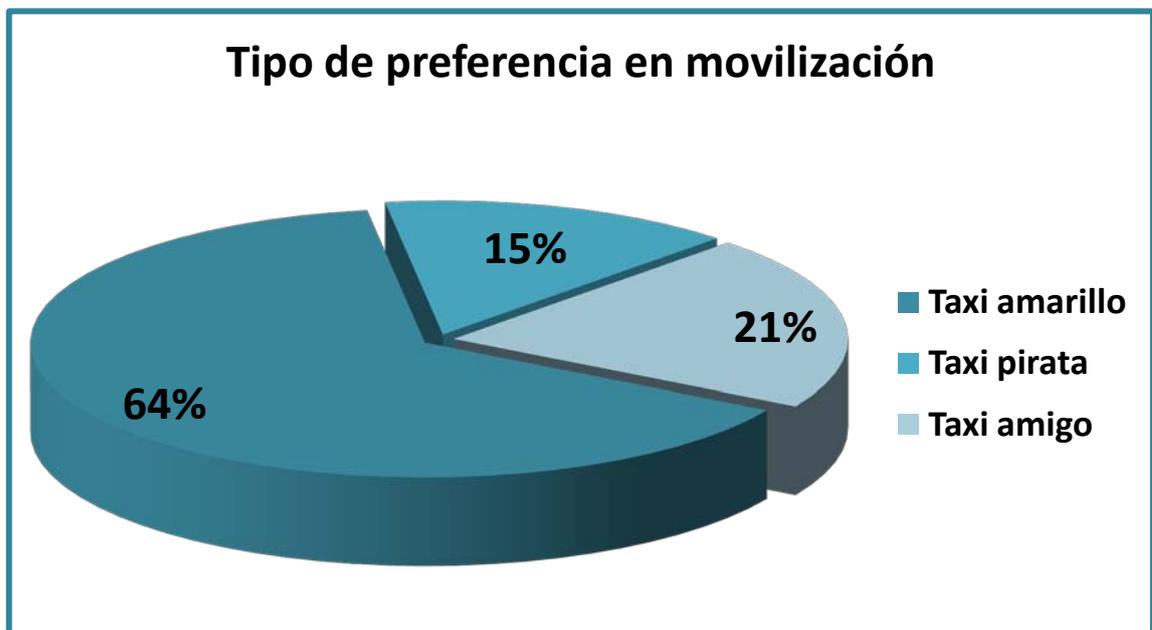
**Análisis.-** En esta pregunta nos revelo que el 6% de la ciudadanía milagreña utiliza el servicio de taxi a diario, seguido el 27% de las personas toman un taxi de vez en cuando y el 67% de los mismos siempre.

## 2. ¿Qué tipo de taxi prefiere?

Cuadro 7

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Taxi amarillo	247	64%	247	64%
Taxi pirata	56	15%	303	79%
Taxi amigo	81	21%	384	100%
Total	384	100%		

Figura 6



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

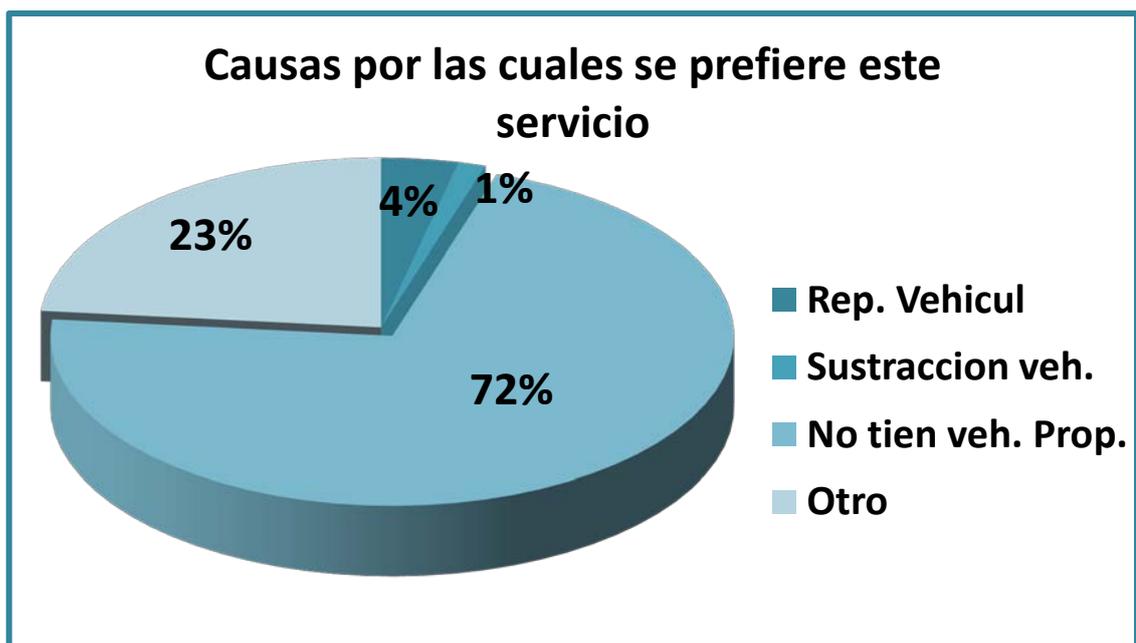
**Análisis.-** El tipo de taxi que prefiere la ciudadanía milagreña es el taxi amarillo con un 64%, seguido el 15% de las personas toman taxi pirata y el 21% de los mismos prefieren taxi amigo.

### 3. ¿Por qué razón usa este tipo de servicio?

Cuadro 8

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Rep. Vehículo	14	4%	14	4%
Sustracción vehículo	5	1%	19	5%
No tiene vehículo Propio	275	72%	294	77%
Otro	90	23%	384	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 7



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

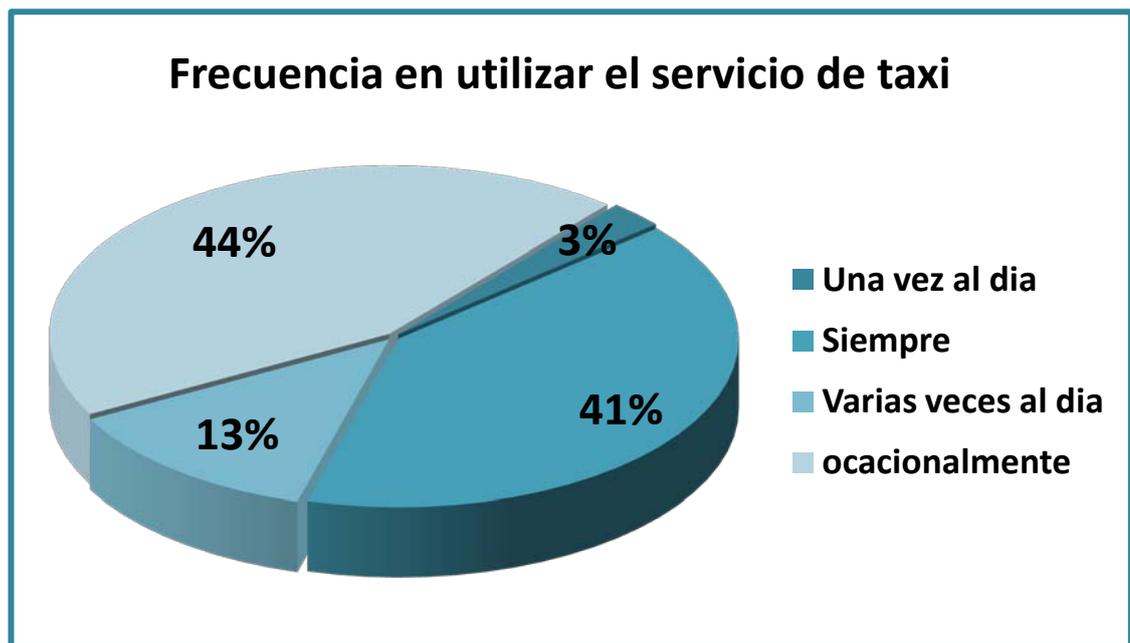
**Análisis.-** En la ciudad de Milagro el 4% de la población utiliza el servicio de taxi por reparación de su vehículo, seguido tenemos el 1% por sustracción del mismo, además que la mayor parte concierne al 72% que usa este servicio porque no tiene vehículo propio, y en la última frecuencia tenemos un 23% de la ciudadanía milagreña que usa este servicio por otras causas no definidas.

4. ¿Con que frecuencia utiliza este tipo de servicio?

Cuadro 9

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Una vez al día	10	3%	10	3%
Siempre	170	44%	180	47%
Varias veces al día	49	13%	229	60%
ocasionalmente	155	40%	384	100%
Total	384	100%		

Figura 8



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

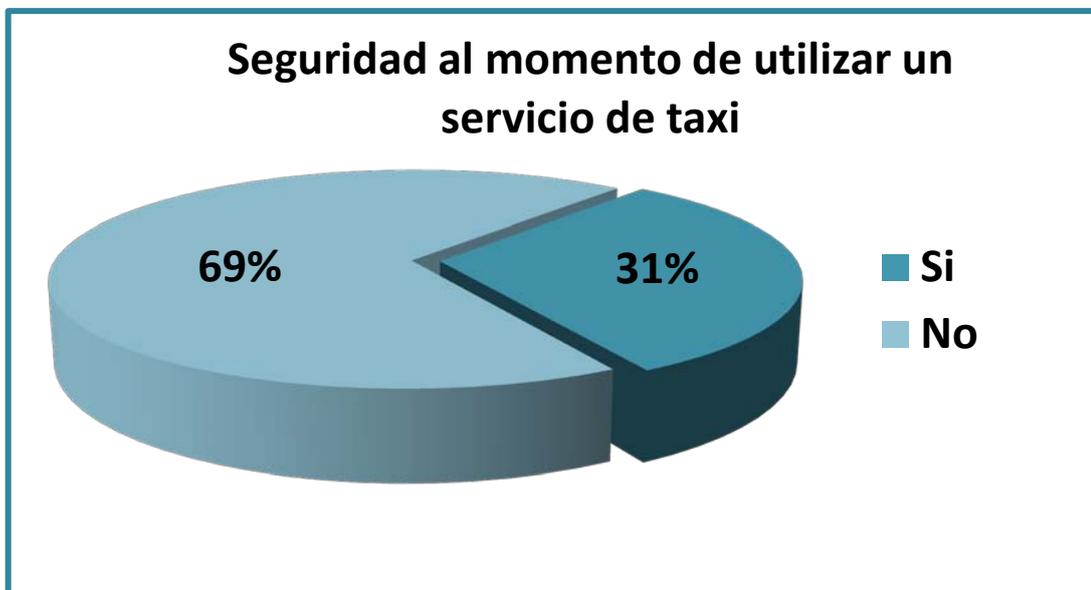
**Análisis.-** En la pregunta 4, nos indica que el 3% de la población de Milagro utilizan el servicio de taxi una vez al día, el 44% de las personas lo utilizan siempre, seguido tenemos el 13% de los mismos varias veces al día, además la ultima frecuencia nos da como resultado del 40% de la población que usa el servicio de los taxis ocasionalmente.

5. ¿Cuenta con alguna persona de confianza que preste este tipo de servicio?

Cuadro 10

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	266	69%	266	69%
No	118	31%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 9



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

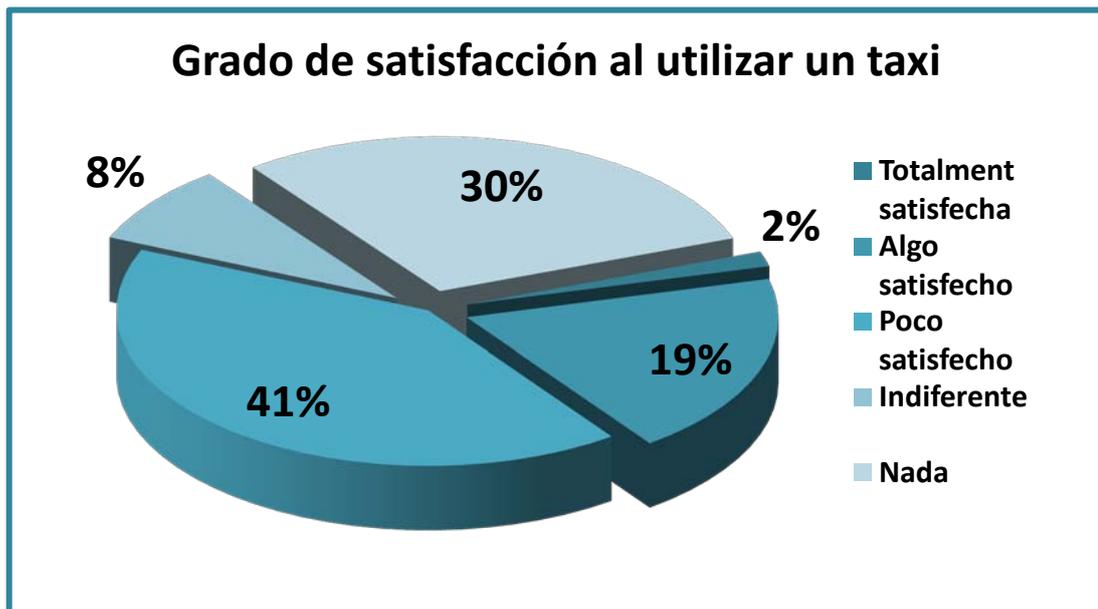
**Análisis.-** En esta pregunta nos reveló que el 69% de la ciudadanía milagreña cuenta con una persona de confianza que preste este tipo de servicio, seguido el 31% de las personas que no tienen una persona de confianza para que los traslade.

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio utilizado?

Cuadro 11

Clase	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
<b>Totalmente satisfecha</b>	6	2%	6	2%
<b>Algo satisfecho</b>	73	19%	79	21%
<b>Poco satisfecho</b>	159	41%	238	62%
<b>Indiferente</b>	32	8%	270	70%
<b>Nada</b>	114	30%	384	100%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 10



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

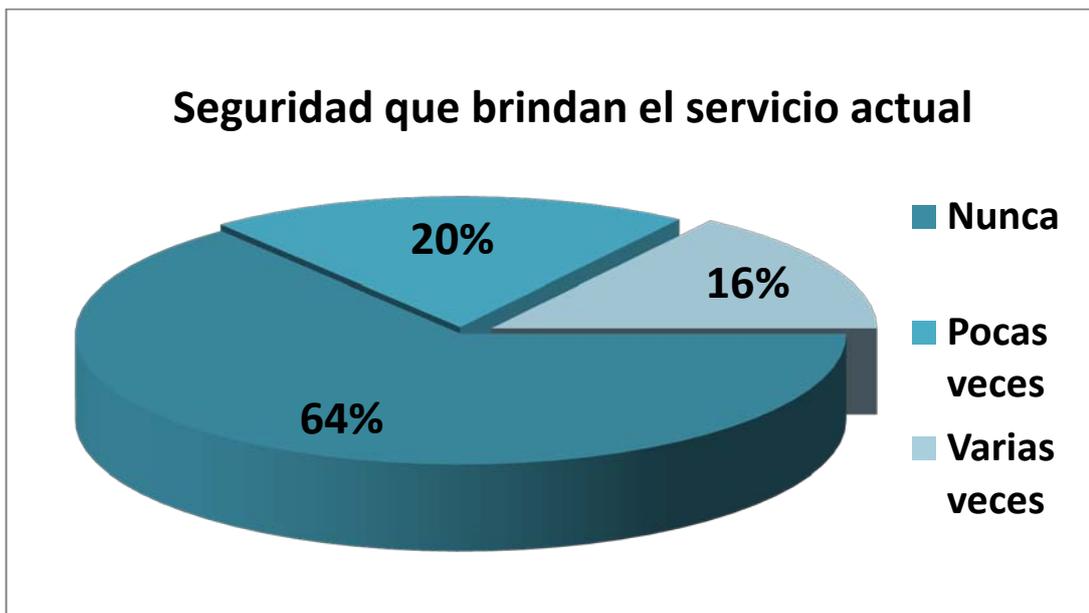
**Análisis.-** Para determinar que tan satisfechos se encuentran los usuarios con estos tipos de servicios se formulo la pregunta, ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio utilizado? La misma que nos indico que el 2% se encuentran totalmente satisfechos, seguido del 19% que se encuentran algo satisfechos, además tenemos al 41% de la población que se encuentran poco satisfechos, tenemos el 8% de las personas que se encuentran indiferentes y un 30% de la población no sienten nada de satisfacción respecto al servicio utilizado.

7. ¿Alguna vez ha sido víctima de asalto en los taxis?

Cuadro 12

Clase	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	59	16%	59	16%
Pocas veces	78	20%	137	36%
Varias veces	247	64%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 11



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

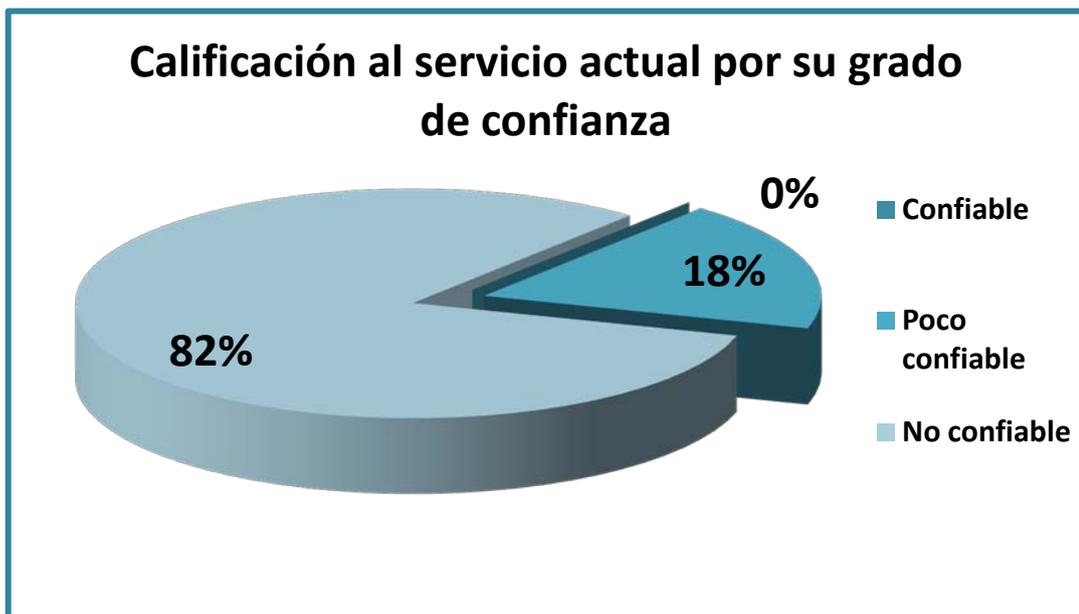
**Análisis.-** En esta pregunta nos indica que el 15% de la población nunca ha sido víctimas de asaltos en los taxis, seguido tenemos el 20% de los mismo que responden pocas veces y por ultimo tenemos con 64% de la población que varias veces han sido sujetos de asaltados en los taxis.

8. Cree usted ¿Que los taxis informales que circulan sin permiso son?

Cuadro 13

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Confiable	0	0%	0	0%
Poco confiable	71	18%	71	18%
No confiable	313	82%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 12



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Análisis.-** En esta pregunta tenemos con un 0% para la alternativa confiable lo cual indica que en su totalidad la población no confía en los taxis informales, seguido tenemos el 18% de los mismo que responden poco confiable y por ultimo tenemos con 82% de la población que responden no confiable.

9. ¿Al momento de abordar un taxi que es lo que toma en cuenta?

Cuadro 14

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Color	149	39%	149	39%
Precio	147	38%	296	77%
Placas	18	5%	314	82%
Conductor	70	18%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 13



Fuente: Proceso de Encuesta

Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

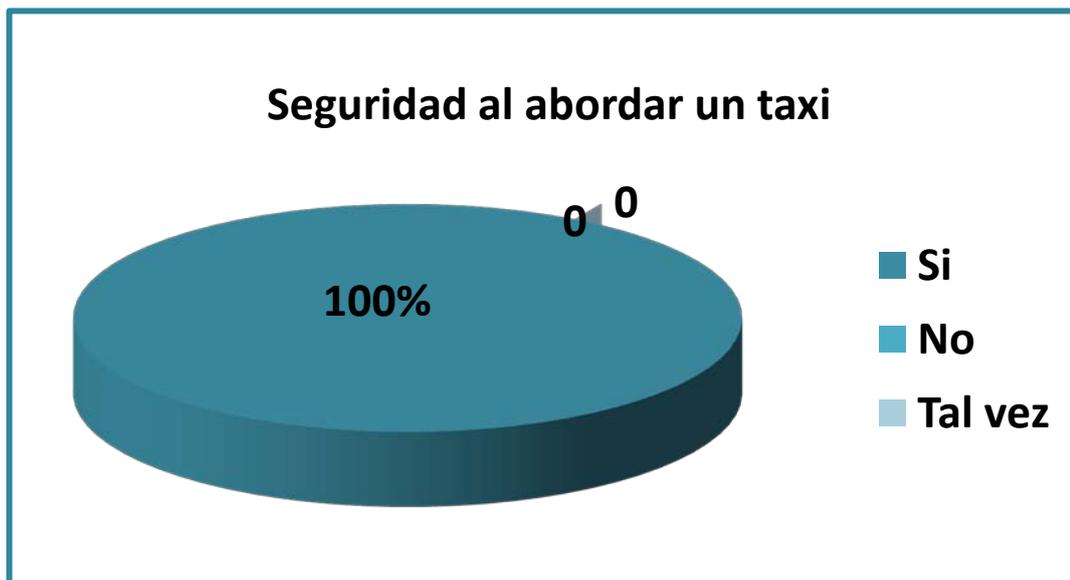
**Análisis.-** En esta pregunta se determina que es lo primero que toma en consideración las personas al momento de abordar un taxi así tenemos que el 39% se fijan en el color del vehículo para determinar, seguido del 38% que toman en consideración el precio, además tenemos al 5% de la población que se fijan en las placas del mismo y un 18% de las personas se fijan en el conductor.

**10. ¿Le gustaría que el taxi que va abordar tenga sus permisos adecuados y en reglas?**

**Cuadro 15**

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	384	100%	384	100%
No	0	0%	384	100%
Tal vez	0	0%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

**Figura 14**



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

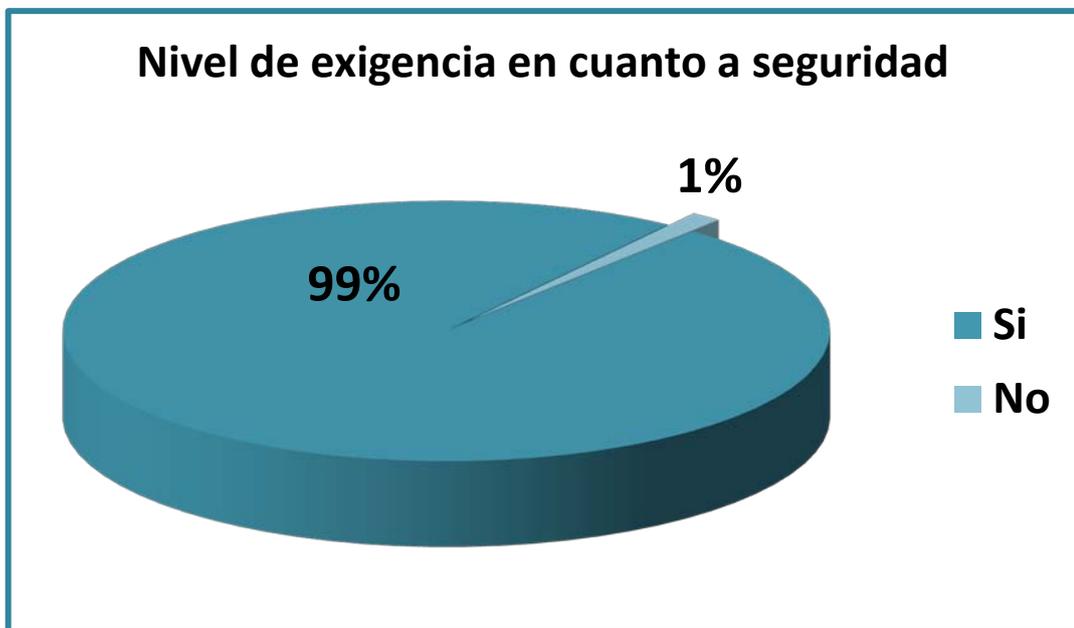
**Análisis.-** Esta pregunta nos indica que al 100% de la población de Milagro le gustaría abordar en taxis que tengan sus permisos adecuados y en reglas.

11. ¿Le gustaría que una cooperativa de taxis ofrezca la seguridad completa al usuario?

Cuadro 16

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	379	99%	379	99%
No	5	1%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 15



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

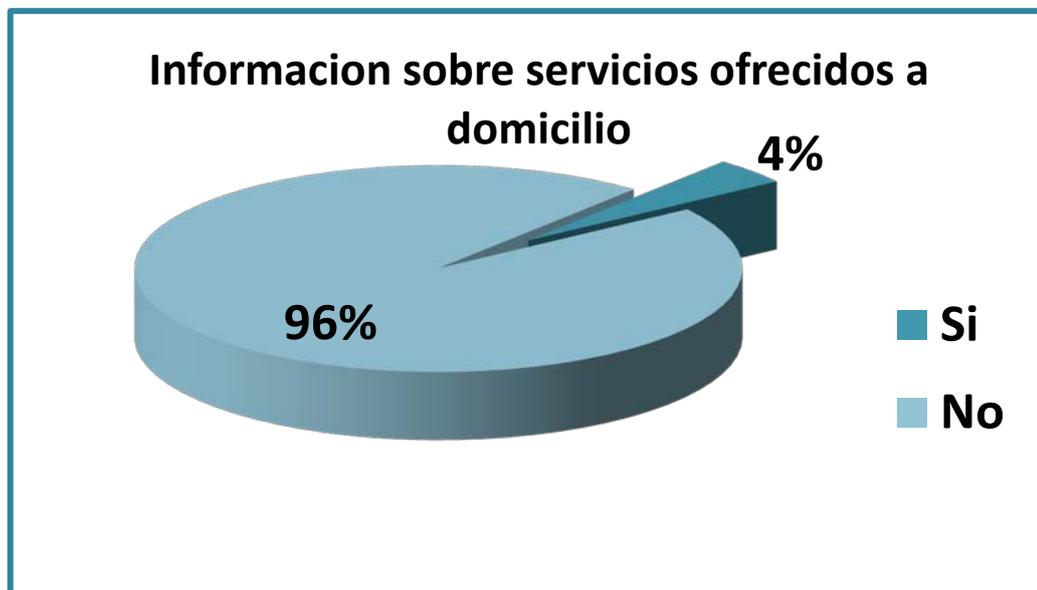
**Análisis.-** Esta pregunta nos revela que al 99% de la población de Milagro le gustaría que una cooperativa de taxis ofrezca la seguridad completa al usuario, también tenemos el 1% de las personas que responden no.

12. ¿Alguna vez usted ha escuchado en esta ciudad que existe cooperativa de taxis con servicio a domicilio?

Cuadro 17

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	16	4%	16	4%
No	368	96%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 16



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

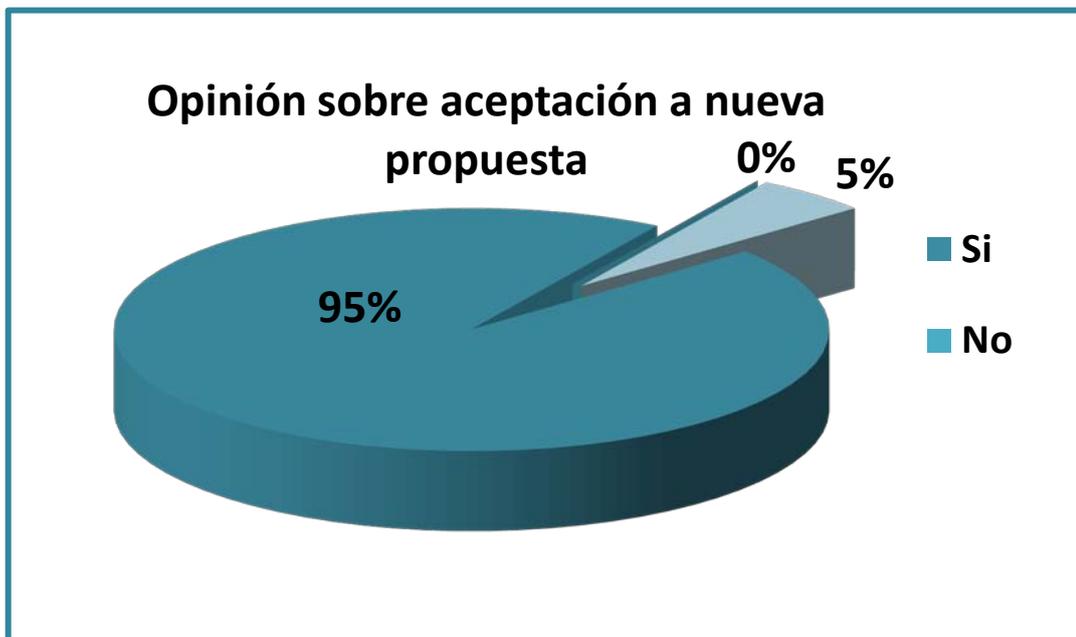
**Análisis.-** Aquí tenemos un 4% de la población que responde si a esta pregunta, seguido del 96% de la población que responde que no han escuchado en esta ciudad la existencia de una cooperativa de taxis con servicio a domicilio.

13. ¿Si este nuevo servicio sale al mercado estaría dispuesto (a) a utilizarlo?

Cuadro 18

Clases	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	364	95%	364	95%
No	0	0%	364	95%
Tal vez	20	5%	384	100%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>		

Figura 17



**Fuente:** Proceso de Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Análisis.-** Esta pregunta nos indica que el 95% de la población de Milagro está dispuesto a utilizar este servicio, siendo así que un 5% de las personas responden tal vez. Esto demuestra el alto índice de aceptación de esta propuesta.

## 4.2 RESULTADOS

- ✚ Siempre utilizan el servicio de taxi
- ✚ Prefieren el taxi amarillo
- ✚ Utilizan este servicio porque no tienen vehículo propio
- ✚ Este servicio es utilizado siempre
- ✚ Si tienen una persona de confianza que les preste este servicio
- ✚ Se sienten poco satisfechos del servicio utilizado
- ✚ Varias veces han sido sujetos de asaltos en este medio de transporte
- ✚ Los taxis informales son no confiables para la ciudadanía milagreña
- ✚ Al abordar este medio de transporte consideran el color del vehículo
- ✚ Si les gustaría a la ciudadanía milagreña poder abordar en taxis que tengan sus permisos adecuados y en reglas
- ✚ A la población de Milagro, si le gustaría contar con una cooperativa de taxis que ofrezca la seguridad completa al usuario
- ✚ La población milagreña, no tiene conocimiento de la existencia de cooperativas de taxis con servicio a domicilio
- ✚ Dicha población está dispuesta a utilizar este nuevo servicio de salir al mercado

Estas conclusiones determinan que la ciudadanía Milagreña está de acuerdo de que exista esta propuesta, por lo tanto se recomienda que es factible poner en marcha esta cooperativa siempre y cuando se maneje bajo estos parámetros establecidos por la sociedad de este sector, con el objeto de posicionar en un corto tiempo en este mercado potencial.

### 4.3 VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS

**Cuadro 19**

<b>Hipótesis General</b>	
La inseguridad e intranquilidad de la población milagreña incidirá el abordar vehículos de alquiler que prestan el servicio de taxis.	La pregunta N° 7 de la encuesta dice: ¿Alguna vez ha sido víctima de asalto en los taxis? Lo que respalda a la hipótesis, debido a que el 64% de la población milagreña ha sido víctima de asaltos en los taxis lo que ocasiona inseguridad e intranquilidad en ellos.
<b>Hipótesis Particulares</b>	
La población milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir, les afecta en su integridad personal	Efectivamente la población milagreña que ha sido sujeto de asalto por parte de personas que utilizan esta actividad para delinquir, les afecta en su integridad personal, por lo tanto sienten desconfianza de tomar algún tipo de transporte para trasladar a su lugar de destino.
El abordar vehículos de alquiler que no cuentan con los requerimientos legales, influye en la inseguridad de la ciudadanía.	La pregunta N° 10 de la encuesta dice ¿Le gustaría que el taxi que va abordar tenga sus permisos adecuados y en reglas? Lo que respalda a la hipótesis debido a que la población asegura que desean abordar en vehículos que tengan sus documentos legales.
La delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales, afecta en el normal desarrollo de las actividades de la población milagreña	Obviamente la delincuencia cometida en vehículos de alquiler que incumplen con las disposiciones legales, afecta en el normal desarrollo de las actividades de la población milagreña, por lo tanto están de acuerdo que exista una cooperativa de taxis que ofrezca un servicio profesional y que garantice la seguridad a sus usuarios. Esta hipótesis está comprobada en la pregunta 7 de la encuesta.

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

“Creación de una cooperativa de taxi a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro”

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

El alto índice de delincuencia en esta localidad ha creado desconfianza por parte de la ciudadanía Milagreña en abordar un vehículo para transportarse a sus lugares de destino, cabe mencionar que en la actualidad varias personas inescrupulosas han utilizado la actividad del taxismo para cometer actos que van contra la seguridad de los pasajeros, donde se han producido una serie de asaltos, robos, y violaciones, razón por la cual la sociedad se mantiene en zozobra,

La presente propuesta es la creación de una cooperativa de taxi a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro, debido a que esta localidad no cuenta con este tipo de servicio, por ello, la propuesta es agradable y lo más relevante es que cuenta con una amplia demanda.

Esta nueva alternativa de transportación privada tendrá como objetivo brindar un servicio de calidad, dándoles a las personas seguridad y confianza.

La propuesta se justifica puesto que a través del estudio de mercado se pudo conocer que la mayoría de los ciudadanos han sido presa de la delincuencia a través del uso de este tipo de transporte, razón por la que requieren de la existencia de una cooperativa de taxi que les garantice seguridad, por ello nuestra propuesta tendrá la acogida aceptación de la población milagreña.

### 5.3 FUNDAMENTACIÓN

La fundamentación se compone de términos más relevantes del Marco Teórico.

**CONFIANZA.-** La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.

También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar, confianza se requiere, por otra parte, a la familiaridad en el trato.

Para la psicología social y la sociología, la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del prójimo. Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación, En este sentido, la confianza puede reforzarse o debilitarse de acuerdo a las acciones de la otra persona.

La confianza supone una suspensión, al menos temporal, de la incertidumbre respecto a las acciones de los demás. Cuando alguien confía en el otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos. La confianza, por lo tanto, simplifica las relaciones sociales.

**COOPERATIVA.-** La cooperativa es una agrupación autónoma de personas congregadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización que se posee en conjunto y se controla democráticamente. Las cooperativas se crean por necesidades económicas y sociales, operan sin fines de lucro. Su gobierno se establece sobre bases democráticas, cada socio puede llegar a ser un director. No se especula con las acciones de los socios, las economías se les devuelven a los socios a base del patrocinio de cada uno. En efecto, la identidad del sistema cooperativo se fundamenta en los principios y valores. El cooperativismo es la puesta en práctica de los valores de igualdad, justicia, ayuda mutua, esfuerzo propio, honestidad, responsabilidad social, democracia, constructividad, sacrificio y solidaridad. Lo más importante en la organización cooperativa es el ser humano.

Las personas forman una cooperativa no solo con propósitos económicos sino sociales y espirituales. En la cooperativa el aspecto humano se hace presente en el espíritu de servicio, de servir a los demás. Esta motivación es principalísima en el cooperativismo. La cooperación como sistema económico y social está basado en ideas que van desde la ayuda mutua hasta al prioridad del ser humano sobre el dinero, desde la participación equitativa en las ganancias hasta lograr una sociedad igualitaria. La cooperativa es democrática.

Se mide no tan solo por la participación de los socios en las decisiones de la empresa sino por su derecho al voto en las asambleas sin importar el dinero que tenga invertido en la cooperativa. Se organiza entre personas con intereses comunes para servirse mutuamente. No se otorgan favores especiales o privilegios a funcionarios y directivos, la autoridad suprema esta en el socio.

**TAXISMO.-** Ante la falta de una política de planificación, por parte del Estado y los municipios, para saber cómo crecen las ciudades, por falta de regulación y control sobre las compañías de taxis para saber cómo operan y como prestan el servicio, la dirigencia de ese servicio tomo decisiones a su favor. En el ex Concejo Nacional de Transito, la mayoría de miembros del Directorio era representante de los choferes. Ellos imponían las políticas y el control y la regulación del transporte. Así, empezaron a crecer los taxistas convencionales y luego los ejecutivos.

**COORDINACIÓN.-** Coordinación se refiere a la acción y efecto de coordinar. Este verbo, a su vez, significa disponer cosas metódicamente o concertar medios y esfuerzos para una acción común.

**TRANQUILIDAD.-** Estado de calma, de paz y de despreocupación; calidad del que actúa con prudencia, sin alterarse, dándose el tiempo que necesita para hacer las cosas sin precipitación.

Es importante y bueno estar en un estado de tranquilidad, ya que lo contrario a este estado, el nerviosismo, puede ocasionar el no pensar correctamente, el tomar decisiones aceleradas y causar daños, estos en distintas áreas.

El hecho de no poseer tranquilidad limita incluso opciones laborales, y un logro laboral puede llegar a no concretarse por no haber intentado lo suficiente, sin apuros y trabajando tranquilo y concentrado. La tranquilidad con la que se asume un compromiso puede ser el factor determinante del éxito.

**GESTIÓN.-** La gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Gestión implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto, gestión también es la dirección o administración de una empresa o negocio.

**SEGURIDAD PERSONAL.-** Seguridad es el conjunto de normas preventivas y operativas, con apoyo de procedimientos, programas, sistemas, y equipos de seguridad y protección, orientados a neutralizar, minimizar y controlar los efectos de actos ilícitos o situaciones de emergencia, que afecten y lesionen a las personas y los bienes que estas poseen.

La época que nos está tocando vivir empieza a presentar síntomas de una descomposición social que se traduce en una mayor incidencia de hechos delictuosos.

Desgraciadamente los mismos instrumentos masivos de comunicación: prensa, radio, y sobre todo la televisión, son medios para enseñar métodos y sistemas para delinquir.

**INTEGRIDAD PERSONAL.-** La integridad personal permite nombrar a la total o amplia gama de aptitudes poseídas por una persona.

Una persona íntegra es aquella que no se queda en una sola actividad, sino que se mueve por las distintas áreas del conocimiento. Un gran ejemplo de persona íntegra es Leonardo Da Vinci, quien se destacó como pintor artístico, escultor, arquitecto, ingeniero, filósofo, escritor, músico y anatomista.

La integridad fue característica en el hombre. Una persona íntegra es aquella que siempre hace lo correcto, al referirnos a hacer lo correcto significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no afecte los intereses de las demás personas.

**PLANIFICAR.-** es el proceso que comienza con la visión de la organización; la misión, fijar objetivos, las estrategias empresariales y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y la oportunidades/amenazas del contexto (FODA).

En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planeación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.

**POLÍTICAS.-** Las políticas son las actividades humanas que tienen como objeto dirigir la acción del estado de las personas o actividades en beneficio de la empresa, también se puede decir que son procesos orientado hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la propuesta**

Crear una cooperativa de taxis a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro, a través de elementos necesarios que potencialicen la participación de esta nueva alternativa en el mercado, contribuyendo con la tranquilidad de los habitantes de la ciudad de Milagro.

### **5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta**

- ✚ Definir la estructura organizacional para el funcionamiento de la empresa.
- ✚ Elaborar manuales de funciones, para una mejor distribución de las labores contables y operativas de la cooperativa
- ✚ Proponer la adquisición de un sistema informático de alta tecnología, que optimice el manejo de la información contable.
- ✚ Solicitar la incorporación de recurso humano capacitado.

## **5.5 UBICACIÓN**

La cooperativa de taxi funcionara en local propio, el mismo que se encuentra ubicado en:

**PAIS:** Ecuador

**REGIÓN:** Costa

**PROVINCIA:** Guayas

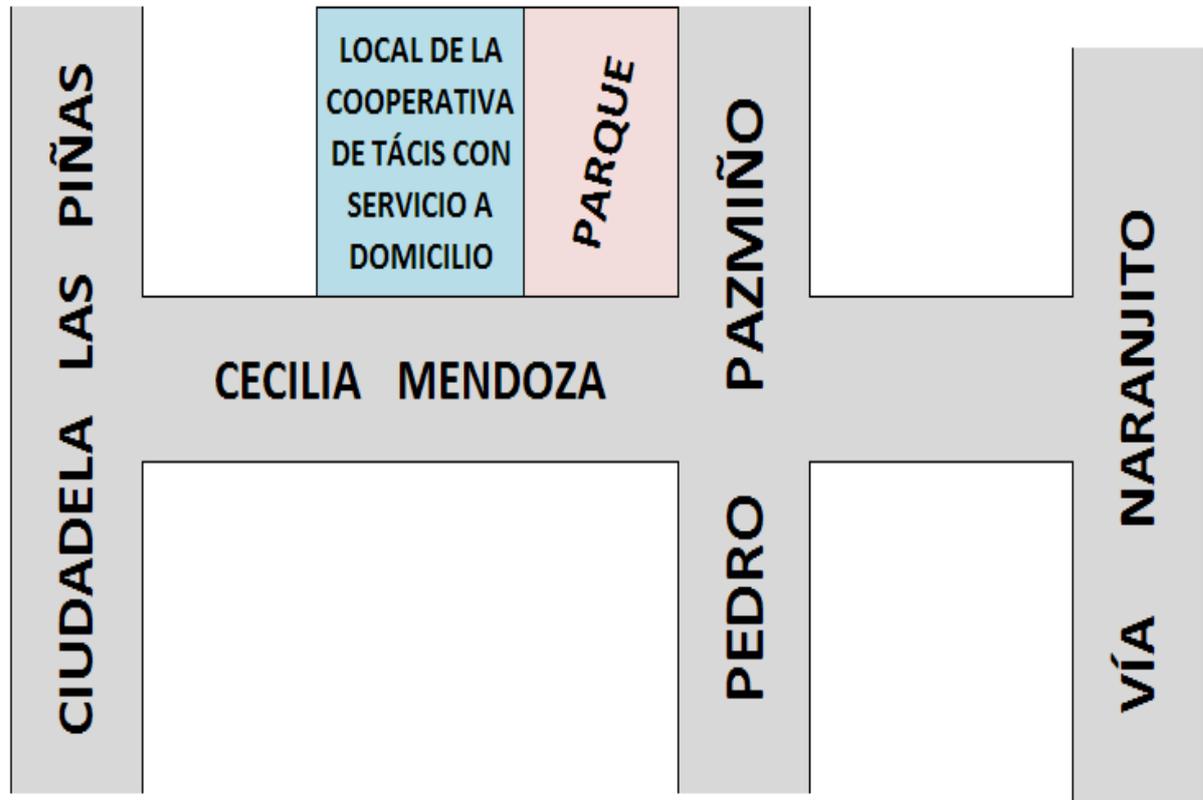
**CANTÓN:** Milagro

**CIUDADELA:** Ineri

**CALLES:** Cecilia Mendoza y Pedro Pazmiño entre la vía a Naranjito y la ciudadela las Piñas

A continuación un croquis de la ubicación exacta para mayor comprensión

Figura 18  
CROQUIS



## 5.6 FACTIBILIDAD

**Aspecto social.-** Mejorar el estatus de vida de la población milagreña.

**Aspecto económico.-** Abrirá nuevas fuentes de trabajo con lo que se moverá la economía de la ciudad.

**Aspecto tributario.-** Generara mas tributo para el Estado

**Aspecto Legal.-** Considerar la normativa nacional y local vigente relacionada con el proyecto

### **Requisitos para formar una cooperativa**

#### **Registro Único de Contribuyentes (RUC)**

- ✚ Copia de escritura o estatuto de constitución de la compañía
- ✚ Copia de escritura de aumento de capital o reforma de estatutos, si las hubiere
- ✚ Copia del nombramiento del representante legal

- ✚ Copia del documento de identidad y certificado de votación del representante legal y de las personas autorizadas a firmar la cuenta.
- ✚ Copia del último Balance con la nomina de los accionistas y certificado de cumplimiento de obligaciones
- ✚ Carta suscrita por el representante legal autorizando el registro de firmas autorizadas
- ✚ Copia de la ultima planilla cancelada de agua, luz o teléfono”

Dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la solicitud, la Dirección Nacional de Cooperativas responderá aprobando o reprobando el estatuto de la cooperativa, como lo indica el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 13: “Una vez realizado el estudio de la documentación de la cooperativa, el Ministerio de Previsión Social, de no encontrar impedimento legal alguno y ser viable el plan presentado, expedirá dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, el Acuerdo de aprobación del estatuto que le concede la personería jurídica, y ordenara la inscripción de la cooperativa en el Registro que, con tal objeto, llevara la Dirección Nacional de Cooperativas”.

De ser aprobado el estatuto se procederá a inscribir a la cooperativa en el Registro de Cooperativas, como hace referencia el Reglamento General de Cooperativas en su artículo 13: “Una vez realizado el estudio de la documentación de la cooperativa, el Ministerio de Previsión Social, de no encontrar impedimento legal alguno y ser viable el plan presentado, expedirá dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, el Acuerdo de aprobación del estatuto que le concede la personería jurídica, y ordenara la inscripción de la cooperativa en el Registro que, con tal objeto, llevara la Dirección Nacional de Cooperativas” en dicho Registro constara datos de vital importancia, como lo indica el artículo 14: “La fecha de inscripción en el Registro de Cooperativas determinara el principio de la existencia legal de las mismas. En dicho Registro constaran los siguientes datos:

- a) Nombre y domicilio de la cooperativa;
- b) Grupo y clase de los que pertenece;
- c) Capital suscrito inicialmente y capital pagado;
- d) Número de socios fundadores;
- e) Fecha y numero de inscripción; y
- f) Firmas del Director Nacional de Cooperativas”.

El nombre de la cooperativa indicado en literal a) no podrá coincidir con el de otra cooperativa, tal como lo establece el artículo 11: “La denominación de una cooperativa no debe coincidir con la de otra de la misma línea que este ya aprobada por el Ministerio de Previsión Social y Cooperativas, ni corresponderá a nombres de personas vivientes, sean o no autoridades”, pudiendo optar también por un régimen de responsabilidad como lo determina el artículo 15: “Las sociedades cooperativas pueden optar los siguientes regímenes de responsabilidad:

- a) de responsabilidad limitada,
- b) de responsabilidad suplementada, y
- c) de responsabilidad ilimitada

La responsabilidad limitada comprende únicamente el capital aportado por los socios a la cooperativa. La responsabilidad suplementada, además del capital aportado por los socios, compromete la parte de los bienes personales de dichos socios a que se extiende la responsabilidad. Y la responsabilidad ilimitada es aquella que no solo compromete el capital aportado por los socios a la cooperativa sino el patrimonio personal de cada uno de ellos”.

El número de socios fundadores indicado en literal d), no podrá ser menor que once, como lo indica el artículo 6: “Ninguna cooperativa se formara con menos de once personas naturales o naturales y jurídicas, o de tres personas jurídicas solamente, con excepción de las cooperativas de consumo de artículos de primera necesidad, a que se refiere el artículo 83 de este Reglamento, que deberán tener un mínimo de cincuenta socios”.

### **Obtener el RUC en el Servicio de Rentas Internas.**

“Los requisitos están indicados en el instructivo para inscribir y actualizar el RUC, que entrega el SRI y son:

- ✚ Formulario RUC 01-A o 01-AB suscritos por el Representante legal.
- ✚ Presentar la original o copia certificada del documento de constitución debidamente legalizados por el organismo de control respectivo.
- ✚ Presentar el original o copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal.
- ✚ Original y copia de uno de los siguientes documentos que acredite la dirección en donde se realice la actividad económica:

- ✚ Planilla de agua, luz, teléfono o televisión por cable, etc.

- ✚ Nombres y apellidos completos y número de RUC del contador”.

Presentar documentaciones para obtener el Permiso de Operación o Habilitación Operacional, tal como lo indica la Ordenanza Metropolitana 0247 en su artículo I.464(4): “Constituida legalmente la compañía o cooperativa de transporte registrada en la EMSAT su representante legal solicitara por escrito a la Gerencia General de EMSAT, se le otorgue el respectivo permiso de Operación. La solicitud contendrá los siguientes datos:

- ✚ Solicitud dirigida al Gerente General de EMSAT,

- ✚ Estatuto o escritura de constitución de la cooperativa o compañía, legalmente registrada,

- ✚ Pago de la tasa de Permiso de Operación,

- ✚ Registro de los representantes legales de las compañías o cooperativas,

- ✚ Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la empresa,

- ✚ Nomina de Accionistas emitida por la Superintendencia de Compañías o la Dirección de Cooperativas, copias de las cédulas, certificados de votación, licencia de conducir, categoría profesional para los socios, además copias certificadas de las licencias profesionales vigentes de las personas que estén autorizadas para la conducción de un vehículo de transporte público,

- ✚ Listado de la flota vehicular especificando la marca, número de motor, chasis, modelo, año de fabricación, factura o matrícula.

- ✚ Certificado de aprobación de la Revisión Técnica Vehicular emitido por la CORPAIRE.

- ✚ Seguro Obligatorio de tránsito, “SOAT”

- ✚ Certificado de la operadora de no adeudar a la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito”.

La contratación del SOAT indicado en el numeral 9, se realizara tal como lo indica el instructivo para contratar el SOAT, existente en la página de internet [www.soatecuador.info](http://www.soatecuador.info), que indica:

“El proceso de contratación del seguro es muy sencillo y busca la agilidad en el proceso.

**Los únicos requisitos para adquirir el SOAT son:**

- ✚ La presentación de la matrícula del vehículo, y

- ✚ El pago del valor correspondiente del seguro.

Opcionalmente puede presentarse la cedula de identidad del contratando o de la persona cuyo nombre se desea que aparezca en el certificado, o el RUC de la empresa o profesional que contrata el seguro, esto para fines tributarios y contables”.

### **Requisitos para afiliación a la Cámara de Comercio de Milagro (opcional)**

- ✚ Copia del Registro Único del Contribuyente (RUC)
- ✚ Patente Municipal.
- ✚ Copia de Cedula de Ciudadanía.
- ✚ Copia de certificado de votación.

Nuestro proyecto, pues cumple con los requisitos que emana la Ley de Compañía, entre otras, ser mayor de edad, capaz de controlar y obligarse. La Ley Orgánica de Régimen tributario Interno, Código de Comercio, y demás estamentos necesarios. Para el efecto se requirió realizar los siguientes trámites:

- ✚ Carta dirigida a la Superintendencia de Compañías, solicitando el nombre de la empresa que desea constituir, esta fue solicitada por un abogado.
- ✚ Realizar la apertura de una cuenta corriente en un banco de la localidad, como “Cuenta de Integración de Capital” a nombre de nuestra Compañía, para el efecto se aportó el 50% del capital en constitución.
- ✚ Elaborar ante el Notario público del cantón, la minuta de constitución y elevarla a escritura Pública.
- ✚ Publicar el Extracto que nos entrega la Superintendencia de Compañías, en uno de los principales periódicos de la ciudad.
- ✚ Inscribirla en el Registro Mercantil de Guayaquil la escritura de Constitución.
- ✚ Obtener el Registro Único de Contribuyente, el mismo que lo realizaremos en el Servicio de Rentas Internas.

Para la obtención del permiso legal para el funcionamiento de nuestro negocio es necesario contar con los siguientes documentos habilitantes.

**Permiso de funcionamiento municipal**, este permiso o documento se lo obtuvo en el Municipio en este caso en la ciudad de Milagro, cumpliendo los siguientes requisitos:

- ✚ Copia del RUC.
- ✚ Copia Nombramiento Representante Legal.
- ✚ Cedula y Papeleta de Votación Representante Legal.

- ✚ Planilla de Luz
- ✚ Formulario de declaración para obtener la patente.

**Permiso del Cuerpo de bomberos**, les corresponde a los primeros jefes del cuerpo de bombero del país, conceder permisos anuales, debiendo cancelar la tasa de servicios. Es un documento que da la mencionada entidad del estado una vez que el personal del Cuerpo de Bomberos haya inspeccionado el local, en el cual básicamente se revisa la instalación y se asegura que tengan medios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente.

- ✚ Copia del RUC.
- ✚ Copia Nombramiento Representante Legal.
- ✚ Cedula y Papeleta de Votación representante Legal.
- ✚ Planilla de luz.
- ✚ Pago de tasa o permiso, de acuerdo a la Actividad económica.

### **Permiso de Funcionamientos Ministerio de Salud Pública**

Este documento se lo obtiene en la Dirección Provincial de Salud del Guayas previamente cumplido los incisos anteriores y presentando la siguiente documentación

- ✚ Permiso de la Dirección de Higiene Municipal
- ✚ Copia del RUC.
- ✚ Copia Nombramiento Representante Legal.
- ✚ Cédula y Papeleta de Votación Representante Legal.
- ✚ Planilla de luz.
- ✚ El carnet de salud ocupacional por cada uno de los empleados. Con lo que después se puede obtener el respectivo registro sanitario.

### **Misión de la empresa**

Brindar seguridad y buscar la satisfacción del cliente, garantizando el cumplimiento y la eficiencia en el servicio. Comprometidos a trabajar en conjunto con las entidades gubernamentales en beneficio de la sociedad actual, promoviendo un ambiente de trabajo basado en la integridad y el trabajo en equipo, generando rentabilidad para nuestros asociados

## **Visión de la empresa**

Ser la empresa líder en el servicio de transporte de taxi a domicilio con central telefónica para la ciudad de Milagro, permanecer en constante crecimiento, consolidarnos como una de las mejores empresas a nivel nacional, atendiendo profesionalmente la demanda de transporte que nuestra sociedad exige.

## **Objetivo General**

Brindar un servicio de calidad, garantizando la integridad, confianza y seguridad de los usuarios buscando alcanzar la satisfacción total y con esto un posicionamiento respetable en este mercado.

## **Objetivos Específicos**

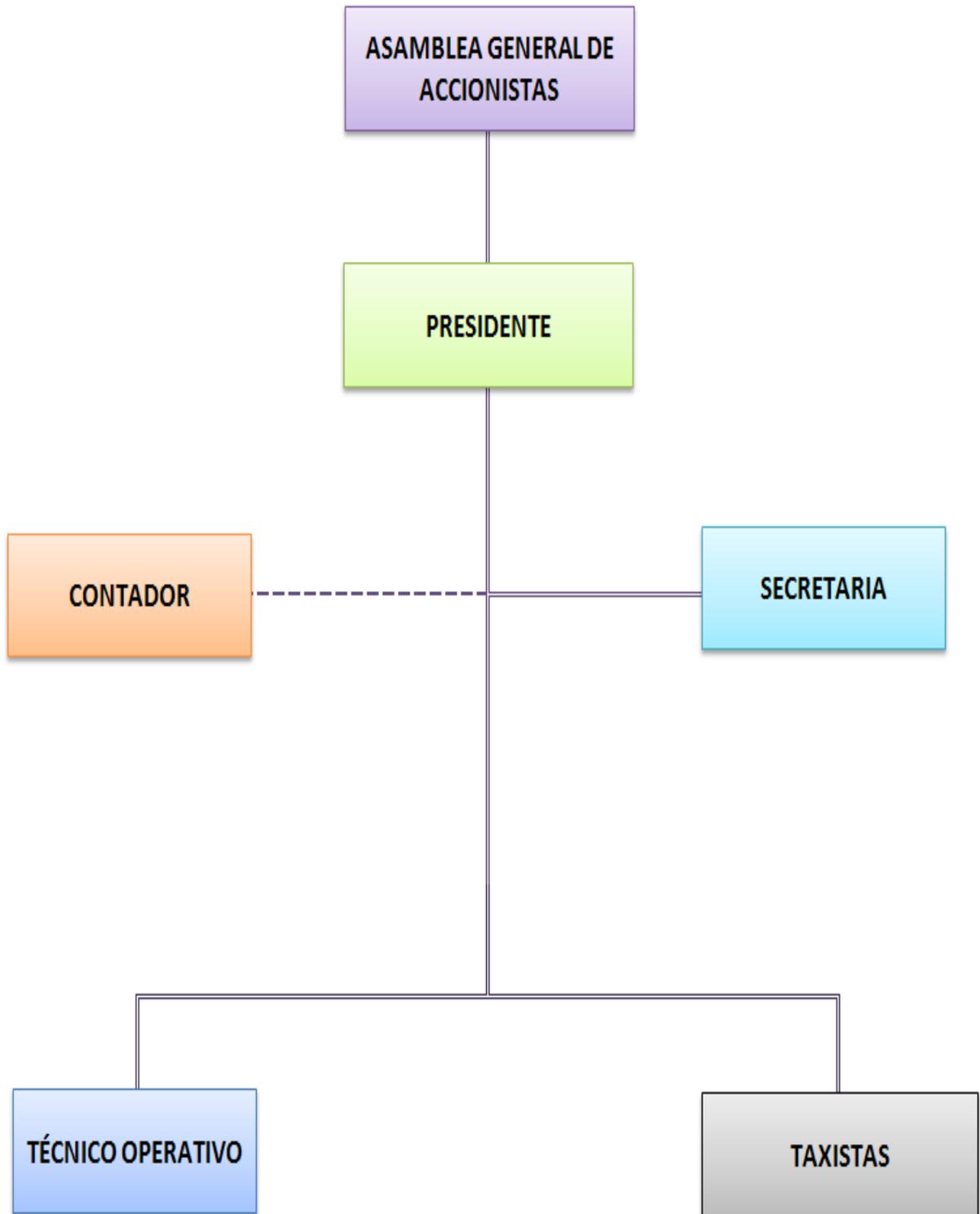
- ✚ Proporcionar calidad en el servicio, donde el cliente se sienta seguro de volver a solicitar nuestros servicios.
- ✚ Establecer estrategias de seguridad y salvaguardar la integridad de los clientes.
- ✚ Utilizar herramientas adecuadas de trabajo para mejorar la operatividad de la cooperativa.
- ✚ Emplear sistemas de alta tecnología para optimizar las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.

## **Valores Corporativos**

Para poder alcanzar las metas y objetivos que planteamos tendrá que cumplir con los siguientes valores

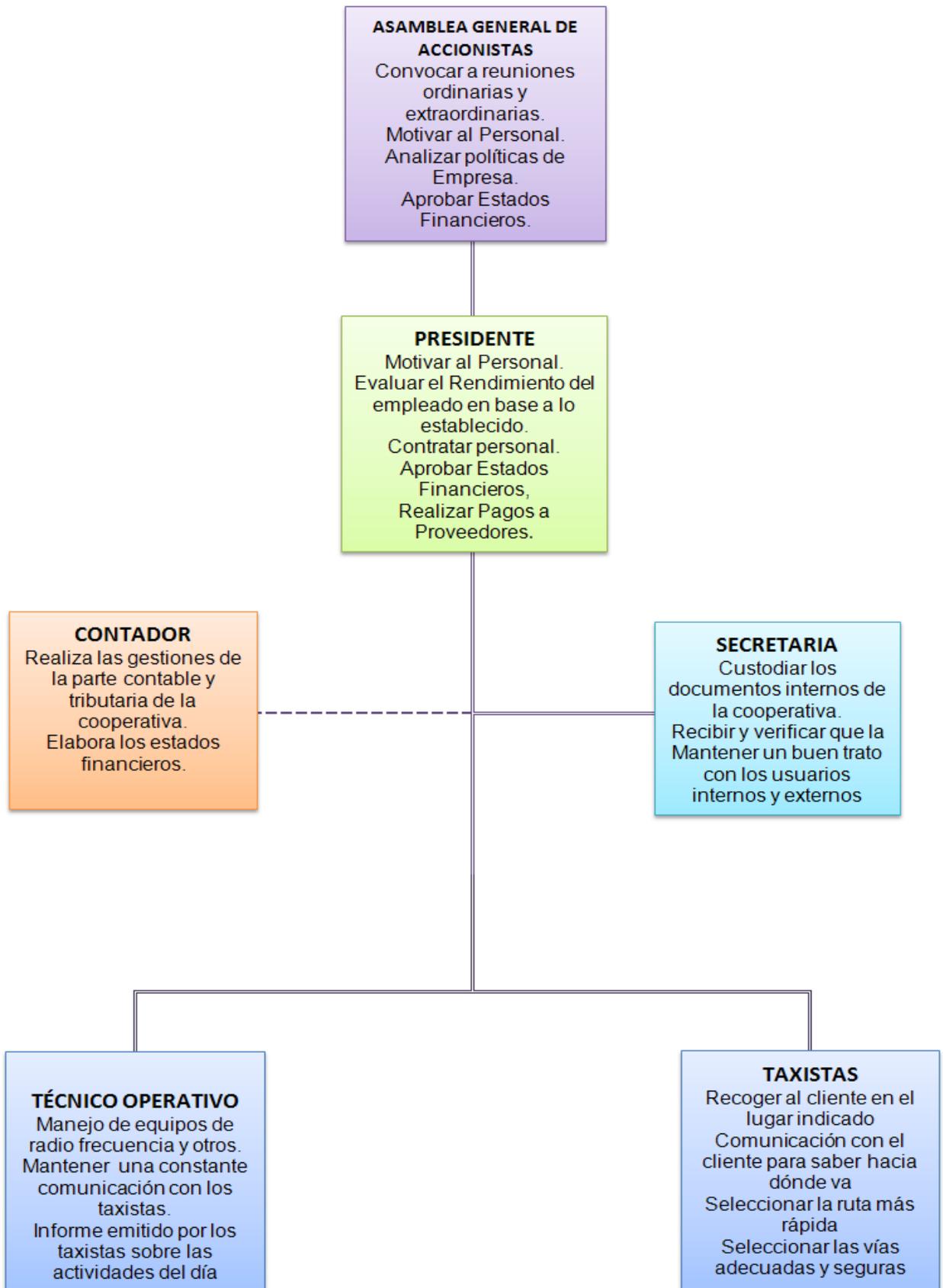
- ✚ Integridad
- ✚ Excelencia
- ✚ Calidad
- ✚ Respeto
- ✚ Servicio al cliente
- ✚ Liderazgo y competitividad
- ✚ Responsabilidad social

## Organigrama Estructural



**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

## Organigrama Funcional.



Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

### **Función del Cargo:** Accionistas

#### **Perfil del Cargo**

Edad, 30 años en adelante.

Sexo, indistinto

Estado Civil, indistinto

Vehículo propio con documentación en regla

Vehículos con dos años de antigüedad

Capital mínimo de \$800

Documentación en regla

#### **Funciones Específicas**

- ✚ Solicitar sus haberes por el monto de la inversión que han realizado dentro de la cooperativa.
- ✚ Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias.
- ✚ Elaborar políticas de Empresa.
- ✚ Aprobar Estados Financieros.
- ✚ Realizar inversiones.

## **Función del cargo: Presidente**

### **Perfil del cargo**

Edad, 25 años en adelante

Sexo, masculino

Estado civil, indistinto

Formación académica, mínimo bachiller o título universitario

### **Funciones Específicas**

- ✚ Dirige y controla al técnico operativo y secretaria.
- ✚ Evalúa el rendimiento del empleado en base a lo establecido.
- ✚ Contrata y despide personal.
- ✚ Realiza pago a proveedores.
- ✚ Elabora y evalúa las políticas de la empresa.
- ✚ Asesora en la toma de decisiones económicas.
- ✚ Encargado de comprar equipos de oficina
- ✚ Responsable de los ingresos y egresos de la cooperativa

## **Función del cargo: Secretaria**

### **Perfil del cargo**

Edad, 25 a 30 años

Sexo, femenino

Estado Civil, indistinto

Fluidez verbal y escrita.

Capacidad de trabajar en equipo

Formación académica, mínimo Bachiller

### **Funciones Específicas**

- ✚ Encargada de la central de la cooperativa
- ✚ Receptar llamadas de los clientes
- ✚ Ponerse en contacto con la unidad más próxima disponible
- ✚ Indicar datos de ubicación del cliente al profesional del volante
- ✚ Indicar especificaciones de la unidad al cliente
- ✚ Custodiar los documentos internos de la empresa.
- ✚ Coordinar visitas con los proveedores para la obtención de insumos
- ✚ Recibir y verificar mercadería
- ✚ Mantener un buen trato con los clientes.
- ✚ Encargada de recibir todo objeto de los clientes que se han dejado olvidado en el vehículo
- ✚ Realizar pagos de servicios básicos
- ✚ Supervisar al personal de limpieza

**Función del cargo:** Técnico operativo

### **Perfil del cargo**

Edad de 23 a 30 años

Sexo, masculino

Estado Civil, indistinto

Estudios: Título de Tecnólogo de sistemas o carreras a fines.

Experiencia: 1 año de experiencia.

### **Funciones específica**

- ✚ Verificar el equipo de computo y radio frecuencias que estén en buenas condiciones
- ✚ Requerimiento mensual del mantenimiento de los equipos.
- ✚ Actualiza los sistemas informáticos periódicamente.
- ✚ Realiza la revisión y mantenimiento de las instalaciones eléctricas u otras.
- ✚ Emite informe de revisión, verificación y reparación de los equipos computacionales.
- ✚ Responsable de los bienes que se encuentran en la oficina administrativa.

## **Función del cargo:** Taxistas

### **Perfil del cargo**

Edad de 25 años en adelante

Sexo, masculino

Estado Civil, indistinto

Documentos personales en regla

Formación académica, mínimo bachiller

Tener licencia profesional de conducir

### **Funciones Específicas**

-  Recoger al cliente en el lugar indicado
-  Comunicación con el cliente para saber hacia dónde va
-  Seleccionar la ruta más rápida
-  Seleccionar las vías adecuadas y seguras
-  Trasladar al cliente al lugar solicitado
-  Cobrar la carrera
-  Desembarcar absolutamente todas las pertenencias del cliente

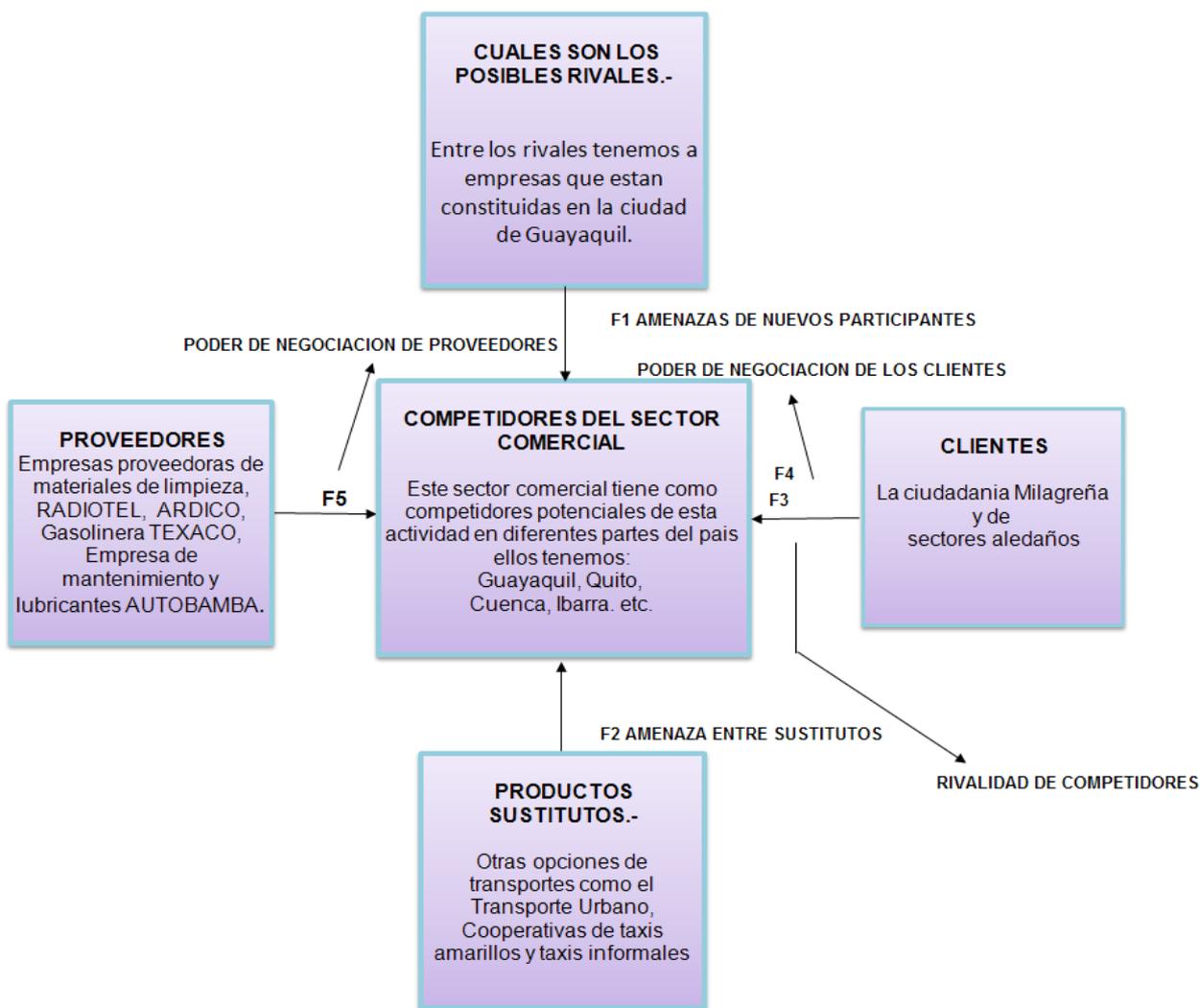
## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

La cooperativa de taxi a domicilio con central telefónica estará conformada por diez taxistas, la cual operara bajo la razón social de Sociedad Anónima, según la Ley debe accionar con un mínimo de \$1.030,46 formaran parte de esta organización las personas que cuenten con carros propios, donde los vehículos deben estar en buenas condiciones y con dos años de antigüedad.

Teniendo la responsabilidad de encargarse del mantenimiento de los automotores, gasto que será devengado de los propios conductores, serán monitoreados por la secretaria la que estará en constante comunicación con ellos, indicando siempre su ubicación, además de receptar las llamadas de los clientes para enviar a los taxistas a los establecimientos de los usuarios.

### ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER.

Figura 19



Elaborado por: Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Cuadro 20**

<b>F1 BARRERAS DE ENTRADA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. PRODUCTO/SERVICIO DIFERENTE		X	
2. ALTOS COSTOS	X		
3. AMENAZA DE NUEVOS PARTICIPANTES	X		
4. PRESTIGIO	X		
<b>SUMA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>

El cuadro de las barreras de entrada demuestra un nivel bajo (75%), de existencia, las mismas que facilitan el ingreso de nuevos participantes en este sector comercial, por ello el negocio debe buscar los mejores medios para posicionarse en este mercado.

**Cuadro 21**

<b>F2 PRODUCTOS SUSTITUTOS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. PRECIOS RELATIVOS		X	
2. PROPENCION A CAMBIAR		X	
3. BENEFICIOS ADICIONALES O VENTAJAS SUSTITUTAS		X	
4. COSTO DE INTERCAMBIO			X
<b>SUMA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	<b>0%</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>

La amenaza de sustitución del producto/servicio (75%) es de nivel medio por la aparición de inversionistas o de personas que deseen brindar esta clase de servicios, sin embargo, no representa mayor preocupación pues conocemos el mercado y sus falencias.

**Cuadro 22**

<b>F3 DETERMINANTES DE LA RIVALIDAD</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. COMPETIDORES DE UN TAMAÑO EQUIVALENTE	X		
2. ESTRATEGIAS	X		
3. CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA		X	
4. CALIDAD/PRECIO	X		
<b>SUMA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>

En lo concerniente a los productos y el servicio que brindara el negocio el cuadro presenta un nivel bajo (75%) por la presencia de la rivalidad, sin embargo, no debemos descuidar a nuestra competencia establecer estrategias que potencien nuestra participación

**Cuadro 23**

<b>F4 PODER DE LOS COMPRADORES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. PRODUCTOS IGUALES			X
2. PRODUCTOS DIFERENCIADOS O UNICOS		X	
3. ELASTICIDAD			X
4. IMAGEN CORPORATIVO	X		
<b>SUMA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>

En el momento de adquirir el servicio el poder de compra lo tienen los clientes, debido a la poca existencia de este tipo de negocio, sin embargo, se deberá seguir trabajando e investigando para añadirle un valor agregado al producto/servicio, para mantenerse en el mercado.

**Cuadro 24**

<b>F5 NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. PRESENCIA DE INSUMOS SUSTITUTOS	X		
2. IMPORTANCIA DEL VOLUMEN PARA EL PROVEEDOR		X	
3. IMPACTO DE INSUMOS EN EL COSTO O DIFERENCIACION			X
4. COMPROMISOS CON GRANDES EMPRESAS	X		
<b>SUMA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

Para poder mantener un variado stock de los insumos administradores del negocio deben establecer alianzas con dos o tres proveedores fijos que ofrezcan precios accesibles y productos de calidad, así se logrará tener cierto grado de ventaja ante la competencia, y a su vez mantener una buena relación con ellos para poder acceder a la mercadería.

**Cuadro 25**

<b>RESUMEN DEL ANALISIS DEL SECTOR COMERCIAL, NIVEL DE ATRACTIVIDAD</b>						
	<b>ACTUAL</b>			<b>FUTURO</b>		
<b>MAGNITUD DE LA EMPRESA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Barreras de Entrada	3	1	0	0	2	2
Productos Sustitutos	0	3	1	1	2	2
Determinantes de la Rivalidad	3	1	0	2	1	1
Poder de los Compradores	1	1	2	1	2	1
Negociación con los proveedores	2	1	1	1	3	0
Evaluación General	9	7	4	5	10	6
Porcentajes	45%	45%	10%	24%	48%	29%

Hoy en día la existencia de esta clase de negocio tiene un alto índice de crecimiento, por ello la empresa debe optimizar su servicio y marcar la diferencia ante la competencia y así lograr un posicionamiento respetable en este mercado.

**Cuadro 26**

**ANÁLISIS FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Control de las actividades a realizarse.	Ausencia de un plan estratégico.
Infraestructura propia.	Sistemas informáticos de poca tecnología.
Personal altamente capacitado.	Escasos recursos para publicidad.
Servicio requerido por el mercado.	Limitados recursos tecnológicos.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Facilidad en políticas de créditos por parte de las instituciones financieras.	Regulaciones por el ministerio de turismo, SRI, otros.
Que la ciudad sea un destino turístico.	Etapas invernales.
Desarrollo de la actividad comercial y financiera.	Competencia desleal.
Crecimiento poblacional	Incremento de la competencia.

**Elaborado por:** Mayra Caguano y Ruth Sotomayor

**Cuadro 27**

**MATRIZ FO-FA-DO-DA**

		<b>Factores Internos</b>	
		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>“Creación de una cooperativa de taxi a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro”</b>		Control de las actividades a realizarse	Ausencia de un plan estratégico
		Infraestructura propia.	Sistemas informáticos de poca tecnología.
		Personal altamente capacitado	Escasos recursos para publicidad
		Servicio requerido por el mercado	Limitados recursos tecnológicos.
		<b>FO</b>	<b>DO</b>
<b>Oportunidades</b>	Desarrollo de la actividad comercial y financiera.	Es importante tener un control de todas las actividades puesto que de eso depende el logro de los objetivos y así posicionar esta nueva alternativa microempresarial al servicio de la comunidad, alcanzando altos niveles de rentabilidad.	Es importante desarrollar un plan estratégico para determinar actividades acertadas que permitan consolidar la permanencia de la cooperativa en este casco comercial, ante la presencia del desarrollo comercial y financiera.
	Facilidad política de crédito financiero	El acceso a un crédito bancario sería una oportunidad exitosa en el desarrollo de la cooperativa puesto que sería recomendable mejorar la imagen a través de adecuaciones.	Es necesario que se realice un análisis sobre los sistemas más acordes a la actividad de la cooperativa con el objetivo de lograr una correcta gestión administrativa y financiera, que permita posicionarse en este mercado.
	Crecimiento poblacional.	El talento humano encargado de la administración de la cooperativa debe pasar por un adecuado proceso de selección y reclutamiento que vallan acorde al perfil del cargo establecido en el manual de funciones.	Debido a que la tecnología forma parte importante en el desarrollo de toda organización, es necesario comprar equipos y sistemas computacionales de alta tecnología, para así mejorar la operatividad de este establecimiento
	Que la ciudad sea un destino turístico	El poseer conocimiento en el mercado debe ser vital, puesto que en la actualidad se está fomentado la actividad turística, oportunidad que la cooperativa no puede desaprovechar para incrementar su rentabilidad	Adiestrar a los conductores para que aborden de la manera más estratégica sobre el servicio que se prestará y los beneficios sobre la seguridad de viajar e nuestras unidades.

**Cuadro 28**

		<b>Factores Internos</b>	
		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>“Creación de una cooperativa de taxi a domicilio con servicio de central telefónica en la ciudad de Milagro”</b>		Control de las actividades a realizarse	Ausencia de un plan estratégico
		Infraestructura propia.	Sistemas informáticos de poca tecnología.
		Personal altamente capacitado	Escasos recursos para publicidad
		Servicio requerido por el mercado	Limitados recursos tecnológicos.
		<b>FA</b>	<b>DA</b>
		<b>Amenazas</b>	
Etapas invernales.	Mantener alianzas comerciales con proveedores informáticos, que además brinden asesoría sobre el manejo de los mismos, con el objetivo de lograr un óptimo trabajo de información, la misma que sirva de aporte al desarrollo de esta cooperativa.		
Competencia desleal.	Es importante realizar oportunamente las gestiones pertinentes para no entorpecer alguna gestión de relevancia de la cooperativa, cuando se presenten tales etapas invernales que en muchas ocasiones ha evitado el funcionamiento de entidades que tienen que ver con la razón de la empresa como por ejemplo SRI.		
Incremento de la competencia.	Lograr un rápido posicionamiento en el mercado a través de estrategias comerciales tanto administrativas como operativas y de marketing, logrando así la idealización de los clientes, restándole de esta manera participación a la competencia presente y la que desea incursionar en esta actividad.		

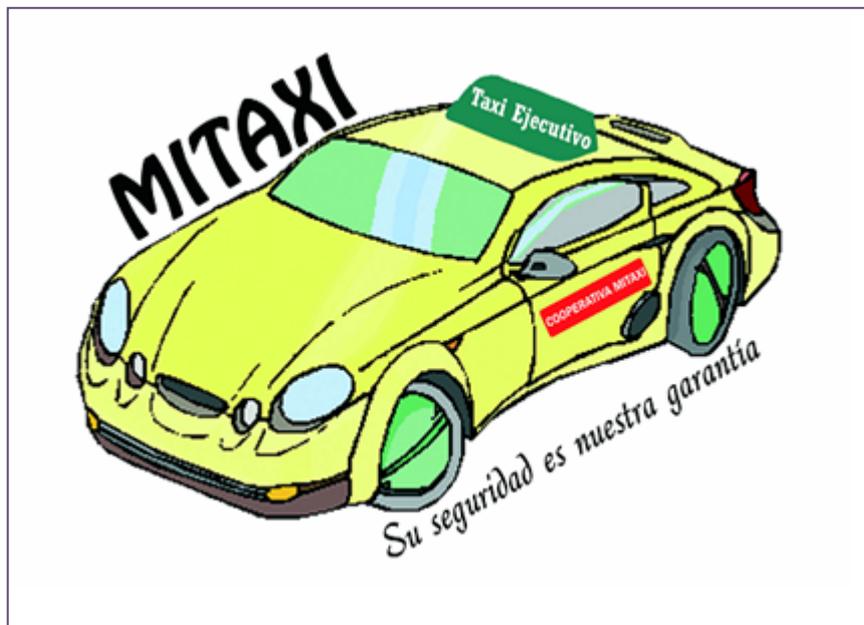
## MARKETING MIX

### 1.- Producto

- ✚ La cooperativa poseerá taxis de color amarillo, diferenciándose de los demás con un rotulo color verde, mostrando en la parte inferior izquierda el nombre de la entidad en color rojo.
- ✚ La línea de transportación tendrá un logotipo que deberá poseer cada unidad con el propósito de ser diferenciados de la competencia.
- ✚ Las prendas u objetos que se queden olvidados por los pasajeros serán devueltos, dando así un valor agregado al servicio.
- ✚ Los señores conductores usarán uniforme una camisa color verde agua y un pantalón color negro.

A continuación el Logotipo de la Cooperativa

Figura 20



Eslogan

**“SU SEGURIDAD ES NUESTRA GARANTÍA”**

## **2.- Precio**

El costo por carrera se determinara dependiendo:

- ✚ Al lugar donde valla
- ✚ A la hora que requiera este servicio
- ✚ Dentro de la ciudad se cobrará de \$1.5 a \$3 dólares a cualquier dirección de esta localidad, si existe un tiempo de espera de 10 a 15 minutos se cobrará un dólar adicional.
- ✚ Para carreras a Mariscal sucre, km 26, Yaguachi, Carrizal, la Parroquia Roberto Astudillo se cobrará \$ 5.00, a excepción de Naranjito se cobrara de \$8.00 a \$10.00
- ✚ Para carreras a la ciudad de Guayaquil, Babahoyo, Simón Bolívar, u otras que tengan un tiempo de transportación de una hora a hora y media \$25.00 a \$30.00
- ✚ Para viajes a ciudades más grandes se establecerá la junta de accionistas.

## **3.- Plaza**

La cooperativa trabajara en todos los rincones de esta localidad, es decir en todo el cantón Milagro, sectores aledaños y otros lugares de este país, dando cobertura donde el cliente solicite.

## **4.- Promoción**

Una de las promociones que tenemos es que al utilizar nuestro servicio irán ganando puntos por cada carrera, al completar 50 puntos en dos meses, el control de estos puntos se lo llevara a través del sistema donde se registra las carreras solicitadas, cabe mencionar que cada carrera tendrá un puntaje de 5, una vez completada esta promoción automáticamente se le informara al cliente que la carrera no será cobrara por haber cumplido con la promoción. EL tiempo de duración de la promoción será de seis meses, desde la apertura de la cooperativa.

Otra promociones que tendremos será de regalar bolígrafos con el logotipo y dirección de la cooperativa. La duración de la promoción será de un mes desde la apertura.

Se empleará publicidades como radial: Voz de Milagro nos dará publicidad en un horario de 12:00 y a las 17:00, a un costo de \$ 30.00, en la ciudad de Guayaquil la radio canela 90,5 FM nos dará publicidad a un costo de \$75,00 en su sintonía a partir de las 8:30 A.M hasta las 5:30 P.M, cinco minutos cada cuarenta minutos.

La publicación será la siguiente:

### Radio

Llego la hora de viajar a cualquier hora y lugar, cómodos y seguros con el servicio puerta a puerta, hasta el destino de tu elección, con solo una llamada te prestamos de inmediato nuestro servicio de taxi a domicilio con precios cómodos y accesibles al alcance de todo bolsillo. Llámanos ahora mismo al 042813941 o al 089782111 - 097505764 esperamos por ti.

Figura 21

Tarjeta de presentación.



Figura 22

Volante.

**TE BRINDAMOS UN SERVICIO DE TAXI A DOMICILIO CON CENTRAL TELEFÓNICA, CON TALENTO HUMANO CALIFICADO A SU SERVICIO. LE GARANTIZAMOS SU SEGURIDAD AL DESTINO QUE DISPONGA DENTRO Y FUERA DE LA CIUDAD.**

**SOMOS TU MEJOR ALTERNATIVA ¡¡LLÁMANOS!!**

**Los precios serán los siguientes:**  
Dentro de la ciudad se cobrará de \$ 1.50 a \$ 3.00 a cualquier lugar del cantón  
Dentro de la ciudad se cobrará de \$1.5 a \$3 dólares a cualquier dirección de esta localidad. Si existe un tiempo de espera de 10 a 15 minutos se cobrará un dólar adicional.  
Para camaras A Mariscal Sucre, Km 26, Yaguachi Carrizal, y la Parroquia Roberto Astudillo se cobrará \$ 5.00 a excepción de Naranjito porque se cobra a \$ 8.00 a \$ 10.00

**Estamos ubicados en la Cda. Ineri en las calles Cecilia Mendoza y Pedro Pazmiño entre la Vía Naranjito y la Cda. Las Piñas  
Llámenos  
Fono: 042 813341/089782111  
097505764**

**MITAXI**  
Taxi Ejecutivo  
Su seguridad es nuestra garantía

### 5.7.1 Actividades.

- 1) La sociabilización de la propuesta.
- 2) Invitación a los aspirantes de la cooperativa.
- 3) Firma de convenios con los conductores y la cooperativa.
- 4) Realizar cronogramas de las posibles rutas de estacionamiento.
- 5) Se procede a realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo.
- 6) Se realiza una reunión con el talento humano seleccionado, para explicarles como funcionara la cooperativa acorde a sus cargos.
- 7) Se realiza la inauguración de la cooperativa.
- 8) Se procede a realizar las distintas coberturas para dar a conocer físicamente los vehículos que poseerá la cooperativa.
- 9) Se contabiliza los movimientos económicos.
- 10) Se presenta los resultados obtenidos.

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

#### Recursos Materiales

Cuadro 29

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Recursos Operacionales</b>			
Resma de hojas A4	1	4,00	4,00
Esferográficos	4	0,35	1,40
Lápiz	4	0,30	1,20
Transporte (viáticos)	1	80,00	80,00
Refrigerios	1	60,00	60,00
Borradores	2	40,00	80,00
Resaltadores	5	0,60	3,00
Grapadoras	1	4,50	4,50
Carpetas	5	0,30	1,50
Impresión	50	0,40	20,00

Copias	400	0,03	12,00
Perforadoras	1	3,50	3,50
Empastado	1	9,00	9,00
Anillado	3	3,50	10,50
<b>Recursos Tecnológicos</b>			
Internet	30	0,75	22,50
<b>Total</b>			<b>313,10</b>

## Análisis financiero

**Cuadro 20**  
**Activos Fijos**

ACTIVOS FIJOS			
CANT.	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
2	ESCRITORIOS	450,00	900,00
2	SILLAS EJECUTIVAS	35,00	70,00
5	SILLAS DE ESPERA	15,00	75,00
1	MUEBLES TRES SERVICIO	650,00	650,00
1	ARCHIVADOR	145,00	145,00
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>1.840,00</b>
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
1	AIRE ACONDICIONADO 16 BTU	900,00	900,00
1	TELEFONO CON LINEA INCLUIDA	150,00	150,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>			<b>1.050,00</b>
<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			
1	COMPUTADOR	900,00	900,00
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LEXMARK	120,00	120,00
<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			<b>1.020,00</b>
<b>MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>			
1	CENTRAL RADIOS FRECUENCIAS	6.000,00	6.000,00
<b>TOTAL DE EQUIPO Y MAQUINARIA</b>			<b>6.000,00</b>
<b>TERRENO</b>			
1	PREDIO	5.000,00	5.000,00
<b>TOTAL DE TERRENO</b>			<b>5.000,00</b>
<b>EDIFICIO</b>			
1	LOCAL	12.000,00	12.000,00
<b>TOTAL DE EDIFICIO</b>			<b>12.000,00</b>
<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>			<b>26.910,00</b>

**Cuadro 31**  
**Depreciación de los Activos Fijos**

<b>DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR DE ACTIVO</b>	<b>PORCENTAJE DE DEP.</b>	<b>DEP. MENSUAL</b>	<b>DEP. ANUAL</b>
MUEBLES Y ENSERES	1.840,00	10%	15,33	184,00
EQUIPO DE COMPUTACION	1.020,00	33%	28,05	336,60
EQUIPO DE OFICINA	1.050,00	10%	8,75	105,00
EDIFICIO	12.000,00	5%	50,00	600,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	6.000,00	10%	50,00	600,00
<b>TOTAL</b>	<b>21.910,00</b>		<b>152,13</b>	<b>1.825,60</b>

**Cuadro 32**  
**Nómina Pagos**

<b>NÓMINA AÑO 1</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - solca</b>	<b>FDO.RESE V.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
TÉCNICO	264,00	22,00	22,00	11,00	32,08		286,92	3.443,09
SECRETARIA	300,00	25,00	22,00	12,50	36,45		323,05	3.876,60
<b>TOTAL</b>	<b>564,00</b>						<b>609,97</b>	<b>7.319,69</b>

<b>NÓMINA AÑO 2</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>aportes IESS - solca</b>	<b>FDO.RESE V.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
TÉCNICO	271,92	22,66	22,00	11,33	33,04	22,65	317,52	3.810,27
SECRETARIA	309,00	25,75	22,00	12,88	37,54	25,74	357,82	4.293,85
<b>TOTAL</b>	<b>580,92</b>						<b>675,34</b>	<b>8.104,13</b>

<b>NÓMINA AÑO 3</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>Aportes IESS - solca</b>	<b>FDO.RESE V.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
TÉCNICO	280,08	23,34	22,00	11,67	34,03	23,33	326,39	3.916,66
SECRETARIA	318,27	26,52	22,00	13,26	38,67	26,51	367,90	4.414,75
<b>TOTAL</b>	<b>598,35</b>						<b>694,28</b>	<b>8.331,41</b>

<b>NÓMINA AÑO 4</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>Aportes IESS - solca</b>	<b>FDO.RESE V.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
TÉCNICO	288,48	24,04	22,00	12,02	35,05	24,03	335,52	4.026,24
SECRETARIA	327,82	27,32	22,00	13,66	39,83	27,31	378,27	4.539,27
<b>TOTAL</b>	<b>616,30</b>						<b>713,79</b>	<b>8.565,51</b>

<b>NÓMINA AÑO 5</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RESE V.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
TÉCNICO	297,13	24,76	22,00	12,38	36,10	24,75	344,93	4.139,11
SECRETARIA	337,65	28,14	22,00	14,07	41,02	28,13	388,96	4.667,53
<b>TOTAL</b>	<b>634,79</b>						<b>733,89</b>	<b>8.806,64</b>

**Cuadro 33**  
**Detalle de Gastos**

<b>DETALLE DE GASTOS</b>							
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	TÉCNICO	286,92	3.443,09	3.810,27	3.916,66	4.026,24	4.139,11
	SECRETARIA	323,05	3.876,60	4.293,85	4.414,75	4.539,27	4.667,53
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>609,97</b>	<b>7.319,69</b>	<b>8.104,13</b>	<b>8.331,41</b>	<b>8.565,51</b>	<b>8.806,64</b>
<b>GASTOS DE GENERALES</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	AGUA	50,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
	ARRIENDO	110,00	1.320,00	1.359,60	1.400,39	1.442,40	1.485,67
	ENERGIA ELECTRICA	60,00	720,00	741,60	763,85	786,76	810,37
	TELEFONO	15,00	180,00	185,40	190,96	196,69	202,59
	SUMINISTRO	100,00	200,00	206,00	212,18	218,55	225,10
	MATERIALES DE LIMPIEZA	50,00	110,00	113,30	116,70	120,20	123,81
	DEP. MUEBLES Y ENSERES	15,33	184,00	184,00	184,00	184,00	184,00
	DEP. DE EQUIPO DE COMP.	28,05	336,60	336,60	336,60	-	-
	DEP. DE EQUIPO DE OFIC.	8,75	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00
	DEP. EDIFICIO	50,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
	DEP. DE MAQ. Y EQUIPOS	50,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>		<b>537,13</b>	<b>4.955,60</b>	<b>5.049,50</b>	<b>5.146,22</b>	<b>4.909,24</b>	<b>5.011,84</b>
<b>TOTAL DE GASTOS Y COSTOS INDIRECTOS</b>		<b>1.147,11</b>	<b>12.275,29</b>	<b>13.153,63</b>	<b>13.477,63</b>	<b>13.474,75</b>	<b>13.818,48</b>

**Cuadro # 34**  
**Costos Directos**

<b>COSTO DIRECTO</b>						
<b>DETALLE</b>	<b>ENER</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
PUBLICIDAD	1.000,00	6500,00	6695,00	6895,85	7102,73	7315,81
SERVICIOS PROFESIONALES (CONTADOR)		400,00	412,00	424,36	437,09	450,20
<b>TOTAL</b>	<b>1.000,00</b>	<b>6.900,00</b>	<b>7.107,00</b>	<b>7.320,21</b>	<b>7.539,82</b>	<b>7.766,01</b>

**Cuadro 35**  
**Presupuesto de Ingreso**

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>								
	<b>INGRESOS POR VENTA</b>	<b>PRECIO</b>	<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	PRESTAMOS A LOS SOCIOS	3636,55	3636,55	43638,59	45820,52	48111,54	50517,12	53042,98
7	ATRASOS DE LOS PAGOS	16,00	112,00	1344,00	1411,20	1481,76	1555,85	1633,64
10	APORTACIÓN	95,00	950,00	11400,00	11970,00	12568,50	13196,93	13856,77
	<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>3.747,55</b>	<b>4.698,55</b>	<b>56.382,59</b>	<b>59.201,72</b>	<b>62.161,80</b>	<b>65.269,89</b>	<b>68.533,39</b>

**Cuadro 36**  
**Inversión del proyecto**

<b>INVERSION DEL PROYECTO</b>	
MUEBLES Y ENSERES	1.840,00
EQUIPOS DE OFICINA	1.050,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1.020,00
TERRENO	5.000,00
EDIFICIO	12.000,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	6.000,00
SALDO INICIAL	30000,00
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	<b>56.910,00</b>

**Cuadro 37**  
**Financiamiento del Proyecto**

<b>FINANCIACION DEL PROYECTO</b>		
<b>INVERSION TOTAL</b>		<b>56.910,00</b>
Financiado	<b>47%</b>	26.605,43
Aporte Propio	<b>53%</b>	30.304,58
		<b>56.910,00</b>

TASA		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	14%	0,14 0,14

PRESTAMO BANCARIO		
Prestamo Bancario	26.605,43	3.724,76

**Cuadro # 38**  
**Financiamiento**

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN MENSUAL				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				<b>26.605,43</b>
1	443,42	310,40	753,82	26.162,00
2	443,42	305,22	748,65	25.718,58
3	443,42	300,05	743,47	25.275,15
4	443,42	294,88	738,30	24.831,73
5	443,42	289,70	733,13	24.388,31
6	443,42	284,53	727,95	23.944,88
7	443,42	279,36	722,78	23.501,46
8	443,42	274,18	717,61	23.058,04
9	443,42	269,01	712,43	22.614,61
10	443,42	263,84	707,26	22.171,19
11	443,42	258,66	702,09	21.727,76
12	443,42	253,49	696,91	21.284,34
	<b>5.321,09</b>	<b>3.383,32</b>	<b>8.704,41</b>	

**Cuadro 39**

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				<b>26.605,43</b>
1	5.321,09	3.724,76	9.045,84	21.284,34
2	5.321,09	2.979,81	8.300,89	15.963,26
3	5.321,09	2.234,86	7.555,94	10.642,17
4	5.321,09	1.489,90	6.810,99	5.321,09
5	5.321,09	744,95	6.066,04	-
	<b>26.605,43</b>	<b>11.174,28</b>	<b>37.779,70</b>	

**Cuadro 40**

**Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado**

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>								
		<b>ENE.</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>VENTAS</b>	4.698,55	56.382,59	59.201,72	62.161,80	65.269,89	68.533,39	311.549,39
(-)	COSTO DIRECTO	1.000,00	6.900,00	7.107,00	7.320,21	7.539,82	7.766,01	36.633,04
	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>3.698,55</b>	<b>49.482,59</b>	<b>52.094,72</b>	<b>54.841,59</b>	<b>57.730,08</b>	<b>60.767,38</b>	<b>274.916,35</b>
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	609,97	7.319,69	8.104,13	8.331,41	8.565,51	8.806,64	41.127,37
	GASTOS GENERALES	537,13	4.955,60	5.049,50	5.146,22	4.909,24	5.011,84	25.072,40
(-)	GASTOS FINANCIEROS	310,40	3.724,76	2.979,81	2.234,86	1.489,90	744,95	11.174,28
	<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>2.241,05</b>	<b>33.482,54</b>	<b>35.961,28</b>	<b>39.129,11</b>	<b>42.765,43</b>	<b>46.203,95</b>	<b>29.953,10</b>
	PARTICIPACION EMPLEADOS	418,53	5.022,38	5.394,19	5.869,37	6.414,81	6.930,59	4.492,96
	<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>1.822,51</b>	<b>28.460,16</b>	<b>30.567,09</b>	<b>33.259,74</b>	<b>36.350,61</b>	<b>39.273,35</b>	<b>25.460,13</b>
	IMPUESTO RENTA	592,92	7.115,04	7.641,77	8.314,94	9.087,65	9.818,34	6.365,03
	<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>1.229,59</b>	<b>21.345,12</b>	<b>22.925,32</b>	<b>24.944,81</b>	<b>27.262,96</b>	<b>29.455,02</b>	<b>19.095,10</b>

**Cuadro 41**  
**Flujo de caja Proyectado**

<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>								
	<b>AÑO 0</b>	<b>ENE.</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>								
VENTAS	-	4.698,55	56.382,59	59.201,72	62.161,80	65.269,89	68.533,39	311.549,39
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>4.698,55</b>	<b>56.382,59</b>	<b>59.201,72</b>	<b>62.161,80</b>	<b>65.269,89</b>	<b>68.533,39</b>	<b>311.549,39</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>								
INVERSION INICIAL	<b>56.910,00</b>	-	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	609,97	7.319,69	8.104,13	8.331,41	8.565,51	8.806,64	41.127,37
GASTOS GENERALES	-	385,00	3.130,00	3.223,90	3.320,62	3.420,24	3.522,84	16.617,60
COSTO DIRECTO	-	1.000,00	6.900,00	7.107,00	7.320,21	7.539,82	7.766,01	36.633,04
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	-	5.022,38	5.394,19	5.869,37	6.414,81	6.930,59
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	-	7.115,04	7.641,77	8.314,94	9.087,65	9.818,34
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>56.910,00</b>	<b>1.994,97</b>	<b>17.349,69</b>	<b>30.572,45</b>	<b>32.008,20</b>	<b>33.709,87</b>	<b>35.597,96</b>	<b>111.126,94</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>-56.910,00</b>	<b>2.703,58</b>	<b>39.032,90</b>	<b>28.629,27</b>	<b>30.153,60</b>	<b>31.560,03</b>	<b>32.935,43</b>	<b>162.311,23</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>	-	-		-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	26.605,43							
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>26.605,43</b>	-	-	-	-	-	-	
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>								
<b>INVERSIONES</b>								
PAGO DE CAPITAL	-	443,42	5.321,09	5.321,09	5.321,09	5.321,09	5.321,09	26.605,43
PAGO DE INTERESES	-	310,40	3.724,76	2.979,81	2.234,86	1.489,90	744,95	11.174,28
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	<b>-</b>	<b>753,82</b>	<b>9.045,84</b>	<b>8.300,89</b>	<b>7.555,94</b>	<b>6.810,99</b>	<b>6.066,04</b>	<b>37.779,70</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>26.605,43</b>	<b>-753,82</b>	<b>-9.045,84</b>	<b>-8.300,89</b>	<b>-7.555,94</b>	<b>-6.810,99</b>	<b>-6.066,04</b>	<b>-37.779,70</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-30.304,58</b>	<b>1.949,75</b>	<b>29.987,06</b>	<b>20.328,38</b>	<b>22.597,66</b>	<b>24.749,04</b>	<b>26.869,39</b>	<b>124.531,52</b>
<b>SALDO INICIAL</b>			<b>30.000,00</b>					
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	<b>-</b>	<b>1.949,75</b>	<b>59.987,06</b>	<b>80.315,43</b>	<b>102.913,09</b>	<b>127.662,13</b>	<b>154.531,52</b>	

**Cuadro 42**  
**Balance General Proyectado**

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
CAJA -BANCOS	59.987,06	80.315,43	102.913,09	127.662,13	154.531,52
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>59.987,06</b>	<b>80.315,43</b>	<b>102.913,09</b>	<b>127.662,13</b>	<b>154.531,52</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>					
DEPRECIAC. ACUMULADA	26.910,00	26.910,00	26.910,00	26.910,00	26.910,00
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>25.084,40</b>	<b>23.258,80</b>	<b>21.433,20</b>	<b>19.944,20</b>	<b>18.455,20</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>85.071,46</b>	<b>103.574,23</b>	<b>124.346,29</b>	<b>147.606,33</b>	<b>172.986,72</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>CORRIENTE</b>					
PRESTAMO	21.284,34	15.963,26	10.642,17	5.321,09	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	5.022,38	5.394,19	5.869,37	6.414,81	6.930,59
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	7.115,04	7.641,77	8.314,94	9.087,65	9.818,34
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>33.421,76</b>	<b>28.999,22</b>	<b>24.826,47</b>	<b>20.823,55</b>	<b>16.748,93</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
APORTE CAPITAL	30.304,58	30.304,58	30.304,58	30.304,58	30.304,58
UTILIDAD DEL EJERCICIO	21.345,12	22.925,32	24.944,81	27.262,96	29.455,02
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	21.345,12	44.270,44	69.215,25	96.478,20
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>51.649,69</b>	<b>74.575,01</b>	<b>99.519,82</b>	<b>126.782,78</b>	<b>156.237,79</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>85.071,46</b>	<b>103.574,23</b>	<b>124.346,29</b>	<b>147.606,33</b>	<b>172.986,72</b>
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**Cuadro 43**  
**Índices Financieros**

<b>INDICES FINANCIEROS</b>						
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>	<b>AÑO2</b>	<b>AÑO3</b>	<b>AÑO4</b>	<b>AÑO5</b>
<b>Flujos operativos</b>	<b>-56.910,00</b>	39.032,90	28.629,27	30.153,60	31.560,03	32.935,43

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	17%

**Cuadro 44**

<b>TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO</b>	<b>MAYOR AL 12%</b>
SUMATORIA DE FLUJOS	162.311,23
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	56.910,00
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	57,04%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		104.966,77
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>48.056,77</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	2,18
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	118,42
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>52%</b>

**Cuadro 45**

<b>RAZONES</b>	
UTILIDAD NETA	19.095,10
VALOR DEL CREDITO	26.605,43
VENTAS	56.382,59
COSTO DE VENTA	26.605,43
TOTAL DEL ACTIVO	18.455,20

INDICE INVERSION TOTAL	MAYOR A 1	0,72
MONTO DE INVERSION	MAYOR A 1	2,12
MARGEN NETO DE UTILIDAD (UTILIDAD VENTA)	MAYOR A 1%	212%
MARGEN BRUTO DE UTILIDADES	MAYOR A 1	1,44

### **5.7.3 Impacto**

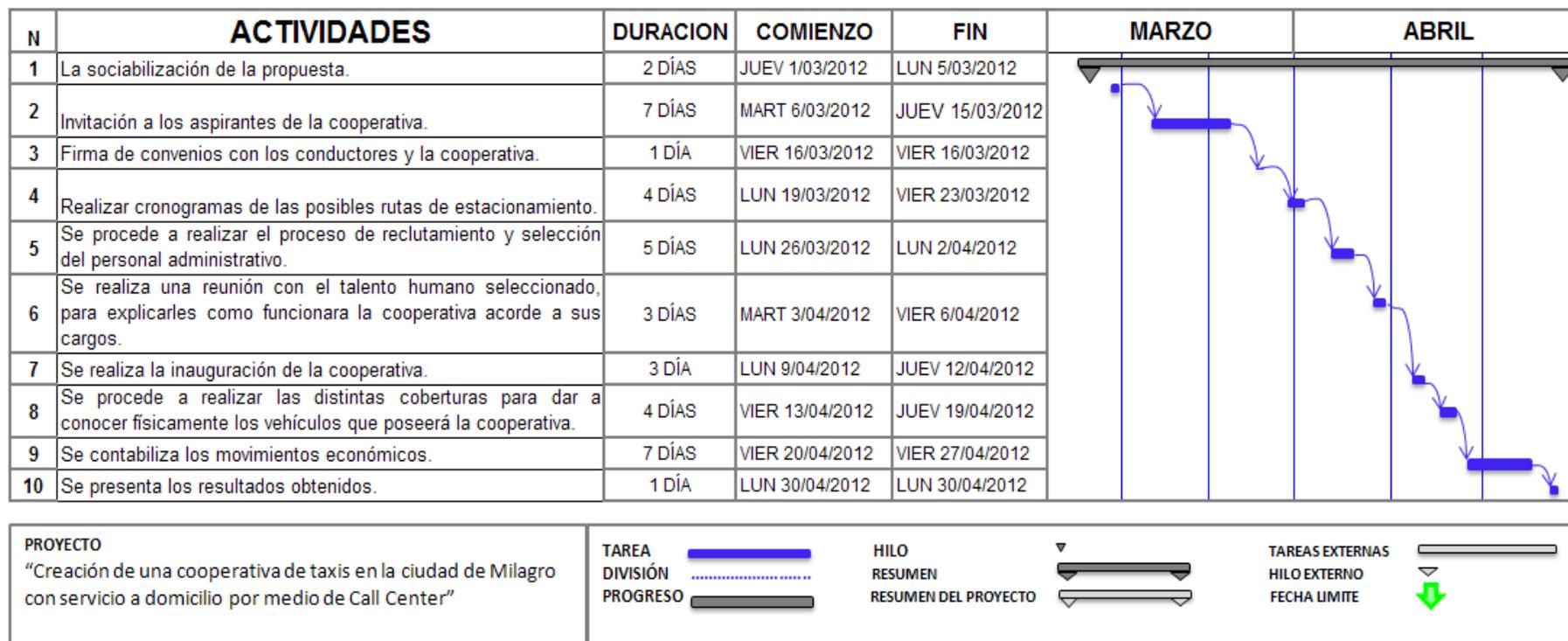
Mediante la aplicación de la propuesta, se beneficiará a la ciudadanía Milagreña los mismos que tendrán la seguridad de dirigirse a sus lugares de destino, sin la preocupación de ser presa de la delincuencia.

Con la aplicación de esta propuesta permitirá la creación de plazas de trabajos a un grupo importante de esta localidad.

La cooperativa contará con un personal eficiente, el cual lograra la optimización de sus servicios con los clientes, maximizando sus utilidades y logrando los objetivos propuestos.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 46**



### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.**

Con esta propuesta se ha conseguido lo siguiente:

La cooperativa cuenta una amplia perspectiva de viabilidad, la idea es agradable y lo más relevante es que existe una amplia demanda insatisfecha, la cual se va satisfacer a través de este servicio.

Incrementará los niveles de rentabilidad de la cooperativa, puesto que se mantendrá un adecuado control de las actividades propia de la cooperativa.

Ser una empresa competitiva a la par con empresas reconocidas a nivel nacional, que tienen un posicionamiento respetable en el mercado.

Talento humano comprometido con los objetivos de la empresa.

Amplia cobertura en esta localidad.

Sistemas informáticos de alta tecnología.

## CONCLUSIONES

El desarrollo del trabajo ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- ✚ Dentro del cantón Milagro no existe una cooperativa de taxi que brinde exclusivamente un servicio a domicilio con central telefónica, solo están establecidos aquellos que normalmente conocemos para solicitar servicio de transportación.
- ✚ La ciudadanía considera muy importante que los taxistas brinden garantía en la devolución de las pertenencias que los pasajeros dejen olvidado dentro del vehículo que abordan.
- ✚ Dentro de esta sociedad tan exigente las personas se inclinan por abordar taxis que estén en óptimas condiciones.
- ✚ Dentro de esta localidad existen muchas cooperativas de taxi que mantienen la misma línea de presentación, es decir; el mismo color tanto de los vehículos como la vestimenta o uniforme de sus conductores.
- ✚ El alto índice delincriminal ha influido a que las personas se sientan inseguras al abordar el servicio de taxi.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda que este libro de tesis sea expuesto en la biblioteca de la UNEMI, para que sirva de guía y ejemplo a las generaciones presentes y futuras.
- ✚ Una vez implementada esta propuesta es importante que se maneje bajo los aspectos legales que rigen este tipo de cooperativas, para evitar caer en restricciones legales que afectan las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.
- ✚ Durante el primer año es imprescindible el control de los costos y gastos; adicionalmente se debería supervisar periódicamente el accionar de los socios de la Cooperativa a fin de superar el punto de equilibrio cubriendo los costos y gastos de la Institución, más allá de cada uno de los costos fijos.
- ✚ Se recomienda desde el inicio manejar un estándar de calidad en la atención al cliente ya que este aspecto será el que garantice la competitividad en el mercado y la aceptación del negocio; y el crecimiento de socios para llegar a las metas consideradas e incluso superarlas.
- ✚ Implementar un Direccionamiento Estratégico, promoviendo el cumplimiento de objetivos propuestos con el fin de lograr el mayor éxito del cumplimiento de los mismos.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- AGUIRRE**, Juan: *ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS DE TRABAJO*, 2004.
- BAAMONDE**, Richard: *PRINCIPIOS DEL MARKETING*, Editorial Limerin.
- CHIAVENATO**, Idalberto: *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*, Quinta Edición, Editorial MC. Graw- Hill 2004.
- DE LA GARZA ROBERTO**, Mario: *PROMOCIÓN DE VENTAS*, 2004.
- HOLGUÍN CABEZAS**, Rubén: *ELEMENTOS DE ECONOMÍA CUARTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- HOLGUÍN CABEZAS**, Rubén: *ELEMENTOS DE ECONOMÍA QUINTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- JUMBOL**, Joel: *INVESTIGACIÓN INTEGRAL DE MERCADOS*, Tercera Edición, Bogotá DC, Colombia 2005 p 486.
- KOONTZ, Harold**: *ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*, Editorial: Mc Graw Hill.
- LEÓN**, Félix: *ENCICLOPEDIA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, Editorial Copyright
- LEXUS**, Editores: *ENCICLOPÉDICO COLOR*, Editorial Lexus.
- LONGENECKER G**, Justin: *ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS*, Editorial Edición 11.
- MONREAL**, José Luís: *DICCIONARIO OCÉANO UNO COLOR*, Editorial Océano Grupo Editorial S.A.
- PALACIOS LÓPEZ**, Livia: *CONTABILIDAD INTERMEDIA*, Editorial Ministerio de Educación y Cultura.
- PAULI GUNTER**: *MANUAL COMUNICACIONAL*, Editorial Limerin S.A
- RAMÍREZ**, Luis y **BALKIN**, David: *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, 2007.
- STRAUS**, George y **SAYLES**, Leonard R: *PERSONAL*, Editorial Hebreos Hnos. Sucesores S.A
- SAMUELSON**, Carlos: *INICIOS DE LA ORGANIZACIÓN*, Editorial Edibosco.
- VARGAS CUEVAS**, Luís: *PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN*, Editorial, Facultad de Ciencias Económicas.
- VENITZKY**, Guillermo: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO*, *Editorial, Librería S.A.*

**VILLALBA**, Carlos: *GUÍA DE ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO Y PROYECTOS*, Editorial Sur Editores.

**VOLPENTESTA**, Jorge Roberto: *ORGANIZACIONES Y ESTRUCTURAS*. Osmar D. Buyatti, Buenos Aires.

**ZAMORA**, Miguel Ángel: *TEMÁTICA ESTUDIANTIL*, Editorial, Copyright

[www.inec.com.ec](http://www.inec.com.ec)

[www.infomipyme.com](http://www.infomipyme.com)

[www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

[www. Soat.com](http://www.Soat.com)

ANEXOS

## ANEXO 1



### UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

#### UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

#### ESPECIALIZACIÓN: ING. EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

**OBJETIVO:** Identificar la factibilidad para la creación de una cooperativa de taxis.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la respuesta que usted crea pertinente, evitando tachones, borrones y enmendaduras.

#### PREGUNTAS:

Edad	<input type="checkbox"/> De 15 a 30 años	Nivel académico	Primaria	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> De 31 a 45 años		Secundaria	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> De 46 a 60 años		Nivel superior	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> De 60 en adelante			
Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino	Status económico	Bajo	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Femenino		Medio	<input type="checkbox"/>
			Alto	<input type="checkbox"/>

#### 1. ¿Utiliza usted el servicio de taxi?

A diario       De vez en cuando       Siempre

#### 2. ¿Qué tipo de taxi prefiere?

- Taxi amarillo
- Taxi pirata
- Taxi amigo

#### 3. ¿Por qué razón usa este tipo de servicio?

- Reparación de su vehículo
- Sustracción del vehículo
- No tiene vehículo propio
- Otros

4. **¿Con que frecuencia utiliza este tipo de servicio?**

Una vez al día

varias veces al día

Siempre

ocasionalmente

5. **¿Cuenta con alguna persona de confianza que preste este tipo de servicio?**

Si

No

6. **¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio utilizado?**

Totalmente satisfecha

Algo satisfecho

Poco satisfecha

Indiferente

Nada

7. **¿Alguna vez ha sido víctima de asalto en los taxis?**

Nunca

Pocas veces

Varias veces

8. **Cree usted ¿Que los taxis informales que circulan sin permiso son?**

Confiables

Poco confiables

No confiables

9. **¿Al momento de abordar un taxi que es lo que toma en cuenta?**

Color

Precio

Placas

Conductor

10. **¿Le gustaría que el taxi que va abordar tenga sus permisos adecuados y en reglas?**

No

Si

Tal vez

11. **¿Le gustaría que una cooperativa de taxis ofrezca la seguridad completa al usuario?**

Si

No

**12. ¿Alguna vez usted ha escuchado en esta ciudad que existe cooperativa de taxis con servicio a domicilio?**

Si

No

**13. ¿Si este nuevo servicio sale al mercado estaría dispuesto (a) a utilizarlo?**

Si

No

Tal vez

Anexo 2



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**ESPECIALIZACIÓN: ING. EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA**

**FECHA:** 2 de noviembre del 2011

**ENTREVISTADOR:** Mayra Caguano

Ruth Sotomayor

**ENTREVISTADOS:**

SR. Víctor Sotomayor

SR. Kléber Moyo lema

SR. Mario Mindiolaza

SR. Pedro Moncayo

**PROFESION:** Taxistas

**PREGUNTAS:**

- 1. ¿Qué tiempo tiene realizando la actividad de taxista?**
  - a. Tiene en esta actividad 5 años
  - b. Tiene en esta actividad 15 años
  - c. Tiene en esta actividad 12 años
  - d. Tiene en esta actividad 20 años
  
- 2. ¿el vehículo con el que realiza este servicio es propio o alquilado?**
  - a. Propio
  - b. Propio
  - c. Alquilado
  - d. Propio
  
- 3. ¿cuenta usted con todos los requisitos para realizar esta labor?**
  - a. No
  - b. Si
  - c. Si

- d. Si
- 4. ¿Forma usted parte de alguna cooperativa?**
- a. No
  - b. Si cooperativa “LA DOLOROSA”
  - c. Si cooperativa “LA NUEVA FE”
  - d. Si cooperativa “TERMINAL TERRESTRE”
- 5. ¿Ha sufrido usted de asaltos cuando se ha encontrado laborando como taxista?**
- a. Si en dos ocasiones, por los mismos pasajeros, me cogieron para una carrera y me llevaron para los canteros engañado y ahí procedieron al asalto
  - b. Si llevando una carrera en la noche más o menos a las 11:30 PM por la ciudadela las piñas unos sujetos me cerraron el camino con unos troncos en el cual tuve que detenerme con la carrera que llevaba, ahí me robaron a mí y a los pasajeros, quitándonos dinero en efectivo y prendas de valor para luego darse a la fuga en moto
  - c. Sí, he sufrido asaltos por tres ocasiones dos veces en el día y una vez en la noche, he sido asaltado en circunstancias en que vengo dejando la carrera que llevo, en las tres veces que me han asaltado siempre se me han llevado dinero, celular y en una ocasión hasta la memoria del carro, esta actividad también es complicada; debido a que uno por hacer carreras vamos a donde nos contratan sin darnos cuenta que hay zonas que son de alto peligro
  - d. Si en una sola ocasión y en la noche por la ciudadela 22 de noviembre a lo que regreso dejando una carrera
- 6. ¿Cómo ve usted el aumento de los taxistas informales?**
- a. El aumento de los taxis informales a evolucionado en una gran cantidad lo cual me parece muy mal porque se da oportunidad a la delincuencia ya que muchos sujetos aprovechan esta situación para delinquir
  - b. Muy mal porque ocasionan bajas en las carreras a los taxis que pertenecemos a cooperativas
  - c. Hay muchos taxistas piratas esto no debería existir solo deberían dejar laborar a los carros que son taxis amarillo y pertenecientes a cooperativas, estos nos perjudican a nosotros bastante tanto económicamente como moralmente
  - d. Que con el tiempo se ha ido incrementando en un gran porcentaje esto de los taxis informales, a de ser por la falta de trabajo que cualquier carro lo dedican al

taxismo cosa que no es legal, nos afecta mucho a los que pertenecemos a cooperativas

- 7. ¿Le gustaría a usted que exista una seguridad garantizada al usuario cuando aborda un taxi?**
  - a. Si sería una excelente idea que existiera seguridad al momento de tomar un taxi así podríamos viajar con toda confianza
  - b. Claro que si seria ventajoso para el usuario
  - c. Si sería bueno
  - d. Sería muy bueno eso al viajar quien no quiere sentirse seguro
  
- 8. ¿cree usted que los asaltos que se realizan en los taxis es en complicidad con los conductores de los mismos?**
  - a. La mayoría de los casos que yo escuchado no, los conductores también resultan ser victimas
  - b. Muchas de las veces no, los conductores no tenemos nada que ver en los asaltos ocasionados al llevar la carrera; aunque si se ha escuchado el caso donde los mismos conductores son cómplices de los malos sujetos llamados delincuentes, se podría decir que esta entre el 50% si y 50% no
  - c. Muchas veces si se da esos casos en que los asaltos surgen en complicidad con el mismo conductor esto mas se escucha en los taxis informales, estos taxis hacen quedar mal a todos porque ya mencionan taxi y nos involucran a todos no sean o no, por eso estos taxis piratas deben desaparecer porque en este tipo de vehículo es donde más peligro se corre
  - d. Para mi opinión no
  
- 9. ¿Qué piensa usted sobre los permisos ilegales que poseen algunos conductores de taxis?**
  - a. Que es una situación mala, que debe existir un mejor control por parte de los miembros de la CTG, todo esto son actos ilícitos que dan lugar a muchas fechorías
  - b. Pienso que está mal porque todo conductor debe tener sus respectivos permisos pero legalmente para poder realizar esta labor
  - c. Que es algo ilícito lo que hacen deben ser honestos en esta profesión

- d. Que hacen mal andar con permisos ilegales porque en algún momento lo detectan y ellos mismo se perjudican

**10. ¿Cree usted que al crear una cooperativa de taxi con servicio a domicilio tenga acogida en el mercado?**

- a. Claro que si, sería una idea fabulosa tener una cooperativa de nuestra confianza
- b. Si, ahí tal vez hasta nos baja más las carreras a nosotros que trabajamos recorriendo por las calles
- c. Por su puesto es muy bueno ya que aquí en milagro no hay una cooperativa con este tipo de servicio
- d. Si sería bueno que exista una cooperativa con ese servicio en esta ciudad

Anexo 3



Solicitud para Registro de Patente  
Personas Naturales

Especie Valorada \$ 1.00

Nº 019259

★ ★ ★ ★ ★  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA MUNICIPALIDAD

SOLICITUD No. \_\_\_\_\_

PRIMERA VEZ  RENOVIACIÓN

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

DATOS DEL CONTRIBUYENTE				No. CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS		NOMBRES		R.U.C.
PATERNAL	MATERNAL	1er. NOMBRE	2do. NOMBRE	

DATOS DEL SOLICITANTE				
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO		TELÉFONO (S)	FAX	CASILLA
ESTA OBLIGADO LEGALMENTE A LLEVAR CONTABILIDAD		FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN MILAGRO		CAPITAL PROPIO (ACTUALIZADO)
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	MES	DÍA	AÑO
				\$.

CLASIFICACIÓN DOMICILIARIA PARA PERSONAS NATURALES QUE EJERCEN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O FINANCIERAS EN EL CANTÓN MILAGRO

CLASE A.	DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN SIN INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>
CLASE B.	DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN CON UNA O MÁS INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>
CLASE C.	NO DOMICILIADAS LEGALMENTE EN EL CANTÓN Y CON UNA O MÁS INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>

ACTIVIDAD	PARA EL CASO DE PERSONA EXONERADA
COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> FINANCIERA <input type="checkbox"/> ARTESANAL <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE _____ ESPECIFICAR ACTIVIDAD PRINCIPAL _____	No. DE RESOLUCIÓN DE EXONERACIÓN _____ FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN _____

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		
ESTA AFILIADO A ALGUNA CÁMARA DE PRODUCCIÓN?		CANTIDAD DE TRABAJADORES
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	1 - 20 <input type="checkbox"/>
AGRICULTURA <input type="checkbox"/>	CONSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/>	21 - 50 <input type="checkbox"/>
COMERCIO <input type="checkbox"/>	PEQUEÑA INDUSTRIA <input type="checkbox"/>	51 - 200 <input type="checkbox"/>
	ARTESANÍA <input type="checkbox"/>	201 - 501 <input type="checkbox"/>
		MAS DE 501 <input type="checkbox"/>

NO USAR (USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN)		
DECLARAMOS DE MANERA LIBRE, VOLUNTARIA Y BAJO JURAMENTO, QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SE SUJETA ESTRICTAMENTE A LA VERDAD DEJANDO CONSTANCIA QUE NOS SOMETEMOS A LAS SANCIONES PENALES Y TRIBUTARIAS, PARA EL CASO DE INCURRIR EN FALSIDADES.		
SOLICITANTE / REPRESENTANTE LEGAL	LIQUIDADO POR:	RELIQUIDADO POR:
_____	_____	_____

OBSERVACIÓN.- ESTE FORMULARIO SE UTILIZARÁ EN LOS SIGUIENTES CASOS:  
 1. PARA LAS PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS POR LA LEY A LLEVAR CONTABILIDAD.  
 2. CUANDO EL PAGO DE LA PATENTE MUNICIPAL SE REALICE POR PRIMERA VEZ O RENOVIACIÓN.

LA PATENTE MUNICIPAL NO AUTORIZA EL FUNCIONAMIENTO DE LOCAL ALGUNO, POR LO TANTO, TRAMITE LA TASA DE HABILITACIÓN.



- d) Dirección del domicilio y del establecimiento;  
 e) Tipo de actividad económica a la que se dedica;  
 f) Monto del capital con el que opera el establecimiento;  
 g) Indicación si el local es propio, arrendado o anticresis;  
 h) Año y número del registro y patente anterior;  
 i) Fecha de iniciación de la actividad;  
 j) Informe si lleva o no contabilidad; y,  
 k) Firma del sujeto pasivo o de su representante legal.

Una vez obtenida la patente, todas las personas estarán en la obligación de exhibir la patente en un lugar visible del establecimiento o local.

**Art. 9.- DETERMINACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE.-** La base del impuesto será la siguiente:

- a) Para las personas naturales o jurídicas o sociedades de hecho, que estén obligadas a llevar contabilidad la base del impuesto será el total del activo del año inmediato anterior, menos el pasivo corriente. Para tal efecto deberán entregar una copia del balance general presentado en los organismos de control a más de esto para el caso de personas jurídicas deberán presentar copia del balance sellados por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos, según corresponda;  
 b) Para las personas naturales o jurídicas que tengan sucursales o agencias en el cantón Milagro, la base imponible se determinará en relación al porcentaje de participación en el cantón;  
 c) Para las personas naturales que no estén obligados a llevar contabilidad, la base imponible será el total del activo o en su defecto el total de ingresos menos el total de gastos declarados para el impuesto a la renta, conforme a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), excluyendo terrenos y edificios; y si el caso lo amerita en forma presuntiva;  
 d) Para las actividades nuevas, el capital de operación será el inicial o de apertura de la actividad;  
 e) Para las personas naturales o jurídicas que están sujetas al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) se debe tomar en cuenta la base imponible declarada en el SRI;  
 f) Para el caso que se demuestre que los pasivos corrientes sean mayores que los activos totales, y por consiguiente el resultado de la diferencia entre los activos totales y pasivos corrientes sea un valor en negativo; la base imponible a tomarse será la del año inmediato anterior.; y,  
 g) Los sujetos pasivos que no se inscribieren en el registro de patentes municipales, y los que no hagan la declaración formal dentro del plazo estipulado, se procederá a la determinación del impuesto en forma presuntiva, según el Art. 92 del Código Tributario.

**Art. 10.- CUANTÍA DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTE.-** Conforme a lo señalado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad), se establece la siguiente tabla para la determinación del impuesto:

TABLA PARA EL CÁLCULO DEL IMPUESTO DE PATENTES

Fracción básica	Fracción excedente	Impuesto sobre fracción básica	Impuesto sobre fracción excedente
0,00	500,00	10,00	0,00%
500,01	2.000,00	25,00	0,20%
2.000,01	5.000,00	40,00	0,30%
5.000,01	10.000,00	45,00	0,40%
10.000,01	25.000,00	70,00	0,60%
25.000,01	50.000,00	100,00	0,80%
50.000,01	100.000,00	300,00	0,70%
100.000,01	300.000,00	800,00	0,80%
300.000,01	500.000,00	2.000,00	0,80%
500.000,01	1.000.000,00	5.000,00	1,00%
1.000.000,01	5.000.000,00	10.000,00	1,00%
5.000.000,01	En adelante	25.000,00	0,80%

**Art. 11.- REDUCCIÓN DEL IMPUESTO POR PÉRDIDAS O DESCENSO EN LAS UTILIDADES.-** Estas se aplicarán de acuerdo al contenido del Art. 549 el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad).

**Art. 12.- DEL AUMENTO DE CAPITAL.-** En caso de aumento de capital, cambio de propietario y/o accionistas, cambio de domicilio o de denominación del establecimiento, deberá ser comunicado de manera inmediata al Departamento de Rentas Municipal para su actualización en el respectivo catastro, asumiendo el contribuyente la responsabilidad legal ante el Municipio del Cantón Milagro con su firma en el correspondiente formulario, adquirido en la Tesorería. Un representante de la Jefatura de Rentas podrá efectuar las inspecciones del caso, con el fin de verificar los cambios notificados por el contribuyente.

**Art. 13.- DE LA LIQUIDACIÓN.-** En caso de liquidación de las actividades económicas que causen las obligaciones de los tributos materia de esta ordenanza, deberá comunicarse al Departamento de Rentas Municipales, dentro de treinta (30) días contados a partir de la finalización de las operaciones, cumpliendo el siguiente procedimiento:

- a) Cancelación de valores adeudados y presentación de la copia de este comprobante; y,  
 b) Solicitud de eliminación del catastro.

Comprobado dicho caso se procederá a la cancelación de la inscripción, y a suprimir el nombre del catastro; de otro modo se entenderá que el negocio continúa hasta la fecha de su aviso.

**Art. 14.- PAGO INDEPENDIENTE DEL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD.-** El impuesto a la patente se deberá pagar durante el tiempo que se desarrolla la actividad o desde de la obtención del Registro Único de Contribuyentes, aunque la actividad no se haya efectuado.

En el caso que el contribuyente no hubiere notificado a la Administración Tributaria Municipal, dentro de los 30 días siguientes a la finalización de la actividad gravada, se considerará como ejercida, por lo cual el sujeto pasivo deberá pagar por patente anual, el valor establecido desde la fecha de finalización de la actividad hasta la fecha de notificación a la Administración. Sin embargo, de existir documentos que justifiquen plenamente que la actividad económica no fue ejercida, el sujeto pasivo pagará por concepto de impuesto de patente anual diez dólares (US 10,00) por cada año, desde la fecha de finalización de la actividad a la fecha de notificación de la Administración.

**Art. 15.- PAGO INDIVIDUAL POR CADA ACTIVIDAD.-** Cuando varias personas naturales o sociedades ejerzan conjunta o individualmente, en un mismo establecimiento, más de una actividad económica, cada una de ellas declarará y pagará el impuesto de patentes, según la actividad que realice.

Si una persona natural tiene más de un local, para el ejercicio de su actividad económica, en el cantón Milagro, para la determinación del impuesto de patentes, deberá consolidar los capitales que se distribuyen en cada establecimiento, siempre y cuando correspondan al mismo tipo de actividad.

**Art. 16.- DE LA EMISIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO.-** En base al catastro de patentes, los títulos de crédito por patente municipal se emitirán el primer día laborable de cada año, sin perjuicio de los resultados que arrojen las verificaciones de las declaraciones y sea necesario reliquidar. En este evento, se emitirán los títulos complementarios que fueren menester.

**Art. 17.- DE LOS RECLAMOS.-** En casos de errores en la determinación del impuesto, el contribuyente tiene derecho a solicitar al Director Financiero, la revisión del proceso de determinación y por ende la rectificación de la cuantía del impuesto a que hubiera lugar, también podrá solicitar la exclusión de su nombre del registro de contribuyentes de este impuesto; en los casos de enajenación, liquidación o cierre definitivo del negocio.

**Art. 18.- CLAUSURA.-** Se procederá a la clausura del establecimiento, cuando los sujetos pasivos de este impuesto incurran en uno o más de los siguientes casos:

- a) Falta de declaración por parte de los sujetos pasivos, en las fechas y plazo establecidos, aún cuando la declaración no origine tributos;  
 b) No facilitar la información requerida por la Administración Municipal;  
 c) Incumplimiento en el pago de títulos emitidos por patentes y notificaciones realizadas por el Departamento de Rentas, sin perjuicio de la acción coactiva;  
 d) Impedir a los funcionarios autorizados por la Administración Tributaria Municipal a efectuar las inspecciones o verificaciones tendientes al control del impuesto de patentes exhibiendo la información y documentos que les fueren solicitados;  
 e) Proporcionar falsa información a los Inspectores del Departamento de Rentas;  
 f) Inobservancia a las citaciones realizadas por la Jefatura de Rentas.

Previo a la clausura la Administración Tributaria a través de la Comisaría Municipal notificará al sujeto pasivo, concediéndole un término de 15 días para que cumpla con las obligaciones tributarias y documentadamente justifique su incumplimiento. De no hacerlo, la Dirección Financiera ordenará la clausura del establecimiento.

**Art. 19.- DESTRUCCIÓN DE SELLO.-** La destrucción de sellos que impliquen inicio de actividades sin autorización y/o la oposición a la clausura, dará lugar a acciones legales pertinentes, por Asesoría Jurídica Municipal.

**Art. 20.- EXENCIONES.-** Estarán exentos del pago de patentes municipales, los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano quienes deberán justificar su calidad de tales en la Dirección Financiera Municipal.

**Art. 21.- NORMAS SUPLETORIAS.-** En todo lo que no estuviese prescrito en la presente ordenanza se sujetará a las disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad) y el Código Tributario.

**Art. 22.- DEROGATORIA.-** La presente ordenanza deroga la aprobada por el Concejo Cantonal de Milagro en sesiones ordinarias del 14 y 22 de abril del 2005, y todas aquellas que se opongan a la presente.

**ART. 23.- VIGENCIA.-** La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la sala de sesiones del Ilustre Concejo Municipal de Milagro, a lo 21 días del mes de diciembre del año 2010.

Ing. Juan Bastidas Aguirre, VICE-ALCALDE DEL I. CONCEJO  
 Ing. Pilar Rodríguez Quinto, SECRETARIA DEL I. CONCEJO

**SECRETARÍA MUNICIPAL.-** La infrascrita Ing. Pilar Rodríguez Quinto, Secretaria del Concejo, CERTIFICA: Que la presente "ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL DE TODA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EL CANTÓN MILAGRO" fue discutida y aprobada por el Ilustre Concejo Municipal de Milagro en sesiones ordinarias del 14 y 21 de diciembre del 2010, en primer y segundo debate respectivamente.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en sus artículos 546 al 551 establece a favor de los municipios el derecho al cobro del impuesto de patentes municipales y metropolitanos a todos los comerciantes e industriales y todas las personas que ejerzan permanentemente cualquier actividad de orden económico dentro del cantón respectivo;

Que, la norma legal antes mencionada en su Art. 548, dispone que el Concejo mediante Ordenanza establecerá la tarifa del impuesto anual en función del patrimonio de los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón, siendo la tarifa mínima de diez dólares (US\$ 10.00) y la máxima de veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 25,000.00);

Que, el Art. 492 del COOTAD dice que las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos;

Que, el Art. 57 del COOTAD, dice que entre las atribuciones del concejo municipal le corresponde regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor;

Que, es necesario actualizar y armonizar la Ordenanza antes mencionada con el nuevo Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

En virtud de las atribuciones que le confiere las disposiciones legales transcritas:

**EXPIDE:**

**La "ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL DE TODA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EL CANTÓN MILAGRO".**

**Art. 1.- OBJETO DEL IMPUESTO (MATERIA IMPONIBLE).**- Establécese el impuesto de patente anual municipal que se aplicará sobre las actividades comerciales, industriales, financieras, de servicios y económicas en general, expresada en el valor de la base imponible.

**Art. 2.- SUJETOS PASIVOS.**- Son sujetos pasivos del impuesto de patentes municipales, todas las personas naturales, jurídicas, sociedades de hecho y propietarios de negocios individuales, nacionales, extranjeros, y todos los profesionales, que permanentemente ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras y de servicios, que obligatoriamente deberán registrarse en el catastro de patente anual municipal.

Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes las personas naturales; en calidad de responsables:

- Los Directores, Presidentes, Gerentes o representantes de las personas jurídicas y demás entes colectivos con personalidad legalmente reconocida;
- Los representantes legales de menores no emancipados y los tutores o curadores con administración de negocios de los demás incapaces;
- Los que dirigen, administran o tengan la disponibilidad de negocios de entes colectivos que carecen de personalidad jurídica;
- Los mandatarios, agentes oficiosos o gestores voluntarios respecto de los negocios que administran o dispongan;
- Los adquirentes de negocios o empresas por los impuestos de patentes municipales que se hallare deudando el vendedor, generados en la actividad de dichos negocios o empresas que se transfieren, por el año que se realice la transferencia y por los dos años anteriores, responsabilidad que se limitará al valor de esos bienes;
- Las sociedades que sustituyen a otras, haciéndose cargo del activo y el pasivo en todo o en parte, sea por fusión, transformación, absorción o cualquier otra forma. La responsabilidad comprenderá a los impuestos de patentes municipales adeudados por aquellas hasta la fecha del respectivo acto;
- Los sucesores a título universal, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el causante; y,
- Los donatarios y los sucesores a título singular, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el donante o causante correspondiente a los negocios legados o donados.

**Art. 3.- OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS PASIVOS.**- Los sujetos pasivos del impuesto de patentes están obligados a cumplir con los deberes formales establecidos en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), el Código Tributario, en todo cuanto se relacione con este impuesto, y específicamente con lo siguiente:

- Inscribirse en el catastro del impuesto de patentes que para la determinación de este impuesto llevará la Oficina de la Jefatura de Rentas;
- Presentar la declaración de su patrimonio de operación de la actividad económica, en los formularios entregados por la Administración Tributaria Municipal, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
- Facilitar a los funcionarios autorizados de la Administración Tributaria Municipal, las inspecciones o verificaciones tendientes al control o a la determinación del impuesto de patentes municipales, exhibiendo las declaraciones, informes, libros, registros y demás documentos proporcionados para tales efectos y formular las declaraciones que les fueren solicitadas; y,

d) Concurrir a las oficinas de la Administración Tributaria Municipal, cuando su presencia sea requerida por la administración.

**Art. 4.- DEL DOMICILIO TRIBUTARIO.**- Para todos los efectos tributarios relativos al impuesto de patentes municipales, se tendrá como domicilio:

- Para las personas naturales, cualquier lugar ubicado dentro de la jurisdicción del cantón Milagro donde residan habitualmente o permanentemente ejerzan sus actividades económicas;
- Para las personas jurídicas, el lugar señalado en el contrato social o en los respectivos estatutos; y, en su defecto, cualquier lugar de la jurisdicción de este cantón donde permanentemente ejerzan sus actividades económicas;
- Para sociedades de hecho cualquier lugar de la jurisdicción del cantón Milagro donde funcionen permanentemente sus negocios; y,
- Las personas domiciliadas en el exterior, naturales o jurídicas que mantuvieren actividades económicas dentro de la jurisdicción del cantón Milagro y que por tanto, son contribuyentes del impuesto de patentes municipales, están obligados a instituir representantes y fijar domicilio en el cantón Milagro, y, comunicar del particular a la Administración Tributaria Municipal.
- Si omitieren tales deberes, se tendrá como representante a las personas que ejecutaren tales actividades.

**Art. 5.- SUJETO ACTIVO DEL IMPUESTO.**- El sujeto activo del impuesto de patente anual es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Milagro, administrada por la Dirección Financiera Municipal a través del Departamento de Rentas.

**Art. 6.- FACULTADES DEL SUJETO ACTIVO.**- A la Dirección Financiera Municipal se le otorga las siguientes facultades:

- Solicitar a la Superintendencia de Compañías, de Bancos y otras entidades, la lista actualizada de las compañías, entidades financieras, cooperativas y asociaciones cuyo domicilio se halle en el cantón Milagro;
- Solicitar a los diversos gremios empresariales del cantón, la nómina actualizada de sus afiliados, con indicación de la actividad económica, dirección, representante legal, domicilio y patrimonio;
- Requerir al Servicio de Rentas Internas copia del registro único de contribuyente, así como de las declaraciones del impuesto a la renta de los contribuyentes que se requiera; y,
- Solicitar a terceros cualquier información relacionada con la realización del hecho generador de este impuesto.

**Art. 7.- PLAZO PARA DECLARAR Y OBTENER LA PATENTE.**- Para ejercer permanentemente una actividad comercial, industrial, financiera, de servicio o de carácter económico en general, dentro de la jurisdicción del cantón Milagro, se requiere la obtención de la patente anual, previa la inscripción en el registro municipal, que para estos efectos, mantendrá la Oficina de la Jefatura de Rentas.

La patente anual se deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inicien las actividades gravadas con este impuesto, o durante el mes de enero de cada año para los negocios ya establecidos y para las personas jurídicas obligadas a llevar contabilidad lo harán hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la Renta. El incumplimiento a esta norma se sancionará con una multa que será equivalente al tres por ciento (3%) por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración y pago, misma que se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración; multa que no excederá del 100% de dicho impuesto a la patente anual. Esta sanción será determinada, liquidada y pagada por el sujeto pasivo, sin necesidad de resolución administrativa previa, caso de no hacerlo, la Municipalidad las cobrará aumentadas en un 20%, sin perjuicio de los intereses de mora que origine el incumplimiento y, en caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto en el Libro IV del Código Tributario.

**Art. 8.- DEL REGISTRO Y CATASTRO DEL IMPUESTO DE PATENTE ANUAL.**- El sujeto pasivo del impuesto de patentes municipales, deberá presentar al Departamento de Rentas Municipales, los siguientes documentos:

Las personas naturales:

- Formulario de declaración de patente;
- Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación; y,
- Copia del registro único de contribuyente o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).

Las sociedades:

- Formulario de declaración de patente;
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal;
- Copia del acta o resolución de constitución de la compañía original y copia;
- Original y copia de los balances y declaraciones presentados a la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos y/o Servicio de Rentas Internas.

La Oficina Municipal de Rentas, llevará el catastro de patente anual, donde se registrará la información consignada en el formulario de declaración que hiciere el contribuyente, formulario valorado que será adquirido en la Tesorería Municipal y será llenado por el interesado, con los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos del sujeto pasivo o razón social;
- Número de cédula de ciudadanía o pasaporte;
- Nacionalidad;

ANEXO 6

GOBIERNO AUTÓNOMO DECRETADO EN EL AÑO 1974  
**SAN FRANCISCO DE MILAGRO**  
**COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA**

MES: ABR DIA: 27 AÑO: 2011 CAJA No.: 14 No.: 000283451

CONTRIBUYENTE: ILUSTRE M. MILAGRO MENDOZA SAQUISILI MARIA ROSARIO  
 Direccion: CALLE MIGUEL VALVERDE ENTRE INGLATERRA Y PEDRO VE 01.05.29.77-0-0-0-0

CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL: 01.05.29.77-0-0-0-0  
 CODIGO TRANSACC.: URB

**PAGO DE PREDIOS URBANO Y ADICIONALES 2011**  
 TITULO DE CREDITO No. 0 62934

Avaluo Prop. Urb. \$ 79.687,18  
**CUERPO DE BOMBEROS 11.95**

VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	\$. *****11.95
CHEQUES	\$. *****0.00
N/C y/o TRANSFER	\$. *****0.00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$. *****11.95</b>

0248822  
 MUNICIPALIDAD DE MILAGRO  
**TESORERIA**  
 27 ABR 2011  
 11:40:20  
 SELLO Y FIRMA DEL CAJERO  
**PAGADO**

DIRECCION FINANCIERA - TESORERIA  
 20000 COMPROBANTES DE INGRESO A CAJA - IMPRESOS POR 2011

DIRECTOR FINANCIERO: [Firma] TESORERO MUNICIPAL: [Firma] JEFE DE RENTAS: [Firma]

ANEXO 7

**S.D.A.A.** I. MUNICIPALIDAD DE MILAGRO  
**COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA**

MES: NOV DIA: 24 AÑO: 2010 CAJA No.: 5 No.: 000011831

CONTRIBUYENTE: HERNANDEZ FRANCO ZOILA ELIZABETH  
 Direccion: TORRES CAUSANA Y ENRIQUE VALDEZ

CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL: 0908084999001  
 CODIGO TRANSACC.: PAT

**PAGO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL Y ADICIONALES 2010**  
 TITULO DE CREDITO No. P-2321

- P : 1004  
 NOMBRE : ELECTRONICA ALEXANDRA  
 RECON. : INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE SISTEMAS ELECTROI  
 VALUO : 3.000,00

IMP. PATENTE 37.00  
 REG. SANITARIO 2.00  
 FORMULARIOS 6.00  
 EMISION 1.00

Interes : 2.85 Multa: 41.10 Coactiva: 0.00

VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	\$. *****59,95
CHEQUES	\$. *****0,00
N/C y/o TRANSFER	\$. *****0,00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$. *****59,95</b>

Municipalidad de Milagro  
**TESORERIA**  
 24 NOV 2010  
 12:15:52  
 NETOGES  
 SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

DIRECCION FINANCIERA - TESORERIA  
 20000 COMPROBANTES DE INGRESO A CAJA - IMPRESOS POR 2010

DIRECTOR FINANCIERO: [Firma] TESORERO MUNICIPAL: [Firma] JEFE DE RENTAS: [Firma]

ANEXO 8



★ ★ ★ ★ ★  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO



DIRECCION DE URBANISMO, ARQUITECTURA Y CONSTRUCCION  
D.U.A.C

**ORDEN DE PAGO**

MEMORANDUM N°: GADCM- DUAC-2011-2629-M  
Fecha 31 de octubre de 2011

PARA: Ec. Fabian Andrade  
**DIRECTOR FINANCIERO**

ASUNTO : ordenes de pago

---

Agradeceré ordenar la emisión de un título de crédito por el valor de **\$2,00 (DOS DOLARES)** por concepto de **certificado USO DE SUELO PARA TALLER DE ALUMINIO** ubicado en la calle Olmedo y Enrique Plaza a nombre de **CUELLO GUSTAVO**

Atentamente

Arq. Jorge Bahamonde M.  
**DIRECTOR DE LA D.U.A.C**

ANEXO 9

**Formulario**

**Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO**

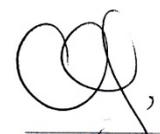
N° DE SOLICITUD 312		
MES 11	DIA 14	AÑO 2011
LINEA DE FABRICA		
DATOS DEL PROPIETARIO Y O RESPONSABLE TECNICO		
NOMBRE: MAGDALENA CHAFLA TENESACA Y JULIO ZUÑIGA GARATE		CEDULA DE CIUDADANIA 060150327-9

INFORMACION DEL PREDIO			
CIUDAD MILAGRO	PARROQUIA ERNESTO SEMINARIO	CIUDADELA LOS CAÑAVERALES	CODIGO O CLAVE CATASTRAL 03-02-47-08
MANZANA 47	SOLAR 08	CALLE CALLEJON ENTRE CALLE PRIMERA Y GRAL. ANDRADE	ZONA: ZR-3
ANCHO DE VIA PRINCIPAL	ANCHO DE ACERA	LINEA DE FABRICA DESDE EL EJE.	

NORMAS DE EDIFICACION					
MEDIDAS DEL SOLAR SEGUN LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO					
NORTE 10.00 m	SUR 10.00 m	ESTE 16.50 m	OESTE 16.50 m	AREA DEL SOLAR 165.00 m <sup>2</sup>	ANCHO DE ACERA m

CONDICIONES DE EDIFICACION					
FRENTE DEL LOTE 10.00 m	ALTURA MAX. EDIFICACION PB + 1 NIVEL	ALTURA MIN. EDIFICACION -----	DENSIDAD NETA 300 hab/Ha	ESTACIONAMIENTO  1 X VIVIENDA	
RETIRO FRONTAL 1 2.50 m Sin Soportal	RETIRO LATERAL 0.1 x la medida del frente	RETIRO LATERAL 0.1 x la medida del frente	RETIRO POSTERIOR 0.1 x la medida del fondo		
COS 0.65 m <sup>2</sup>	CUS 1.30 m <sup>2</sup>	VOLADO SOBRE LINEA DE LINDERO FRONTAL -----	VOLADO SOBRE LINEA DE CONSTR. FRONTAL 1.00 m		

COMPATIBILIDAD DE USO		CONDICIONES DE ORDENAMIENTO			
USO PERMITIDO  VIVIENDA BIFAMILIAR	USO COMPATIBLE  CON EDUCACION, COMERCIO DE VECINDARIO SALUD, OFICINAS, CULTURA, DEPORTE.	OBSERVACIONES (SOportal) ANCHO: _____ ALTURA: _____		CARACTERISTICA DE LA EDIFICACION SEGUN LOS RETIROS EXIGIBLES	OTROS
USO CONDICIONADO: ( EN EL MISMO SOLAR) CONDICIONADOS CON OTROS USOS SE PERMITE INDUSTRIAS PEQUEÑAS ARTESANIAS SI SE CONTROLA EMISIONES DE RUIDOS OLORES O VIBRACIONES		OBSERVACIONES  * NO NOS RESPONSABILIZAMOS POR DIFERENCIAS DE AREAS CON RELACION A ESCRITURA  * NORMAS DADAS DE ACUERDO AL LEVANTAMIENTO PLANIMETRICO PARTICULAR.			

USOS PROHIBIDOS  COMBUSTIBLE TOXICOS O EXPLOSIVOS, GRANDES INDUSTRIAS DE CUALQUIER TIPO.	 INSPECTOR	 DIRECTOR DE LA D.U.A.C.
--	---	--

ANEXO 10

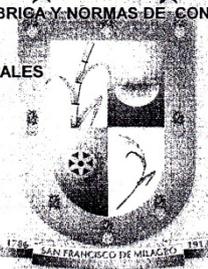
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
SAN FRANCISCO DE MILAGROS

**COMPROBANTE  
DE INGRESO A CAJA**

MES NOV	DÍA 14	AÑO 2011	CAJA No. 5	No. 000010675
------------	-----------	-------------	---------------	------------------

CONTRIBUYENTE CHAFLA TENESACA MAGDALENA	CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL	# CODIGO TRANSACC. VAR
--	------------------------------------	---------------------------

**CERTIFICADOS DEUSOS DE SUELO, LINEA DE FABRICA,**  
CERTIFICADOS DE LINEA DE FABRICA Y NORMAS DE CONSTRUCCION  
CLAVE CATASTRAL: 03-02-47-08  
Dirección : CDLA. LOS CAÑAVERALES



VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	\$. *****4.00
CHEQUES	\$. *****0.00
N/C y/o TRANSFER	\$. *****0.00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$. *****4.00</b>



**0314341**

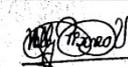
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE MILAGROS

**TESORERIA**

14 NOV 2011

10:59:45  
NELORES  
SOLÍS Y FIRMA DEL CAJERO

PAGADO

 DIRECTOR FINANCIERO	 TESORERO MUNICIPAL	 JEFE DE RENTAS
--	---	---

DIRECCIÓN FINANCIERA - TESORERIA  
 150.000 COMPROBANTES DE INGRESO A CAJA - INGRESOS DEL 2011  
 Imprenta Dinámica, Tel. 2702469, Fax: 2702469, No. 1011046, 0911 0370000