

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Ing. Homero Vaca (DIRECTOR)

**CERTIFICA QUE:**

El trabajo titulado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”, realizado por la Sra. María Alexandra Pilamala, ha sido guiado, revidado periódicamente y cumple con las normas establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Debido a que constituye un trabajo de importante contenido científico que coadyuvará a la publicación de conocimientos y al desarrollo profesional. Se recomienda su publicación.

Latacunga, julio de 2015.

---

Ing. Homero Vaca.  
DIRECTOR DEL PROYECTO

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, María Alexandra Pilamala Rumipamba

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Grado denominado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva y respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mí autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, julio de 2015.

---

María Alexandra Pilamala Rumipamba  
C.C. 060356130-9

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE****VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y  
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA****AUTORIZACIÓN**

Al presentar este proyecto de investigación, como uno de los requisitos previo a la obtención del grado de Máster en Gestión en Empresas, Mención PYMES, de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, autorizo a la Biblioteca de la institución, para que haga de este, un documento disponible para su lectura de acuerdo con las normas institucionales.

Sin perjuicio de ejercer mis derechos de autoría, la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, puede hacer uso de este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Latacunga, junio de 2015.

---

María Alexandra Pilamala Rumipamba  
C.C. 060356130-9

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi amada familia, parte fundamental e imprescindible en mi vida, ya que con su paciencia y apoyo he podido alcanzar todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar otra etapa de mi vida, quiero hacer extensiva mi eterna gratitud a Dios, a mi esposo Ramiro, a mis Hijos Ariel y Alejandro, a mis padres, Miguel y María, a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE y a todas las personas que me han impulsado y motivado para alcanzar el éxito.

Un agradecimiento especial para el Ing. Homero Vaca y para el Ing. Galo Vásquez, quienes con su esmero, paciencia y dedicación han sabido guiarme en el desarrollo de tesis, de una manera acertada.

## CONTENIDO

<b>CERTIFICADO .....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
<b>1. GENERALIDADES.....</b>	<b>2</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Justificación e Importancia.....	3
1.4. Objetivo General .....	4
1.5. Objetivos Específicos .....	4
1.6. Hipótesis.....	4
1.7. Definiciones variables .....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>5</b>
2.1. Estructura del Mercado.....	5
2.2. Identificación del Servicio .....	5
2.3. Características del Servicio .....	6
2.4. Servicios Sustitutos y Complementarios .....	6
2.4.1. Servicios Sustitutos .....	6
2.4.2. Servicios Complementarios .....	7
2.5. Normatividad Técnica y Legal.....	7
2.5.1. Normas Técnicas.....	7
2.5.2. Normas Legales .....	7

a)	Obtención del Informe Previo Favorable para la constitución .....	8
b)	Constitución de la compañía.....	8
c)	Inscripción de la Escritura y nombramientos.....	9
d)	Obtención del Registro Único de Contribuyentes RUC .....	9
e)	Obtención del Permiso de Funcionamiento.....	9
f)	Obtención del Permiso de Operación .....	10
g)	Apertura de Cuenta Corriente o de Ahorros.....	10
2.6.	Investigación de Mercado .....	11
2.6.1.	Segmentación .....	11
2.7.	Determinación de población y muestra .....	12
2.7.1.	Población .....	12
2.7.2.	Muestra .....	13
a)	Cálculo de la Muestra (Población de Riobamba) .....	13
b)	Cálculo de la Muestra (Empresas públicas y privadas) .....	14
c)	Selección de la Muestra.....	15
2.8.	Metodología de la investigación de Campo.....	15
2.8.1.	Elaboración de la encuesta .....	15
a)	Prueba Piloto .....	15
b)	Aplicación de la encuesta .....	15
2.9.	Técnicas de recolección y procesamiento de datos .....	16
2.10.	Procedimiento para el análisis e interpretación de Resultados .....	17
2.11.	Procesamiento de datos .....	17
2.12.	Determinación de la demanda insatisfecha.....	51
2.13.	Exposición de Resultados.....	52
2.14.	Análisis de la Demanda .....	53
2.15.	Análisis de la Oferta.....	54
2.16.	Estimación de la Demanda Insatisfecha .....	56
2.17.	Análisis de Precios .....	57
2.18.	Comercialización .....	58
<b>CAPÍTULO III</b>	.....	<b>60</b>
<b>3. ESTUDIO TÉCNICO</b>	.....	<b>60</b>
3.1.	Tamaño del Proyecto.....	60
3.1.1.	Factores determinantes del Tamaño del Proyecto.....	60

a)	Mercado Potencial .....	60
b)	Disponibilidad de Recursos .....	61
c)	Recursos Materiales .....	61
d)	Recursos financieros .....	61
e)	Talento Humano .....	62
3.1.2.	Capacidad de Prestación del Servicio .....	62
3.2.	Localización de Proyecto .....	63
3.2.1.	Macro Localización .....	63
3.2.2.	Micro Localización .....	64
3.2.3.	Zonas de influencia .....	65
a)	Local .....	65
b)	Nacional .....	65
3.3.	Ingeniería del Proyecto .....	66
3.3.1.	Flujograma de Procesos .....	66
3.4.	Proceso de Transportación .....	67
3.5.	Cadena de Valor .....	69
3.5.1.	Inventario de Procesos .....	71
3.5.2.	Caracterización y Modelamiento Proceso de Transportación .....	72
3.5.3.	Tablero de Indicadores .....	73
3.5.4.	Formatos Propuestos .....	73
3.6.	Requerimiento de Vehículos, Materiales y Suministros .....	75
3.7.	Requerimiento de Personal Calificado .....	76
3.8.	Requerimiento de Equipos y Muebles de Oficina .....	77
3.9.	Plan de Manejo Ambiental .....	81
3.9.1.	Control y Prevención de Impactos .....	84
a)	Objetivos: .....	84
3.9.2.	Control de Contingencias .....	86
a)	Objetivos .....	86
b)	Medios de comunicación requeridos .....	87
c)	Equipos y materiales requeridos .....	87
d)	Formas de reacción en caso de Colisión .....	88
3.9.3.	Capacitación en salud ocupacional y seguridad industrial .....	89
a)	Objetivos: .....	89

b) Medidas de Control.....	89
3.9.4. Manejo de desechos sólidos .....	90
a) Objetivos:.....	90
b) Medidas de Control.....	90
3.9.5. Monitoreo y Seguimiento .....	91
a) Objetivos.....	91
b) Medidas de Control.....	92
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>93</b>
<b>4. ESTUDIO ORGANIZATIVO.....</b>	<b>93</b>
4.1. La empresa y su organización .....	93
4.1.1. Identificación de la Empresa.....	93
a) Denominación:.....	93
4.1.2. Tipo de empresa.....	94
4.1.3. Líneas de servicio.....	94
4.1.4. Base Filosófica de la Empresa .....	94
4.1.5. Estrategia Empresarial .....	97
a) Estrategia de crecimiento .....	97
b) Estrategia de Competencia.....	98
c) Estrategia Operativa .....	98
4.1.6. Objetivos Estratégicos .....	99
a) Objetivos de crecimiento y desarrollo .....	99
b) Objetivos Financieros .....	99
c) Objetivos Tecnológicos.....	99
4.1.7. Propuesta de Estructura Organizacional .....	100
a) Número de directivos y personal operativo .....	100
b) Definición de Funciones.....	101
4.2. Aspectos Legales de la Empresa.....	105
4.2.1. Propuesta del Estatuto .....	105
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>106</b>
<b>5. ESTUDIO ECONÓMICO - FINANCIERO .....</b>	<b>106</b>
5.1. Estimación de costos y gastos del Proyecto .....	106
5.1.1. Costos de Producción .....	106
5.1.2. Gastos de Administración .....	107

5.1.3. Gastos de Ventas .....	108
5.1.4. Gastos Financieros .....	109
5.2. Capital de Operación.....	109
5.3. Ingresos del Proyecto.....	111
5.4. Estados Financieros Proyectados.....	112
5.4.1. Estado de Resultados .....	112
5.4.2. Estado de Situación Financiera (Balance General).....	113
5.4.3. Estado de Flujos del Efectivo y Equivalentes al Efectivo .....	115
5.5. Análisis Financiero.....	116
5.5.1. Métodos que tienen en cuenta el valor del dinero .....	116
5.5.2. Punto de equilibrio.....	117
5.5.3. Aplicación de Ratios Financieros.....	118
5.5.4. Interpretación de los Ratios Financieros.....	119
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>121</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>121</b>
6.1. Conclusiones: .....	121
6.2. Recomendaciones: .....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	123
ANEXOS .....	126

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 2.1 .....	11
Tabla 2.2 .....	12
Tabla 2.3 .....	35
Tabla 2.4 .....	35
Tabla 2.5 .....	36
Tabla 2.6 .....	36
Tabla 2.7 .....	37
Tabla 2.8 .....	37
Tabla 2.9 .....	38
Tabla 2.10 .....	38
Tabla 2.11 .....	40
Tabla 2.12 .....	41
Tabla 2.13 .....	51
Tabla 2.14 .....	51
Tabla 2.15 .....	54
Tabla 2.16 .....	55
Tabla 2.17 .....	55
Tabla 2.18 .....	56
Tabla 2.19 .....	57
Tabla 2.20 .....	58
Tabla 3.1 .....	62
Tabla 3.2 .....	68
Tabla 3.3 .....	71
Tabla 3.4 .....	72
Tabla 3.5 .....	73
Tabla 3.6 .....	74
Tabla 3.7 .....	74
Tabla 3.8 .....	76
Tabla 3.9 .....	76
Tabla 3.10 .....	77
Tabla 3.11 .....	77
Tabla 3.12 .....	78

Tabla 3.13 .....	79
Tabla 3.14 .....	80
Tabla 3.15 .....	80
Tabla 3.16 .....	80
Tabla 3.17 .....	81
Tabla 3.18 .....	83
Tabla 3.19 .....	84
Tabla 3.20 .....	89
Tabla 3.21 .....	91
Tabla 3.22 .....	92
Tabla 4.1 .....	95
Tabla 4.2 .....	96
Tabla 5.1 .....	107
Tabla 5.2 .....	108
Tabla 5.3 .....	108
Tabla 5.4 .....	109
Tabla 5.5 .....	109
Tabla 5.6 .....	110
Tabla 5.7 .....	111
Tabla 5.8 .....	112
Tabla 5.9 .....	112
Tabla 5.10 .....	113
Tabla 5.11 .....	114
Tabla 5.12 .....	115
Tabla 5.13 .....	116
Tabla 5.14 .....	116
Tabla 5.15 .....	117
Tabla 5.16 .....	117
Tabla 5.17 .....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 2.1: Análisis Univariante – Uso de camionetas .....	18
Figura 2.2. Análisis Univariante – Motivos para no usar camioneta .....	19
Figura 2.3. Análisis Univariante – Frecuencia de uso del servicio .....	20
Figura 2.4. Análisis Univariante – Finalidad de uso del servicio .....	21
Figura 2.5. Análisis Univariante – Tiempo de viaje.....	22
Figura 2.6. Análisis Univariante – Renovación vehicular.....	23
Figura 2.7. Análisis Univariante – Limpieza del vehículo .....	24
Figura 2.8. Análisis Univariante – Estado de los asientos.....	25
Figura 2.9. Análisis Univariante – Comodidad en el viaje .....	26
Figura 2.10. Análisis Univariante – Cordialidad de los conductores .....	27
Figura 2.11. Análisis Univariante – Funcionamiento óptimo del vehículo .....	28
Figura 2.12. Análisis Univariante – Prudencia al conducir.....	29
Figura 2.13. Análisis Univariante – Imprudencias frecuentes .....	30
Figura 2.14. Análisis Univariante – Distracciones frecuentes .....	31
Figura 2.15. Análisis Univariante – Presencia de accidentes .....	32
Figura 2.16. Análisis Univariante –Pasaje.....	33
Figura 2.17. Análisis Univariante – Satisfacción con el servicio .....	34
Figura 2.18: Árbol de Problemas .....	39
Figura 2.19: Frecuencia de compra .....	42
Figura 2.20: Volumen de compra.....	43
Figura 2.21: Días de compra .....	44
Figura 2.22: Medios de transporte utilizados.....	45
Figura 2.23: Precio del Transporte utilizado.....	46
Figura 2.24: Requerimiento de Servicio de Transporte Mixto Alternativo .....	47
Figura 2.25: Características del Servicio de Transporte Mixto Alternativo.....	48
Figura 2.26: Precio sugerido para el servicio de transporte alternativo .....	49
Figura 2.27: Proyección de la Demanda .....	54
Figura 2.28: Proyección de la Oferta .....	56
Figura 2.29: Proyección de la Oferta .....	57
Figura 3.1: Localización Google Map.....	65
Figura 3.2: Diagrama de Flujo del Proceso de Transportación .....	66

Figura 3.3: Proceso de transportación para “MARGOYAL” S.A. ....	67
Figura 3.4: Sistema de Valor de la Compañía “MARGOYAL” S.A.....	70
Figura 4.1: Organigrama Estructural propuesto para MARGOYAL S.A.....	100

## RESUMEN

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se evidencia una gran problemática en relación al transporte mixto, siendo sus causas principales la falta de planificación y control por parte de los organismos competentes; la falta de cultura y conciencia vial por parte de conductores, peatones y usuarios del transporte; entre otros. La presente investigación integra un diagnóstico de la situación actual del sector del transporte mixto, con el afán de proponer un servicio alternativo de calidad con calidez que satisfaga eficientemente las necesidades y requerimientos de movilidad de las y los ciudadanos riobambeños. En primer lugar se ha estructurado una fundamentación teórica que incluye definiciones y notas importantes referentes al tema de estudio. Luego se presenta un análisis situacional de la estructura del mercado de la oferta y la demanda, mismo que ha permitido establecer la demanda insatisfecha. Posteriormente se inserta un estudio técnico en el cual se establece el tamaño del proyecto, su localización, los recursos materiales, tecnológicos y el capital humano que se requiere y se definen también procesos de transportación, procesos agregadores de valor, etc., para el inicio de las operaciones. Más tarde se ha desarrollado un estudio organizacional donde se establece la estructura orgánico-funcional y la filosofía organizacional de la compañía de Transporte Mixto MARGOYAL. Luego se integra un estudio financiero, que contempla presupuestos de: inversiones, costos de operación, ingresos y gastos, y, donde se aplican indicadores financieros y de sensibilidad, con lo cual se determina la factibilidad económica del proyecto. Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones de investigación.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **ANALISIS SITUACIONAL**
- **TRANSPORTE MIXTO**
- **LOGÍSTICA Y MOBILIDAD**
- **FACTIBILIDAD**
- **COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO MARGOYAL**

## **ABSTRACT**

In the city of Riobamba, province of Chimborazo, a problem is evident in relation to commercial transportation, transportation mixed punctually, with the main causes of lack of planning and control by the competent authorities; the lack of culture and road awareness by drivers, pedestrians and transport users; among others. This research integrates a diagnosis of the current situation of the mixed transport sector, with the aim of proposing an alternative service quality with warmth that efficiently meets the needs and requirements of mobility and riobambeños citizens. First it is structured theoretical basis which includes definitions and important notes concerning the subject matter. After a situational analysis of the market structure of supply and demand, which has established itself unmet demand and identify features that should have proposed alternative service presented mixed transport. Subsequently a technical study in which the size of the project is established, its location, materials, technological and human capital required and transportation processes, value adding processes, etc. are defined to start is inserted operations. Later he developed an organizational study where the organic-functional organizational structure and philosophy of the mixed transportation “MARGOYAL” is established. Investments, operating costs, revenues and expenses, and, where financial and sensitivity indicators are applied, whereby the economic feasibility of the project is determined: a financial study, which includes budgets are then integrated. Finally, the research findings and recommendations are set.

### **KEYWORDS:**

- **SITUATIONAL ANALYSIS**
- **MIXED TRANSPORT**
- **LOGISTICS AND MOBILITY**
- **FEASIBILITY**
- **MIXED TRANSPORTATION COMPANY “MARGOYAL”**

## INTRODUCCIÓN

Los servicios de transporte terrestre constituyen un pilar fundamental de actividad económica estratégica de cualquier estado, ya que permiten la movilización libre y segura de personas y/o de bienes de un lugar a otro, a través del sistema vial nacional, tanto así que el desarrollo económico de los pueblos no sería posible sin el apoyo dinamizador de sector del transporte.

La aparición de nuevas zonas de actividad comercial, generan mayor demanda de los servicios de transporte. En la actualidad en la ciudad de Riobamba, no se cuenta con oferentes del servicio de transporte mixto que trabajen de forma legal, solo existen oferentes que prestan sus servicios de manera ilegal, lo cual constituye un riesgo tanto para el transportista como para los usuarios.

Desde esta perspectiva, surge la necesidad de crear una empresa de transporte mixto que contribuya a la solución de esta problemática existente. Se pretende entonces realizar una investigación de la situación actual del servicio de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, a fin de obtener información suficiente y pertinente que permita proponer un servicio alternativo de calidad acorde a las exigencias y expectativas de movilidad del mercado actual.

Con este propósito se han aplicado técnicas e instrumentos de recolección de datos durante todo el proceso investigativo, se ha revisado literatura estadística, científica y jurídica relativa al sector del transporte, también se han analizado aspectos medioambientales y de movilidad pertinentes. En definitiva se cuenta con base sólida de información que sustenta la propuesta de creación de una empresa de transporte mixto; por ello ésta investigación aportará al desarrollo económico local, mediante la generación de fuentes de trabajo.

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. Planteamiento del Problema

Según los archivos de la Agencia de Tránsito – Unidad Administrativa de Chimborazo, en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo existe legalmente constituida y con los permisos habilitantes respectivos una sola operadora “Compañía de transporte mixto 30 de Septiembre”, que presta los servicios de Transporte Mixto, cuenta con 12 unidades habilitadas y la oferta de sus servicios lo realizan en el Terminal Oriental del cantón, ubicado en la intersección de las calles: Av. Cordovéz y Espejo.

Los mercados de la ciudad de Riobamba, especialmente en aquellos que se evidencian volúmenes considerables de compra no cuentan con oferentes de este tipo de servicio que presten su servicio que es indispensable para el traslado de personas y mercancías, de forma legal, sin embargo existen algunas personas que trabajan de forma ilegal lo cual constituye un riesgo tanto para el transportista como para los usuarios. Por otro lado las empresas del sector público y privado como la Empresa Eléctrica, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, los GADs, las compañías petroleras y otras empresas privadas requieren de estos servicios.

En el portal de Compras Públicas permanentemente existen invitaciones solicitando los servicios de compañías que oferten el servicio de transporte mixto que al no obtenerlos de oferentes legalmente habilitados deben contratar con personas que trabajan de manera informal, sin embargo las disposiciones del gobierno nacional precisan de los proveedores del estado se encuentren legalmente aptos, esto con el fin de eliminar la informalidad.

El Art. 46, de la LTTTSV, manifiesta que el transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del

Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, para mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

## **1.2. Formulación del problema**

La complicación y los altos costos para realizar un estudio de factibilidad, así como el cumplimiento de una gran cantidad de requisitos para la creación de compañías de transporte mixto han determinado que las personas opten por prestar este tipo de servicios de manera ilegal y presentes estudios que sustenten la creación de nuevas, realidad que se pretende cambiar con la realización de la presente investigación a fin de determinar si es factible la creación de una compañía de transporte que oferte los servicios de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

## **1.3. Justificación e Importancia**

La aparición de nuevas y la potenciación de las ya existentes zonas de actividad comercial, provocan que la demanda de los servicios de transporte se incremente, es por ello que este sector debe necesariamente integrarse en un proceso de renovación y reestructuración que garantice la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de movilidad de los ciudadanos. Así también su legalización es un elemento fundamental contra la informalidad, para mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social de la ciudad y la provincia.

Es por ello que desde una perspectiva metodológica, este trabajo investigativo se justifica porque aporta argumentos técnicos y financieros que garantizan la factibilidad de creación de una compañía de transporte mixto. Desde un punto de vista teórico contribuye con nuevos conocimientos

que permitirán a los inversionistas tomar decisiones acertadas en materia de transporte. Finalmente desde una óptica social la presente investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida de los involucrados en la ejecución de propuesta planteada.

#### **1.4. Objetivo General**

Diseñar un estudio de factibilidad para la creación de una compañía de Transporte Mixto, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período: 2014.

#### **1.5. Objetivos Específicos**

- ❖ Determinar la demanda insatisfecha del servicio de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- ❖ Realizar un estudio técnico, orientado a la optimización recursos y a la prestación de servicios de transporte mixto de calidad.
- ❖ Delinear un estudio de impacto ambiental para reducir los riesgos e impactos ambientales que pudiera generar el proyecto.
- ❖ Estructurar un estudio financiero que evidencie la rentabilidad y la sensibilidad financiera de la propuesta.

#### **1.6. Hipótesis**

- ❖ **H0:** No es factible la creación de una compañía de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- ❖ **H1:** Es factible la creación de una compañía de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### **1.7. Definiciones variables**

- ❖ **Variable Independiente:** Estudio de Factibilidad.
- ❖ **Variable Dependiente:** Compañía de Transporte Mixto.

## CAPÍTULO II

### 2. ESTUDIO DE MERCADO

Según (Malhotra, 1997), la investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia.

(Kotler, 2002), por su parte define la investigación de mercados como el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemáticos de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta la empresa.

#### 2.1. Estructura del Mercado

Considerando que en la ciudad de Riobamba, existe legalmente constituida y con los permisos habilitantes respectivos una sola operadora de transporte mixto y que por lo tanto no existen con oferentes de este tipo de servicio, requerido por personas naturales y jurídicas.

Por lo tanto, para el presente proyecto el mercado objeto es la ciudad de Riobamba, son las personas de género masculino y femenino mayores de entre 20 y 64 años de edad que requieren del servicio de transporte mixto.

#### 2.2. Identificación del Servicio

El servicio de transporte mixto, como lo establece el Art. 62 del Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, constituye el transporte de terceras personas y sus bienes, en vehículos de hasta 1.2 toneladas de capacidad de carga, desde un lugar a otro, de acuerdo a una contraprestación económica, permitiendo el traslado en el

mismo vehículo de hasta cinco personas (sin incluir el conductor) que sean responsables de estos bienes, sin que esto obligue al pago de valores extras por concepto de traslado de esas personas, y sin que se pueda transportar pasajeros en el cajón de la unidad (balde de la camioneta). Deberán estar provistos de una protección adecuada a la carga que transporten.

### **2.3. Características del Servicio**

El transporte mixto se caracteriza por:

- ❖ Utilizar camionetas doble cabina, para la prestación del servicio. Los vehículos mencionados deben estar contemplados en el listado de vehículos homologados emitido por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).
- ❖ Emplear conductores profesionales, con licencia Tipo “C”, según lo establece el Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en su artículo 132, literal B, inciso 2.
- ❖ Contar con el Permiso de Operaciones para la prestación del servicio, otorgado por ANT.
- ❖ Poseer en sus unidades los distintivos del tipo de servicio que presta y la operadora a la que pertenece.
- ❖ Tener implementado en sus vehículos elementos de seguridad activa y pasiva que aplaquen las consecuencias de un posible accidente de tránsito.
- ❖ Poseer en sus unidades un sistema de vigilancia para garantizar la seguridad de usuarios y conductores.

### **2.4. Servicios Sustitutos y Complementarios**

#### **2.4.1. Servicios Sustitutos**

Los usuarios pueden hacer uso de los servicios de transporte público y comercial que se ajuste a sus necesidades de movilidad, entre ellos tenemos, taxis, triciclos, transporte urbano. Igualmente pueden hacer uso de sus propios vehículos e incluso del transporte mixto informal existente.

## **2.4.2. Servicios Complementarios**

En base a las características agregadoras de valor del servicio, se pretende lograr un posicionamiento en el mercado local. Sin embargo en casos en que la demanda de los servicios de transporte mixto por parte de las personas naturales y jurídicas de la localidad disminuya, puede optarse por la participación en concursos de licitación para prestar a los servicios a compañías petroleras o a fundaciones gubernamentales o no gubernamentales que así lo requieran.

## **2.5. Normatividad Técnica y Legal**

### **2.5.1. Normas Técnicas**

Para la creación de empresas de transporte se precisa cumplir con las normas técnicas que permitan prestar servicios de calidad de acuerdo con las disposiciones de ley.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEC, es el ente encargado de establecer las normas para la prestación de los servicios de transporte, en cuanto a la homologación de los vehículos, señalética, accesorios, repuestos, entre otras normas que contribuyan a la prestación de servicios de transporte de calidad.

Por lo expresado, para el desarrollo del presente proyecto se han revisado las normas técnicas aplicables al transporte terrestre que se encuentran disponibles en la página web del INEC.

### **2.5.2. Normas Legales**

El proyecto de creación de la compañía de transporte mixto debe cumplir con varios requisitos establecidos por los organismos de regulación y control.

### **a) Obtención del Informe Previo Favorable para la constitución**

Debe ser tramitado en la ANT, previo la presentación de la solicitud de Informe Favorable e incluye los siguientes requisitos:

- ❖ Copia de cédulas y papeletas de votación de los accionistas.
- ❖ Copia de cédulas y papeletas de votación actualizadas del Representante designado por los accionistas.
- ❖ Reserva del nombre otorgado por la Superintendencia de Compañías.
- ❖ Estatuto de la Compañía.
- ❖ Detalle de la flota vehicular

### **b) Constitución de la compañía**

Una vez obtenido el Informe Previo Favorable, inicia el proceso de constitución de la compañía que debe tramitarse ante la Superintendencia de Compañías, para lo cual se precisa de la reserva previa del nombre, la apertura de una Cuenta de Integración de Capital en alguna de las entidades del sector financiero local. Dentro de los documentos que se adjuntan para este proceso se encuentran:

- ❖ Informe Previo Favorable emitido por la ANT.
- ❖ Copia de cédulas y papeletas de votación actualizadas de los accionistas
- ❖ Reserva del nombre otorgado por la Superintendencia de Compañías
- ❖ Certificado de la cuenta de Integración de Capital donde se incluya la distribución del Capital, los nombres de los accionistas, el número de acciones y el valor aportado por cada accionista
- ❖ Minuta de Escritura de Constitución
- ❖ Copia del Acta de Acuerdo de Creación de la Compañía

### **c) Inscripción de la Escritura y de los nombramientos de Gerente y Presidente.**

Este trámite debe gestionarse ante en el Registro presentando la siguiente documentación:

- ❖ Tres copias de la Escritura de Constitución marginada.
- ❖ Copia del RUC.
- ❖ Publicación del extracto de constitución.
- ❖ Tres copias del nombramiento de los Gerente y Presidente.
- ❖ Copias de cédula y papeleta de votación de Gerente y Presidente.

### **d) Obtención del Registro Único de Contribuyentes RUC**

Debe tramitarse ante el Servicio de Rentas Internas de la localidad, para lo cual debe adjuntarse lo siguiente:

- ❖ Original y copia de los nombramientos Gerente y Presidente, legalmente inscritos en el Registro Mercantil.
- ❖ Original y copia de la Escritura de Constitución debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- ❖ Original y copia de la cédula y papeleta de votación actualizada del Representante Legal.
- ❖ Planilla de un servicio básico de la oficina principal de compañía y el respectivo contrato de arrendamiento.
- ❖ Original y copia de las autorizaciones otorgadas por la Superintendencia de Compañías.

### **e) Obtención del Permiso de Funcionamiento**

Debe ser tramitado en el GAD del Municipio de Riobamba, previa solicitud efectuada por la operadora, luego de haber obtenido los documentos habilitantes para el inicio de operaciones otorgados por la Agencia Nacional

de Tránsito, la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas.

#### **f) Obtención del Permiso de Operación**

Debe ser tramitado ante la ANT, las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales, o los GADs que hayan asumido las competencias, previa la presentación de la solicitud para la obtención del título habilitante para la prestación del servicio de transporte mixto y adjuntando los siguientes antecedentes:

- ❖ Instrumentos públicos (escritura de constitución y RUC) que acrediten la constitución de la operadora.
- ❖ Nombre y domicilio del representante legal y nombramiento que lo acredite como tal;
- ❖ Matrículas y SOAT que acrediten la propiedad/es del vehículo(s).
- ❖ Anteproyecto técnico económico que describa el servicio propuesto,
- ❖ Análisis general de la demanda de los servicios objeto de la solicitud,
- ❖ Ubicación de la oficina principal de la operadora.

#### **g) Apertura de Cuenta Corriente o de Ahorros**

Debe realizarse en una institución del sistema financiero local, adjuntando los siguientes requisitos:

- ❖ Solicitud de apertura de cuenta.
- ❖ Copia de cédula y papeleta de votación de las personas que manejarán la cuenta.
- ❖ Copia de una planilla de servicios básicos donde conste la dirección de residencia quienes van a manejar la cuenta.

- ❖ Un depósito con un monto mínimo dependiendo de la institución bancaria.

## 2.6. Investigación de Mercado

La información obtenida de la investigación de mercado permitirá identificar las necesidades y requerimientos de la población objeto en cuanto al servicio de transporte mixto a fin de proponer un servicio alternativo acorde a las necesidades y especificaciones del mercado potencial.

### 2.6.1. Segmentación

Con el propósito de identificar con precisión a los usuarios potenciales del servicio de transporte mixto se ha procedido a segmentar geográfica, demográfica y psicográficamente el mercado. La primera segmentación nos permitirá establecer el país, la región, el cantón, la ciudad y la parroquia a donde se enfoca el proyecto. La segunda contribuirá a definir el género de los usuarios. Y finalmente la tercera nos permitirá identificar para qué actividades utilizan las personas el transporte mixto y las actitudes de estas hacia el servicio, como se muestra en la siguiente matriz de segmentación.

**Tabla 2.1**

Matriz de Segmentación de Mercado

SEGMENTACIÓN DE MERCADO			
		CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN	SEGMENTOS
<b>DIMENSIONES</b>	<b>Geográfica</b>	Provincia	Chimborazo
		Cantón	Riobamba
		Ciudad	Riobamba
	<b>Demográfica</b>	Edad	De 20 a 64 años de edad
		Género	Masculino y Femenino
		Ingresos	Medianos
		Clase Social	Media, Media baja
	<b>Psicográfica</b>	Beneficios	Seguridad, eficacia, cordialidad, comodidad, limpieza, precio, calidad
		Preferencias	Seguro y oportuno
		Actitud hacia el servicio	Positiva

## 2.7. Determinación de población y muestra

### 2.7.1. Población

La población objeto de estudio comprende la población que hace uso de los medios transporte comerciales de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, es decir aquella que está entre 20 y 64 años de edad. No se han considerado rangos de edades inferiores a los 20 años, considerando que generalmente los servicios de transporte mixto son utilizados por ciudadanos mayores de edad que realizan algún tipo de actividad económica.

En la Tabla 2.2, se muestra la población de la ciudad de Riobamba por grupos etarios proyectados hasta el año 2020, en base al censo población realizado por el INEC en el 2010. Entonces de acuerdo con lo proyectado para el año 2014, la población que se encuentra en los rangos de edad de 20 a 64 años asciende a 156.350 personas aproximadamente, quienes representan la población objeto de estudio de nuestra investigación.

**Tabla 2.2**

Población de Riobamba por grupos etarios

Grupos de edades	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 1 año	4,737	4,686	4,638	4,591	4,547	4,504
1 - 4	18,648	18,441	18,241	18,048	17,862	17,682
5 - 9	24,006	23,959	223,831	23,632	23,387	23,122
10 - 14	23,289	23,403	23,513	23,615	23,690	23,715
15 - 19	24,593	24,757	24,908	25,049	25,181	25,300
20 - 24	24,249	24,590	24,888	25,142	25,357	25,539
25 - 29	20,915	21,362	21,788	22,185	22,556	22,895
30 - 34	17,764	18,195	18,632	19,077	19,521	19,957
35 - 39	15,752	16,128	16,519	16,923	17,335	17,756
40 - 44	14,233	14,508	14,804	15,120	15,458	15,817
45 - 49	12,855	13,060	13,274	13,498	13,735	13,988
50 - 54	11,283	11,481	11,677	11,872	12,070	12,267
55 - 59	9,609	9,789	9,972	10,157	10,342	10,527
60 - 64	7,873	8,015	8,162	8,316	8,476	8,641
65 - 69	6,326	6,444	6,563	6,685	6,810	6,937
70 - 74	5,179	5,297	5,415	5,531	5,647	5,762
75 - 79	3,976	4,076	4,182	4,293	4,406	4,519
80 y más	4,606	4,673	4,760	4,863	4,982	5,118
	<b>249,893</b>	<b>252,864</b>	<b>455,767</b>	<b>258,597</b>	<b>261,362</b>	<b>264,046</b>

**Fuente:** INEC Censo poblacional (2010)

## 2.7.2. Muestra

### a) Cálculo de la Muestra (población de Riobamba)

Previo al cálculo de la muestra se ha realizado un sondeo aplicando una pregunta dicotómica cerrada, ejecutada de forma aleatoria a 20 personas, que representa el 10% de una muestra predefinida de 200 unidades. La aplicación de la pregunta se efectuó a personas de entre 20 y 64 años, especialmente a empleados públicos, privados, comerciantes y amas de casa en los terminales cuatro mercados de la ciudad. El sondeo consistió en consultar a veinte personas: ¿Le gustaría contar con un servicio de transporte mixto alternativo?, con las opciones de respuesta de sí o no.

Del sondeo realizado se obtuvo que el 50% de los encuestados contestaran que sí, dando como resultado una proporción de éxito de 0.5 y una proporción de fracaso de 0.5. Con estos datos se realizó el cálculo definitivo de la muestra, sobre la cual se aplicarán dos encuestas, una para conocer la situación actual del servicio de transporte mixto y otra para establecer la demanda insatisfecha y las características de un servicio de transporte mixto alternativo.

$$n = \frac{Zc^2 * N * p * q}{e^2 * N + Zc^2 * p * q}$$

#### Datos:

<b>n</b>	=	Tamaño de la muestra
<b>Zc</b>	=	Nivel de confianza: 95%
<b>N</b>	=	Tamaño de la población: 156,350.00
<b>p</b>	=	Proporción de éxito: 0.5
<b>q</b>	=	Proporción de fracaso: 0.5
<b>e</b>	=	Margen de error admisible: 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 156,350.00 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 156,350.00 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 391.38$$

El tamaño de la muestra, equivale a 391 personas, sin embargo con propósitos de investigación se trabajará con 400 unidades muestrales.

### b) Cálculo de la Muestra (Empresas públicas y privadas)

Previo al cálculo de la muestra de las empresas públicas y privadas se realizó un sondeo, mismo que consistió en consultar: ¿La empresa que usted representa utiliza el servicio de transporte mixto?, con las opciones de respuesta de sí o no.

Con el sondeo elaborado se obtuvo que el 10% de los encuestados contestaran que sí, dando como resultado una proporción de éxito de 0.1 y una proporción de fracaso de 0.9. Según los datos del Servicio de Rentas Internas, en la ciudad existen 92 empresas privadas y 8 instituciones públicas, dando un total de 100 unidades poblacionales.

$$n = \frac{Zc^2 * N * p * q}{e^2 * N + Zc^2 * p * q}$$

#### Datos:

<b>n</b>	=	Tamaño de la muestra
<b>Zc</b>	=	Nivel de confianza: 95%
<b>N</b>	=	Tamaño de la población: 100.00
<b>p</b>	=	Proporción de éxito: 0.1
<b>q</b>	=	Proporción de fracaso: 0.9
<b>e</b>	=	Margen de error admisible: 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 100.00 * 0.1 * 0.9}{0.05^2 * 100.00 + 1.96^2 * 0.1 * 0.9}$$

$$n = 58,036$$

Se obtuvo una muestra de 58 empresas, proporcionalmente 53 privadas y cinco públicas, a cuyos representantes se entrevistará, para establecer la demanda de transporte mixto en este nicho de mercado.

### **c) Selección de la Muestra**

El trabajo de campo se efectuó acudiendo, los días sábados, a lugares donde se concentra la población objeto de estudio. Los lugares se seleccionaron de acuerdo a su representatividad en relación con el volumen de personas, entre ellos podemos mencionar los mercados y terminales inter cantonales e inter parroquiales. Al ser considerados los mercados lugares de mayor afluencia que los terminales, se asignó un valor porcentual del 75% para mercados y del 25% para terminales, equivalentes a 300 y 100 encuestas respectivamente.

Los mercados principales de la ciudad de Riobamba son seis, a donde acuden las personas, los días sábados, en una cantidad equivalente, por lo cual se procedió a dividir 300 entre seis, dando como resultado un número de 50 encuestas a aplicarse en cada mercado. En el caso de los terminales, se identificaron cuatro, que tienen una afluencia equivalente de personas, por lo que, se dividió 100 entre cuatro, obteniendo un resultado de 25 encuestas a emplearse en cada terminal. El cuestionario se aplicó directamente a las personas, en los casos en que se negaron a responder fueron sustituidos por otras del universo poblacional.

## **2.8. Metodología de la investigación de Campo**

### **2.8.1. Elaboración de la encuesta**

#### **a) Prueba Piloto**

Se efectuó una prueba piloto del cuestionario a un número de veinte personas, con lo cual se comprobó su claridad y comprensión.

#### **b) Aplicación de la encuesta**

La encuesta (véase anexo 3), se aplicó de forma aleatoria a personas de género femenino y masculino que acuden a los mercados y terminales

principales de la ciudad de Riobamba y que se encuentran en un rango de edad de 20 a 64 años. Los grupos seleccionados para la aplicación de la encuesta fueron empleados públicos y privados, comerciantes y amas de casa.

## **2.9. Técnicas e Instrumentos de recolección y procesamiento de datos**

A más de la encuesta dentro de las técnicas empleadas en esta investigación podemos mencionar a revisión documental y la entrevista. La primera ha sido empleada durante todo el proceso investigativo y ha permitido recabar información secundaria para el estudio del marco teórico. La segunda ha sido aplicada a los representantes de empresas públicas y privadas que hacen uso del servicio de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, con el afán de obtener información primaria que sustente la investigación.

Por otra parte se han revisado fuentes secundarias, en internet, de las instituciones vinculadas al sector del transporte, así por ejemplo la Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el Ministerio del Ambiente, Banco Central del Ecuador, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, CEPAL, entre otras. Además se ha analizado literatura científica relativa al sector del transporte y sobre el ámbito jurídico que atañe a este sector, así como los aspectos medioambientales y de movilidad pertinentes.

Finalmente, se ha realizado la triangulación de datos, acopiando información de la entrevista, de la encuesta y de la observación de campo, que luego fueron ingresados en el paquete estadístico SPSS Statistics, donde se realizaron una serie de análisis descriptivos, exploratorios y pruebas de independencia que han permitido obtener resultados contundentes de la investigación.

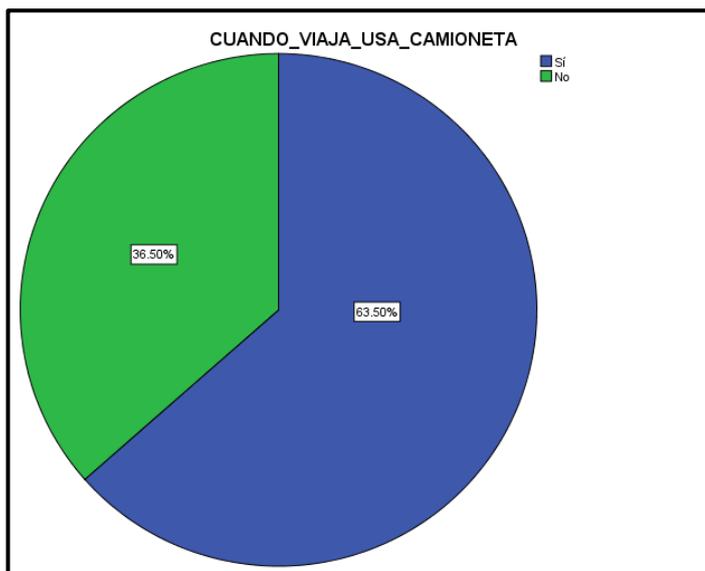
## **2.10. Procedimiento para el análisis e interpretación de Resultados**

Primero se ha procedido a registrar en el SPSS las variables de estudio, definiendo el nombre, etiqueta, valor y medida de cada una de ellas, luego se han ingresado los datos de las cuatrocientas encuestas correspondientes a cada variable. Finalmente se han efectuado los análisis pertinentes dentro de los cuales podemos anotar, los análisis de frecuencias, las tablas de contingencia, la comparación de medias, pruebas del chi - cuadrado, entre otros, cuyo análisis ha consentido efectuar inferencias estadísticas sobre los resultados de investigación.

## **2.11. Procesamiento de datos**

Se ha revisado la información de la tesis denominada “Análisis del perfil y la satisfacción de los usuarios de los medios de transporte por carretera en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014”, realizada por la autora, a fin de identificar la situación actual del servicio de transporte mixto. Posteriormente se ha procedido a procesar los datos obtenidos mediante la encuesta y entrevista aplicadas a los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto de la ciudad de Riobamba, a partir de lo cual se han obtenidos los resultados que se muestran a continuación.

¿Cuándo usted viaja, utiliza el servicio de transporte mixto (camioneta doble cabina)?



**Figura 2.1:** Análisis Univariante – Uso de camionetas

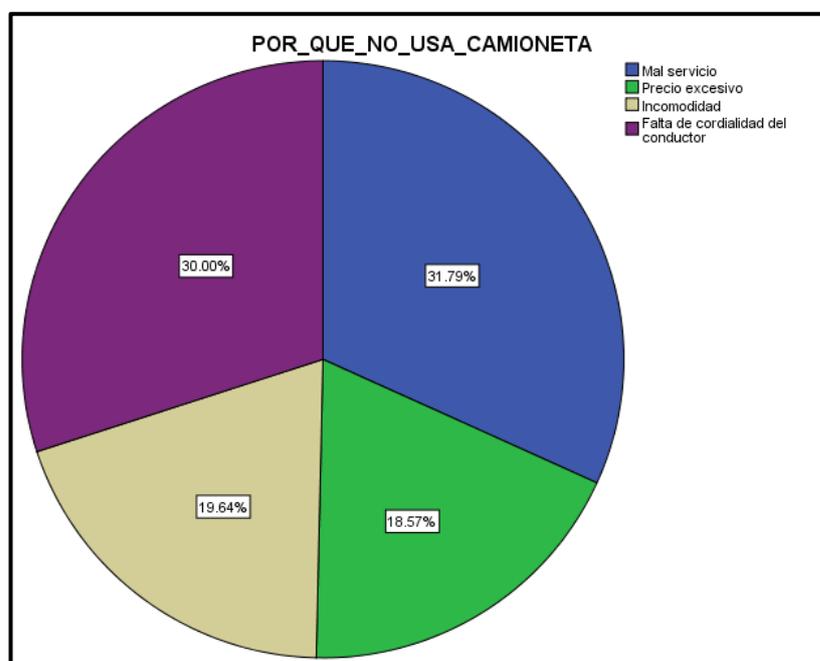
### Análisis

Con referencia al uso del servicio de transporte mixto, como se evidencia en la Figura 2.1, un 63.5% de los encuestados usa para su movilización el servicio de camionetas y un 36.5% no acostumbra usar este medio de transporte. Muchas de los clientes de los mercados de la ciudad de Riobamba, viajan en transporte propio y otros hacen uso de otras modalidades de transporte como taxis y vehículos de carga liviana.

### Interpretación

De los usuarios consultados la tercera parte hace uso del servicio de transporte mixto, de acuerdo con la investigación de campo realizada se evidencia que no existe mayor cantidad de ofertantes que cuenten con los permisos de operación legalmente establecidos para el efecto, ya que se han podido observar varios ofertantes del servicio de transporte mixto informal que no prestan garantías ni seguridad, que a falta de un servicio formal son utilizados por las personas para su movilización.

**¿Por qué no utiliza camioneta como medio de transporte, exprese la razón más poderosa?**



**Figura 2.2.** Análisis Univariante – Motivos para no usar camioneta

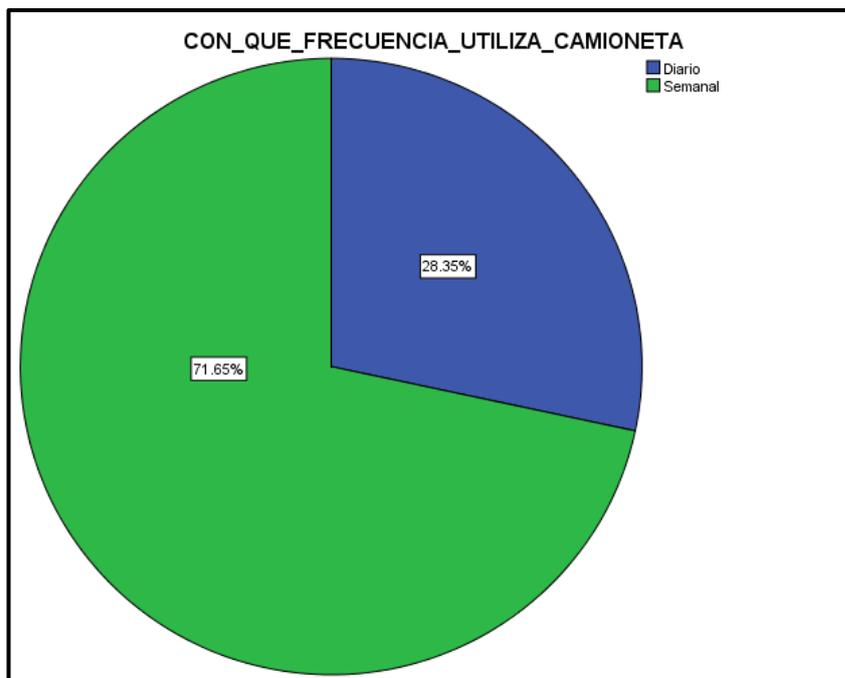
### Análisis

En relación al por qué las personas no utilizan camioneta como medio de transporte, la Figura 2.2, muestra que el 31.8% manifiesta no hace uso de este medio de transporte por el mal servicio, el 18.6% dice no usarlo por el precio excesivo, 19.6% debido a la incomodidad, el 30% por la falta de cordialidad de quienes prestan el servicio.

### Interpretación

Las personas no utilizan el transporte mixto debido al mal servicio que este tipo de servicio oferta y a la falta de cordialidad de los conductores, durante a las visitas a los principales mercados se ha podido constatar que al no existir un control de este tipo de transporte son los propietarios de los vehículos quienes imponen las tarifas.

### ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de transporte mixto?



**Figura 2.3.** Análisis Univariante – Frecuencia de uso del servicio

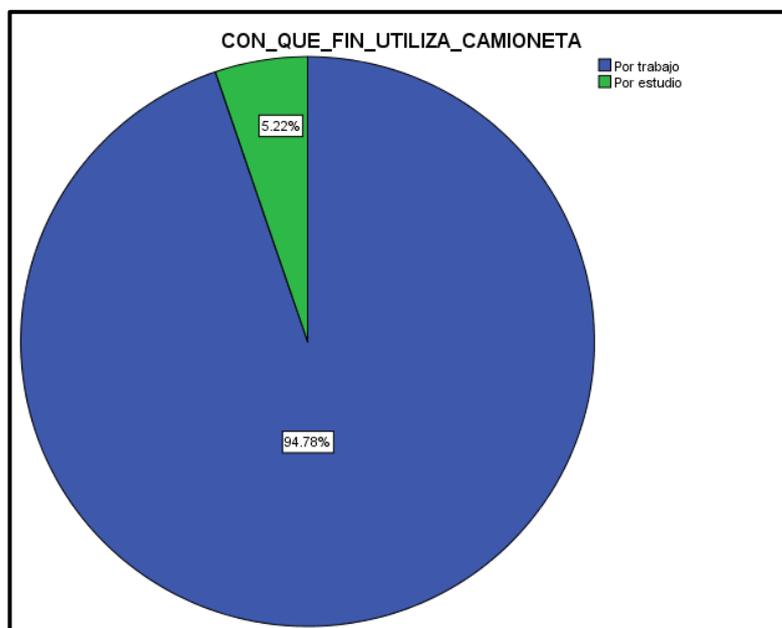
#### Análisis

En los referente a la frecuencia con que las personas utilizan el servicio transporte mixto, en la Figura 2.3, se establece que el 28.3% de los investigados usan este medio de transporte con una frecuencia diaria y el 71.7% lo hacen con una frecuencia semanal.

#### Interpretación

Las personas utilizan transporte mixto semanalmente. En la ciudad de Riobamba, las personas acostumbran a comprar por quintales los comestibles para beneficiarse de un mejor precio, así mismo las personas que habitan los sectores rurales se dedican a la crianza de animales de granja por lo que requieren alimento permanente para estos, por lo que requieren trasladarse en unidades amplias como camionetas.

¿Por cuál o cuáles de los fines siguientes utiliza este tipo de transporte?



**Figura 2.4.** Análisis Univariante – Finalidad de uso del servicio

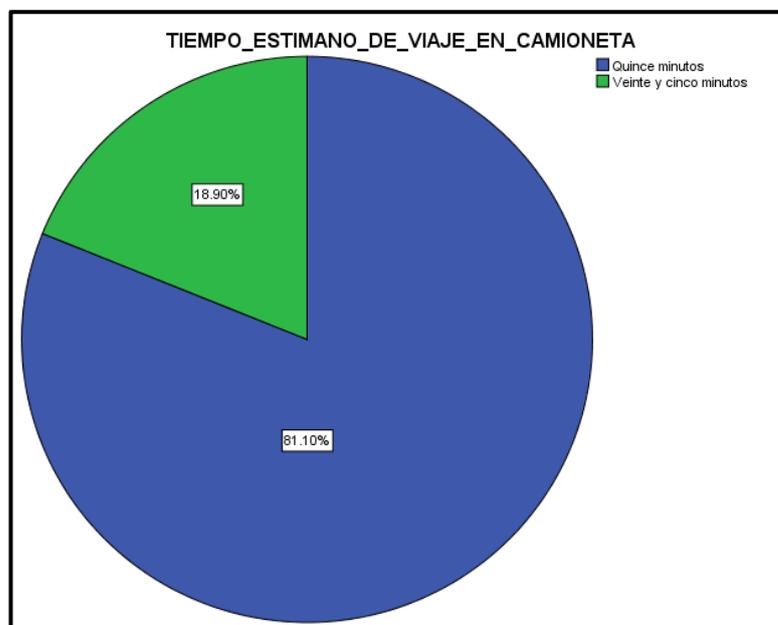
### Análisis

En relación a los fines de uso del transporte mixto, se inserta en la Figura 2.4, que del total de quienes usan camioneta el 81.1% lo hace por trabajo y el 18.9% lo hace por estudio. Para el desarrollo de otras actividades como paseo, deporte, etc., las personas utilizan otros medios de transporte.

### Interpretación

Las personas utilizan el transporte mixto por trabajo. En la ciudad de Riobamba los comerciantes minoristas buscan camionetas para el traslado de sus productos desde los principales mercados hasta los sitios de expendio, así también los lugares que no son de fácil acceso para taxis, en este caso las zonas rurales, requieren de vehículos aptos para vías lastradas o de tierra.

**¿Cuánto tiempo estima desde que inicia el viaje hasta que llega a su destino?**



**Figura 2.5.** Análisis Univariante – Tiempo de viaje

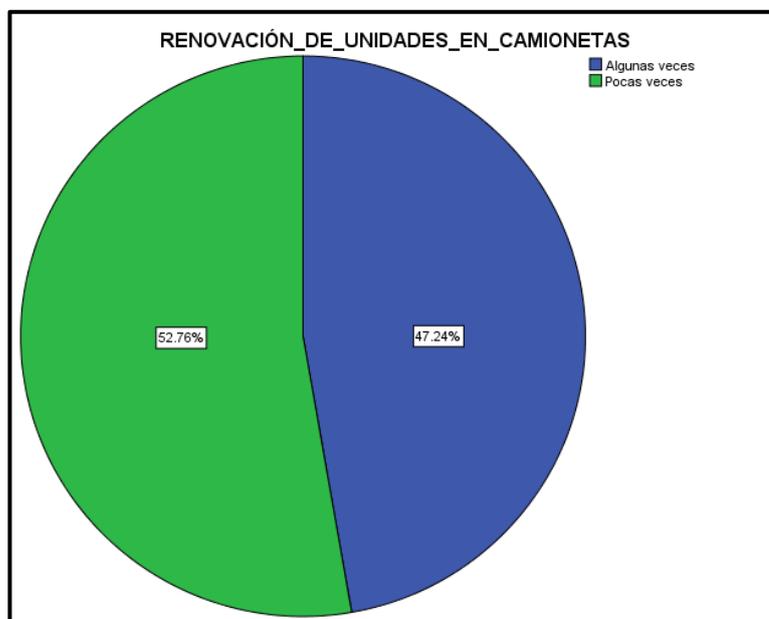
### **Análisis**

Con relación al tiempo estimado de viaje en camioneta, la Figura 2.5, muestra que 81.1% de quienes usan camioneta viajan un promedio de quince minutos mientras que el 18.9% viajan alrededor de 25 minutos, estos tiempos incluyen solo el tiempo de viaje más no el embarque y desembarque de pasajeros y carga.

### **Interpretación**

Las personas viajan en camioneta un promedio de 15 minutos. Las zonas rurales del cantón Riobamba no son muy distantes. Las parroquias rurales más lejanas son las de San Juan, Cubijíes, Cacha, Flores, Licto, Pungalá, Punín, Químiag y San Luis, mismas que están entre 20 y 25 minutos alejadas de la ciudad.

**¿Usted que viaja en camioneta, según su experiencia con qué frecuencia los propietarios renuevan sus unidades?**



**Figura 2.6.** Análisis Univariante – Renovación vehicular

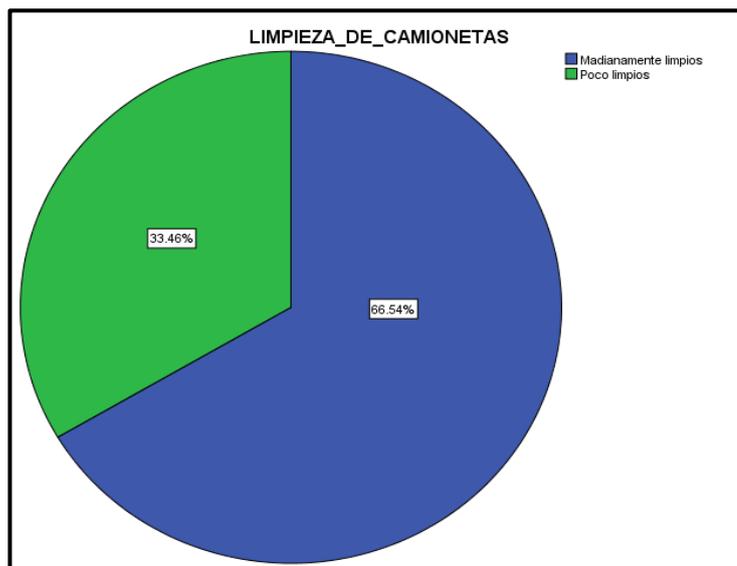
### **Análisis**

En referencia a la frecuencia en que los propietarios renuevan sus unidades, se muestran en la Figura 2.6, que el 47.2% de los usuarios dicen que las camionetas se renuevan algunas veces mientras que el 52.8% expresa que se renuevan pocas veces.

### **Interpretación**

Las operadoras de transporte mixto renuevan sus unidades con poca frecuencia. La inexistencia de un control adecuado de esta modalidad de transporte que sumado a la inexistencia de operadoras de transporte mixto legalmente constituidas, ha provocado que los propietarios de las unidades de transporte mixto que prestan sus servicios de manera informal no renueven sus unidades lo que representa un riesgo para conductores y usuarios.

**¿En cuánto a la limpieza, los vehículos de transporte mixto en los que usted viaja se mantienen?**



**Figura 2.7.** Análisis Univariante – Limpieza del vehículo

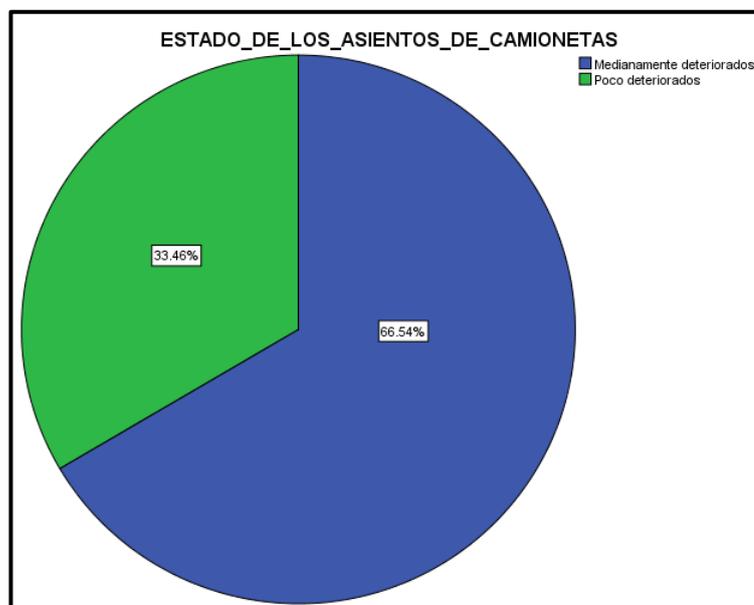
### **Análisis**

En relación a la limpieza de las camionetas, la Figura 2.7 evidencia que el 66.5% dice que las unidades se mantienen medianamente limpias y por otro lado el 33.5% expresa que las camionetas de mantienen poco limpias, hay que considerar el traslado de carga trae consigo inconvenientes para los conductores en cuanto a mantener limpios los vehículos.

### **Interpretación**

Las unidades de transporte mixto se mantienen solo medianamente limpias. Como ya se ha mencionado anteriormente la inexistencia de un control adecuado de esta modalidad de transporte ha dado lugar a que los propietarios de los vehículos de transporte mixto no respeten las normas elementales de higiene y limpieza. En varios vehículos se observa que se trasladan piel y vísceras de animales faenados desde y hacia de los cantones como Colta y Guamote.

**Piense en los asientos de los vehículos en los que usted viaja, ¿cuán deteriorados están?**



**Figura 2.8.** Análisis Univariante – Estado de los asientos

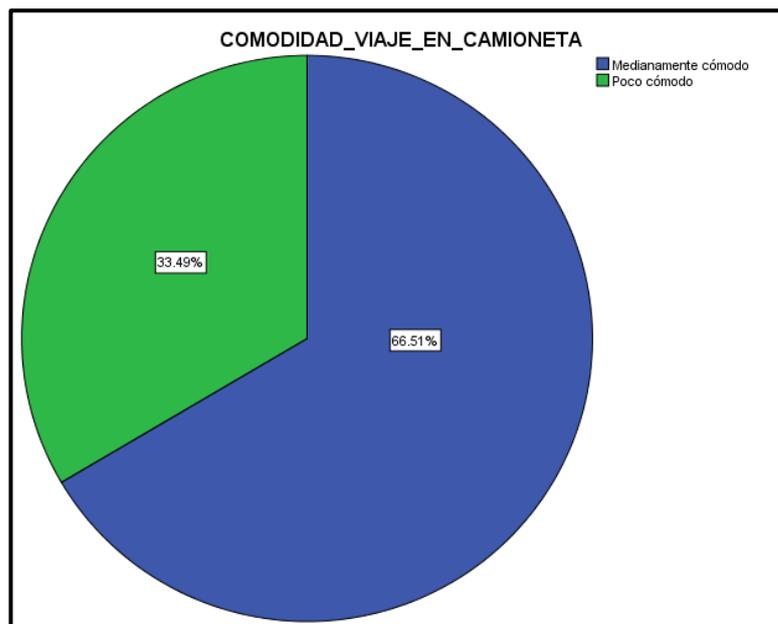
### **Análisis**

En cuanto al estado de los asientos de las camionetas en las que usted viaja, según se observa en la Figura 2.8, podemos establecer que un 66.5% de quienes hacen uso de las camionetas opina que los asientos están medianamente deteriorados, mientras que un 33.5% piensa que están poco deteriorados.

### **Interpretación**

Los asientos de las unidades de transporte mixto se encuentran medianamente deteriorados. Los vehículos informales que no cuentan con los documentos habilitantes para la prestación del servicio de transporte no realizan los controles de ley para determinar si se encuentran en óptimas condiciones para la prestación del servicio de transporte comercial mixto.

**Piense en el viaje que usted realiza, ¿éste es muy cómodo, bastante cómodo, medianamente cómodo, poco cómodo o nada cómodo?**



**Figura 2.9.** Análisis Univariante – Comodidad en el viaje

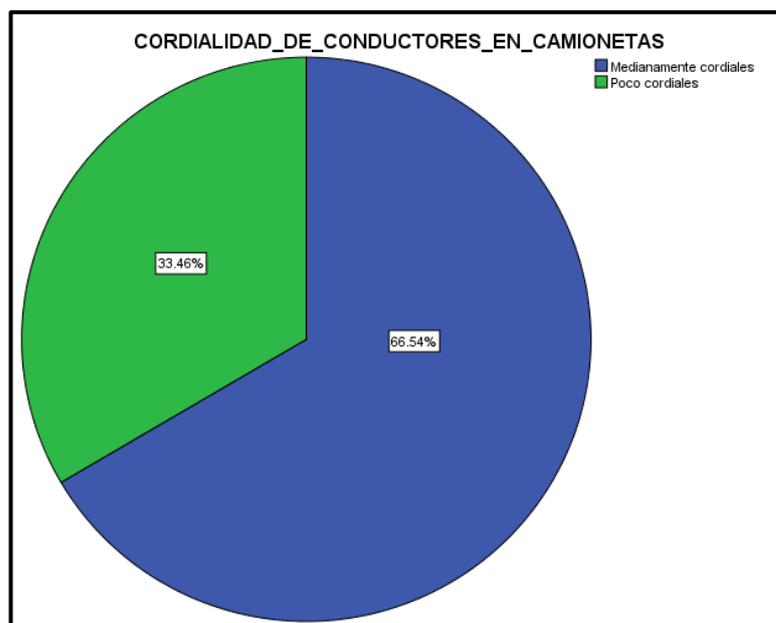
### **Análisis**

En cuanto a la comodidad del viaje en camionetas, la Figura 2.9 expone que un 66.5% opina que viaja medianamente cómodo, en tanto un 33.5% opina que viaja poco cómodo. Si bien la vida útil de los vehículos es de cinco años, el transporte informal posee vehículos de más de diez años de vida.

### **Interpretación**

El viaje en las unidades de transporte mixto es medianamente cómodo. Como ya se ha expuesto anteriormente, las unidades no renuevan con frecuencia, no se encuentran adecuadamente limpias, sus asientos no son cómodos lo que crea a los usuarios incomodidad en su viaje, que lamentablemente pasa por alto debido a la falta de ofertantes del servicio de transporte mixto legalmente habilitados.

**Según su opinión, los conductores de las camionetas en los que usted viaja son: muy cordiales, bastante cordiales, medianamente cordiales, poco cordiales o nada cordiales**



**Figura 2.10.** Análisis Univariante – Cordialidad de los conductores

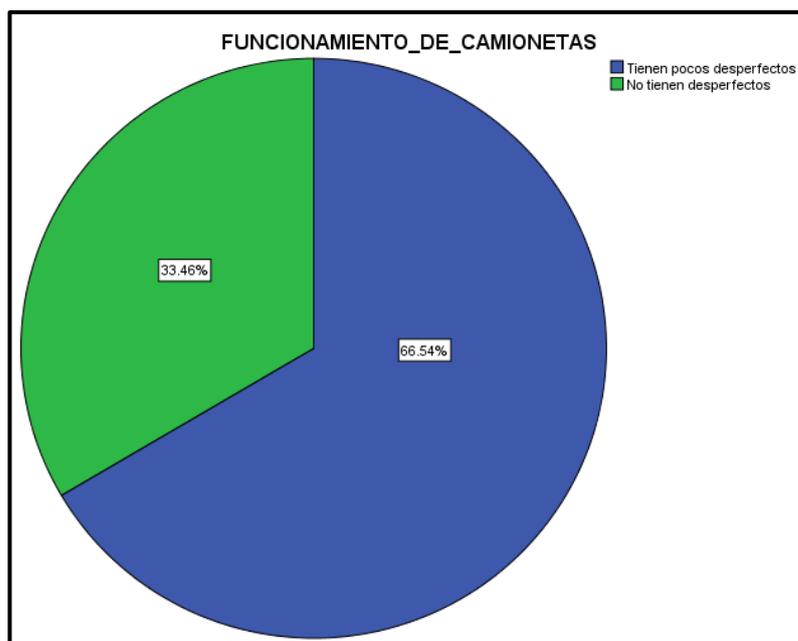
### **Análisis**

Con respecto a la cordialidad de los conductores de las camionetas, la Figura 2.10, revela que el 66.5% de los usuarios piensa que son medianamente cordiales y el 33.5% restante opina que son poco cordiales. Toda empresa sea grande o pequeña requiere capacitar y motivar al personal y el sector del transporte no es la excepción.

### **Interpretación**

Los conductores de vehículos de las diferentes modalidades de transporte requieren capacitación permanente, no solo en lo concerniente a la ley y demás normas de tránsito, sino que precisan de formación en las áreas de atención al cliente, seguridad vial, educación ambiental, geografía urbana, relaciones humanas.

En cuanto al funcionamiento óptimo de los vehículos en los que usted viaja, estos tienen: muchos desperfectos, considerables desperfectos, pocos desperfectos o ningún desperfecto.



**Figura 2.11.** Análisis Univariante – Funcionamiento óptimo del vehículo

### Análisis

Con relación al funcionamiento óptimo de las camionetas, la Figura 2.11, muestra que el 66.5% de los usuarios opina que tienen pocos desperfectos y el 33.5% considera que no tienen desperfectos. Los vehículos que sobrepasan su vida útil por lo general presentan problemas mecánicos.

### Interpretación

Las unidades de transporte mixto tienen pocos desperfectos en su funcionamiento. Todos los vehículos al realizar el proceso de matriculación como vehículo particular debe pasar la revisión elemental de funcionamiento de los elementos de seguridad activa y pasiva del vehículo, aunque esta revisión no representa ningún aval para que presten el servicio de transporte mixto ya que para ello se precisa de los permisos habilitantes respectivos.

En su opinión los conductores de las camionetas en las que usted viaja son muy prudentes, bastante prudentes, medianamente prudentes, poco prudentes o nada prudentes.

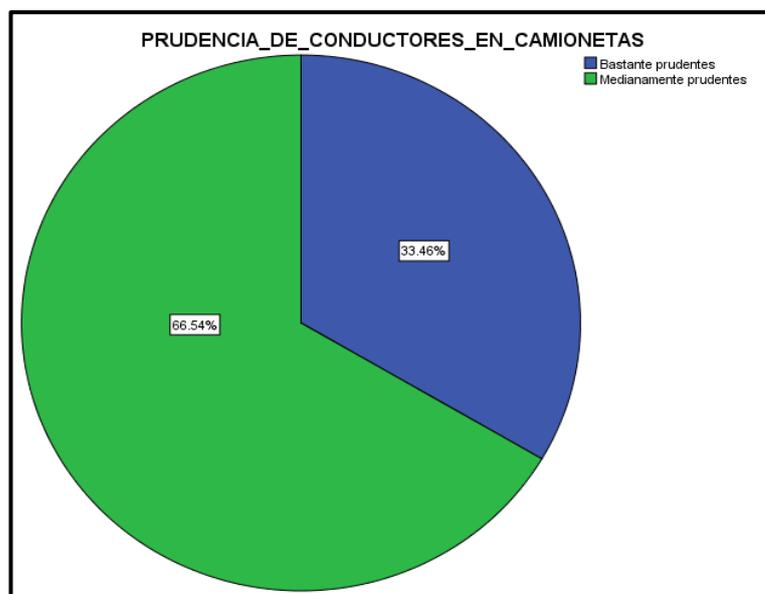


Figura 2.12. Análisis Univariante – Prudencia al conducir

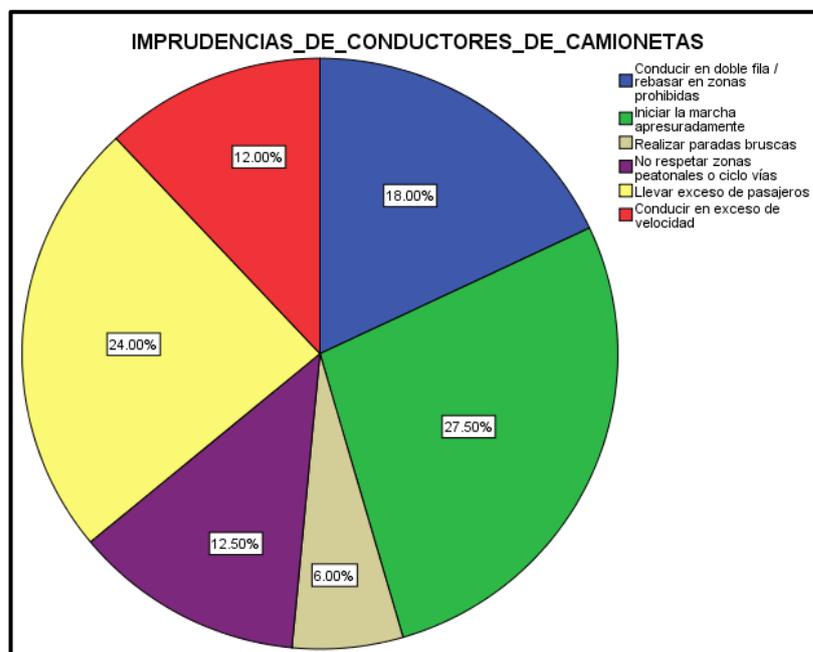
### Análisis

En cuanto a la prudencia de los conductores al momento de conducir, se evidencia en la Figura 2.12, que el 33.5% de los usuarios opina que los conductores son bastante prudentes y el 66.5% piensa que son medianamente prudentes. La imprudencia es una de las mayores causas de los accidentes de tránsito en Ecuador.

### Interpretación

Los conductores de las unidades de transporte mixto son medianamente prudentes al conducir. La falta de capacitación y de cultura vial por parte de los conductores tanto de transporte comercial ha provocado que los accidentes de tránsito se incrementen notablemente en los últimos años, dejando graves daños materiales y han atentado contra la seguridad y la vida de los usuarios viales.

**En su opinión, ¿cuáles son las imprudencias que cometen los conductores de los las camionetas en las que usted viaja?**



**Figura 2.13.** Análisis Univariante – Imprudencias frecuentes

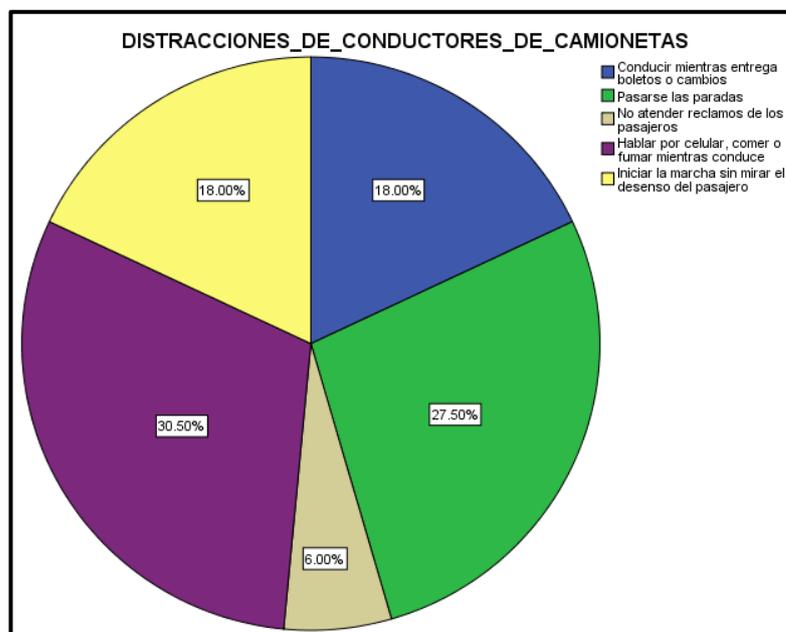
### Análisis

En relación a las imprudencias que cometen los conductores de las camionetas, la Figura 2.13, revela que el 18.0% de los usuarios expone que conducen en doble fila o rebasan en zonas prohibidas, el 27.5% revela que inician la marcha apresuradamente, el 6% considera que realizan paradas bruscas, el 12.5% dice que no respetan la zonas peatonales o ciclo vías, el 24% estima que llevan exceso de pasajeros, finalmente el 12% manifiesta que conducen en exceso de velocidad.

### Interpretación

Muchos de los conductores de las unidades de transporte mixto informal cometen muchas imprudencias en la conducción, las cuales se asocian a una conducción temeraria y al desconocimiento de las normas de tránsito.

En su opinión, ¿cuáles son las distracciones que cometen el/los conductor/es de los vehículos en los que usted viaja?



**Figura 2.14.** Análisis Univariante – Distracciones frecuentes

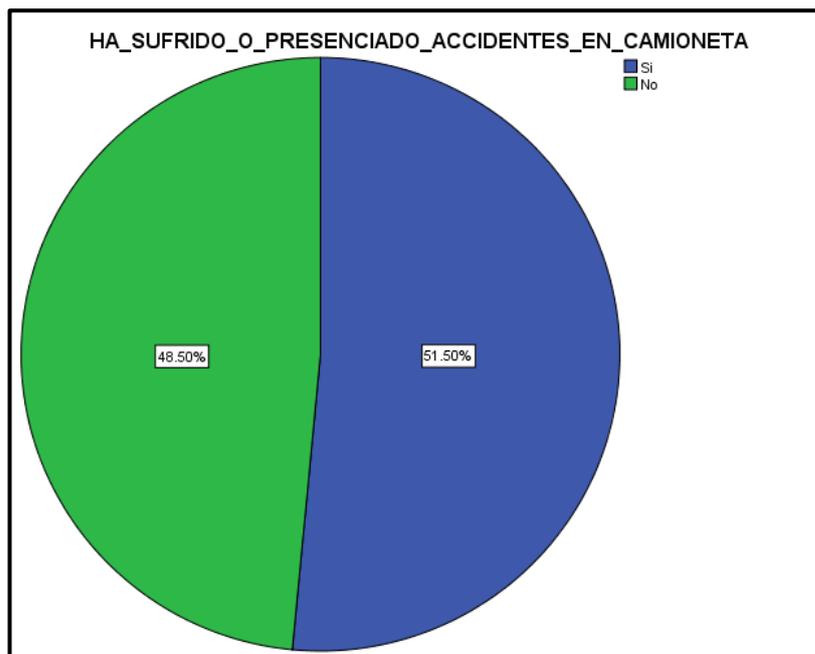
### Análisis

Al observar la Figura 2.14, tenemos que un 12.25% de los usuarios dicen que los conductores conversan mientras conducen, el 15% revela que conducen mientras entregan boletos o cambios, el 6% menciona que se pasan las paradas, el 3% confiesa que atienden los reclamos de los pasajeros, el 42.25% expresa que hablan por celular, comen o fuman mientras conducen, el 18% manifiesta que inician la marcha sin mirar el descenso del pasajero.

### Interpretación

Los conductores de las unidades de transporte mixto informal cometen una serie de imprudencias al conducir debido primordialmente a la falta de conciencia y responsabilidad vial, por lo que se requiere controles permanentes por parte de los entes de control.

**En el último año, ¿ha sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las camionetas en las que usted viaja?**



**Figura 2.15.** Análisis Univariante – Presencia de accidentes

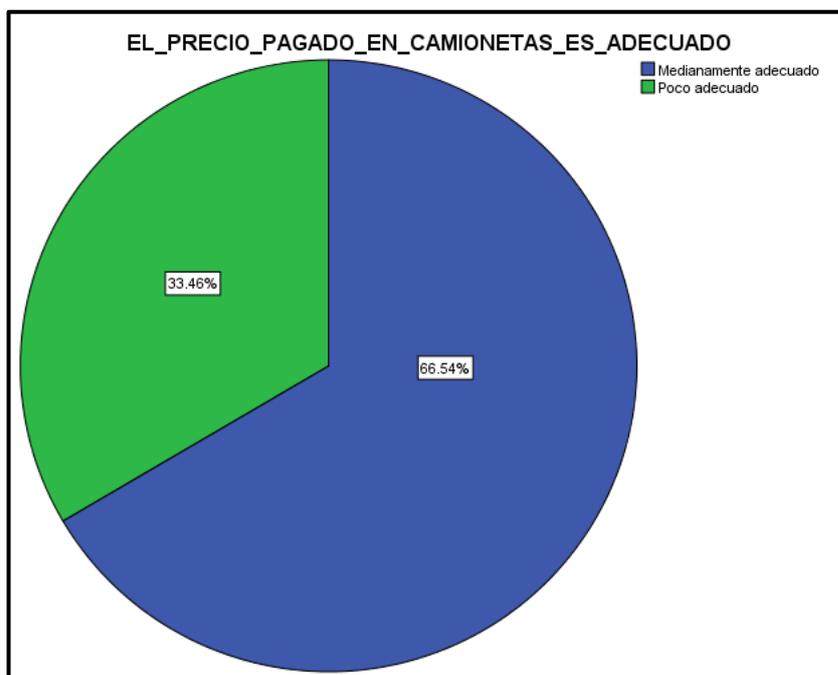
### **Análisis**

En concordancia con la experiencia de los usuarios de haber sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en las unidades de transporte mixto, la Figura 2.15 muestra que el 51.5% de los usuarios confiesan haber sufrido o presenciado accidentes de tránsito, en tanto un 48.5% declara no haber tenido esa experiencia.

### **Interpretación**

La mitad de los usuarios del transporte mixto informal han sufrido o presenciado algún accidente de tránsito en este tipo de unidades de transporte, resultado que como se ha mencionado se deriva de la imprudencia, impericia e inobservancia de las normas de tránsito, así como de la falta de capacitación y conciencia vial por parte de los conductores.

**¿Considera usted que el precio que usted paga por el transporte en los medios antes mencionados está acorde al servicio que obtiene?**



**Figura 2.16.** Análisis Univariante –Pasaje

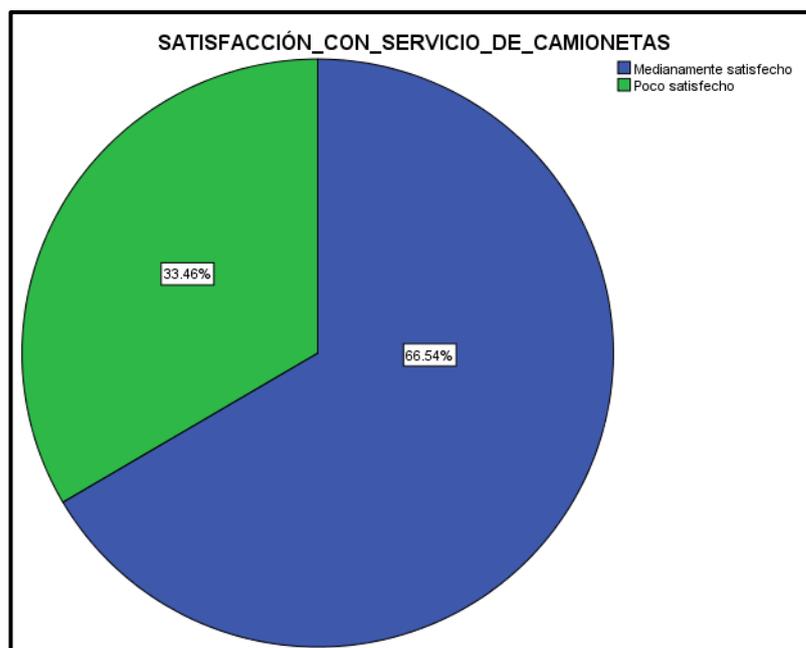
### **Análisis**

Si observamos en la Figura 2.16, en relación a si precio que el usuario paga por el servicio de transporte en las camionetas es adecuado al servicio que obtiene, tenemos que el 66.5% cree que es medianamente adecuado mientras que el 33.5% restante expresa que es poco adecuado.

### **Interpretación**

El precio que se cobra actualmente por el servicio de transporte mixto informal no es el adecuado, ya que los propietarios de las unidades no han definido técnicamente los costos de operación, lo que hace que los costos en algunos costos se excedan y en otros sean inferiores a los adecuados para esta clase de servicio.

**¿Cuál es el nivel satisfacción que usted tienen con respecto del servicio que prestan los actuales ofertantes del servicio de transporte mixto sean estos formales o informales?**



**Figura 2.17.** Análisis Univariante – Satisfacción con el servicio

### **Análisis**

Con relación al nivel de satisfacción de los usuarios, la Figura 2.17, revela que el 66.5% está medianamente satisfecho y el 33.5% está poco satisfecho. Son varios los elementos que deben considerarse para lograr la satisfacción del cliente, como precio, calidad, cordialidad, comodidad, etc.

### **Interpretación**

Los usuarios del transporte mixto formal e informal no están completamente satisfechos con el servicio que reciben. La incomodidad que experimentan los usuarios del servicio de transporte mixto informal y la falta de cordialidad de conductores, el precio inadecuado, las imprudencias y distracciones cometidas por los conductores, entre otras agravantes, requieren de cambios sustanciales en este tipo de modalidad de transporte.

**Tabla 2.3**

Tabla de contingencia – Variables (satisfacción y limpieza)

<b>Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS * LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS</b>				
Recuento		LIMPIEZA_DE_CAMIONETAS		
		Medianamente limpios	Poco limpios	Total
SATISFACCIÓN_CON _SERVICIO_DE_CAMI ONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

**Tabla 2.4**

Prueba del chi-cuadrado – Variables (satisfacción y limpieza)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Análisis e interpretación**

Se concluye con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación o una variable es explicativa del comportamiento de la otra, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las camionetas encuentra satisfacción siempre que las unidades estén limpias.

**Tabla 2.5**

Tabla de contingencia – Variables (satisfacción y comodidad)

<b>Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS * COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA</b>				
Recuento		COMODIDAD_VIAJE_EN_CAMIONETA		
		Medianamente cómodo	Poco cómodo	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

**Tabla 2.6**

Prueba del chi-cuadrado – Variables (satisfacción y comodidad)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

### **Análisis e interpretación**

Se concluye con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación o una variable es explicativa del comportamiento de la otra, por lo que se puede INFERIR que la satisfacción de toda la población que hace uso de las camionetas se evidencia siempre que el viaje sea cómodo.

**Tabla 2.7**

Tabla de contingencia – Variables (satisfacción y cordialidad)

<b>Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS ^ CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS</b>				
Recuento		CORDIALIDAD_DE_CONDUCTORES_EN_CAMIONETAS		
		Medianamente cordiales	Poco cordiales	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

**Tabla 2.8**

Prueba del chi-cuadrado – Variables (satisfacción y cordialidad)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Análisis e interpretación**

Se concluye con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación o una variable es explicativa del comportamiento de la otra, por lo que se puede INFERIR que los usuarios de camionetas doble cabina encuentran satisfacción siempre que los conductores y controladores de estos vehículos sean cordiales.

**Tabla 2.9**

Tabla de contingencia – Variables (satisfacción y precio)

<b>Tabla de contingencia SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS ^ EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUADO</b>				
Recuento		EL_PRECIO_PAGADO_EN_CAMIONETAS_ES_ADECUADO		
		Medianamente adecuado	Poco adecuado	Total
SATISFACCIÓN_CON_SERVICIO_DE_CAMIONETAS	Medianamente satisfecho	169	0	169
	Poco satisfecho	0	85	85
Total		169	85	254

**Tabla 2.10**

Prueba del chi-cuadrado – Variables (satisfacción y precio)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	254.000 <sup>a</sup>	1	.000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	249.529	1	.000		
Razón de verosimilitudes	323.809	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	253.000	1	.000		
N de casos válidos	254				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 28.44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

**Análisis e interpretación**

Se concluye con un 95% de confianza que entre las variables satisfacción y limpieza de unidades si existe una correlación o una variable es explicativa del comportamiento de la otra, por lo que se puede INFERIR que la población que hace uso de las camionetas encuentra satisfacción siempre que sea adecuado el precio del servicio.

### 2.11.1. Árbol de Problemas

A partir de los resultados obtenidos, con el estudio de la situación actual del transporte mixto de la ciudad de Riobamba, se ha construido el árbol de problemas, donde se integran las causas que originan la problemática y los efectos que de ella se derivan, se puede destacar como elemento principal la insuficiencia y deficiencia del servicio.

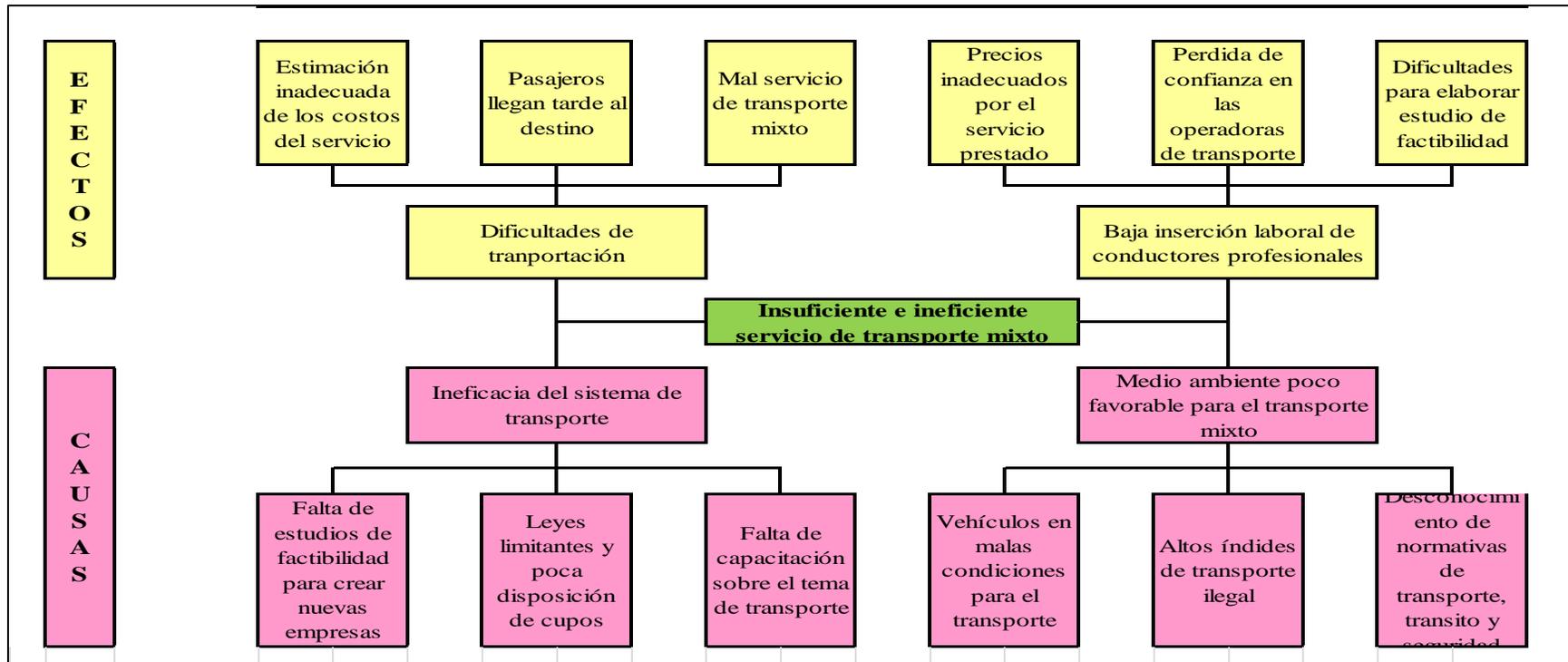


Figura 2.18: Árbol de Problemas

## 2.11.2. Resultados de la encuesta aplicada a potenciales clientes

**Tabla 2.11**

Información sobre las variables de estudio

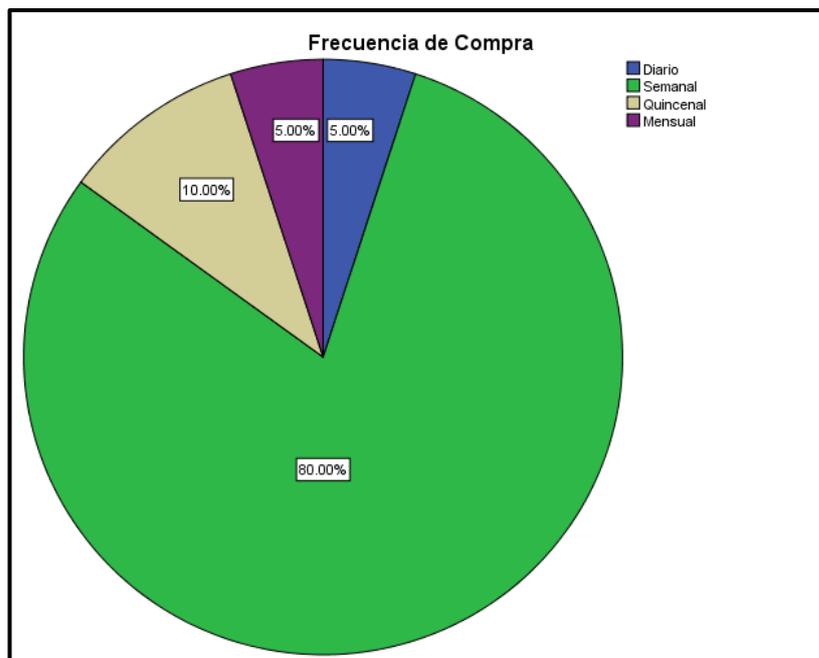
Información sobre las variables						
Variable	Ubicación	Etiqueta	Nivel de medida	Papel	Ancho de columna	Alineación
FRECUENCIA_DE_COMPRA	3	Frecuencia de Compra	Nominal	Entrada	8	Derecha
VOLUMEN_DE_COMPRA	4	Volumen de Compra	Escala	Entrada	8	Derecha
DIAS_DE_COMPRA	5	Días de Compra	Nominal	Entrada	8	Derecha
TRANSPORTE_UTILIZADO	6	Medio de Transporte utilizado	Nominal	Entrada	13	Derecha
PRECIO_TRANSPORTE_UTILIZADO	7	Precio Transporte Utilizado	Escala	Entrada	8	Derecha
SERVICIO_ALTERNATIVO	8	Servicio Alternativo	Nominal	Entrada	8	Derecha
CARACTERISTICAS_SERVICIO_ALTERNATIVO	9	Características del Transporte alternativo	Nominal	Entrada	8	Derecha
PRECIO_SERVICIO_ALTERNATIVO	10	Precio Sugerido	Escala	Entrada	8	Derecha

**Tabla 2.12**

Valores de las variables

Valores de las variables		
Valor		Etiqueta
FRECUENCIA_DE_COMPRA	0	Diario
	1	Semanal
	2	Quincenal
	3	Mensual
VOLUMEN_DE_COMPRA	0	Menos de 1 quintal
	1	De 1 a 3 quintales
	2	De 3 a 6 quintales
	3	Más de 6 quintales
DIAS_DE_COMPRA	0	Lunes
	1	Martes
	2	Miercoles
	3	Jueves
	4	Viernes
	5	Sabado
	6	Domingo
TRANSPORTE_UTILIZADO	0	Transporte propio
	1	Servicio de triciclo
	2	Taxi
	3	Transporte urbano
	4	Transporte mixto informal
PRECIO_TRANSPORTE_UTILIZADO	0	No contesta
	1	De 1 a 2 dólares
	2	De 2.01 a 4 dólares
	3	De 4.01 a 6 dólares
	4	Más de 6 dólares
SERVICIO_ALTERNATIVO	0	Si
	1	No
	2	No contesta
CARACTERISTICAS_SERVICIO_ALTERNATIVO	0	No contesta
	1	Seguro
	2	Oportuno
	3	Cómodo
PRECIO_SERVICIO_ALTERNATIVO	0	No contesta
	1	De 2 a 4 dolares
	2	De 4 a 6 dolares
	3	Mas de 6 dólares

### ¿Con que frecuencia realiza las compras en este lugar?



**Figura 2.19:** Frecuencia de compra

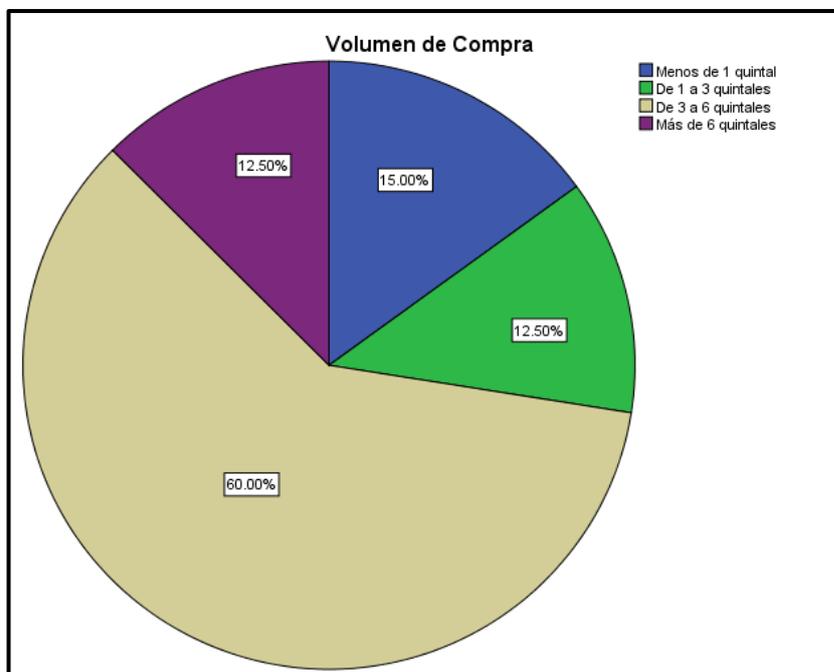
#### Análisis

Las respuestas del enunciado: ¿Con qué frecuencia realiza las compras en este lugar?, se insertan en la Figura 2.19, donde se observa que el 80% de los encuestados dice realizar sus compras semanalmente, el 10% dice hacerlo quincenalmente y el 5% lo hace con frecuencia diaria y quincenal respectivamente.

#### Interpretación

Los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto realizan sus compras en los mercados de la ciudad, con una periodicidad semanal, de preferencia en los días destinados para el expendio masivo de productos en cada uno de los mercados. Los habitantes de la ciudad de Riobamba, acuden a realizar sus compras en los mercados de Santa Rosa, San Alfonso, La Condamine, La Esperanza y Mercado Mayorista.

Dada su frecuencia de compra, ¿qué volumen de productos adquiere en este lugar?



**Figura 2.20:** Volumen de compra

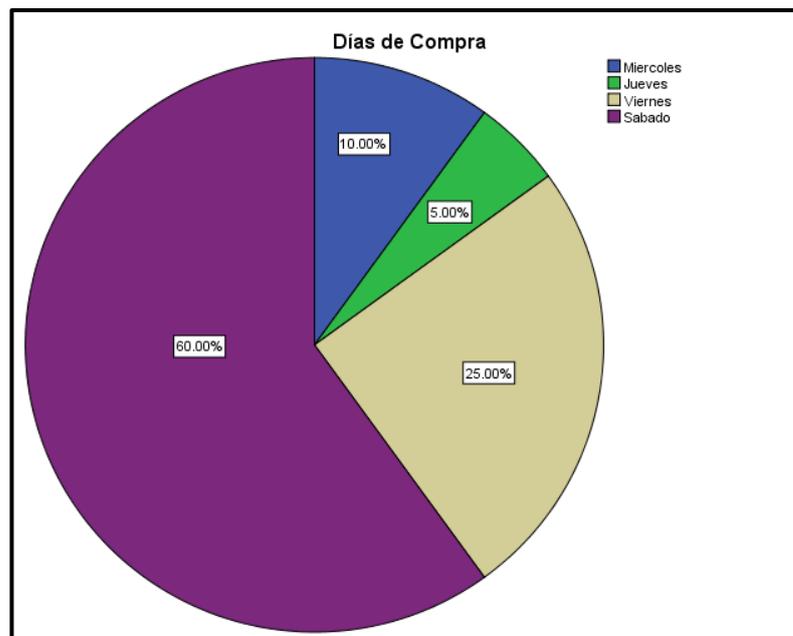
### **Análisis**

Con referencia al volumen de compra, se observa en la Figura 2.20 que el 60% de los encuestados dice adquirir un volumen de compras de 3 a 6 quintales, el 15% compra un volumen menor a un quintal y el 12.5% compra de 1 a 3 quintales y más de 6 quintales respectivamente.

### **Interpretación**

Los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto son aquellos que adquieren de un quintal en adelante, es decir el 85% de los investigados. Los taxis debido a su limitado espacio no pueden movilizar cómodamente a personas con sus bienes, cuyo volumen supere el quintal, los triciclos por su parte solo pueden trasladar carga y no personas, por lo cual se evidencia la presencia de servicio de transporte mixto informal en los mercados.

## ¿Qué día de la semana realiza el mayor volumen de compras?



**Figura 2.21:** Días de compra

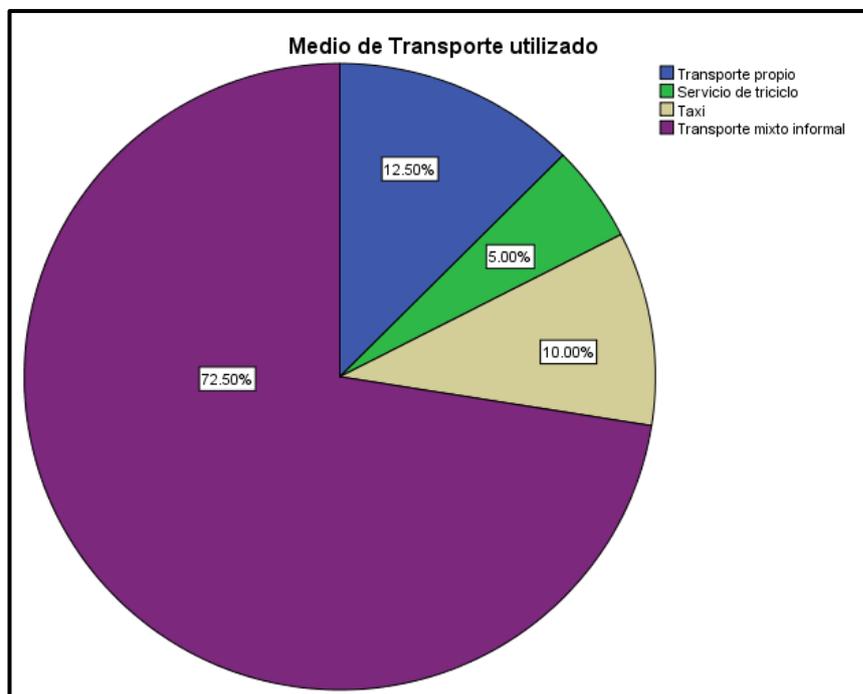
### Análisis

Con relación al enunciado: ¿Qué día de la semana realiza usted el mayor volumen de compras?, se observa en la Figura 2.21, que el 60% de los encuestados realiza sus compras los días sábados, el 25% dice hacerlo los días viernes, el 10% confiesa hacerlo los días miércoles y el 5% lo hace el jueves.

### Interpretación

Los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto preferentemente realizan sus compras en los mercados de la ciudad, los días miércoles, jueves, viernes y sábados, en este último día la mayoría de personas realizan sus compras ya que existen ferias en los mercados principales de Riobamba, para brindar facilidad de compra a las personas que laboran durante la semana.

**¿Qué medio de transporte utiliza usted para trasladarse con sus compras: transporte propio, triciclo, taxi, transporte urbano o transporte mixto informal?**



**Figura 2.22:** Medios de transporte utilizados

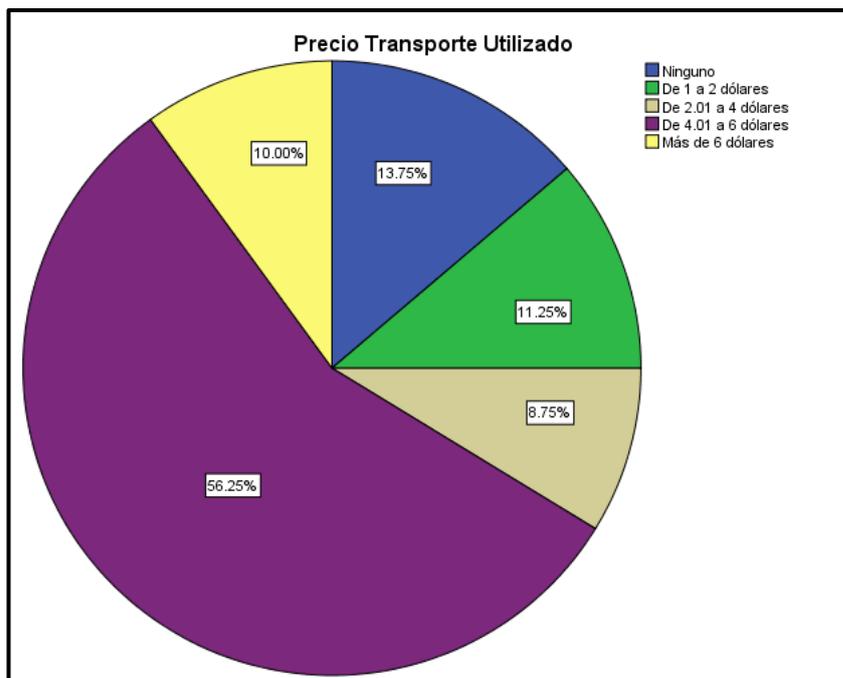
### **Análisis**

En relación a los medios de transporte utilizados, se observa en la Figura 2.22, que el 72.5% de los encuestados dice hacer uso del transporte mixto informal para trasladar sus productos, el 12.5% dice hacerlo en transporte propio, el 10% confiesa hacerlo en taxi y el 5% hace uso del triciclo.

### **Interpretación**

Los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto formal preferentemente utilizan al transporte mixto informal para trasladarse con sus productos desde y hacia los mercados de la ciudad de Riobamba, debido a la falta de transporte mixto formal y de calidad.

## ¿Qué valor usted paga por el servicio de transporte que utiliza?



**Figura 2.23:** Precio del Transporte utilizado

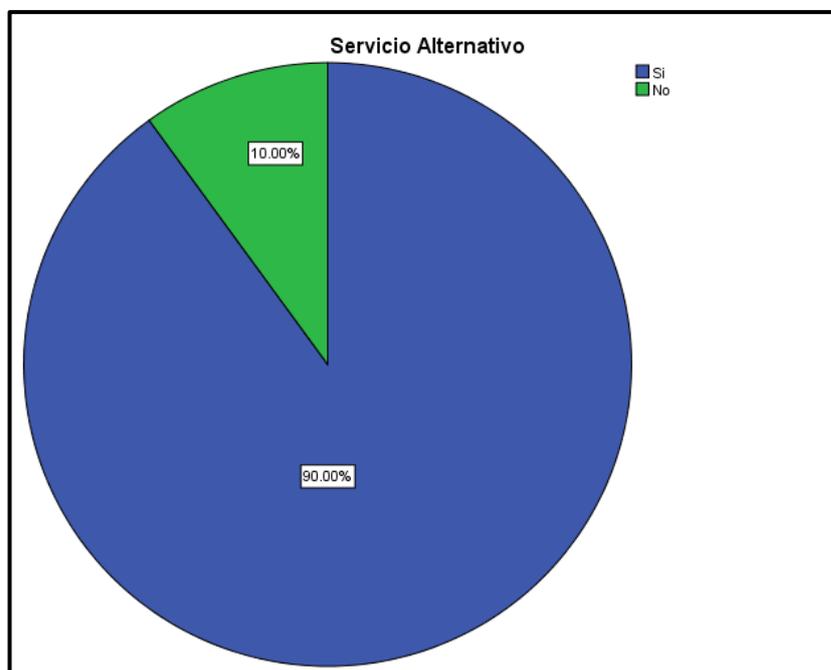
### Análisis

Con respecto al precio, se muestra en la Figura 2.23, que el 56.25% de los encuestados dicen cancelar entre 4 y 6 dólares, el 13.75% no cancela ningún valor ya que se moviliza en transporte propio, el 11.25%, manifiesta cancelar de 1 a 2 dólares, el 10% confiesa cancelar de 2 a 4 dólares y el 6.75% restante paga más de 6 dólares por el servicio.

### Interpretación

Los usuarios actuales del transporte mixto informal pagan en promedio de cuatro dólares por el servicio recibido, tarifa que es establecida por los propietarios de los vehículos de transporte mixto informal, en caso de que el usuario desee trasladarse fuera del perímetro urbano las tarifas cambian de acuerdo a las distancias.

**Le gustaría contar con un servicio de transporte mixto alternativo de calidad, que cuente con todos los permisos habilitantes respectivos, para trasladarse con sus compras.**



**Figura 2.24:** Requerimiento de Servicio de Transporte Mixto Alternativo

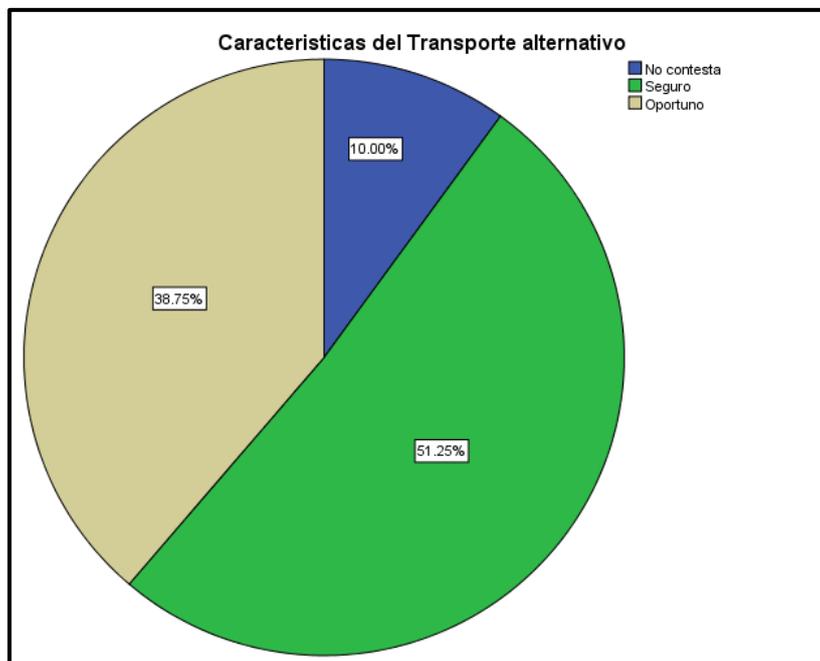
### **Análisis**

En referencia al requerimiento de un servicio de transporte mixto alternativo, se observa en la Figura 2.24, que al 90 % de los encuestados si le gustaría contar con un servicio alternativo y al 10% no. Los ciudadanos solicitan mejoras en los servicios de transporte público y comercial que satisfaga eficientemente sus necesidades de movilidad.

### **Interpretación**

A los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto si les gustaría contar con un servicio alternativo de calidad y que cuente con los permisos habilitantes para la prestación de este tipo de servicio que garantice seguridad de las personas y sus bienes como lo establece la ley.

## ¿Qué características le gustaría encontrar en el servicio de transporte mixto alternativo?



**Figura 2.25:** Características del Servicio de Transporte Mixto Alternativo

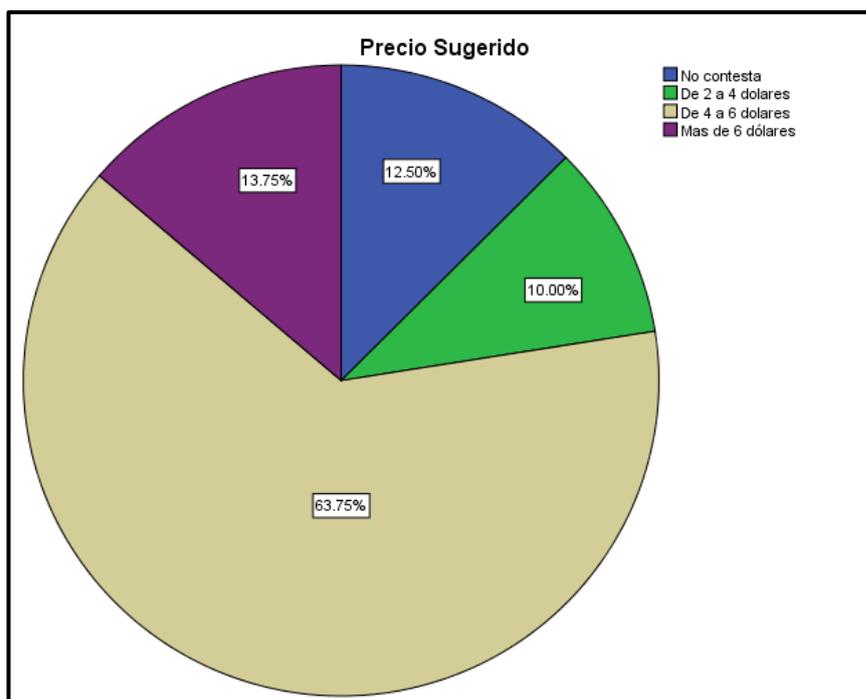
### Análisis

Con relación a las características del servicio alternativo, se muestra en la Figura 2.25, que el 51.25% requiere que el servicio sea seguro, el 38% que se oportuno y el 10% que sea cómodo.

### Interpretación

Los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto desean un servicio alternativo que sea seguro y oportuno. Es importante también que se considere la comodidad del usuario que se logrará mediante el uso de vehículos nuevos, amplios, con asientos confortables, a los cuales se de una adecuada y permanente limpieza y fundamentalmente donde existe personal capacitado y calificado para la prestación de este tipo de servicio.

**¿De acuerdo a las características de su preferencia qué valor estaría dispuesto a pagar por el servicio alternativo?**



**Figura 2.26:** Precio sugerido para el servicio de transporte alternativo

### **Análisis**

Con relación al precio sugerido para el transporte alternativo, se observa en la Figura 25, que el 63.75% de los potenciales clientes está dispuesto a pagar un promedio de cinco dólares, el 13.75% pagaría más de seis dólares, el 12.5% no da ninguna respuesta y el 10% está dispuesto a pagar un promedio de tres dólares.

### **Interpretación**

Más del 77% de los usuarios actuales y potenciales del transporte mixto por un servicio alternativo de calidad, seguro y oportuno, están dispuestos a pagar un promedio de cinco dólares.

### **2.11.3. Resultados de la Entrevista a representantes de empresas que hacen uso del servicio de transporte mixto.**

En la ciudad de Riobamba existen micro y pequeñas empresas que se dedican primordialmente a la prestación de servicios, la comercialización y la producción. La mayoría cuenta con movilización propia y/o a su vez mantienen contratos de movilización con operadoras de transporte diferentes al transporte mixto. Como se estableció, en el cálculo de la muestra correspondiente a empresas públicas y privadas, en el Capítulo II, se entrevistaron a 53 representantes de empresas privadas y cinco de empresas privadas.

La primera pregunta planteada, en la entrevista realizada a los representantes de 5 empresas, fue: La institución que usted representa ¿utiliza el servicio de transporte mixto?, a lo cual se obtuvo que el 100% de los entrevistados respondieran hacer uso de este tipo de transporte.

El segundo enunciado se planteó de la siguiente manera: ¿los vehículos contratados cuentan con los permisos habilitantes otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito para la prestación legal del servicio?, a lo cual el 100% respondió que no. Al consultar el motivo de la contratación de servicios de transporte mixto informal, respondieron que, a pesar de que ellos solicitan servicios de transporte mixto formal a través de internet, prensa escrita y el portal de compras públicas en caso de entidades del estado, no existen ofertantes, lo que los obliga a realizar este tipo de contrataciones.

La tercera pregunta realizada hizo referencia a la cantidad de vehículos en la actualidad prestan el servicio de transporte mixto a cada organización. De lo cual se obtuvo que dos de los representantes respondieron tener contratados 15 vehículos cada uno, uno respondió tener 4 vehículos, y, los dos restantes mencionaron contar con 3 vehículos cada uno; dando un total de 40 vehículos informales que prestan este tipo de servicio.

El cuarto enunciado tuvo relación con ingreso promedio mensual que la empresa cancela por cada vehículo, a lo cual los representantes de las públicas mencionaron un valor promedio de \$2,700.00. Mientras que la empresa privada argumenta un valor promedio de 1,950.00.

La quinta y sexta pregunta tuvieron relación con el tiempo de duración tiene el contrato de servicios y la posibilidad de renovación de contrato. Todos los representantes mencionan celebrar contratos anuales con posibilidad de renovación indefinida del contrato, siempre que se cumplan con todas las cláusulas contractuales.

## 2.12. Determinación de la demanda insatisfecha

**Tabla 2.13**

Resultados estadísticos de la muestra

Estadísticos para una muestra				
	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Resultados obtenidos en la encuesta	360	.8333	.37320	.01967

**Tabla 2.14**

Resultado del Contraste de Proporciones

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0.5						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Resultados obtenidos en la encuesta	16.947	359	.000	.33333	.2947	.3720

### Análisis e interpretación

Con base en los resultados de los análisis anteriores, considerando un valor de prueba de 0.5, se puede inferir con un 95% de confianza que existe

evidencia suficiente que demuestra que la demanda es significativamente superior a la oferta, por lo tanto de acuerdo con la investigación de mercado la creación de la compañía de transporte mixto es factible.

### **2.13. Exposición de Resultados**

Una vez realizado la investigación de mercados se ha podido determinar lo siguiente:

- ❖ Los usuarios manifiestan que las pocas operadoras formales e informales que prestan el servicio de transporte mixto no renuevan sus unidades con frecuencia, la mayoría de los vehículos superan los diez años de vida útil.
- ❖ En general, los usuarios expresan que las unidades de transporte mixto se mantienen medianamente limpias, que viajan medianamente cómodos, que los conductores son medianamente cordiales, que los vehículos en los que se trasladan tienen varios desperfectos.
- ❖ También expresan que los conductores de las unidades de transporte mixto cometen varias imprudencias y distracciones al conducir, y, manifiestan en ocasiones haber sufrido o presenciado accidentes de tránsito en este medio de transporte.
- ❖ Las personas que realizan sus compras en los mercados de la ciudad de Riobamba, realizan sus compras mayormente los días sábados, trasladan un volumen de compra de tres quintales, hacen uso del transporte mixto informal existente y cancelan un promedio de cuatro dólares por el servicio.
- ❖ Los usuarios actuales y potenciales del servicio de transporte mixto, les gustaría contar con un servicio de transporte alternativo seguro y oportuno, por el cual estarían dispuestos a pagar un promedio de cinco dólares.
- ❖ Existe demanda insatisfecha del servicio de transporte mixto formal, que cuente con los documentos habilitantes para su funcionamiento,

que contribuya con impuestos al estado, que genere fuentes de trabajo y promueva la sana competencia.

- ❖ Por otra parte existen empresas públicas que requieren del servicio de transporte mixto regularizado, este es el caso de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, la Fundación Manuela Espejo y varias Compañías Petroleras que están dispuestas a pagar un promedio de 2.700 U.S.D. mensuales por cada vehículo de transporte mixto.

## **2.14. Análisis de la Demanda**

La demanda actual del servicio de transporte mixto, está conformada por el número de personas que se encuentran interesadas en utilizar un servicio de transporte de calidad y que sea especialmente seguro y oportuno.

### **2.14.1. Proyección de la Demanda**

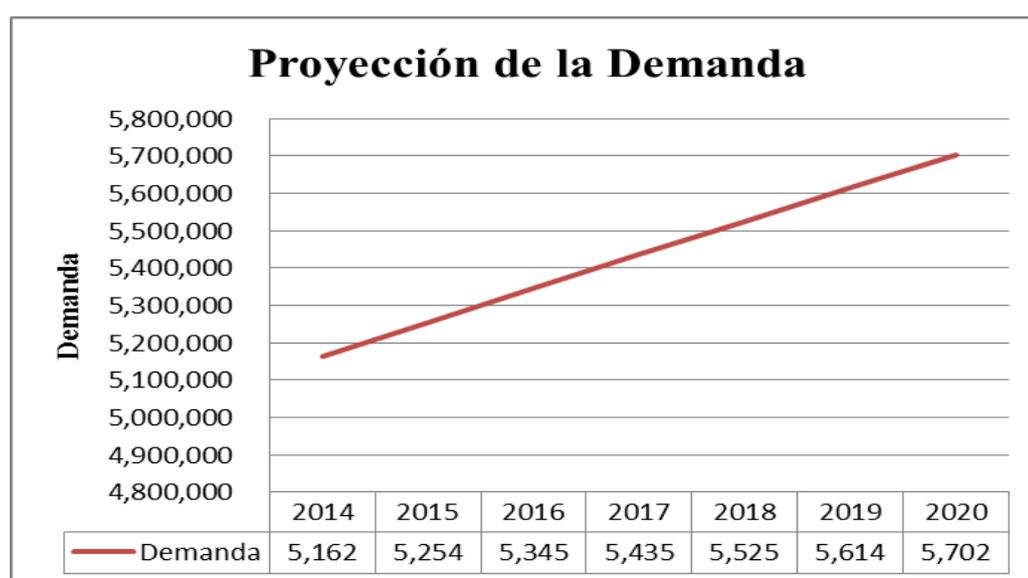
La cuantificación de la demanda se ha realizado en base a los resultados de la encuesta, en relación al enunciado de quienes utilizan el servicio de transporte mixto, porcentaje equivalente al 63.5%, al ser una muestra una representación de la población se puede entender que la demanda del servicio de transporte mixto constituye el 63.5% de la población de la ciudad de Riobamba, cuya está entre los 20 y 64 años.

De acuerdo con la proyección de población por grupos etarios establecida por el INEC hasta el año 2020, en base al Censo Poblacional del 2010, véase Tabla 2.2, se evidencia que la población objeto para el 2014, es de 156.350 personas, y, para el 2020 es de 172.687. Si consideramos la frecuencia semanal de compra de los Riobambeños, establecida con la investigación de campo, podemos determinar el número de servicios anuales requeridos del servicio por persona, que es de 52. Entonces la demanda se proyecta como se muestra en la Tabla 2.15.

**Tabla 2.15**

Proyección de la Demanda

<b>Proyección de la demanda</b>		
<b>Año</b>	<b>Población Objeto</b>	<b>Demanda</b>
2014	99,282	5,162,677
2015	101,045	5,254,341
2016	102,797	5,345,443
2017	104,536	5,435,884
2018	106,260	5,525,534
2019	107,970	5,614,424
2020	109,656	5,702,125

**Figura 2.27:** Proyección de la Demanda

## 2.15. Análisis de la Oferta

En la ciudad de Riobamba las operadoras de transporte mixto legalmente constituidas y con los títulos habilitantes para la prestación del servicio se cuentan en un número de dos, sin embargo también existen personas naturales que prestan este tipo de servicio de forma ilegal. Para analizar la oferta es preciso definir a los competidores, obsérvese Tabla 2.16, que en este caso específico son las diversas modalidades de transporte que pueden cubrir la necesidad de movilidad de personas con sus bienes.

**Tabla 2.16**

La Competencia

<b>Modalidad</b>	<b>Operadoras</b>	<b>Vehículos por Operadora</b>	<b>Total Vehículos</b>
Transporte Liviano	2	15	30
Transporte mixto formal	2	15	30
Transporte mixto informal			50
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>110</b>

Si consideramos, que a decir de los transportistas, cada vehículo presta un promedio de 20 traslados diarios, al trabajar los días que mayoritariamente realizan sus compras las personas (miércoles, jueves, viernes y sábado), los lunes y martes, realizan un promedio de 10 traslados, y, los domingos no laboran. Entonces a la semana prestan un total de 100 servicios, dando un total de 5, 200 traslados de personas con sus cargas al año.

**Tabla 2.17**

Cálculo de la Oferta

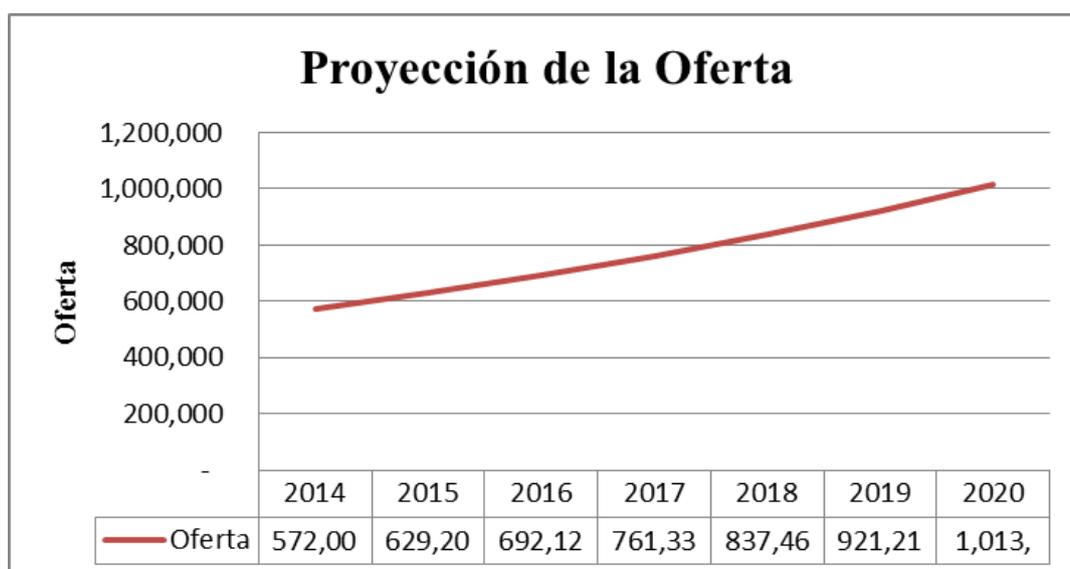
<b>Modalidad</b>	<b>Total Vehículos</b>	<b>Traslados por Año</b>	<b>Total Traslados</b>
Transporte Liviano	30	5,200	156,000
Transporte mixto formal	30	5,200	156,000
Transporte mixto informal	50	5,200	260,000
<b>Total</b>	<b>110</b>		<b>572,000</b>

Considerando un incremento del 10% de la oferta anual, la proyección de la oferta del transporte mixto se estructura de acuerdo a la Tabla 2.18. Los traslados de personas con sus cargas, para el año 2015 se estiman en 629,200.00 y para el 2020 se proyecta una cantidad de 1,013,333.00 traslados.

**Tabla 2.18**

Proyección de la Oferta

Proyección de la oferta		
Año	Traslados	Oferta
2014	572,000	572,000
2015	629,200	629,200
2016	692,120	692,120
2017	761,332	761,332
2018	837,465	837,465
2019	921,212	921,212
2020	1,013,333	1,013,333

**Figura 2.28:** Proyección de la Oferta

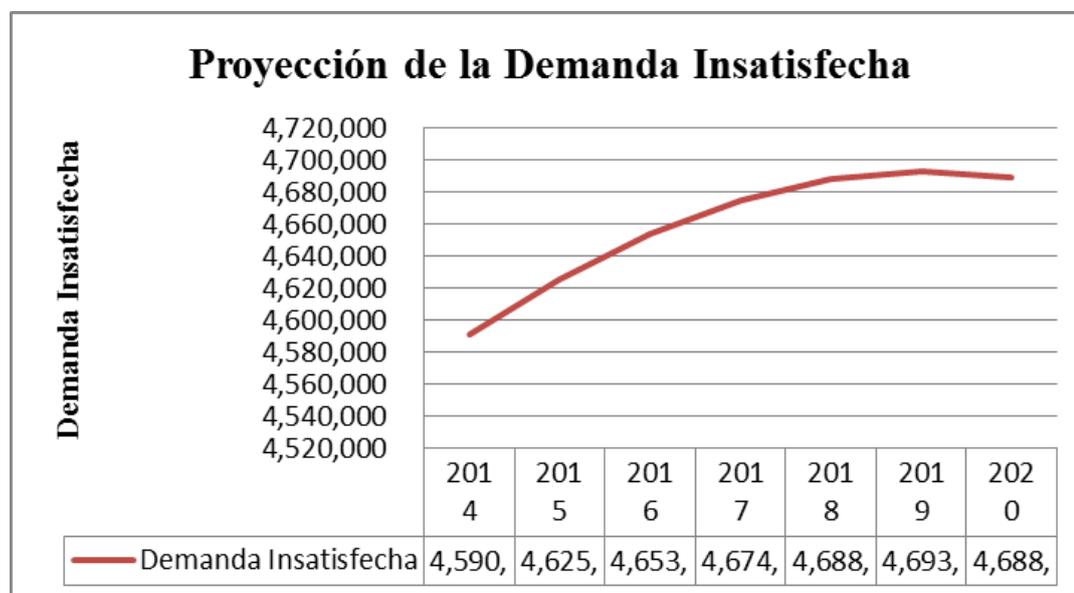
## 2.16. Estimación de la Demanda Insatisfecha

De acuerdo con los resultados de la investigación de mercado, la demanda insatisfecha del servicio de transporte mixto, es decir, la diferencia entre la oferta y demanda proyectadas se inserta en la Tabla 2.19. Para el año 2015 se proyecta una demanda insatisfecha de 4,625,141.00 y para el año 2020 de 4,688,792.00 transportes de personas con sus cargas, constituyéndose una cantidad considerable de demandantes que requieren de servicios de transporte mixto formal.

**Tabla 2.19**

Proyección de la Demanda Insatisfecha

<b>Demanda insatisfecha</b>			
<b>Año</b>	<b>Demanda Proyectada</b>	<b>Oferta Proyectada</b>	<b>Demanda Insatisfecha</b>
2014	5,162,677	572,000	4,590,677
2015	5,254,341	629,200	4,625,141
2016	5,345,443	692,120	4,653,323
2017	5,435,884	761,332	4,674,552
2018	5,525,534	837,465	4,688,069
2019	5,614,424	921,212	4,693,212
2020	5,702,125	1,013,333	4,688,792

**Figura 2.29:** Proyección de la Oferta**2.17. Análisis de Precios**

En este proyecto, para determinar el precio del servicio de transporte mixto se ha procedido a considerar los resultados de la investigación de campo. En relación al precio pagado por el servicio, se obtuvo que los usuarios cancelan entre uno a siete dólares, dando como resultado un promedio de cuatro dólares.

Así mismo el precio sugerido por los usuarios para un servicio de transporte mixto alternativo que sea seguro y oportuno, está entre tres y siete dólares, dando como resultado un promedio de cinco dólares. En la Tabla 2.20, se observa un detalle de los precios y en base al cual se establece un precio promedio para el proyecto. Cabe recalcar que actualmente no se dispone de una tabla de precios para el servicio de transporte mixto comercial, establecido por la ANT.

**Tabla 2.20**

Precio Sugerido

Precio Pagado	Precio Promedio Pagado	Precio Sugerido	Precio Promedio Sugerido
1.00		3.00	
2.00		4.00	
3.00		5.00	
4.00	4.00	6.00	5.00
5.00		7.00	
6.00			
7.00			

## 2.18. Comercialización

### 2.18.1. Publicidad y Promoción

La estrategia relacionada con la publicidad y promoción se realizara de manera directa a través de la entrega de tarjetas de presentación a los usuarios. A la par se realizará la promoción del servicio en empresas públicas y privadas de la ciudad de Riobamba.

### 2.18.2. Introducción del Servicio

Con el afán de penetrar en el mercado, especialmente en las empresas de sector público, se procederá a participar en concursos de licitación para la prestación de servicio de transporte a instituciones como la Empresa Eléctrica Riobamba, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, la

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, la Fundación Manuela Espejo, entre otras que requieran de nuestros servicios.

Con este propósito la compañía realizará su registro en el RUP, Registro Único de Proveedores, para el sector público, trámite a realizarse en el Instituto Nacional de Contratación Pública – INCOP y para lo cual se requiere la presentación de los siguientes requisitos:

- ❖ Solicitud de apertura del RUP firmada por el representante legal.
- ❖ Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC.
- ❖ Copia de la cédula y papeleta de votación del representante legal.
- ❖ Copia del nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- ❖ Declaración del Impuesto a la Renta del último ejercicio fiscal.

El trabajo de captación de clientes se llevará a cabo ofreciendo un servicio diferenciado y de calidad, que garantice la seguridad, comodidad y llegada oportuna de los usuarios, en definitiva un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de movilidad del usuario.

### **2.18.3. Distribución**

Según los resultados de la investigación de campo, las zonas de mayor afluencia de usuarios del transporte mixto, son los mercados y terminales de la ciudad de Riobamba, por la prestación del servicio se llevará a cabo de manera directa entre el usuario y quien presta el servicio, en este caso una de las unidades de la operadora de transporte mixto MARGOYAL S.A.

Será la Agencia Nacional de Tránsito – Unidad Administrativa de Chimborazo y el GAD del Municipio de Riobamba, quienes determinen el lugar de parada de la operadora, desde donde pueda prestar sus servicios, que puede localizarse en uno o varios de los mercados y terminales de la ciudad.

## CAPÍTULO III

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita. (Rosales, 2005)

#### 3.1. Tamaño del Proyecto

Para la determinación del tamaño del proyecto se ha considerado el mercado potencial, disponibilidad de recursos para la generación del servicio, las fuentes de financiamiento y de manera específica la demanda insatisfecha determinada en el estudio de mercado.

##### 3.1.1. Factores determinantes del Tamaño del Proyecto

###### a) Mercado Potencial

De acuerdo con los resultados de la investigación los usuarios de los servicios de transporte por carretera de la ciudad de Riobamba, son personas de género masculino y femenino que se movilizan especialmente por razones de trabajo y estudio con una frecuencia semanal y que están en un rango de edad de entre veinte y cincuenta años. Además se determinó que los usuarios del transporte mixto no se encuentran satisfechos con los servicios que prestan las operadoras de transporte en esta modalidad.

Entonces, el mercado potencial está dado tanto por los usuarios actuales que se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos y los usuarios potenciales integrados en la tabla de la demanda insatisfecha. Por ello el

presente proyecto pretende cubrir, un segmento de mercado meta correspondiente al 10% de la demanda insatisfecha. La compañía de transporte iniciará sus actividades con veinte vehículos nuevos destinados a la prestación del servicio mixto.

#### **b) Disponibilidad de Recursos**

De acuerdo con los requerimientos de la prestación del servicio, se precisan de recursos materiales, financieros y talento humano capacitado en materia de transporte.

#### **c) Recursos Materiales**

Con relación a los recursos materiales, constituido por los vehículos y los insumos (combustibles y lubricantes, neumáticos, mantenimiento vehicular, suministros de limpieza y de oficina, gastos de constitución y funcionamiento, etc.) necesarios para su normal funcionamiento, se encuentran disponibles en el mercado local.

#### **d) Recursos financieros**

Los recursos financieros para la ejecución del proyecto provendrán del aporte económico de los accionistas de la compañía y del financiamiento a través de entidades financieras locales respaldado por las garantías personales de cada accionista.

El sector financiero local integrado por Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Públicos y Privados, realiza colocaciones de dinero en el mercado para el desarrollo de proyectos de factibilidad. La tasa de interés activa fluctúa entre el 15 y 18%, dependiendo de la institución financiera. Los montos de créditos están determinados por la capacidad de pago y el respaldo patrimonial de cada individuo. Por otra parte los concesionarios

vehiculares también otorgan crédito directo con una tasa de interés similar a la establecida por las instituciones financieras.

### e) Talento Humano

Todo proyecto precisa de la contribución indispensable del ser humano para ser ejecutado eficientemente, el personal requerido para el presente proyecto se muestra en la Tabla 3.1. Se precisa de veinte conductores profesionales para los veinte vehículos con los cuales se ha estimado la flota vehicular de la compañía, datos con los cuales se ha presentado la documentación ante la Agencia Nacional de Tránsito solicitando el informe previo de constitución.

Los conductores profesionales deben poseer como mínimo licencia tipo “C”, con tres años de experiencia, con conocimientos elementales de las normas de tránsito y seguridad vial. Se requiere además de un gerente que represente a la compañía, una contadora que se encargue de la parte financiera y una secretaria de gerencia.

**Tabla 3.1**

Talento Humano requerido

<b>Capital Humano Requerido</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Denominación</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gerente	800.00	800.00
1	Contadora	600.00	600.00
20	Choferes Profesionales	540.00	10,800.00
1	Secretaria	355.00	355.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>12,555.00</b>

### 3.1.2. Capacidad de Prestación del Servicio

La prestación aproximada del servicio de transporte mixto, se basa en la capacidad instalada del proyecto establecida para atender 104.000 traslados de personas y sus bienes al año. De acuerdo con la investigación de mercado se estableció que el 90% de los clientes potenciales estarían

dispuestos a pagar un precio promedio de cinco dólares. Si se considera que semanalmente cada camioneta realizará 100 traslados, por 20 unidades, por 5,00 dólares de precio promedio por carrera y por 52 semanas al año, se proveen unos ingresos anuales de 520,000.00 U.S.D.

Por otro lado si consideramos el valor que las empresas públicas están dispuestas a pagar por el servicio transporte mixto recibido, un promedio de 2,700.00 U.S.D. mensuales por cada vehículo, se determina un ingreso de 648,000.00 U.S.D. Sin embargo para la proyección del estudio económico - financiero del proyecto, se considerará ingresos de 520,000.00 U.S.D, establecidos con estudio de mercado.

## **3.2. Localización de Proyecto**

### **3.2.1. Macro Localización**

País: Ecuador  
Provincia: Chimborazo  
Cantón: Riobamba

Dentro de factores que influyeron en la identificación de la macro localización del proyecto se encuentran:

- ❖ **Mercado potencial.** El sector del transporte en la ciudad de Riobamba, hasta el momento no ha sido explotado en la modalidad de carga mixta. En la investigación se campo se ha establecido que no existe una oferta diferenciada de transporte mixto formal, lo que incrementa las posibilidades de éxito del proyecto.
  
- ❖ **Marco legal.** El Ministerio de Industrias y Productividad impulsa la creación de pequeñas y medianas empresas y generen fuentes de trabajo y dinamicen la economía local y nacional.

De acuerdo con las disposiciones de la Agencia Nacional de Tránsito, organismo de Regulación y control de transporte terrestre, existe el requerimiento expreso de la ejecución de un estudio de factibilidad previo a la constitución de una compañía de transporte.

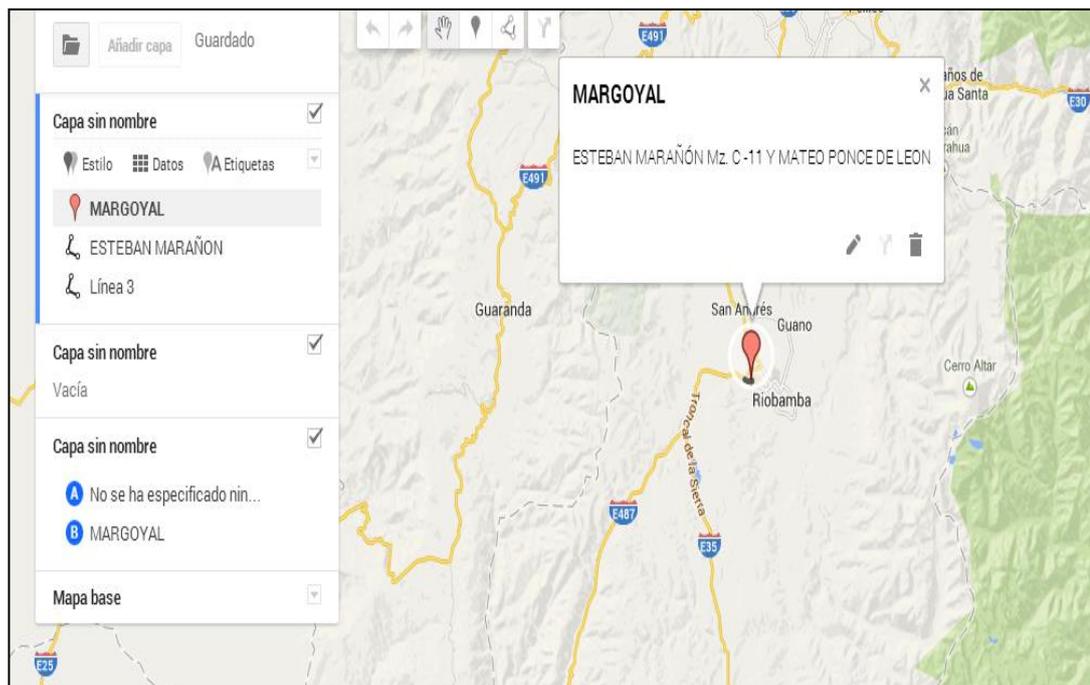
Los requisitos preestablecidos para la constitución de una compañía de transporte y para la obtención de los documentos habilitantes para la prestación del servicio se insertan en el estudio administrativo y legal.

- ❖ **Disponibilidad de recursos.** Varios son recursos materiales, financieros y talento humano que se precisan para la prestación del servicio de transporte mixto, mismos que al momento se encuentran disponibles en la localidad.

### **3.2.2. Micro Localización**

La determinación de la ubicación de la oficina principal de la compañía de transporte no tiene mayor incidencia en el proyecto, debido a que es la Agencia Nacional de Tránsito quien determina en lugar específico desde el cual la operadora pueda desarrollar sus actividades, misma que se encontrará estipulada en el permiso de operaciones de la compañía.

Sin embargo con fines del desarrollo del proyecto de factibilidad se ha definido una alternativa de ubicación, en la parroquia Lizarzaburo, barrio Alborada del Sur, Manzana "C", Casa N°11, calles Estaban Marañón s/n y Mateo Ponce de León. Dirección de uno de los inversionistas principales, no obstante, de ser preciso, esta dirección puede variar según las necesidades logísticas.



**Figura 3.1:** Localización Google Map

### 3.2.3. Zonas de influencia

#### a) Local

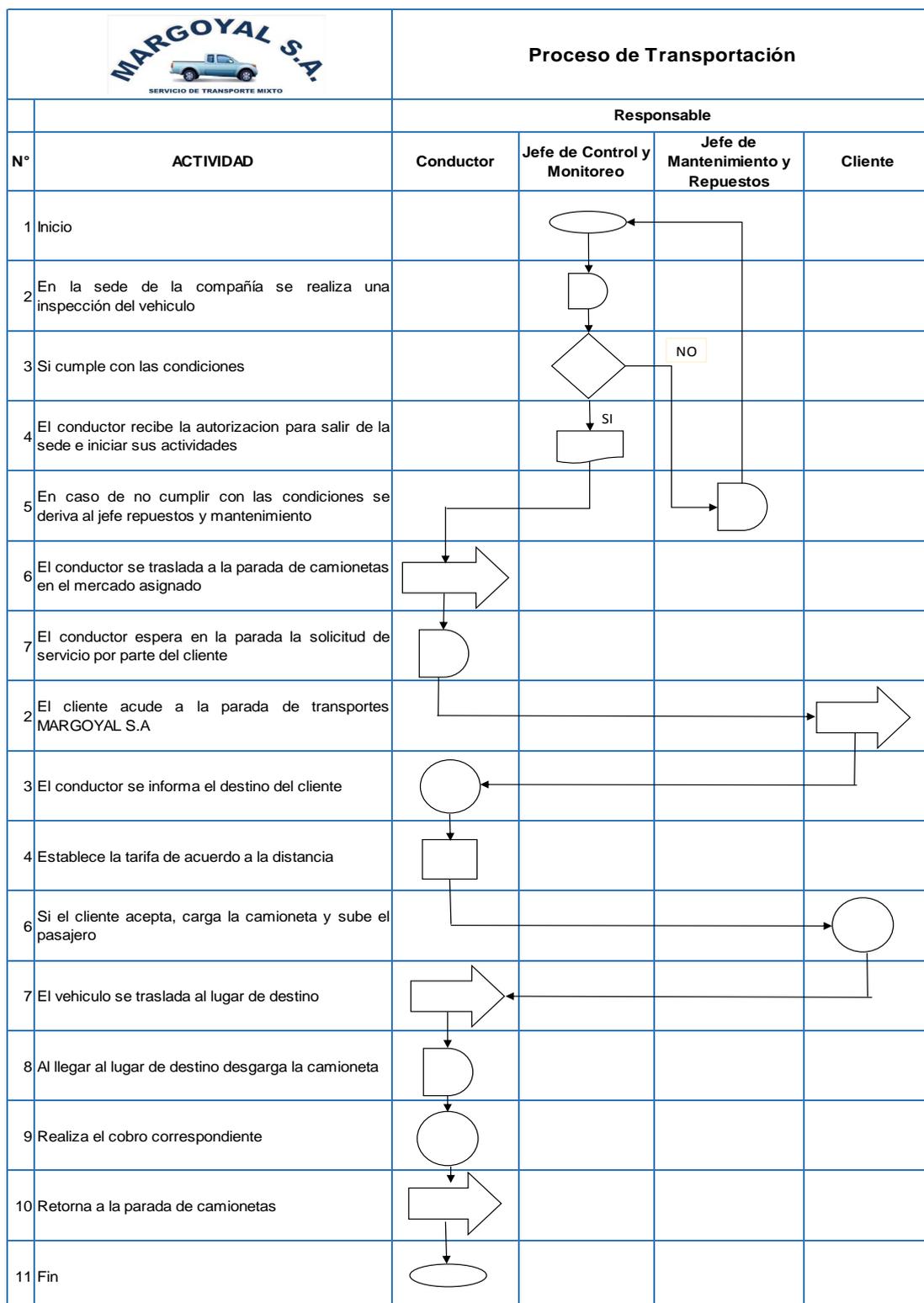
La zona de influencia es el Cantón Riobamba, integrado por sus parroquias urbanas: Lizarzaburo, Maldonado, Velasco, Veloz, Yaruquíes. Y en las parroquias rurales Cacha, Calpi, Cubijíes, Flores, Licán, Licto, Pungalá, Punín, Quimiag, San Juan, San Luis. En este perímetro desarrollará sus actividades la compañía.

#### b) Nacional

Cuando la empresa formalice la prestación de sus servicios con empresas públicas y privadas podrá hacer uso de las vías provinciales, regionales y nacionales que el contrato para la prestación de dichos servicios, considerando para el efecto lo establecido por la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

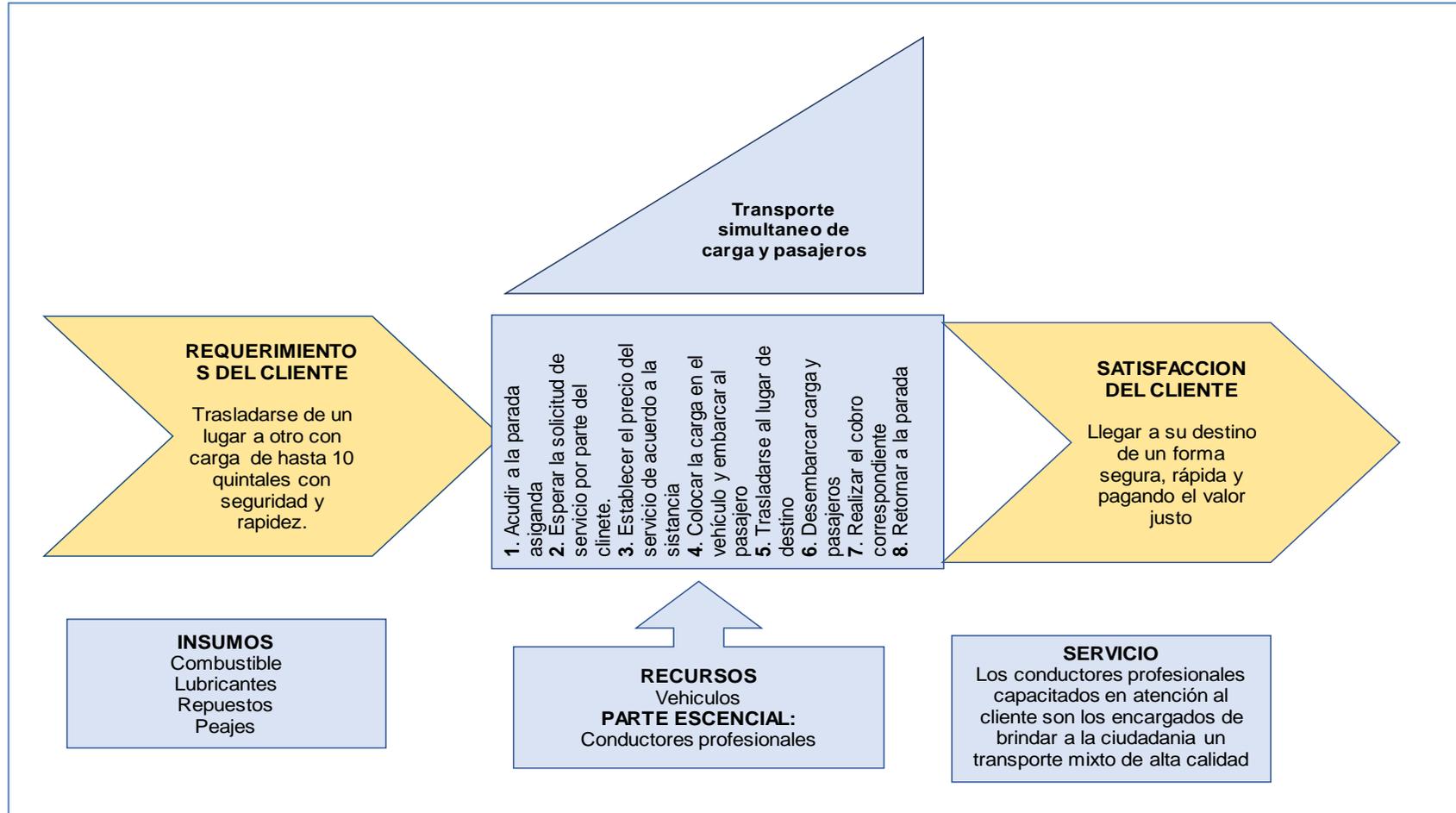
### 3.3. Ingeniería del Proyecto

#### 3.3.1. Flujo grama de Procesos



**Figura 3.2:** Diagrama de Flujo del Proceso de Transportación

### 3.4. Proceso de Transportación



**Figura 3.3:** Proceso de transportación para “MARGOYAL” S.A.

Tabla 3.2

## Matriz de Control de Calidad

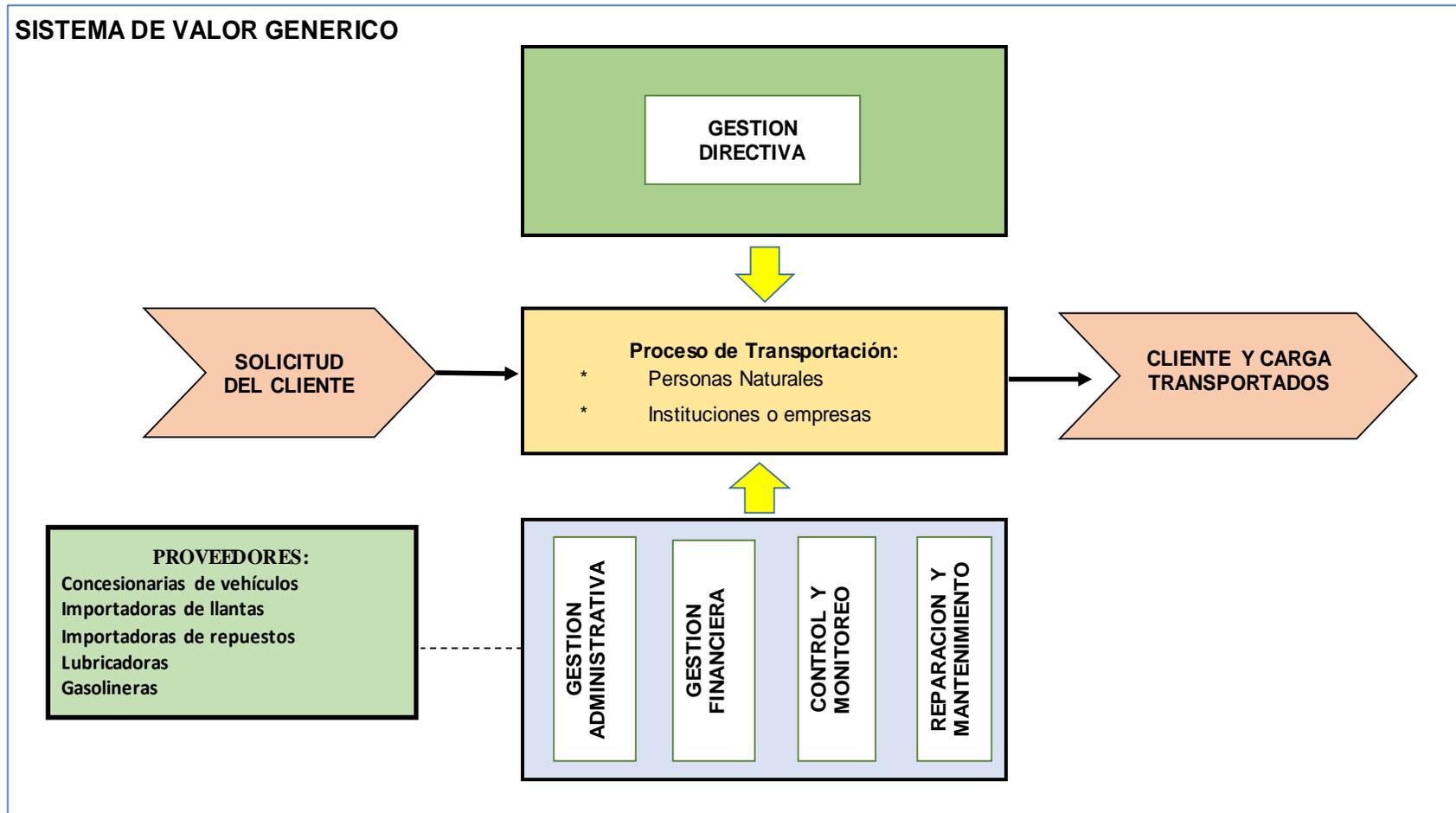
Compañía de Transporte Mixto "MARGOYAL" S.A					
Matriz de Control de Calidad					
Dimensiones	Subdimensiones	Características / atributos	Indicador	Procedimiento	Estándar/Rango
<b>Calidad (Q)</b>		Comodidad	Nivel de Satisfacción / # de Reclamos	Aplicación de Encuesta a clientes.	Entre 3 y 5
		Amabilidad			
		Accesibilidad			
		Frecuencia / Confiabilidad			
		Orden / Limpieza			
		Tiempo de traslado			
<b>Precio (P)</b>			\$		
	Cantidad (C)		No aplica		
	Oportunidad (O)		No aplica		
<b>Entrega (E)</b>		Mercados	# de traslados / traslados realizados desde cada mercado	Registros de traslados	10 traslados diarios por vehículo
	Localidad (L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayorista</li> <li>• Esperanza</li> <li>• San Alfonso</li> <li>• La Condamine</li> </ul>			
<b>Seguridad (S)</b>	Cliente (C)	S. Personas y Bienes	# de accidentes	Registro de accidentes e incidentes	0
	Trabajador (T)		# de incidentes		
	Comunidad (C)		No aplica		
<b>Ambiente (A)</b>	Aire (Ar)	Minimización de los impactos producidos por el servicio de transporte	# de revisiones vehiculares	Cumplimiento con la revisión de flota vehicular (ANT)	2 revisiones anuales
	Agua (Ag)		No aplica		
	Suelo (S)		No aplica		

### **3.5. Cadena de Valor**

Como se muestra en la Figura 3.4, la cadena de valor propuesta integra todas aquellas actividades primarias y de apoyo indispensables para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Parte del abastecimiento de suministros y materiales hasta la entrega del servicio al usuario del transporte mixto.

Se ha proporcionado un orden estratégico tanto a las actividades principales como a las actividades de apoyo, a fin de generar una oferta de valor para nuestros clientes. Cada actividad de valor emplea insumos, talento humano y herramientas tecnológicas para desempeñar su función adecuadamente, a la vez utiliza y crea información que servirá de base para la acertada toma de decisiones.

Dentro de las actividades consideradas en la propuesta de cadena de valor para MARGOYAL se han considerado actividades primarias como logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas. Las actividades secundarias con el abastecimiento, la infraestructura organizacional, el talento humano, los recursos tecnológicos. Desde esta perspectiva se pretende la obtención de insumos y materiales de alta calidad, y, talento humano calificado para lograr eficiencia en los servicios en el menor tiempo y al menor costo posible.



**Figura 3.4:** Sistema de Valor de la Compañía "MARGOYAL" S.A.

### 3.5.1. Inventario de Procesos

**Tabla 3.3**

Inventarios de Procesos

		Inventario de procesos			
	Macroproceso	Proceso	Código	Subproceso	Código
De Dirección	Gestion Directiva	Contratación	PDG01	Contratacion de proveedores	PDG01-01
				Celebracion de contratos con clientes	PDG01-02
De Valor	Proceso de transportacion	Proceso de transportacion para Personas Naturales	PV01	Capacitacion a choferes	PV01-01
				Transportacion de pasajeros	PV01-02
		Proceso de transportacion para Empresas o Instituciones	PV02	Transportacion de empleados de la empresa	PV02-01
				Mejoramiento de imagen institucional	PV02-02
Habilitantes y de Soporte	Gestion Administrativa	Formulacion y desarrollo del plan operativo	PHSGA01	Mejorar la calidad del servicio de transporte	PHSGA01-01
				Buen mantenimiento de las unidades	PHSGA01-02
				Desarrollar los procesos con calidad	PHSGA01-03
	Gestión Financiera	Formulacion y desarrollo de presupuesto	PHSGA02	Optimizacion de recursos	PHSGA02-01
				Realizar pago puntualde los gastos	PHSGA02-02
				Sistema de control contable	PHSGA02-03
	Capitalizacion de la compañía	PHSGA03	Incrementar el valor de las inversiones	PHSGA03-01	
			Incrementar las unidades de transporte	PHSGA03-02	
	Control y Monitoreo	Localizacion de las unidades durante el dia	PHSGA04	Supervisar la localizacion de las unidades durante la jornada de trabajo	PHSGA03-03
					PHSGA03-04
	Reparación y mantenimiento	Control de las unidades	PHSGA05	Elaboracion del plan de contingencia	PHSGA05-01
				Revision diaria de las unidades	PHSGA05-02

### 3.5.2. Caracterización y Modelamiento del Proceso de Transportación

Dentro de los procesos que se han definido se ha seleccionado el Proceso de Transportación para caracterizarlo, así también se ha elaborado el tablero de indicadores para dicho proceso.

**Tabla 3.4**

Caracterización de Proceso de Transportación

		<b>Hoja de Caracterización del Proceso de Transportación</b>	
<b>Macroproceso</b>	Proceso de Transportación	<b>Código</b>	PV01
<b>Proceso</b>	Proceso de transportación para personas naturales	<b>Fecha de elaboración</b>	30/11/2013
		<b>Fecha de revisión</b>	01/12/2013
<b>a. Objetivo</b>	Trasladar a las personas de un lugar a otro.		
<b>b. Alcance</b>	Dentro del cantón Riobamba se transportará a las personas con la mayor cordialidad y seguridad		
<b>c. Responsable</b>	Conductor, Jefe de Control y Monitoreo, Jefe de Repuestos y Mantenimiento		
<b>d. Requisitos</b>	Mantener la unidad de acuerdo con las condiciones mecánicas y de limpieza adecuadas		
	Llenar los formatos internos de mantenimiento y control		
	Establecer el cronograma de actividades, procedimiento y responsables		
<b>e. Indicadores</b>	Nivel de satisfacción de los clientes		
	Número de reclamos		
<b>f. Entradas</b>	Solicitud del cliente		
<b>g. Salidas</b>	Cliente y carga transportados		
<b>h. Controles</b>	Políticas de la empresa		

### 3.5.3. Tablero de Indicadores

El tablero de indicadores permitirá determinar si las metas se cumplen, conocer las razones de aciertos y desaciertos, definir las acciones de mejora, el tiempo de ejecución de las actividades, los recursos y los responsables de dicha ejecución. Los indicadores principales son el nivel de satisfacción de los usuarios y el número de reclamos de clientes.

**Tabla 3.5**

Tablero de Indicadores



**Tablero de Indicadores**

Proceso	Indicador	Rango / Meta	Procedimiento	Frecuencia de Medición	Responsable de la Medición
<b>Proceso de Transportación para personas naturales</b>	Nivel de satisfacción de los clientes	80%	Encuestas a clientes	Semestral	Jefe de Operaciones
	Número de reclamos de los clientes	20%	Encuestas a clientes	Semestral	Jefe de Operaciones

### 3.5.4. Formatos Propuestos

#### a) Bitácora de Mantenimiento

Se pretende contar con una serie de monitoreos o registros organizados sobre el estado de los vehículos a fin de realizar un control preventivo oportuno que garantice la funcionalidad de los mismos y la prolongación de su vida útil. Como se observa en la Tabla 3.6, se llevará un control de la fecha en la que se realice el mantenimiento, el importe, el kilometraje, la descripción del mantenimiento y el nombre y firma del beneficiario.

Tabla 3.6

Bitácora de Mantenimiento vehicular

 <b>Bitácora de mantenimiento</b>				
Áreas de Trabajo				
Usuario:				
Fecha	Importe	Km	Descripción del Mantenimiento realizado	Nombre y Firma del beneficiario
<b>Total</b>				

## b) Hojas de Trabajo

Son órdenes expresas y detalladas de los mantenimientos o servicios que requieren cada uno de los vehículos, que garanticen el adecuado funcionamiento de los elementos de seguridad activa y pasiva del vehículo.

Tabla 3.7

Hoja de Mantenimiento

		Servicios y Mantenimiento		
		Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>Dependencia</b> _____				
<b>Vehículo</b> _____		<b>Marca</b> _____	<b>Modelo</b> _____	
<b>Placas</b> _____		<b>Km</b> _____		
	<b>Si</b>	<b>No</b>		
Tapetes				
Stereo				
Llave de cruz				
Gato hidráulico				
Llantas de refacción				
Otros				
<b>Observaciones</b> _____				

### **3.6. Requerimiento de Vehículos, Materiales y Suministros**

Los materiales y suministros indispensables para la prestación del servicio de transporte mixto se han considerado de acuerdo a las exigencias determinadas por el INEN, especialmente en cuanto al uso de vehículos homologados y aprobados por la Agencia Nacional de Tránsito. En la matriz de vehículos homologados emitida por la ANT en Marzo de 2014, se encuentran una serie de marcas y vehículos que pueden emplearse para el servicio de transporte mixto.

De entre las marcas se ha procedido a sacar una estimación de los costos promedio y se ha podido establecer un precio referencial de camionetas doble cabina 4x4 Diesel de 33.000 U.S.D. y de camionetas doble cabina 4x2 Diesel de 28.000 U.S.D.

El presente proyecto precisa de la adquisición de 20 unidades, de las cuales se precisa de 12 unidades 4x4 y 8 unidades 4x2. Las camionetas 4x2 son ideales para calles asfaltadas ya que no es necesaria la potencia extra de una camioneta 4x4. Estos vehículos pueden prestar sus servicios a las empresas públicas de la localidad, como la Empresa Eléctrica Riobamba, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

A pesar de que las camionetas 4x4 tienen un alto costo y el peso adicional de su sistema incrementa el consumo de combustible, este tipo de vehículo es ideal para trabajos en terrenos fangosos, característicos de las zonas rurales de la provincia de Chimborazo en época invernal y del oriente ecuatoriano, donde se localizan las compañías petroleras que requieren del servicio de transporte mixto, son ideales también para el terreno montañoso.

Entonces, en afán de economizar en consumo de combustibles, se precisa de la adquisición de camionetas con sistema de inyección a diesel. Las partes y

repuestos de todas las marcas y vehículos homologados se encuentran disponibles en las concesionarias de vehículos o en importadoras de repuestos.

**Tabla 3.8**

Vehículos requeridos

<b>Vehículos</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
12	Camioneta Doble Cabina 4x4 a Diese	33,000.00	396,000.00
8	Camioneta Doble Cabina 4x2 a Diese	28,000.00	224,000.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>620,000.00</b>

### 3.7. Requerimiento de Personal Calificado

En cuanto al personal, el proyecto requiere de veinte conductores profesionales con licencia tipo “C”, con experiencia en el transporte comercial. De acuerdo con la tabla sectorial del MRL, el sueldo estimado, 495.04 U.S.D. más Beneficios de Ley, sin embargo se cancelará un valor de 540.00 U.S.D.

**Tabla 3.9**

Talento Humano Requerido

<b>Nómina</b>	<b>Pago de Nómina</b>							<b>Total</b>
	<b>Remuneración</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Total año 1</b>	<b>Fondos de Reserva</b>	<b>Vacación</b>	
Gerente	9,600.00	355.00	800.00	1,166.40	11,921.40	800.00	400.00	13,121.40
Contadora	7,200.00	355.00	600.00	874.80	9,029.80	600.00	300.00	9,929.80
Choferes Prof.	129,600.00	6,800.00	10,800.00	15,746.40	162,946.40	540.00	5,400.00	168,886.40
Secretaria	4,260.00	355.00	355.00	517.59	5,487.59	355.00	177.50	6,020.09
<b>Totales</b>	<b>150,660.00</b>	<b>7,865.00</b>	<b>12,555.00</b>	<b>18,305.19</b>	<b>189,385.19</b>	<b>2,295.00</b>	<b>6,277.50</b>	<b>197,957.69</b>

Se incrementará el personal de acuerdo con el incremento de vehículos en los años posteriores, dependiendo de la demanda que exista del servicio, además como ya se ha mencionado se requiere de personal administrativo para la buena marcha de la empresa.

### 3.8. Requerimiento de Equipos y Muebles de Oficina

En cuanto al equipamiento de oficina requerido, se ha podido observar en el mercado local, una gama de marcas, diseños, tecnologías, etc., con los precios promedio que en la Tabla 3.10 se establecen.

**Tabla 3.10**

Equipos de Oficina requeridos

<b>Equipo de Oficina</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Televisor	400.00	400.00
1	Telefax	200.00	200.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>600.00</b>

En relación a los muebles y enseres, se ha procedido a cotizar varios proveedores a nivel local, por lo cual se establece el costo promedio de los muebles que se requieren para la empresa, tanto para el área administrativa como para la operativa, tal como se muestra en la Tabla 3.11.

**Tabla 3.11**

Muebles y Enseres requeridos

<b>Muebles y Enseres</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
20	Sillas	40.00	800.00
3	Escritorios	200.00	600.00
2	Archivadores	200.00	400.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>1,800.00</b>

Con respecto al equipo de cómputo se requieren de dos computadoras de escritorio “all in one (todo en uno)” y dos impresoras multifunción cuyos valores se establecen en la Tabla 3.12.

**Tabla 3.12**

Equipo de Cómputo requeridos

<b>Equipo de Computo</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
2	Computadores	1,000.00	2,000.00
2	Impresora Multifunción	300.00	600.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>2,600.00</b>

Los insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio de transporte se evidencian en la Tabla 3.13, dentro de lo cual se han considerado combustibles, llantas, lubricantes, filtros, mantenimiento, matriculación, seguridad para los vehículos, entre otros elementos importantes.

Para el cálculo de las cantidades de combustible, neumáticos, lubricantes, filtros y mantenimiento que requieren los vehículos de transporte mixto se ha procedido a consultar a los técnicos de mantenimiento de las concesionarias de vehículos, a razón de lo cual se ha podido establecer lo siguiente:

- ❖ Los vehículos de transporte comercial recorren en promedio 50.000km al año.
- ❖ Una camioneta diesel consume en promedio a galón de combustible por cada 56km en carretera y por cada 40km en ciudad.
- ❖ Las llantas duran en promedio 50.000km, pues los vehículos comerciales deben rodar con llantas en buen estado y con labrado.
- ❖ El aceite de motor debe cambiarse cada 5.000km, y, el de caja y corona a los 50.000km. Los filtros de aceite se cambian a los 5.000km, y, los de combustible y aire a los 15.000km.
- ❖ El ABC electrónico y mantenimiento del sistema de frenos debe efectuarse a los 25.000km, al igual que la revisión eléctrica.
- ❖ El mantenimiento de pastillas y zapatas se realiza a los 25.000, siempre que exista un uso adecuado del sistema de frenos.
- ❖ Las baterías de preferencia deben renovarse una vez al año.

**Tabla 3.13****Costos Directos**

<b>Costos Directos / Anuales</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo Total</b>
<b>COMBUSTIBLES</b>				
Diesel	Galón	25000	1.03	25,750.00
<b>LLANTAS</b>				
Llantas tubulares	Unidad	80	198.00	15,840.00
<b>LUBRICANTES</b>				
Aceite de Motor	Cambio	200	30.00	6,000.00
Aceite de Caja y Corona	Cambio	20	30.00	600.00
<b>FILTROS</b>				
Filtro de Aceite	Unidad	200	5.00	1,000.00
Filtro de Combustible	Unidad	66.67	10.00	666.67
Filtro de Aire	Unidad	66.67	10.00	666.67
<b>MANTENIMIENTO</b>				
Lavadas y engresadas	Unidad	240	10.00	2,400.00
ABC Electrónico	Unidad	40	200.00	8,000.00
ABC de Frenos	Unidad	40	100.00	4,000.00
Mantenimiento eléctrico	Unidad	40	50.00	2,000.00
Cambio de Pastillas	Unidad	40	100.00	4,000.00
Remachada de zapatas	Unidad	40	100.00	4,000.00
Baterías	Unidad	20	100.00	2,000.00
<b>MATRICULA Y SOAT</b>				
Matrícula (cada cuatro años)	USD	20	250.00	5,000.00
Soat	USD	20	100.00	2,000.00
Rodaje (cada cuatro años)	USD	20	50.00	1,000.00
Impuesto al Mantenimiento de Vías Provinciales	USD	20	12.00	240.00
<b>GASTOS DE ASOCIACION</b>				
Cuotas Federación	USD	1	500.00	500.00
<b>SEGURIDAD</b>				
Seguro Contra Accidentes	USD	20	1,300.00	26,000.00
Rastreo Satelital	USD	20	500.00	10,000.00
<b>Total Costos Directos</b>				<b>85,663.33</b>

Los suministros de limpieza y de oficina deberán adquirirse de acuerdo a las necesidades de operación de la compañía, sin embargo se han previsto los rubros fundamentales para el inicio del proyecto que se integran en las Tablas 3.14 y 3.15. Por otro lado se precisan realizar algunos gastos para la constitución de la empresa, para lo cual, de acuerdo con la Superintendencia de Compañías, se debe realizar una minuta de constitución, levantar una escritura pública y realizar su respectivo registro mercantil, como se muestra en la Tabla 3.16. Así también se requieren cancelar los permisos de funcionamiento integrados en la Tabla 3.17.

**Tabla 3.14**

Suministros de Limpieza requeridos

<b>Suministros de Limpieza</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
2	Escobas	4.00	8.00
2	Trapeadores	8.00	16.00
20	Detergentes	1.00	20.00
6	Desinfectantes	5.00	30.00
40	Franelas	1.00	40.00
	Varios	10.00	10.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>124.00</b>

**Tabla 3.15**

Materiales y Suministros de Oficina requeridos

<b>Suministros de oficina</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
5	Papel de Impresora	5.00	25.00
3	Tinta Impresora	30.00	90.00
20	Carpetas	0.50	10.00
4	Folders	3.00	12.00
100	Sobres Manilla	0.10	10.00
	Varios	15.00	15.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>162.00</b>

**Tabla 3.16**

Gastos de Constitución requeridos

<b>Gastos de Constitución</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Minuta Para la Constitución	200.00
Levantamiento de Escritura Pública de Constitución	200.00
Publicación de la Resolución Aprobatoria de la Constitución	40.00
Registro de Escritura Constitutiva en el Registro Mercantil	200.00
<b>Total en Dólares</b>	<b>640.00</b>

**Tabla 3.17**

Gastos de Funcionamiento requeridos

<b>Gastos de Funcionamiento</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Permiso de Funcionamiento (anual)	200.00
Registro Sanitario (anual)	150.00
Patente municipal	200.00
Pago Bomberos	80.00
Permiso de Funcionamiento Intendencia (anual)	100.00
<b>Total en Dólares</b>	<b>730.00</b>

### 3.9. Plan de Manejo Ambiental

El presente Plan de Manejo Ambiental nos permite identificar los impactos y riesgos ambientales generados por una compañía de transporte mixto y concretar una serie de medidas que permitan prevenir y mitigar situaciones que los provoquen. Las emisiones vehiculares deterioran la calidad del aire y contribuyen a la generación del efecto invernadero del planeta.

En los países en vías de desarrollo como el nuestro están directamente relacionados con la edad y tipo del vehículo, por las condiciones de movilidad urbana y por la calidad del combustible utilizado. Además tienen grandes implicaciones en la salud de los habitantes, especialmente en la los sectores más vulnerables como son los niños y los adultos mayores. Por otro lado la explotación de recursos petroleros para la producción de combustibles conlleva grandes implicaciones en los recursos naturales como el suelo y el agua, recursos no renovables.

Otra de las formas de contaminación es el ruido. El rozamiento de neumáticos en la calzada, el claxon, el tubo de escape, motor y aire acondicionado de los vehículos son las fuentes principales fuentes de ruido que se derivan del tráfico urbano. Hace varios años los gobiernos se han

preocupado de vigilar que los vehículos nuevos tengan incorporados mecanismos para reducir el nivel de ruido, lo cual ha sido un mecanismo efectivo de control especialmente para vehículo privados.

Sin embargo en el transporte público se evidencia un escenario distinto debido a que una parte considerable parte de las operadoras de transporte en el Ecuador poseen unidades que han sobrepasado su vida útil. Por ello con el propósito de minimizar los impactos al entorno, se tomarán las respectivas medidas de seguridad con procedimientos de respuesta adecuados.

Durante el transporte de carga y pasajeros se pueden producir fallas mecánicas o aspectos humanos que finalmente terminan en accidentes de tránsito como colisiones, estrellamientos o volcamientos de los vehículos en las rutas. Con respecto a los impactos causados por las emisiones de gases y ruido de los vehículos, no han sido evaluados por cuanto la afectación del proyecto es mínima comparada con el volumen total de flujo vehicular.

El Plan de Manejo Ambiental establece medidas necesarias para prevenir, controlar y mitigar los impactos identificados, que se pueden producir ante una contingencia así como las actividades necesarias para su cumplimiento. Las actividades propuestas se insertan en los siguientes planes: Prevención y Control de impactos, Contingencias, Capacitación, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional y Programa de Manejo de Desechos Sólidos.

Cabe recalcar que nuestro estudio no contempla la gestión de desechos generados durante el mantenimiento de la unidad de transporte dentro de los cuales podemos mencionar el aceite usado, filtros, llantas, repuestos, baterías y otros, debido a que mencionados desechos reposan en los talleres mecánicos donde se realiza el mantenimiento del vehículo y deberán ser los proveedores quienes establezcan el respectivo plan de manejo.

Tabla 3.18

## Riesgos e impactos identificados en el Transporte Mixto

Riesgos e impactos identificados en el Transporte Mixto				
Operación	Peligro	Amenaza	Objeto Amenazado	Consecuencias
Abastecimiento de Combustible	Estación de Servicio	Derrame	Personal, suelo, aguas superficiales	Afectación a la salud e integridad de las personal Afectación a la calidad del suelo Afectación a la calidad de aguas superficiales
		Incendio	Personal, suelo, aire, instalaciones del terminal de carga de combustible	Afectación a la salud e integridad de las personas Alteración de la calidad del ambiente recursos: agua, aire, suelo. Daños a la propiedad
Transporte	Personas y bienes	Riesgo Natural: movimientos telúricos, inundaciones, deslizamientos o derrumbes.	Suelo, aire, fuentes de recursos hídricos, agua, poblaciones aledañas	Volcamientos del vehículo Fugas y derrames del material peligroso. Falta de medios de comunicación Daños al vehículo Afectación a la salud e integración de la persona.
		Riesgo Humano: exceso de velocidad, sueño por cansancio, afectado por otro vehículo	Suelo, aire, aguas superficiales, poblaciones, vehículo.	Accidentes: choques, accidentes, volcamientos. Afectación a la salud e integración de la persona Afectación a la propiedad Afectación a la calidad de suelo Afectación a la calidad de recursos hídricos Derrames Explosiones
		Fallas mecánicas	Suelo, propiedad, recursos hídricos, personas.	Accidentes: choques, accidentes, volcamientos. Afectación a la salud e integridad de las personas Afectación a la calidad del suelo Afectación a la calidad de recursos hídricos Daños a la propiedad.
		Estado de la vía.	Vehículo, personas.	Accidentes Afectación a la integridad y salud de las personas Mayor tiempo de entrega del combustible. Cambio de rutas establecidas
		Volcamiento del vehículo con personas y bienes transportados.	Suelo, propiedad, recursos hídricos, personas.	Afectación a la salud e integración de la persona Afectación a la propiedad Afectación a la calidad de suelo Afectación a la calidad de recursos hídricos Incendio Explosiones
		Bloqueo de vías/asonada	Vehículo y personas	Mayor tiempo de prestación del servicio. Cambio de rutas establecidas

### 3.9.1. Control y Prevención de Impactos

El plan de control y prevención presenta una serie de medidas tendientes a prevenir y/o mitigar los daños que pudieren ser ocasionados de acuerdo a los resultados obtenidos durante el análisis de riesgo ambiental.

#### a) Objetivos:

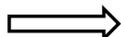
- ❖ Implementar medidas preventivas y de control para minimizar los impactos ambientales producidos durante las actividades el proyecto.
- ❖ Implementar medidas de control operacional a los vehículos
- ❖ Implementar medidas para el mantenimiento en general

**Tabla 3.19**

#### Plan de Prevención y Control de Impactos

Plan de Prevención y Control de Impactos			
No	Medidas de control, preventivas y correctivas	Medio de verificación	Encargado
<b>Medidas de Control Operacional</b>			
1	Los vehículos deben contar con los rótulos de identificación de la operadora.	Registro fotográfico	Propietario del vehículo
2	El personal debe conocer los procedimientos operacionales del vehículo	Procedimientos operacionales	Propietario del vehículo
3	Durante las operaciones de abastecimiento de combustible se debe apagar el motor del vehículo.	Procedimientos operacionales	Propietario del vehículo
4	Cuando se transporte carga, llevar la guía de remisión, sino se dispone de la misma se suspenderá el transporte.	Guías de remisión	Propietario del vehículo
5	Coordinar periódicamente con la autoridad competente la estructura de las rutas de tránsito, que podrían ser causas de problemas que afecten al conductor, al vehículo, la carga y el ambiente.	Registro de rutas	Propietario del vehículo
6	El conductor del vehículo deberá poseer los documentos habilitantes respectivos y cumplir con todas las normas de tránsito vigentes.	Hoja de Vida	Propietario del vehículo

⇒ CONTINÚA

 VIENE

7	Evitar realizar paradas injustificadas, cambios de ruta, en caso de realizarlo se debe comunicarse a la operadora.	Procedimiento operacional	Propietario del vehículo
8	Todos los vehículos deben contar con una póliza de seguro que cubra los casos de accidentes y daños a terceros.	Póliza de seguro	Propietario del vehículo
9	Disponer en el vehículo la hoja de rutas de movilización, indicando los lugares de origen, tránsito y destino de la carga.	Hoja de rutas	Propietario del vehículo
10	Disponer en el vehículo el registro de accidentes, en el que se indicaran los accidentes acaecidos durante las actividades de transportación.	Registro de accidentes	Propietario del vehículo
11	Disponer en el vehículo un kit de herramientas: gato, cruceta, triángulo de material reflectivo, tacos, llanta de repuesto, linterna y otras herramientas.	Kit implementado	Propietario del vehículo
12	Llevar en el vehículo un botiquín de primeros auxilios: antisépticos, gasas, vendas, algodón, tijeras, guantes termómetro y medicamentos básicos.	Botiquín disponible	Propietario del vehículo
13	Contar con un equipo de telefonía celular que facilite la comunicación entre el conductor del vehículo y la operadora.	Teléfono celular	Propietario del vehículo
<b>Medidas para el abastecimiento de combustible en las estaciones de servicio</b>			
14	No hablar por celular ni fumar durante el abastecimiento de combustible.	Procedimiento operacional	Propietario del vehículo
15	Contar con un kit de respuesta a emergencia: 1 extintores de más de 2 kilogramos de carga neta, equipo de primeros auxilios, 1 pala, 1 escoba, fundas plásticas resistentes, equipo de comunicación y equipo de protección personal adecuado.	Kit antiderrames implementado	Propietario del vehículo
16	Una vez terminado el abastecimiento de combustible verificar que la tapa del tanque se encuentre cerrada.	Procedimiento operacional	Propietario del vehículo
17	Antes de iniciar la marcha del vehículo se debe revisar cuidadosamente que no exista filtración en el tanque de combustible.	Procedimiento operacional	Propietario del vehículo
<b>Medidas de mantenimiento del vehículo en general</b>			
18	Realizar trimestralmente el mantenimiento mecánico del vehículo.	Registros de mantenimientos realizados	Propietario del vehículo
19	Antes de iniciar con el transporte de personas y carga es preciso revisar que las llantas, sistema de luces y frenos se encuentren funcionando correctamente.	Procedimiento operacional	Propietario del vehículo

### 3.9.2. Control de Contingencias

El plan de contingencia que a continuación se presenta, establece las medidas para enfrentar situaciones emergentes durante las actividades de transporte de carga y pasajeros, a fin de prevenir o minimizar el impacto de posibles accidentes, proporcionando al personal de la empresa una serie de lineamientos que les permitan actuar en forma adecuada ante tales eventos.

#### a) **Objetivos**

- ❖ Establecer una estructura de funciones y responsabilidades del personal encargado de responder a las emergencias para asegurar una respuesta rápida y efectiva.
- ❖ Seleccionar los equipos y materiales apropiados en caso de emergencia.
- ❖ Establecer un sistema de comunicación con las unidades de respuesta oportuna.
- ❖ Establecer procedimientos de respuesta ágil y eficaz frente a situaciones emergentes.

Dentro de la estructura organizacional propuesta se integra un jefe de logística y operaciones que bien podría coordinar las actividades de respuesta a las emergencias que puedan suscitarse durante la actividad de transporte. Deberá encargarse además de garantizar el cumplimiento del Plan de contingencias para prevención y atención de accidentes asegurando los medios técnicos y logísticos necesarios para su implementación, mantenimiento y puesta en marcha. Además de sus funciones habituales deberá:

- ❖ Avalar las directrices, procedimientos, programas y actividades propias del Control de Emergencias y Contingencias en las fases de planeación, implementación y seguimiento.

- ❖ Ejecutar el control y seguimiento del desarrollo y continuidad del plan.
- ❖ Garantizar la capacitación de los conductores en materia de tránsito y seguridad vial.
- ❖ Comunicar inmediatamente a las entidades de emergencia: Cuerpos de Bomberos, Policía Nacional, Centros de Salud de la zona más cercana al lugar del incidente.
- ❖ Notificar al dueño del vehículo y los integrantes de la operadora a fin de que se coordinen las respectivas acciones de apoyo.

#### **b) Medios de comunicación requeridos**

Es necesario que todos los vehículos cuenten con medios de comunicación apropiados para garantizar una comunicación adecuada y una respuesta inmediata en caso de alguna contingencia. En los vehículos deben estar a la mano los números de emergencia: cuerpos de bomberos, policía, centros hospitalarios, ubicados en los puntos más cercanos de la ruta de transporte, de tal manera que la respuesta a las emergencias sea en el menor tiempo posible y también números telefónicos de personal de apoyo, como grúas, talleres mecánicos, vulcanizadoras, etc, que pueden ser útiles.

#### **c) Equipos y materiales requeridos**

Se precisa que los vehículos cuenten con recursos materiales y equipos:

- ❖ Equipo de protección personal chalecos retro-reflectivos, mascarilla, guantes, botas.
- ❖ Herramientas básicas (llave de ruedas, destornilladores, llave de tuercas)
- ❖ Extintores de incendios
- ❖ Botiquín de primeros auxilios.
- ❖ Señalización, triángulos

- ❖ Fundas plásticas
- ❖ Herramientas (pala, pico)

El presente plan ha sido desarrollado para actuar con eficiencia ante situaciones de riesgo, las acciones que se realicen para responder y controlar las emergencias, nunca deben poner en riesgo la vida del conductor o sus ocupantes. La seguridad del pasajero, del personal la empresa y de los bienes muebles que se transportan es una de las prioridades a considerar.

**d) Formas de reacción en caso de Colisión, estrellamiento o volcamiento**

En caso de que ocurran estos eventos accidentales, se deben ejecutar las siguientes acciones:

- ❖ Desplegar la señalética de seguridad respectiva, como conos reflectantes, tanto en la parte trasera como delantera del vehículo a una distancia de 50 metros.
- ❖ Comunicar lo sucedido a los servicios de emergencia (policía, bomberos, cruz roja) e informar a la operadora.
- ❖ Alejar a vehículos y personas que se encuentren cerca del área.
- ❖ Proporcionar los primeros auxilios a quien lo requiera y enviarlo a la entidad de salud más cercana.
- ❖ En caso de derrame del combustible del auto, alejar a los accidentados del área, evitando causar mayor daño en su estado de salud.
- ❖ Ceder el control y responsabilidad al personal de emergencias.
- ❖ Luego de la situación de contingencias el conductor debe presentar un reporte del accidente, en base al cual se realizará una evaluación de daños a la propiedad, personas y ambiente, para establecer un programa de mitigación y remediación.

### 3.9.3. Capacitación en salud ocupacional y seguridad industrial

Con el propósito de garantizar la salud e integridad de los miembros de la organización se ha previsto, como se muestra en la Tabla 3.20, un Plan de salud ocupacional y seguridad industrial que tiene los siguientes objetivos:

#### a) Objetivos:

- ❖ Disponer de un personal capacitado, capaz de actuar de forma rápida y eficiente frente a las situaciones adversas.
- ❖ Minimizar los riesgos laborales mediante el uso de equipamiento adecuado y cumplimiento de normas de seguridad establecidas.
- ❖ Evitar la ocurrencia de accidentes de tránsito.

#### b) Medidas de Control

**Tabla 3.20**

Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional				
No	Medidas de control, preventivas y correctivas	Medio de verificación	Encargado	
1	Asegurar que los trabajadores conduzcan en períodos que no afecten sus capacidades para conducir.	Registro de rutas / control de horas de conducción	Propietario del vehículo	
2	Implementar un registro para la entrega de equipo auxiliar del vehículo.	Registro de entrega de equipo auxiliar del vehículo	Propietario del vehículo	
3	Implementar un registro para la entrega de equipo de protección personal necesario personal: chalecos reflectivos, mascarilla, guantes, botas	Registro de entrega de equipo de protección personal	Propietario del vehículo	

⇒ CONTINÚA



4	Cumplir a cabalidad con las normas de transporte, tránsito y seguridad vial.	Instructivos de carga y descarga	Propietario del vehículo
5	Asegurar que el vehículo se encuentra en buenas condiciones para el transporte de carga y de pasajeros.	Check list para vehículos y documentos de conductor y de ser necesario de los bienes que transporta.	Propietario del vehículo

### 3.9.4. Manejo de desechos sólidos

El presente plan establece un procedimiento para la gestión de desechos sólidos que se generan durante las actividades de transporte.

#### a) **Objetivos:**

- ❖ Establecer lineamientos para la manipulación, almacenamiento temporal y disposición final de desechos generados.
- ❖ Evitar y/o reducir los impactos generados por la actividad de transporte.
- ❖ Minimizar la contaminación del entorno por la generación y disposición de los desechos sólidos generados por la operadora.

#### b) **Medidas de Control**

Dentro de los tipos de desechos tenemos desechos orgánicos e inorgánicos. Los desechos orgánicos, son desechos biodegradables, tiene la propiedad de degradarse rápidamente, transformándose en otra materia orgánica. Los desechos inorgánicos, tienen características químicas que determina que tengan una descomposición lenta. Será responsable de la gestión de desechos sólidos el conductor del vehículo y el propietario.

**Tabla 3.21**

## Plan de Manejo de Desechos

Plan de manejo de desechos			
No	Medidas de control, preventivas y correctivas	Medio de verificación	Encargado
1	Disponer de fundas para la recolección de desechos sólidos en los vehículos.	Registro fotográfico	Propietario del vehículo
2	Solicitar a los pasajeros que no arrojen los desperdicios por la ventana del vehículo y que hagan uso de las fundas de recolección.		
3	Disponer de escoba y pala para la recolección de desechos	Registro fotográfico	Propietario del vehículo
4	Disponer de un contenedor capaz de almacenar desechos hasta 3kg.	Registro fotográfico	Propietario del vehículo
5	Colocar los desechos en lugares destinados para el efecto.	Registro de entrega de desechos	Propietario del vehículo

**3.9.5. Monitoreo y Seguimiento**

El plan de Monitoreo y Seguimiento permite asegurar que el plan de manejo ambiental se efectúe de acuerdo a lo establecido. El propietario del vehículo, supervisará y asegurará el cumplimiento del PMA. Además, se deberá verificar la aplicación del marco legal del presente proyecto.

**a) Objetivos**

- ❖ Establecer las medidas necesarias para mantener un control y seguimiento efectivo en el desempeño ambiental de las actividades desarrolladas.

- ❖ Realizar un seguimiento a la ejecución de las actividades del Plan de Manejo Ambiental, a fin de evidenciar posibles desviaciones y plantear estrategias de solución.

**b) Medidas de Control**

**Tabla 3.22**

Control del Plan de Manejo de Ambiental

<b>Control del Plan de Manejo Ambiental</b>			
<b>No</b>	<b>Medidas de control, preventivas y correctivas</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Encargado</b>
<b>1</b>	Revisar semestralmente el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.	Indicadores calculados	Propietario del vehículo
<b>2</b>	Calcular semestralmente el indicador de cumplimiento.	Indicadores calculados	Propietario del vehículo
<b>3</b>	Mantener registros, medios de verificación, archivos fotográficos y demás como documentos de respaldo del cumplimiento del plan.	Documentos de respaldos	Propietario del vehículo

## CAPÍTULO IV

### 4. ESTUDIO ORGANIZATIVO

En este apartado se ha realizado el estudio del marco administrativo y legal del proyecto, es decir la estructura organizativa y los requerimientos legales. Por lo que se ha definido la estructura organizativa que se adapta a los requerimientos de operación y los requerimientos legales para su aprobación respectiva ante los organismos de regulación y control, en este caso la Agencia Nacional de Tránsito y la Superintendencia de Compañías.

#### 4.1. La empresa y su organización

##### 4.1.1. Identificación de la Empresa

###### a) Denominación:

Compañía de Transporte Mixto “MARTINEZ GOYES ÁLVAREZ” S.A.

###### a) Siglas:

Para establecer las siglas de la compañía se han empleado las primeras letras de los accionistas, dando como resultado **MARGOYAL S.A.**

###### b) Logotipo:



El logotipo propuesto es un elemento visual de la identidad corporativa de la compañía de transporte mixto MARGOYAL S.A. Combina la parte gráfica y

tipográfica, tiene la capacidad para comunicar a las personas el mensaje de que la empresa presta el servicio de transporte en vehículos doble cabina. El uso de colores y formas contribuyen a dar una imagen seria de la compañía. El nombre lo creamos escribiendo en letras capitales acentuadas y con la tipografía Times New Román negrita.

#### **4.1.2. Tipo de empresa**

<b>Nivel</b>	:	Pequeña Empresa
<b>Sector</b>	:	Transporte y Logística
<b>Actividad</b>	:	Transporte de carga y pasajeros por carretera.

#### **4.1.3. Líneas de servicio**

La principal línea de servicio, como lo establece el Art. 62 del Reglamento a la LOTTTSV, es transporte de terceras personas y sus bienes en vehículos de hasta 1.2 toneladas de capacidad de carga, desde un lugar a otro, de acuerdo a una contraprestación económica, permitiendo el traslado en el mismo vehículo de hasta cinco personas (sin incluir el conductor) que sean responsables de estos bienes, sin que esto obligue al pago de valores extras por el traslado, y sin que se pueda transportar pasajeros en el cajón o balde de la unidad. Los vehículos deberán estar provistos de una protección adecuada a la carga que transporten.

#### **4.1.4. Base Filosófica de la Empresa**

Con el fin de otorgar una base filosófica que oriente el proceder de la compañía se ha procedido a definir la misión, visión, principios y valores organizacionales.

## a) Propuesta de Misión y Visión

Para la construcción de la misión para la Compañía de Transporte Mixto MARGOYAL S.A., se han analizado varios elementos como la identidad, propósito, acciones, tipo de servicio, beneficiarios y principios organizacionales que se integran en la siguiente matriz.

### ❖ Misión

**Tabla 4.1**

Propuesta de Misión para MARGOYAL S.A.

Componentes	Preguntas a resolver		Declaración de la Misión
	Pregunta	Respuesta	
Identidad	¿Quiénes somos?	Somos una empresa privada de servicios de transporte mixto.	<b>Somos una compañía anónima que presta el servicio de transporte mixto, trasladando a sus clientes dentro de los límites cantonales de Riobamba de forma rápida y segura.</b>
Propósito	¿Para qué existimos?	Trasladar a los clientes de un lugar a otro de forma rápida y segura.	
Acciones institucionales	¿Qué hacer?	Contar con una flota de Vehículos nuevos (doble cabina) y procesos de mejoramiento continuo.	
Servicio	¿Cuáles son los productos más relevantes que genera la entidad?	Transporte mixto (de carga y pasajeros)	
Beneficiarios directos	¿Para quienes trabajamos?	Habitantes del Catón Riobamba	
Principios	¿Para qué lo hacemos?	Consolidarnos como compañía y crecer paulatinamente.	

### ❖ Visión

Para la estructuración de la Visión para la Compañía de Transporte Mixto MARGOYAL S.A., se han analizado diversos elementos como las

características del entorno, de los productos, de la organización interna y los beneficiarios, mismos que se integran en la siguiente matriz.

**Tabla 4.2**

Propuesta de Visión para MARGOYAL S.A.

Componentes	Preguntas a resolver		Declaración de la Visión
	Pregunta	Respuesta	
<b>Características de la entidad en relación a su entorno</b>	¿Cómo deseamos que la entidad sea vista?	Como una empresa modelo en Riobamba y Ecuador,	<b><i>Ser una empresa modelo en Riobamba y el Ecuador, en la prestación del servicio de transporte mixto con el respaldo de conductores profesionales que consideren como eje de sus actividades al cliente - pasajero.</i></b>
<b>Características de sus productos</b>	¿Cómo esperamos que sean los productos de la entidad?	Servicio de excelencia de transporte mixto	
<b>Características de la entidad en relación a su organización interna</b>	¿Con qué tipo de personal esperamos contar?	Conductores profesionales que consideran como eje de sus actividades al cliente - pasajero.	
<b>Beneficiarios</b>	¿Cuáles serán los beneficiarios?	Habitantes del cantón Riobamba e instituciones públicas	

## b) Propuesta de Principios y Valores

### ❖ Principios:

- Prestamos un servicio de transporte mixto, de calidad, seguridad y enfocado al cliente.
- Fomentamos el trabajo en equipo garantizando el crecimiento y la rentabilidad de la organización.
- Reconocemos la capacitación como camino para el logro de los objetivos organizacionales.
- Transmitimos la visión de ser líderes en el transporte mixto.

❖ **Valores:**

- **Honestidad:** Realizamos nuestro trabajo con transparencia y rectitud.
- **Lealtad:** Somos fieles a la empresa y buscamos su permanencia.
- **Participación:** Promovemos la participación activa de todo el personal en la toma de decisiones.
- **Respeto:** Escuchamos y valoramos a los demás buscando armonía personal y laboral.
- **Trabajo en equipo:** Buscamos el logro de objetivos organizacionales.

#### **4.1.5. Estrategia Empresarial**

La definición de las metas, objetivos y acciones que la compañía debe desarrollar con el afán de posicionarse en el mercado se realizará en base al análisis del entorno organizacional realizado en el segundo y tercer capítulos de la presente investigación. Se han definido estrategias operativas, de crecimiento y de competencia.

##### **a) Estrategia de crecimiento**

Se considera una estrategia de crecimiento basada en la expansión y la concentración, para lo cual se pretende capturar clientes de la competencia, especialmente de la competencia informal, descartando los segmentos de mercado poco ventajosos, procurando obtener contratos de prestación de servicios por periodos considerables de tiempo. Se requieren también de alianzas estratégicas con otras operadoras de transporte complementarias, que permitan realizar ofertas contundentes al sector público.

## **b) Estrategia de Competencia**

Las fluctuaciones del mercado permiten la aparición permanente de nuevos competidores, por ello MARGOYAL debe alcanzar una **ventaja competitiva**, con la oferta de servicios atractivos y diferenciados, adheridos a los principios de calidad, con la colaboración de personal capacitado y experimentado, y, de vehículos modernos, cómodos, capaces de sortear con éxito las malas condiciones del terreno, dotados con elementos de seguridad activa y pasiva eficientes, que minimicen los riesgos de accidentes.

Nuestra estrategia competitiva, se sustenta en la diferenciación, es decir en la capacidad de la compañía para ofertar un servicio diferenciado con agregados de valor para el usuario respecto de la seguridad, comodidad, cordialidad, limpieza, calidad, atención a tiempo y precio.

## **c) Estrategia Operativa**

La presente estrategia pretende la optimización recursos tanto materiales, tecnológicos, financieros como el capital humano involucrado en la implementación de este proyecto. El mantenimiento de los vehículos estará a cargo de personal técnico calificado para el efecto, disponible en las concesionarias de vehículos. Sin embargo el cuidado primario como la limpieza y la vigilancia del funcionamiento de los elementos de seguridad activa y pasiva del vehículo dependerá de cada conductor.

El capital humano es un factor indispensable en la prestación del servicio debido al contacto directo que tiene con el usuario, por ello es necesario que los procesos de selección, capacitación y adiestramiento sean eficientes. Al ser responsable de las vidas de quienes transportan deben estar al día en materia de transporte, tránsito y seguridad vial, así como también en atención al cliente.

Se estructuran y aplicarán políticas internas para el mejoramiento continuo, así como indicadores de medición a fin de disminuir el desperdicio, optimizar los recursos e incrementar la prestación de servicios y de esta manera lograr la excelencia organizacional, obteniendo una rentabilidad merecida por el servicio prestado.

#### **4.1.6. Objetivos Estratégicos**

##### **a) Objetivos de crecimiento y desarrollo**

- ❖ Incrementar la flota vehicular de la compañía a 30 unidades dentro de los 2 primeros años de funcionamiento.
- ❖ Prestar el servicio al 30% de las empresas públicas locales.
- ❖ Realizar aportaciones para recapitalizar la compañía considerando un 30% de incremento durante los primeros dos años.
- ❖ Participar en los concursos de licitación para prestar nuestros servicios a las instituciones del sector público.

##### **b) Objetivos Financieros**

- ❖ Generar valor a la organización para hacerla atractiva a los inversionistas.
- ❖ Generar flujos de efectivo que permitan cubrir las obligaciones a corto y mediano plazo.
- ❖ Concretar nuevos financiamientos que no generen interés.

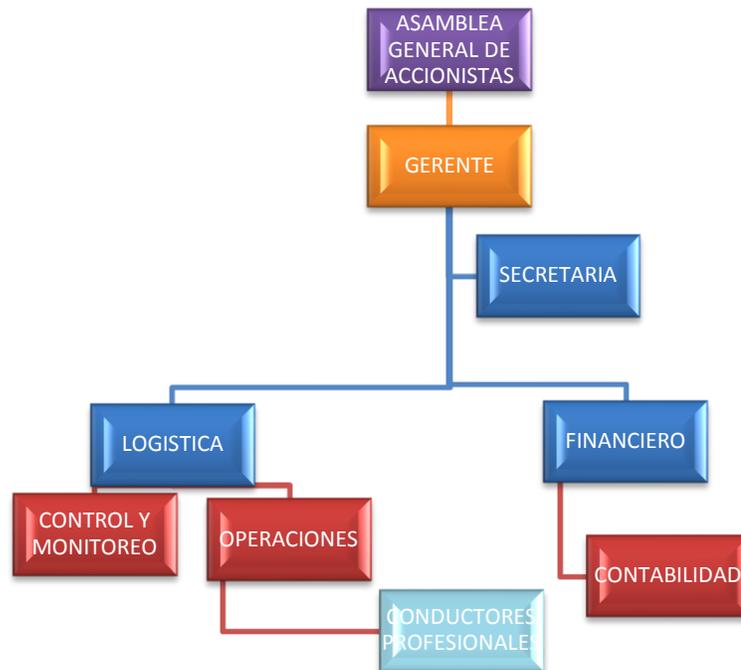
##### **c) Objetivos Tecnológicos**

- ❖ Incorporar nuevas tecnologías para garantizar la seguridad de los usuarios y mejorar la prestación del servicio de transporte.

- ❖ Incorporar las TIC a los procesos de promoción y publicidad de los servicios ofertados.

#### 4.1.7. Propuesta de Estructura Organizacional

A continuación se expone una propuesta de estructura organizacional para la compañía de transporte mixto, en base a las características de servicio.



**Figura 4.1:** Organigrama Estructural propuesto para MARGOYAL S.A.

##### a) Número de directivos y personal operativo

- ❖ 1 Gerente
- ❖ 1 Secretaria
- ❖ 1 Jefe de logística
- ❖ 1 Supervisor de monitoreo y control
- ❖ 1 Supervisor de Operaciones
- ❖ 1 Jefe Financiero - Contador
- ❖ 20 Conductores

Relación numérica: Veinte Operativos / cinco administrativos = 4. La relación es de 4 a 1.

**b) Definición de Funciones**

**De Junta o Asamblea General de Accionistas**

Tiene plenos poderes para resolver todos los asuntos relacionados con los negocios sociales sus funciones las siguientes:

- ❖ Interpretar en forma obligatoria para todos los accionistas y órganos de administración y fiscalización, las normas consagradas en el Estatuto;
- ❖ Designar, suspender y remover al Gerente, Presidente a los Comisarios, siempre que en el Estatuto no se le confiera dicha facultad. Y acordar sobre sus retribuciones y resolver sobre las renuncias que estos presentaren;
- ❖ Conocer la situación económica – financiera de la empresa, las memorias e informes de administradores y comisarios;
- ❖ Resolver acerca de la forma de reparto de dividendos, que deberán realizarse en proporción al capital pagado;
- ❖ Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del Contrato Social;
- ❖ Disponer que se efectúen las deducciones de reserva legal y estatutaria;
- ❖ Autorizar al Gerente la compra, venta o hipoteca de bienes muebles e inmuebles y, en general, la celebración de todo acto o contrato referente a transferencia de dominio o imposición de gravamen sobre estos bienes;
- ❖ Resolver acerca de la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la Compañía;

- ❖ Nombrar liquidadores, fijar el procedimiento para la liquidación, la retribución de los liquidadores y considerar las cuentas de liquidación;
- ❖ Disponer que se entablen las acciones de responsabilidad en contra de los administradores o comisarios;
- ❖ Interpretar el Estatuto y resolver las dudas que hubieren del mismo;
- ❖ Reformar el Estatuto Social cuando lo estime necesario;
- ❖ Dirigir las marchas y orientación general de los negocios sociales, ejercer las funciones que le correspondan como órgano supremo de la Compañía y resolver los asuntos que le competen de conformidad con la Ley.

### **Del Gerente**

- ❖ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía;
- ❖ Cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de las Juntas Generales;
- ❖ Negociar, celebrar y ejecutar en nombre de la Compañía los actos y contratos que tiendan al cumplimiento del objeto social, contando para este efecto con lo dispuesto en el presente Estatuto, en la Ley de Compañías y con la autorización de la Junta General del Accionistas;
- ❖ Arrendar o subarrendar, enajenar, transferir, permutar y gravar toda clase de bienes muebles o inmuebles así como acciones o valores, previa autorización de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Cobrar las sumas que se adeudaren a la Compañía por cualquier concepto, otorgando válidamente los recibos y cancelaciones del caso;
- ❖ Presentar dentro de los tres meses posteriores a la terminación del correspondiente ejercicio económico el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera y un informe relativo a su gestión;

- ❖ Elaborar el presupuesto de la Compañía;
- ❖ Cuidar que se lleve debidamente la Contabilidad de conformidad con las disposiciones pertinentes, la correspondencia, las actas de las Juntas Generales y sus expedientes, y en general, el archivo de la Compañía;
- ❖ Nombrar y remover a funcionarios y empleados de la Compañía cuya designación no corresponda a la Junta General de Accionistas, así como determinar sus funciones, remuneraciones, licencias y vacaciones;
- ❖ Llevar el control de las cuentas bancarias que debe abrir la Compañía para el desenvolvimiento de sus actividades;
- ❖ Responder por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades, negligencia grave o incumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Presentar a la Superintendencia de Compañías la información requerida;
- ❖ Suscribir conjuntamente con el presidente los títulos de las acciones o certificados provisionales que la Compañía entregará a los accionistas;

### **De la Secretaria**

- ❖ Elaborar escritos, informes, actas, informes y demás documentos de la compañía.
- ❖ Conservar el buen ornato de las oficinas de compañía.
- ❖ Atender las consultas que estén a su alcance.
- ❖ Recibir, clasificar y archivar la documentación diversa recibida.
- ❖ Atender el teléfono de la empresa respetando las normas generales de cortesía y canalizar las llamadas a las diferentes áreas de la empresa.

- ❖ Enviar comunicaciones y documentos de la compañía.

### **Del Jefe de Logística**

- ❖ Definir las políticas de transporte de la compañía.
- ❖ Trabajar en colaboración con los organismos de emergencia.
- ❖ Gestionar los dispositivos de control vehicular
- ❖ Contribuir en el desarrollo del sistema de información y comunicación.
- ❖ Planificar y organizar la prestación del servicio de transporte.
- ❖ Gestionar y supervisar al personal a su cargo.

### **Del Supervisor de Operaciones**

- ❖ Programar el trabajo diario, estableciendo prioridades y considerando los recursos y el tiempo disponibles.
- ❖ Dirigir al personal a su cargo, impartiendo instrucciones claras y específicas.
- ❖ Motivar al personal y procurar el desarrollo de sus aptitudes.
- ❖ Controlar y evaluar constantemente el desempeño del personal a su cargo.

### **Del Supervisor de Monitoreo y Control**

- ❖ Vigilar la adecuada ejecución de las operaciones de su unidad.
- ❖ Monitorear y controlar permanentemente las unidades de transporte.
- ❖ Revisar permanente del buen funcionamiento de los vehículos.
- ❖ Coordinar oportunamente con los talleres autorizados, el mantenimiento de los vehículos.
- ❖ Prevenir y resolver las contingencias para garantizar la atención oportuna a los usuarios.
- ❖ Elaborar informes mensuales del monitoreo y control realizados.

### **Del Director Financiero – Contador**

- ❖ Manejar paquetes contables computarizados.
- ❖ Elaborar de informes financieros.
- ❖ Estructurar presupuestos económicos.
- ❖ Cumplir con las obligaciones tributarias
- ❖ Generar las planillas y realizar los pagos al IESS.
- ❖ Elaborar facturas y comprobantes de retención.
- ❖ Elaborar cheques y pagar a los proveedores.
- ❖ Enviar la información a la Superintendencia de Compañías.

## **4.2. Aspectos Legales de la Empresa**

### **4.2.1. Propuesta del Estatuto**

La estructuración de los estatutos de la compañía es de suma importancia, es uno de los requisitos para la constitución solicitado por la Agencia Nacional de Tránsito y por la Superintendencia de Compañías, por lo tanto hace parte de la Escritura de Constitución.

El estatuto propuesto integra un conjunto de normas que marcaran el régimen interno de la compañía y evitarán futuros conflictos entre los accionistas. Está integrado de nueve capítulos, recoge datos esenciales sobre la denominación, el capital, el domicilio de la sociedad, el objeto social, las acciones, las funciones de los administradores y la Junta General de Accionistas, las obligaciones societarias y contable – tributarias, entre otras. Véase anexo 1.

## **CAPÍTULO V**

### **5. ESTUDIO ECONÓMICO - FINANCIERO**

Su objetivo fundamental es determinar la sustentabilidad financiera de la inversión, que debe entenderse como la capacidad que tiene un proyecto de generar liquidez y retorno, bajo un nivel de riesgo aceptable, a través de la evaluación de la inversión y sus resultados.

La determinación de los costos, gastos e ingresos del presente proyecto de factibilidad surge como consecuencia del estudio técnico, con el propósito de estimar y distribuir los costos del proyecto en términos totales y unitarios y con ello la determinación de la cantidad de recursos monetarios que requiere el proyecto para una vida útil de cinco años.

#### **5.1. Estimación de costos y gastos del Proyecto**

El proyecto propuesto requiere de costos directos e indirectos. Dentro de los indirectos podemos considerar la carga fabril y los gastos de administración y ventas y dentro de los directos se integran la materia prima directa y mano de obra directa.

##### **5.1.1. Costos de Producción**

El presupuesto de Costos de Producción está formado por: Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y los Costos Indirectos de Fabricación, es decir los tres elementos del costo para la prestación del servicio de transporte mixto. Para realizar la proyección de costos y gastos se ha considerado una tasa inflacionaria referencial del 2.87% anual. Como se muestra en la Tabla 5.1, la proyección considera un período de cinco años.

**Tabla 5.1**

## Proyección de los Costos de Producción

<b>Presupuesto Costos de Producción</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>MATERIA PRIMA</b>					
Combustibles	25,750.00	26,489.03	27,249.26	28,031.31	28,835.81
Lubricantes	6,600.00	6,789.42	6,984.28	7,184.73	7,390.93
Filtros	2,333.33	2,400.30	2,469.19	2,540.05	2,612.95
Llantas	15,840.00	16,294.61	16,762.26	17,243.34	17,738.22
<b>Total Materia Prima</b>	<b>25,750.00</b>	<b>26,489.03</b>	<b>27,249.26</b>	<b>28,031.31</b>	<b>28,835.81</b>
<b>MANO DE OBRA</b>					
Sueldos y Salarios					
Choferes Profesionales	129,600.00	139,968.00	151,165.44	163,258.68	176,319.37
Beneficios Sociales					
Choferes Profesionales	33,346.40	42,429.31	45,823.66	49,489.55	53,448.71
<b>Total Mano de Obra</b>	<b>162,946.40</b>	<b>182,397.31</b>	<b>196,989.10</b>	<b>212,748.22</b>	<b>229,768.08</b>
<b>CIF</b>					
Mantenimiento de Vehículo	26,400.00	27,157.68	27,937.11	28,738.90	29,563.71
Seguro Vehículos	26,000.00	25,253.80	24,529.02	23,825.03	23,141.25
Matrícula, Soat y otros	8,240.00	8,003.51	7,773.81	7,550.70	7,334.00
Gastos de asociación	500.00	485.65	471.71	458.17	445.02
Rastreo Satelital Vehículos	10,000.00	10,287.00	10,582.24	10,885.95	11,198.37
Depreciación Vehículos	111,600.00	111,600.00	111,600.00	111,600.00	111,600.00
<b>Total Costos Indirectos de Fabricación</b>	<b>182,740.00</b>	<b>182,787.64</b>	<b>182,893.88</b>	<b>183,058.76</b>	<b>183,282.36</b>
<b>Total Costos de Producción</b>	<b>371,436.40</b>	<b>391,673.98</b>	<b>407,132.24</b>	<b>423,838.30</b>	<b>441,886.25</b>

**5.1.2. Gastos de Administración**

Los gastos administrativos están formados por todos los egresos que tiene que efectuar la empresa como consecuencia de la función de administrar, como se observa en la Tabla 5.2, se han definido aspectos como sueldos y beneficios para los trabajadores, suministros, depreciaciones y amortizaciones inherentes a la actividad económica. Para la proyección se ha considerado una tasa inflacionaria referencial del 8% anual en sueldos y beneficios y el 2.87% para los rubros restantes.

**Tabla 5.2**

## Proyección de Gastos de Administración

PROYECCIÓN DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN					
RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos y Salarios (administrativos)	21,060.00	31,396.99	33,908.75	36,621.45	39,551.17
Beneficios Sociales (administrativos)	5,378.79	8,053.89	8,698.20	9,394.06	10,145.58
Arriendo Oficina	7,200.00	7,776.00	8,398.08	9,069.93	9,795.52
Suministros de Oficina	162.00	174.96	188.96	204.07	220.40
Suministros de Limpieza	124.00	133.92	144.63	156.20	168.70
Depreciación Equipo de Oficina	54.00	54.00	54.00	54.00	54.00
Depreciación Muebles y Enseres	162.00	162.00	162.00	162.00	162.00
Depreciación Equipo de Computo	468.00	468.00	468.00	468.00	468.00
Amortización Gastos de Funcionamiento	146.00	146.00	146.00	146.00	146.00
Amortización Gastos de Constitución	128.00	128.00	128.00	128.00	128.00
<b>TOTAL</b>	<b>34,882.79</b>	<b>48,493.76</b>	<b>52,296.62</b>	<b>56,403.71</b>	<b>60,839.37</b>

**5.1.3. Gastos de Ventas**

Son todos los egresos por promoción y la publicidad que tiene que efectuar la empresa para ofertar los servicios de transporte mixto, según se observa en la Tabla 5.3. La proyección considera una tasa inflacionaria referencial del 2.87% anual. La promoción y publicidad de los servicios de la empresa se realizará mayoritariamente mediante el uso de las redes sociales, por lo que no constituye un gasto significativo.

**Tabla 5.3**

## Proyección de Gastos de Ventas

GASTOS DE VENTAS					
RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Promoción	100.00	102.87	105.82	108.86	111.98
Publicidad	100.00	102.87	105.82	108.86	111.98
<b>TOTAL</b>	<b>200.00</b>	<b>205.74</b>	<b>211.64</b>	<b>217.72</b>	<b>223.97</b>

### 5.1.4. Gastos Financieros

Los gastos financieros están conformados por los pago de intereses en los cuales la empresa incurre con el objetivo de financiar el proyecto, es decir los préstamos recibidos de instituciones del sistema financiero.

**Tabla 5.4**

Amortización de deuda inicial

<b>Amortización de la Deuda</b>				
<b>PERIODOS</b>	<b>Amortización</b>	<b>Interés 0.1</b>	<b>Capital pagado</b>	<b>Saldo</b>
Período 0				<b>780,000.00</b>
Período 1	205,762.04	78,000.00	127,762.04	652,237.96
Período 2	205,762.04	65,223.80	140,538.24	511,699.73
Período 3	205,762.04	51,169.97	154,592.06	357,107.66
Período 4	205,762.04	35,710.77	170,051.27	187,056.40
Período 5	205,762.04	18,705.64	187,056.40	0.00
		248,810.18	780,000.00	

Una vez realizado un sondeo entre los bancos locales se estableció como idónea la tasa de interés de la Corporación Financiera Nacional equivalente al 10%, institución que financiará el 70% de la inversión total del proyecto.

**Tabla 5.5**

Gastos Financieros

<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	
<b>PERIODOS</b>	<b>TOTAL</b>
Período 1	78,000.00
Período 2	65,223.80
Período 3	51,169.97
Período 4	35,710.77
Período 5	18,705.64

## 5.2. Capital de Operación

Dentro del capital de operación, como se muestra en la Tabla 5.6, se han considerado los tres elementos del costo del servicio (materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación, cuyos elementos se definen en la Tabla

5.7). Se incluyen también los gastos de administración, los gastos de ventas y los gastos financieros definidos en las tablas 5.2, 5.3 y 5.4, respectivamente.

**Tabla 5.6**  
Capital de Operación Requerido

<b>Presupuesto de Capital de Operación</b>					
<b>Rubro</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>					
Materia Prima	25,750.00	26,489.03	27,249.26	28,031.31	28,835.81
Mano de Obra	162,946.40	182,397.31	196,989.10	212,748.22	229,768.08
Costos Indirectos de Fabricación	182,740.00	182,787.64	182,893.88	183,058.76	183,282.36
<b>Total Capital de Trabajo</b>	<b>371,436.40</b>	<b>391,673.98</b>	<b>407,132.24</b>	<b>423,838.30</b>	<b>441,886.25</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>					
Gastos de Administración	34,882.79	48,493.76	52,296.62	56,403.71	60,839.37
Gastos de Ventas	200.00	205.74	211.64	217.72	223.97
Gastos Financieros	78,000.00	65,223.80	51,169.97	35,710.77	18,705.64
<b>Total Costos de Operación</b>	<b>113,082.79</b>	<b>113,923.30</b>	<b>103,678.24</b>	<b>92,332.20</b>	<b>79,768.98</b>
<b>Total</b>	<b>484,519.19</b>	<b>505,597.28</b>	<b>510,810.48</b>	<b>516,170.50</b>	<b>521,655.23</b>

Por otro lado la inversión que se requiere contempla tanto los costos y gastos de operación como se observa en la Tabla 5.6, los activos fijos y diferidos (de acuerdo con las NEC) o los activos no corrientes (de acuerdo con las NIIF). Estos costos y gastos constituyen el capital de operación de la empresa.

Como se muestra en la tabla 5.7, se realizarán inversiones en los vehículos indispensables para la prestación del servicio, en mobiliario y equipamiento de oficina, se deben además cubrir los gastos de constitución y funcionamiento. Otro aspecto requerido es el capital de trabajo para cubrir los costos de prestación del servicio y los gastos de operación, que un inicio deben ser cubiertos por los inversionistas y que luego serán soportados con los ingresos generados por la actividad económica de la compañía de transporte mixto.

**Tabla 5.7**

Inversión requerida

<b>Cuadro de Inversiones o Costos del Proyecto</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Inversiones Realizadas</b>	<b>Nuevas Inversiones</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPOS</b>			
Equipo de Oficina	600.00		
Muebles y Enseres	1,800.00		
Vehículos	620,000.00		
Equipo de Computo	2,600.00		
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>625,000.00</b>	<b>-</b>	<b>625,000.00</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
Gastos de Constitucion	640.00		
Gastos de Funcionamiento	730.00		
Inprevistos	137.00		
<b>Total activos Diferidos</b>	<b>1,507.00</b>		
<b>Total Inversiones Fijas</b>		<b>-</b>	<b>1,507.00</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>			
Materia Prima	25,750.00		
Mano de obra	174,867.80		
Costos Indirectos de Fabricación	182,740.00		
<b>Total Capital de Trabajo</b>	<b>383,357.80</b>		<b>383,357.80</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>			
Gastos de Administración	34,882.79		
Gastos de Ventas	200.00		
Gastos Financieros	78,000.00		
<b>Total Costos de Operación</b>	<b>113,082.79</b>	<b>-</b>	<b>113,082.79</b>
<b>Total General</b>			<b>1,122,947.59</b>

### 5.3. Ingresos del Proyecto

Los Ingresos Totales del proyecto están constituidos por los ingresos percibidos por los servicios de transporte que la compañía de Transporte Mixto "MARGOYAL" pretende ofertar a empresas públicas y privadas y a la colectividad riobambeña y chimboracense en general. Para ello se ha considerado un ingreso neto mensual sin desglose del IVA, debido a que el transporte mixto tiene tarifa 0%.

**Tabla 5.8**

Ingresos que se pretenden obtener anualmente

<b>Ingresos por Servicios de Transporte</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>
104,000	Traslados de personas y bienes	5.00	520,000.00
<b>Total en Dólares</b>			<b>520,000.00</b>

De acuerdo con lo establecido en la capacidad del proyecto, los vehículos de la compañía de transporte mixto MARGOYAL S.A., está en capacidad de realizar en el primer año 104,000.00 traslados, que equivale a 520,000.00 USD, y, se prevé un incremento progresivo anual del 10% en los servicios prestados.

**Tabla 5.9**

Ingresos Unitarios y Totales en cada período

<b>Ingresos por Servicios de Transporte</b>			
<b>Años</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Ingreso</b>	<b>Ingreso Unitario</b>
1	20.00	520,000.00	26,000.00
2	20.00	572,000.00	28,600.00
3	20.00	629,200.00	31,460.00
4	20.00	692,120.00	34,606.00
5	20.00	761,332.00	38,066.60

#### 5.4. Estados Financieros Proyectados

##### 5.4.1. Estado de Resultados

En el Presupuesto del Estado de Resultados, se presenta los resultados expresados en términos monetarios que representan la utilidad neta, en donde se registran cifras positivas que se incrementan progresivamente desde 19.6995,21 USD en el primer año hasta 165.069.84 USD en el quinto año de vida del proyecto. Al registrar utilidad el Estado de Resultados, la empresa garantiza la cobertura de los costos y gastos de operación.

**Tabla 5.10****Estado de Resultados Proyectado**

<b>Estado de Resultados</b>					
<b>Rubro</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Ingresos</b>	<b>520,000.00</b>	<b>572,000.00</b>	<b>629,200.00</b>	<b>692,120.00</b>	<b>761,332.00</b>
Servicios de Transporte Mixto	520,000.00	572,000.00	629,200.00	692,120.00	761,332.00
<b>(-) Costo del Servicio</b>	<b>371,436.40</b>	<b>391,673.98</b>	<b>407,132.24</b>	<b>423,838.30</b>	<b>441,886.25</b>
<b>(=) Utilidad Bruta en Servicios Prestados</b>	<b>148,563.60</b>	<b>180,326.02</b>	<b>222,067.76</b>	<b>268,281.70</b>	<b>319,445.75</b>
<b>(-) Gastos por Actividades Ordinarias</b>	<b>113,082.79</b>	<b>113,923.30</b>	<b>103,678.24</b>	<b>92,332.20</b>	<b>79,768.98</b>
Gastos de Administración	34,882.79	48,493.76	52,296.62	56,403.71	60,839.37
Gastos de Ventas	200.00	205.74	211.64	217.72	223.97
Gastos Financieros	78,000.00	65,223.80	51,169.97	35,710.77	18,705.64
<b>(=) Utilidad Antes Participación Trab.</b>	<b>35,480.81</b>	<b>66,402.72</b>	<b>118,389.52</b>	<b>175,949.50</b>	<b>239,676.77</b>
(-) 15% Participación Trabajadores	5,322.12	9,960.41	17,758.43	26,392.43	35,951.52
<b>(=) Utilidad Antes de Impuesto a la Renta</b>	<b>30,158.69</b>	<b>56,442.31</b>	<b>100,631.09</b>	<b>149,557.08</b>	<b>203,725.25</b>
(-) 25% Impuestos	6,634.91	12,417.31	22,138.84	32,902.56	44,819.56
<b>(=) Utilidad Antes Reservas</b>	<b>23,523.78</b>	<b>44,025.00</b>	<b>78,492.25</b>	<b>116,654.52</b>	<b>158,905.70</b>
(-) Reservas	3,528.57	6,603.75	11,773.84	17,498.18	23,835.85
<b>(=) Utilidad Líquida Repartible</b>	<b>19,995.21</b>	<b>37,421.25</b>	<b>66,718.41</b>	<b>99,156.34</b>	<b>135,069.84</b>

**5.4.2. Estado de Situación Financiera (Balance General)**

En el Presupuesto del Estado de Situación Financiera, se presenta los resultados expresados en términos monetarios que representan el activo, pasivo y patrimonio de la compañía durante la vida del proyecto. El activo representa los derechos y posesiones de la empresa, el pasivo incorpora las obligaciones de ésta con terceros y el patrimonio constituye la diferencia entre los dos rubros anteriores.

**Tabla 5.11****Estado de Situación Financiera Proyectado**

Descripción	Estado de Situación Financiera proyectado					
	Preoperación	Período 1	Período 2	Período 3	Período 4	Período 5
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja Bancos	496,577.59	504,623.33	520,394.10	556,578.29	615,465.54	919,598.85
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>496,577.59</b>	<b>504,623.33</b>	<b>520,394.10</b>	<b>556,578.29</b>	<b>615,465.54</b>	<b>919,598.85</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Equipo de Oficina	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00
Muebles y Enseres	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
Vehículos	620,000.00	620,000.00	620,000.00	620,000.00	620,000.00	-
Equipo de Computo	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00
	625,000.00	625,000.00	625,000.00	625,000.00	625,000.00	5,000.00
(-) Depreciaciones		-112,284.00	-224,568.00	-336,852.00	-449,136.00	-127,614.60
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>625,000.00</b>	<b>512,716.00</b>	<b>400,432.00</b>	<b>288,148.00</b>	<b>175,864.00</b>	<b>-122,614.60</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>						
Gastos de Constitución	640.00	640.00	494.00	348.00	202.00	56.00
Gastos Funcionamiento	730.00	730.00	602.00	474.00	346.00	218.00
	1,370.00	1,370.00	1,096.00	822.00	548.00	274.00
(-) Amortizaciones		-274.00	-274.00	-274.00	-274.00	-274.00
<b>Total Otros Activos</b>	<b>1,370.00</b>	<b>1,096.00</b>	<b>1,370.00</b>	<b>1,096.00</b>	<b>822.00</b>	<b>548.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,122,947.59</b>	<b>1,018,435.33</b>	<b>922,196.10</b>	<b>845,822.29</b>	<b>792,151.54</b>	<b>797,532.25</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Obligaciones Bancarias C/P		205,762.04	205,762.04	205,762.04	205,762.04	36,931.65
15% Participación Trabajadores		5,322.12	9,960.41	17,758.43	26,392.43	35,951.52
22% Impuesto a la Renta		6,634.91	12,417.31	22,138.84	32,902.56	44,819.56
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>-</b>	<b>217,719.07</b>	<b>228,139.75</b>	<b>245,659.30</b>	<b>265,057.02</b>	<b>117,702.72</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Obligaciones Bancarias L/P	780,000.00	511,699.73	357,107.66	187,056.40	0.00	43,443.54
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>780,000.00</b>	<b>511,699.73</b>	<b>357,107.66</b>	<b>187,056.40</b>	<b>0.00</b>	<b>43,443.54</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>780,000.00</b>	<b>729,418.79</b>	<b>585,247.42</b>	<b>432,715.70</b>	<b>265,057.02</b>	<b>161,146.26</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	342,947.59	265,492.76	292,923.68	334,614.34	410,440.00	477,480.30
Utilidad del Presente ejercicio		19,995.21	37,421.25	66,718.41	99,156.34	135,069.84
Reservas		3,528.57	6,603.75	11,773.84	17,498.18	23,835.85
<b>Total Patrimonio</b>	<b>342,947.59</b>	<b>289,016.54</b>	<b>336,948.68</b>	<b>413,106.59</b>	<b>527,094.52</b>	<b>636,385.99</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,122,947.59</b>	<b>1,018,435.33</b>	<b>922,196.10</b>	<b>845,822.29</b>	<b>792,151.54</b>	<b>797,532.25</b>

### 5.4.3. Estado de Flujos del Efectivo y Equivalentes al Efectivo

Representa los ingresos y salidas de efectivo que se realizan como consecuencia de la actividad económica de la empresa. Donde se observan flujos netos positivos en cada uno de los períodos de ejecución del proyecto.

**Tabla 5.12**

#### Estado de Flujos del Efectivo Proyectado

Flujos de Caja Proyectados						
Descripción	Preoperación	Período 1	Período 2	Período 3	Período 4	Período 5
<b>A Ingresos Operacionales</b>						
Ventas	0	520,000.00	572,000.00	629,200.00	692,120.00	761,332.00
<b>B Egresos Operacionales</b>						
Materia Prima Directa		25,750.00	26,489.03	27,249.26	28,031.31	28,835.81
Mano de Obra Directa		162,946.40	182,397.31	196,989.10	212,748.22	229,768.08
Costos Indirectos de Fabricación		71,140.00	71,187.64	71,293.88	71,458.76	71,682.36
Gastos Administrativos		34,198.79	47,809.76	51,612.62	55,719.71	60,155.37
Gastos Financieros		78,000.00	65,223.80	51,169.97	35,710.77	18,705.64
Gastos de Ventas		200.00	205.74	211.64	217.72	223.97
		372,235.19	393,313.28	398,526.48	403,886.50	409,371.23
<b>C Flujo Operacional (A-B)</b>		<b>147,764.81</b>	<b>178,686.72</b>	<b>230,673.52</b>	<b>288,233.50</b>	<b>351,960.77</b>
<b>D Ingresos No Operacionales</b>						
Crédito a Largo Plazo	780,000.00					
Créditos a Corto Plazo						
Aportes de Capital	342,947.59					
Venta de vehículos						220,000.00
	<b>1,122,947.59</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>220,000.00</b>
<b>E Egresos No Operacionales</b>						
Pago Crédito a Largo Plazo (capital)		127,762.04	140,538.24	154,592.06	170,051.27	187,056.40
Pago Participación de Utilidades		5,322.12	9,960.41	17,758.43	26,392.43	35,951.52
Pago de Impuestos		6,634.91	12,417.31	22,138.84	32,902.56	44,819.56
<b>Activos Fijos:</b>						
Equipo de Oficina	600.00					
Muebles y Enseres	1,800.00					
Vehículos	620,000.00					
Equipo de Computo	2,600.00					
<b>Activos Diferidos:</b>						
G. de Constitución	640.00					
G. Funcionamiento	730.00					
	<b>626,370.00</b>	<b>139,719.07</b>	<b>162,915.96</b>	<b>194,489.33</b>	<b>229,346.25</b>	<b>267,827.47</b>
<b>F Flujo No Operacional (D-E)</b>	<b>496,577.59</b>	<b>-139,719.07</b>	<b>-162,915.96</b>	<b>-194,489.33</b>	<b>-229,346.25</b>	<b>-47,827.47</b>
<b>G Flujo Neto Generado (C+F)</b>	<b>496,577.59</b>	<b>8,045.74</b>	<b>15,770.77</b>	<b>36,184.19</b>	<b>58,887.25</b>	<b>304,133.30</b>
<b>H Saldo Inicial de Caja</b>	0	496,577.59	504,623.33	520,394.10	556,578.29	615,465.54
<b>I Saldo Final de Caja (G+H)</b>	496,577.59	504,623.33	520,394.10	556,578.29	615,465.54	919,598.84

## 5.5. Análisis Financiero

### 5.5.1. Métodos que tienen en cuenta el valor del dinero a través del tiempo

#### a) Valor Actual Neto (VAN)

Consiste en convertir los beneficios futuros a su valor presente considerando en este caso una tasa fija del 15%. Como este resultado es positivo el rendimiento de la inversión será superior al requerido por los inversionistas.

**Tabla 5.13**

Cálculo del Valor Actual Neto

Valor Presente Neto (VPN)				
Años	Flujo del Efectivo	Factor Actualización 15%	Flujo Efectivo Actualizado	Flujo Efectivo Actualizado Acumulado
0	-1,122,947.59	1	-1,122,947.59	-1,122,947.59
1	504,623.33	0.869565217	438,802.90	-684,144.69
2	520,394.10	0.756143667	393,492.70	-290,651.99
3	556,578.29	0.657516232	365,959.26	75,307.27
4	615,465.54	0.571753246	351,894.42	427,201.69
5	919,598.84	0.497176735	457,203.15	<b>884,404.84</b>

#### b) Tasa Interna de Retorno (TIR)

La rentabilidad que se mantendrá durante el proyecto es del 41% anual. Con un periodo de recuperación de la inversión de 6.35, es decir la inversión de 1.122,947.59 se recuperará a partir del sexto año de ejecución del proyecto.

**Tabla 5.14**

Calculo de la Tasa Interna de Retorno

Tasa Interna de Retorno (TIR)				
Años	Flujo del Efectivo	Factor Actualización 42%	Flujo Efectivo Actualizado	Flujo del Efectivo Actualizado Acumulado
0	-1,122,947.59	1	-1,122,947.59	-1,122,947.59
1	504,623.33	0.70532334	355,922.61	-767,024.98
2	520,394.10	0.497481014	258,886.18	-508,138.79
3	556,578.29	0.35088497	195,294.96	-312,843.84
4	615,465.54	0.247487359	152,319.94	-160,523.90
5	919,598.84	0.174558611	160,523.90	0.00

### c) Relación Beneficio – Costo (B/C)

La relación de los ingresos sobre los egresos del proyecto es de 1.25. Es decir existe un superávit de \$0.25 de ingreso por cada dólar que se gasta.

**Tabla 5.15**

Relación Costo/Beneficio

RELACIÓN BENEFICIO COSTO (B/C)					
Años	Ingresos	Egresos	Factor de Actualización 15%	Ingresos Actualizados	Egresos actualizados
1	520,000.00	484,519.19	0.869565217	452,173.91	421,321.03
2	572,000.00	505,597.28	0.869565217	497,391.30	439,649.81
3	629,200.00	510,810.48	0.869565217	547,130.43	444,183.03
4	692,120.00	516,170.50	0.869565217	601,843.48	448,843.91
5	761,332.00	521,655.23	0.869565217	662,027.83	453,613.24
<b>Total</b>	<b>3,174,652.00</b>	<b>2,538,752.67</b>		<b>2,760,566.96</b>	<b>2,207,611.02</b>

### 5.5.2. Punto de equilibrio

Desde el primer período el proyecto supera sus costos de operación y genera beneficios. Además el gasto depreciación vehículos, incluido en la carga fabril, es un fondo para la renovación de los vehículos adicional a las utilidades.

**Tabla 5.16**

Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio					
Descripción	Período 1	Período 2	Período 3	Período 4	Período 5
<b>Costos Fijos</b>					
Gastos de Administración	34,882.79	48,493.76	52,296.62	56,403.71	60,839.37
Gastos de Ventas	200.00	205.74	211.64	217.72	223.97
Gastos Financieros	78,000.00	65,223.80	51,169.97	35,710.77	18,705.64
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>113,082.79</b>	<b>113,923.30</b>	<b>103,678.24</b>	<b>92,332.20</b>	<b>79,768.98</b>
<b>Costos Variables</b>					
Materia Prima	25,750.00	26,489.03	27,249.26	28,031.31	28,835.81
Mano de Obra Directa	162,946.40	182,397.31	196,989.10	212,748.22	229,768.08
Carga Fabril	182,740.00	182,787.64	182,893.88	183,058.76	183,282.36
<b>Total Costos Variables</b>	<b>371,436.40</b>	<b>391,673.98</b>	<b>407,132.24</b>	<b>423,838.30</b>	<b>441,886.25</b>
Ingresos Por Ventas	520,000.00	572,000.00	629,200.00	692,120.00	761,332.00
Punto de Equilibrio en USD	395,810.62	361,368.41	293,758.76	238,200.97	190,112.64
Punto de Equilibrio en unid.	79,162	72,274	58,752	47,640	38,023
Punto de Equilibrio en %	76%	63%	47%	34%	25%

### 5.5.3. Aplicación de Ratios Financieros

Los ratios financieros muestran que el proyecto genera flujos favorables que garantizan su autofinanciamiento y sustentabilidad, en el quinto año se observan resultados negativos en los índices de rotación de activos fijos y de solvencia total, por lo que se recomienda en este período renovar los vehículos.

**Tabla 5.17**  
Aplicación de Ratios Financieros

Indicadores Financieros						
Razones	Fórmula	Período 1	Período 2	Período 3	Período 4	Período 5
<b>A LIQUIDEZ</b>						
Capital de Trabajo	Activo Circ. - Pasivo Circ.	286,904.26	292,254.35	310,918.98	350,408.52	801,896.13
Solvencia	Activo Circ. / Pasivo Circ.	232%	228%	227%	232%	781%
Liquidez	$\frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$	232%	228%	227%	232%	781%
Liquidez Global	Total Activos / Total Pasivos	140%	158%	195%	299%	495%
<b>B ACTIVIDAD</b>						
Rotación Capital Trabajo	Ventas Netas / Capital Trabajo	1.81	1.96	2.02	1.98	0.95
Rotación de Patrimonio	Ventas Netas / Patrimonio	1.80	1.70	1.52	1.31	1.20
Rotación de Cartera	Ventas Netas / Ctas. Por Cobr.	0	0	0	0	0
Rotación de Activos Fijos	Ventas Netas / Activos fijos	1.01	1.43	2.18	3.94	-6.21
Rotación de Activos Totales	Ventas Netas / Activos Totales	0.51	0.62	0.74	0.87	0.95
<b>C ENDEUDAMIENTO</b>						
Endeudamiento	$\frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activo Total}}$	72%	63%	51%	33%	20%
Solvencia Total	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo}}$	56.37%	84.15%	143.37%	299.72%	-519.01%
<b>D RENTABILIDAD</b>						
Rentabilidad sobre la Inversión	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	1.96%	4.06%	7.89%	12.52%	16.94%
Rentabilidad Sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	7%	11%	16%	19%	21%
Rentabilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$	6.82%	11.61%	18.82%	25.42%	31.48%
Relación Utilidad y Costos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Costos Totales}}$	4.13%	7.40%	13.06%	19.21%	25.89%

#### 5.5.4. Interpretación de los Ratios Financieros

Para este análisis e interpretación se han empleado razones financieras, mismas que consienten un rápido diagnóstico de la situación económica y financiera que presentaría la Compañía de Transporte Mixto si llega a crearse. Con este objetivo se ha evaluado:

- ❖ **Liquidez.** Este ratio ha permitido establecer, que por cada dólar que la empresa debe pagar, posee \$2,32 para enfrentar dicha deuda en el primer año y según se puede apreciar en el transcurso de los primeros cinco años del proyecto la empresa cuenta con la liquidez suficiente. Considerando un exceso de entre \$1.32 y el \$6.81 como un superávit líquido disponible. Incluso sin comprometer sus inventarios posee un excedente similar. Por ende se establece que la empresa durante el primer año contará con la suficiente liquidez y es conveniente que a partir del segundo año invierta a fin de evitar una pérdida de rentabilidad por ausencia de inversión de dichos activos corrientes.
- ❖ **Solvencia.** Posee un Capital de Trabajo suficiente para desarrollar sus actividades económicas, debido a que su activo circulante representa el 232% de su pasivo circulante. Por se ha podido concluir que la empresa posee la capacidad de solventar sus deudas sin tener que depender de sus inventarios.
- ❖ **Rotación del Capital de Trabajo y del Patrimonio.** Como se puede observar en la Tabla 5.17, del análisis financiero el número de veces que rota tanto el capital de trabajo como el patrimonio disminuyen año a año, esto debido a que los dos rubros analizados se incrementan en cada período. Por lo que es necesario potencializar la prestación de servicios para evitar tener un capital de trabajo y un patrimonio ocioso.
- ❖ **Rotación de Activos fijos y totales.** Se puede apreciar que durante los cuatro primeros años se incrementa la rotación sin embargo existe una

disminución en el quinto año, debido a que los vehículos se deprecian en cinco años, requiriéndose una nueva inversión en flota vehicular al quinto año del proyecto.

- ❖ **Endeudamiento.** En el primer periodo la deuda total de la empresa representa el 72% de sus activos lo cual disminuye en cada uno de los periodos proyectados.
- ❖ **Relación de la Utilidad Neta sobre los Activos.** Al realizar esta relación podemos observar que durante el primer año el porcentaje de utilidad es del 1.96%, sin embargo se evidencia un claro crecimiento de este porcentaje durante cada período, tanto que en el quinto año se alcanza el 16.94%.
- ❖ **Relación de la Utilidad Neta y las Ventas.** Se muestra que en el primer año el porcentaje de utilidad equivale al 6.82%, sin embargo se evidencia un claro crecimiento de este porcentaje durante cada período, tanto que en el quinto año se alcanza el 31.48%.
- ❖ **Relación de la Utilidad Neta y los Costos.** Con esta relación podemos notar que durante el primer año el porcentaje de utilidad es del 4.13%, sin embargo se evidencia un claro crecimiento de este porcentaje durante cada período, tanto que en el quinto año se alcanza el 25.89%.
- ❖ **Eficiencia Administrativa.** Se evidencia un uso óptimo de todos los recursos que posee la empresa, una vez ejecutado el proyecto, se recomienda invertir los activos corrientes ociosos para generar mayor rentabilidad.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. CONCLUSIONES:

- ❖ De acuerdo con la investigación realizada existe demanda insatisfecha del servicio de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, debido a que existe una sola operadora que oferta este tipo de servicio.
- ❖ El estudio técnico, ha permitido orientar la optimización recursos organizacionales y a la prestación de un servicio de transporte mixto de calidad que se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad y calidad que los ciudadanos demandan.
- ❖ El estudio administrativo y legal ha proporcionado una estructura y una filosofía organizacional que direcciona el proceder del nivel directivo de la empresa. Dentro de la filosofía se ha planteado la misión, visión, principios y valores institucionales.
- ❖ El estudio de impacto ambiental considera actividades de prevención y remediación que permitirán reducir los riesgos e impactos ambientales que pudiera generar el proyecto, debido a que el vehículo es un medio de contaminación.
- ❖ El estudio financiero muestra claras evidencias de que el proyecto es rentable y sostenible financieramente. Muestra un estado de resultados positivo, un flujo de efectivo que permite cubrir las obligaciones corrientes, un VAN positivo y una buena relación costo beneficio.

## 6.2. RECOMENDACIONES:

- ❖ Implementar el proyecto debido a que existe demanda insatisfecha del servicio de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, considerando que el éxito de la empresa se basa en la oferta de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de movilidad de los usuarios.
- ❖ Aplicar los lineamientos contenidos en el estudio técnico, con el propósito de optimizar los recursos organizacionales y prestar un servicio de calidad que se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad y calidad que los ciudadanos demandan.
- ❖ Utilizar los argumentos propuestos en el Estudio Administrativo y Legal para direccionar el normal funcionamiento de la compañía. El Estatuto de la empresa, integrado en los anexos, fue planteado de acuerdo con las normas legales y se ajusta a los requerimientos institucionales.
- ❖ Poner en práctica las actividades de prevención y remediación con el fin de reducir los riesgos e impactos ambientales que pudiera generar el proyecto. Es deber de todos los ciudadanos proteger el medio ambiente y los recursos naturales no renovables.
- ❖ Con lo mencionado anteriormente y con los resultados del estudio financiero se recomienda la creación de la compañía de Transporte Mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, ya con la investigación realizada se ha determinado su factibilidad técnica, legal, social y económica.

## BIBLIOGRAFÍA

- [CEASI], C. E. (2013). *Estadísticas de Seguridad Integral*. Quito.
- [HEI], H. E. (2010). Traffic related air pollution. *A critical review of the literature on emissions, exposure, and health effects.*, 17.
- [NIHCE], N. I. (2007). Environment correlates of physical activity and walking in adults and children. *Review of Reviews*, 35-38.
- [OMS], O. R. (2011). *Transporte Urbano y Salud*. Madrid.
- [UNI], U. N. (2011). *Plataforma de Transporte, Logística y Movilidad Urbana y Regional de la UNI*. Perú.
- Antún, J. (1992). *Logística, una visión sistémica*. México D.F.: UNAM.
- Chimborazo], G. A. (23 de 07 de 2007). *Página Web del GAD Chimborazo*. Recuperado el 22 de 02 de 2014, de <http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/index.php>
- Fomento, M. d. (2010). *Encuesta MOVILIA - España*. Madrid.
- Frank, L. (2010). Carbonless footprints: promoting health and climate stabilization through active transportation. *Prev Med*, 897-905.
- Jalisco, G. d. (2010). *Agenda de movilidad urbana sustentable*. México D.F.
- Kahn, S. (2007). *Transport and its infrastructure*. New York.
- Lamb, C., & MacDaniel, C. (2008). *Marketing Internacional*. Editores SA.
- Obesity, N. C. (2005). Creating healthy environments. *Review of links between the physical environment, physical activity and obesity*, 55-58.
- Peden, M. (2004). *World Report on road traffic injury prevention*. Génova: World Health Organization.

Thompson, I. (03 de 2007). *slideshare.net*. Recuperado el 15 de 02 de 2014, de <http://www.slideshare.net/yayis9324/logisticaytransporte-internacional>

Ulpiano, L. (2011). *Planeación General de infraestructura, transporte y Logística*. Bogotá.

Latacunga, julio de 2015.

**ELABORADO POR:**

---

María Alexandra Pilamala Rumipamba

**APROBADO POR:**

---

Ing. Julio Tapia  
COORDINADOR DE LA "MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS;  
MENCION PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS VII  
PROMOCIÓN"

**CERTIFICADO POR:**

---

Dr. Rodrigo Vaca  
SECRETARIO ACADÉMICO

# **ANEXOS**

**ANEXO 1.****ESTATUTO DE LA “COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO MARGOYAL  
S.A.”****CAPÍTULO PRIMERO****NACIONALIDAD, DOMICILIO, OBJETO SOCIAL Y PLAZO DE DURACIÓN**

**ARTÍCULO 1.- NOMBRE Y NATURALEZA.-** La Compañía que se constituye llevará el nombre de: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO S.A.

**ARTÍCULO 2.- NACIONALIDAD.-** La Compañía es de nacionalidad ecuatoriana. Está sujeta a las leyes vigentes del Ecuador, en especial a la Ley de Compañías y al presente Estatuto.

**ARTÍCULO 3.- DOMICILIO.-** El domicilio principal de la Compañía es el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, sin perjuicio de que, en forma prevista en estos Estatutos, puedan establecerse sucursales, agencias, oficinas, representaciones y establecimientos en cualquier lugar del país, del exterior, conforme a las disposiciones legales correspondientes.

**ARTÍCULO 4.- OBJETO SOCIAL.-** La Compañía se dedicará exclusivamente al Transporte Mixto a nivel cantonal, sujetándose a las disposiciones de la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, sus Reglamentos y las disposiciones que emitan los Organismos competentes en esta materia. Para cumplir con su objeto social la Compañía podrá suscribir toda clase de contratos civiles, y mercantiles permitidos por la Ley, relacionados con su Objeto Social.

**ARTÍCULO 5.- DURACION.-** El plazo de duración de la Compañía será de cincuenta años, contados a partir de la fecha de inscripción de la escritura de

constitución en el Registro Mercantil del domicilio principal. La Compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o dicho plazo podrá ser prorrogado. Sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables.

**ARTÍCULO 6.- TRANSFORMACIÓN, FUSIÓN Y ESCISIÓN.-** La Compañía podrá ser transformada en otra de las especies contempladas en la Ley de Compañías; ser fusionada con otra u otras para formar una sola; así como ser escindida en una u otras sociedades si así lo resolviere la Junta General de Accionistas.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DEL CAPITAL, DEL AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE CAPITAL Y DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS ACCIONISTAS**

**ARTÍCULO 7.- DEL CAPITAL.-** El capital social de la Compañía es de.... DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, dividido en mil acciones ordinarias y nominativas, de un (1) dólar cada una, numeradas del cero cero uno, al... inclusive, (001 al ...), las que estarán representadas por títulos que serán firmados por el Presidente y por el Gerente de la Compañía.

**ARTÍCULO 8.- DE LAS ACCIONES.-** Las acciones son ordinarias, nominativas e indivisibles. Los títulos de acción podrán emitirse individualmente por cada acción o por más de una a petición del respectivo accionista.

Las acciones y los títulos representativos de las mismas serán debidamente numerados e inscritos en los libros de Acciones y Accionistas en el que también se inscribirán las transferencias, de conformidad con lo previsto por la Ley de Compañías.

La Compañía reconocerá como propietario de cada acción a una sola persona natural o jurídica. De existir varios copropietarios de una sola acción, éstos constituirán un procurador común, si los copropietarios no se pusieren de acuerdo, el nombramiento lo efectuará un Juez competente a pedido de cualquiera de ellos.

La Compañía no podrá emitir acciones por un precio inferior a su valor nominal ni por un monto que exceda del capital aportado. La emisión que viole esta norma será nula. La Compañía no puede emitir títulos definitivos de las acciones que no están totalmente pagadas.

**ARTÍCULO 9.- FONDO DE RESERVA LEGAL.-** La Compañía formará o incrementará su fondo de reserva legal tomando de las utilidades líquidas anuales un porcentaje no menor del diez por ciento, sin que dicho valor supere al equivalente del cincuenta por ciento del capital del año en curso. Dicho fondo deberá ser reintegrado cuando por cualquier causa fuere disminuido.

La Compañía podrá además formar un fondo de reserva voluntaria, para los fines que estime necesario, para este efecto, se deducirá también de las utilidades líquidas en el porcentaje que determine la Junta General de Accionistas.

**ARTÍCULO 10.- AUMENTO DE CAPITAL.-** La Junta General de Accionistas de la Compañía puede autorizar el aumento del capital suscrito por cualquiera de los medios contemplados por la Ley de Compañías, para este efecto, establecerá las bases de las operaciones que en ella se enumeran, siempre que se haya pagado el cincuenta por ciento, por lo menos del capital inicial o del aumento anterior.

Si se acordare el aumento de capital suscrito, los accionistas tendrán derecho preferente en proporción a sus acciones para suscribir las que se emitan en cada caso de aumento de capital suscrito. Este derecho lo ejercerán los accionistas dentro de los treinta días siguientes a aquel en el que sesionó la Junta General de Accionistas que aprobó el respectivo aumento, salvo los accionistas que estuvieren en mora del pago de la suscripción anterior, mientras no hayan pagado lo que estuvieren adeudando por tal concepto.

En el caso que ninguno de los accionistas tuviere interés en suscribir las acciones del aumento de capital suscrito, éstas podrán ser suscritas por terceras personas. Es prohibido a la Compañía aumentar el capital suscrito, mediante aportaciones recíprocas en acciones de propia emisión, aun cuando lo haga por interpuesta persona.

El aumento de capital por elevación del valor de las acciones requiere el consentimiento de la Junta General de Accionistas si han de hacerse nuevas aportaciones en numerario, en especie o por capitalización de utilidades. Si las nuevas aportaciones se hicieren por capitalización de reservas o por compensación de créditos, resolverá la Junta General de Accionistas.

La Compañía podrá adquirir sus propias acciones de conformidad con lo estipulado en la Ley de Compañías.

La Compañía podrá acordar el aumento del capital suscrito mediante la emisión de nuevas acciones o por elevación del valor de las ya emitidas. En el primer caso, si las nuevas acciones son ofrecidas a la suscripción pública, los administradores de la Compañía, publicarán en la prensa el aviso de promoción con el contenido señalado en la Ley de Compañías.

**ARTÍCULO 11.- REDUCCIÓN DE CAPITAL.-** En la Compañía no se tomarán resoluciones encaminadas a reducir el capital social. si ello implicara la devolución a los socios de parte de las aportaciones hechas y pagadas, excepto en el caso de exclusión del socio, previa la liquidación de su aporte, tal como lo dispone el artículo 111 de la Ley de Compañías.

**ARTÍCULO 12.- RESPONSABILIDAD DE LOS ACCIONISTAS.-** Los accionistas tienen todos los derechos, obligaciones y responsabilidades que se determinan en la Ley de Compañías, en especial las contempladas en el artículo doscientos veinte del citado cuerpo legal, a más de las que se establecen en el presente Estatuto y de las que legalmente les fuere impuestas por la administración de la Compañía. La acción con derecho a voto lo tendrá en relación a su valor pagado. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

**ARTÍCULO 13.- LIBRO DE ACCIONES Y ACCIONISTAS.-** La Compañía llevará un Libro de Acciones y Accionistas en el que se registrarán las transferencias de las acciones, la constitución derechos reales y las demás modificaciones que ocurran respecto del derecho sobre las acciones.

La propiedad de las acciones se probará con la inscripción en el libro de Acciones y Accionistas. El derecho de negociar las acciones y transferirlas se sujeta a lo dispuesto por la ley de Compañías.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **DEL EJERCICIO ECONÓMICO Y DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO 14.- EJERCICIO ECONÓMICO.-** Será anual y terminará el treinta y uno de diciembre de cada año. Al concluir cada ejercicio económico y dentro de los tres primeros meses del siguiente, el Gerente someterá a consideración

de la Junta General de Accionistas el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera, así como la fórmula de distribución de beneficios y demás informes necesarios.

El Comisario/a, presentará igualmente su informe. Durante los quince días anteriores a la sesión de la Junta, tales estados financieros e informes podrán ser examinados por los accionistas en las oficinas de la Compañía.

#### **CAPÍTULO CUARTO**

##### **DEL GOBIERNO, DE LA ADMINISTRACIÓN Y DEMÁS FUNCIONARIOS**

**ARTÍCULO 15.- GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y DEMÁS FUNCIONARIOS.-** La Compañía estará gobernada por la Junta General de Accionistas; administrada por el Gerente y Presidente; y, fiscalizada por los funcionarios que la Junta General de Accionistas acuerde designar.

#### **CAPÍTULO QUINTO**

##### **DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

**ARTÍCULO 16.- DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.-** La Junta General de Accionistas será el organismo supremo de la Compañía, se reunirá ordinariamente una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la Compañía, para considerar los asuntos especificados en los numerales 2º, 3º y 4º del Art. 231 de la Ley de Compañías, así como cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día de acuerdo con la convocatoria.

La Junta General de Accionistas podrá reunirse extraordinariamente las veces que fuere convocada para tratar los asuntos para los cuales, en cada caso, se hubieren promovido. La Junta estará formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

**ARTÍCULO 17.- CONVOCATORIA Y REUNIONES.-** Tanto las Juntas Generales Ordinarias como las Extraordinarias deberán ser convocadas por la prensa, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la Compañía, cuando menos con ocho días de anticipación a la reunión de la Junta, sin contar el día de la convocatoria ni el de la realización de la Junta. La convocatoria deberá contener los puntos a tratarse. Los comisarios concurrirán a las Juntas Generales y serán especial e individualmente convocados.

El Presidente o el Gerente convocará a Junta General Extraordinaria a pedido del o de los accionistas que representen por lo menos el veinticinco por ciento del capital pagado, para tratar los puntos que se indiquen en su petición, de conformidad con lo establecido en la Ley de Compañías.

**ARTÍCULO 18.- REPRESENTACIÓN DE LOS ACCIONISTAS.-** Las Juntas Generales de Accionistas, Ordinarias y Extraordinarias, se reunirán en el domicilio principal de la Compañía. Los accionistas podrán concurrir a la Junta personalmente o mediante poder otorgado a un accionista o a un tercero, ya se trate de un poder notarial o de carta poder para cada Junta. El poder a un tercero será necesariamente notarial. No podrán ser representantes de los accionistas los administradores y Comisarios de la Compañía.

**ARTÍCULO 19.- QUORUM.-** Para que se instale válidamente la Junta General de Accionistas en primera convocatoria, se requerirá la presencia de por lo menos el cincuenta por ciento del capital pagado.

Si no hubiere este quórum habrá una segunda convocatoria considerando máximo treinta días a partir de la fecha fijada para la primera reunión, y, la Junta General se instalará con el número de accionistas presentes, cualquiera sea el capital que estos representen, particular que se expresará en la

convocatoria. Para los casos contemplados en el artículo doscientos cuarenta de la Ley de Compañías, se someterá al procedimiento allí señalado.

**ARTÍCULO 20.- DE LA PRESIDENCIA.** Presidirá la Junta General de Accionistas el Presidente de la Compañía. Actuará como Secretario el Gerente. A falta del Presidente actuará quien lo subrogue que será uno de los vocales del directorio en orden a sus nombramientos; y, a falta del Gerente actuará como Secretario ad-hoc la persona que designe la Junta General de Accionistas.

**ARTÍCULO 21.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA GENERAL.-** La Junta General de Accionistas legalmente convocada y reunida es el órgano supremo de la Compañía; y, en consecuencia, tiene plenos poderes para resolver todos los asuntos relacionados con los negocios sociales y otros que no se hallaren atribuidos a los diferentes órganos de la Compañía, siendo de su competencia lo siguiente:

- ❖ Ejercer sus facultades y cumplir con sus obligaciones que la Ley y el presente Estatuto atribuyen a su competencia;
- ❖ Interpretar en forma obligatoria para todos los accionistas y órganos de administración y fiscalización de la Compañía las normas consagradas en este Estatuto;
- ❖ Designar, suspender y remover al Gerente, Presidente a los Comisarios o a cualquier otro personero o funcionario cuyo cargo hubiese sido creado por el Estatuto, siempre que en el Estatuto no se confiera dicha facultad a otro organismo deberá acordar sobre sus retribuciones y resolver sobre las renunciaciones que presentaren;
- ❖ Conocer el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera, así como las memorias e informes de los administradores y de los

comisarios, el presupuesto anual de la Compañía y dictar las resoluciones correspondientes;

- ❖ Resolver acerca de la amortización de las acciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Compañías;
- ❖ Resolver acerca de la forma de reparto de dividendos, que deberán realizarse en proporción al capital pagado, para lo cual el Gerente presentará un proyecto de distribución de utilidades;
- ❖ Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del Contrato Social;
- ❖ Disponer que se efectúen las deducciones para el fondo de reserva legal a que se refiere el artículo noveno de este Estatuto, así como para el voluntario si se acordare crearlo;
- ❖ Autorizar al Gerente la compra, venta o hipoteca de bienes muebles e inmuebles y, en general, la celebración de todo acto o contrato referente a transferencia de dominio o imposición de gravamen sobre estos bienes;
- ❖ Fijar en la Junta General Ordinaria anual los montos sobre los cuales el representante legal requiera autorización de la Junta General para celebrar actos y contratos que obliguen a la Compañía;
- ❖ Resolver acerca de la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la Compañía y la emisión de las partes beneficiarias y de las obligaciones;
- ❖ Nombrar liquidadores, fijar el procedimiento para la liquidación, la retribución de los liquidadores y considerar las cuentas de liquidación;
- ❖ Disponer que se entablen las acciones de responsabilidad en contra de los administradores o comisarios aunque no figuren en el orden del día y designar a la persona que haya de ejercer la acción correspondiente;
- ❖ Facultar al Gerente el otorgamiento de poderes que deban extenderse a favor de funcionarios o empleados de la Compañía o de cualquier persona extraña a ella, para que puedan en determinadas circunstancias

o en forma permanente, intervenir a nombre y en representación de la sociedad, en actos y contratos, negocios y operaciones de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo doscientos sesenta de la Ley de Compañías;

- ❖ Interpretar obligatoriamente el presente Estatuto, así como resolver las dudas que hubieren en la interpretación del mismo;
- ❖ Reformar el Estatuto Social cuando lo estime necesario;
- ❖ Dirigir las marchas y orientación general de los negocios sociales, ejercer las funciones que le correspondan como órgano supremo de la Compañía y resolver los asuntos que específicamente le competen de conformidad con la Ley y sobre los puntos que en general sean sometidos a su consideración, siempre que no sean de competencia de otro funcionario.

**ARTÍCULO 22.- JUNTA UNIVERSAL.-** La Compañía podrá celebrar sesiones de Junta General de Acciones en la modalidad de Junta Universal de conformidad con lo dispuesto en el artículo doscientos treinta y ocho de la ley de Compañías; esto es que . La Junta puede constituirse en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado; y , los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad, acepten por unanimidad la celebración de la junta, entendiéndose así legalmente convocada y válidamente constituida.

**ARTÍCULO 23.- ACTAS Y EXPEDIENTES DE LAS JUNTAS.-** Se formara un expediente de cada Junta General, que contendrá copia de las actas de las deliberaciones y acuerdos de las Juntas Generales suscritas por el Presidente y secretario de la respectiva Junta, de los documentos que se justifiquen que las convocatorias han sido hechas y de los demás documentos que hayan sido conocidos por la Junta, las actas de Juntas Generales se llevarán en hojas

debidamente foliadas a número seguido, escritas a máquina en el anverso y en el reverso, figurando las actas una a continuación de otra en riguroso orden cronológico, sin dejar espacios en blanco en su texto. Las actas serán aprobadas por la junta General correspondiente y firmada en la misma sesión.

**ARTÍCULO 24.- DEL PRESIDENTE.-** EL presidente de la Compañía será elegido por la Junta General de Accionistas para un período de dos años. Puede ser reelegido indefinidamente. El Presidente permanecerá en el cargo hasta ser legalmente reemplazado.

**ARTÍCULO 25.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL PRESIDENTE.-** Son atribuciones y deberes del Presidente de la Compañía:

- ❖ Presidir las reuniones de la Junta General;
- ❖ Cumplir y hacer cumplir la Ley de Compañías, el Estatuto y las decisiones de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Suscribir conjuntamente con el Secretario las actas de las Juntas Generales;
- ❖ Suscribir conjuntamente con el Gerente los títulos de las acciones o certificados provisionales que la Compañía entregará a los accionistas;
- ❖ Subrogar al Gerente en caso de falta, ausencia o impedimento de éste sin requerir expresa autorización, asumiendo para el efecto todas las facultades y obligaciones;
- ❖ Continuar con el desempeño de sus funciones aún cuando hubiere concluido el plazo para el que fue designado, mientras el sucesor tome posesión de su cargo. En el caso de haber presentado su renuncia, podrá separarse de la compañía cuando ésta haya sido aceptada por la Junta General de Accionistas;
- ❖ Presentar anualmente a consideración de la Junta General Ordinaria un detalle de sus actividades; y,

- ❖ Todas los demás que le confiera la Ley, el presente Estatuto y la Junta General de Accionistas.

**ARTÍCULO 26.- DEL GERENTE.-** El Gerente será elegido por la Junta General de Accionistas para un período de dos años. Puede ser reelegido indefinidamente, y podrá tener o no la calidad de accionista. Ejercerá el cargo hasta ser legalmente reemplazado. El Gerente será el representante legal de la Compañía.

**ARTÍCULO 27.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL GERENTE.-** Son deberes y atribuciones del Gerente de la Compañía:

- ❖ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía, representación que se extenderá a todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico;
- ❖ Cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de las Juntas Generales;
- ❖ Negociar, celebrar y ejecutar en nombre de la Compañía los actos y contratos que tiendan al cumplimiento del objeto social, contando para este efecto con lo dispuesto en el presente Estatuto, en la Ley de Compañías y con la autorización de la Junta General del Accionistas;
- ❖ Arrendar o subarrendar, enajenar, transferir, permutar y gravar toda clase de bienes muebles o inmuebles así como acciones o valores. Cuando estos actos se refieran a bienes inmuebles, acciones y valores necesitará autorización previa de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Cobrar las sumas que se adeudaren a la Compañía por cualquier concepto, otorgando válidamente los recibos y cancelaciones del caso;
- ❖ Presentar dentro de los tres meses posteriores a la terminación del correspondiente ejercicio económico el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera y un informe relativo a su gestión y a la marcha

de la Compañía en el respectivo periodo y la propuesta de distribución de las utilidades si las hubiera; deberá también presentar los balances parciales que requiera la Junta General;

- ❖ Elaborar el presupuesto de la Compañía;
- ❖ Cuidar que se lleve debidamente la Contabilidad de conformidad con las disposiciones pertinentes, la correspondencia, las actas de las Juntas Generales y expedientes de las mismas, y el archivo de la Compañía;
- ❖ Nombrar y remover a funcionarios y empleados de la Compañía cuya designación no corresponda a la Junta General de Accionistas, así como determinar sus funciones, remuneraciones y concederles licencias y vacaciones;
- ❖ Obrar por medio de un apoderado para aquellos actos para los cuales se halle facultado, si el poder tiene el carácter de general con respecto a dichos actos, será necesaria la autorización de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Suscribir, aceptar, avalar, endosar, pagar, protestar y cobrar letras de cambio, pagarés, etc., en relación con los negocios sociales;
- ❖ Llevar el control de las cuentas bancarias que debe abrir la Compañía para el desenvolvimiento de sus actividades;
- ❖ Responder por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades, negligencia grave o incumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y de la Junta General de Accionistas;
- ❖ Presentar a la Superintendencia de Compañías dentro del primer cuatrimestre de cada año, la información requerida en la Ley de Compañías;
- ❖ Continuar en el desempeño de sus funciones, aún cuando hubiere concluido el plazo para el que fue designado, mientras su sucesor tome posesión de su cargo. En caso de haber presentado su renuncia, podrá separarse de la compañía cuando ésta haya sido aceptada por la Junta General de Accionistas;

- ❖ Suscribir conjuntamente con el presidente los títulos de las acciones o certificados provisionales que la Compañía entregará a los accionistas;
- ❖ Ejercer las funciones que le encomiende la Junta General de Accionistas y todas las demás que le corresponda por la naturaleza de su cargo y por disposiciones de la Ley de Compañías y el presente Estatuto.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **DE LA FISCALIZACIÓN Y CONTROL**

**ARTÍCULO 28.- DE LOS COMISARIOS.-** La Junta General de Accionistas nombrará un comisario Principal, accionista o no, de la Compañía el mismo que durará un año en sus funciones y podrá ser reelecto indefinidamente.

**ARTÍCULO 29.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL COMISARIO.-** Atribuciones y deberes del comisario: los que consten en la Ley, en el presente Estatuto; y, los que determine la Junta General de Accionistas. En general, el comisario tiene derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la Compañía.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO**

### **DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA COMPAÑÍA**

**ARTÍCULO 30.- DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA COMPAÑÍA.-** Se regirá por las disposiciones pertinentes de la Ley de Compañías, especialmente por lo establecido en la sección décimo segunda de esta Ley, así como por el Reglamento sobre Disolución y Liquidación de Compañías y por lo previsto en el presente Estatuto.

**ARTÍCULO 31.- DISPOSICIÓN GENERAL.-** En todo caso lo no previsto en este Estatuto se sujetará a las disposiciones de la Ley de Compañías y sus

Reglamentos, así como a los Reglamentos de la Compañía y a lo que resuelva la Junta General de Accionistas.

**ARTÍCULO 32.- AUDITORIA.-** Sin perjuicio de la existencia de órganos de fiscalización, la Junta General de Accionistas podrá contratar la realización de Auditorías con cualquier persona natural o jurídica especializada, observando las disposiciones legales sobre esta materia.

**ARTÍCULO 33.- AUDITORIA EXTERNA.-** En lo que confiere a la Auditoria Externa se someterá a lo que dispone la Ley.

### **CAPÍTULO OCTAVO DE LA SUSCRIPCIÓN Y EL PAGO DEL CAPITAL SOCIAL**

**ARTÍCULO 34.- SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL.-** El capital suscrito con que se constituye la Compañía es de USD \$ ... (...DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), que han sido suscritos pagados en su totalidad de la siguiente manera:

ORD	ACCIONISTAS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	CAPITAL SUSCRITO	CAPITAL PAGADO EN NUMERARIO	No. ACCIONES
<b>TOTAL</b>					

**ARTÍCULO 35.- NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES.-** Para los períodos contemplados en los artículos 24 y 26 del Estatuto, se designa como Gerente de la Compañía al Señor: ..... y como Presidente al Señor:.....

## **CAPÍTULO NOVENO**

### **NORMAS COMPLEMENTARIAS**

**ARTÍCULO 36.-** En todo lo que el presente Estatuto no contemple, se entenderá incorporadas las disposiciones constantes en la Ley de Compañías y sus Reglamentos, Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad y Seguridad Vial y sus Reglamentos y otras Leyes vigentes.

**ARTÍCULO 37.-** Los Permisos de Operación que reciba la Compañía para la prestación del Servicio de Transporte Mixto, serán autorizados por los competentes organismos de tránsito, y no constituyen títulos de propiedad, por consiguiente no son susceptibles de negociación.

**ARTÍCULO 38.-** La Reforma del Estatuto, aumento o cambio de unidades, variación de servicio y más actividades de Tránsito y Transporte Terrestre, lo efectuará la Compañía, previo informe favorable de los Organismos competentes.

**ARTÍCULO 39.-** La Compañía en todo lo relacionado con el Tránsito y Transporte Terrestre, se someterá a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus Reglamentos; y, a las regulaciones que sobre esta materia dictaren los Organismos competentes de Transporte Terrestre y Tránsito.

**ARTÍCULO 40.-** Si por el efecto de la prestación del servicio deberán cumplir además de normas de seguridad, higiene, medio ambiente u otros establecidos por otros organismos, deberán en forma previa cumplirlas.

**ANEXO 2.**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PYMES  
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES QUE REALIZAN SUS COMPRAS EN LOS  
MERCADOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**OBJETIVO.** Recabar información para determinar la demanda insatisfecha de transporte mixto en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

**CUESTIONARIO:**

1. Con que frecuencia realiza las compras en este lugar

a) Diario	
b) Semanal	
c) Quincenal	
d) Mensual	

2. Dada su frecuencia de compra ¿qué volumen de productos adquiere en este lugar?

a) Menos que un quintal	
b) De 1 a 3 quintales	
c) De 4 a 6 quintales	
d) Más de 6 quintales	

3. Qué día de la semana realiza usted el mayor volumen de compras

a) Lunes	
b) Martes	
c) Miércoles	
d) Jueves	
e) Viernes	
f) Sábado	
g) Domingo	

4. Qué medio de transporte utiliza usted para trasladarse con sus compras

a) Transporte propio	
b) Servicio de triciclo	
c) Taxi	

d) Transporte urbano	
e) Otros	

5. Qué valor usted paga por el servicio de transporte que utiliza

a) De 1 a 2 dólares	
b) De 2,01 a 4 dólares	
c) De 4.01 a 6 dólares	
d) Más de 6 dólares	

6. Le gustaría contar con un servicio de transporte mixto alternativo para trasladarse con sus compras.

a) Sí	
b) No	

7. ¿Qué características le gustaría encontrar en el servicio de transporte mixto alternativo?

Cómodo	
Seguro	
Oportuno	
Otros	

8. ¿De acuerdo a las características de su preferencia qué valor estaría dispuesto a pagar por el servicio alternativo?

a) De 1 a 2 dólares	
b) De 2.01 a 4 dólares	
c) De 4.01 a 6 dólares	
d) Más de 6 dólares	

¡¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

**ANEXO 3.****UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE****ENTREVISTA REALIZADA A LOS REPRESENTANTES DE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA QUE CONTRATAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE MIXTO.**

**OBJETIVO.** Recabar información para determinar la caracterización y evolución del sector del transporte y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las diferentes modalidades de transporte en la provincia de Chimborazo.

**GUÍA DE ENTREVISTA**

1. La empresa que usted representa pertenece al sector público o privado
2. La institución que usted representa ¿utiliza el servicio de transporte mixto?
3. El servicio de transporte mixto que su organización contrata actualmente cuenta con los permisos habilitantes otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito para la prestación legal del servicio.
4. Que cantidad de vehículos en la actualidad prestan a su organización el servicio de transporte mixto
5. Que ingreso promedio mensual percibe cada vehículo.
6. Que tiempo de duración tiene el contrato de servicios.
7. Existe la posibilidad de renovar el contrato de servicios para un siguiente periodo.