

# **CAPITULO I**

## **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

### **1.1. ANTECEDENTES**

Tulcán, capital de la provincia del Carchi se encuentra ubicada en los andes Septentrionales del Ecuador en la frontera con Colombia, a 00°44` de latitud norte y 77°43` de longitud occidental, a una altura de 2955mcnm, constituyéndose en la capital de provincia más alta del país (centinela Norteña) con aproximadamente 82734 habitantes.

A pesar de ser un territorio pequeño con una extensión territorial de 344,5 Km<sup>2</sup> y de un clima andino de 11 a 12°c la calidez de su gente, el acentrado patriotismo, su gran empuje por el trabajo y la férrea voluntad para convertirse en constructores de su destino a ocasionado el desarrollo de la misma, su economía está ligada a la agricultura (zona rural), al comercio por estar a 7Km de la frontera y gran parte de la misma al servicio de transporte desprendiéndose su nombre “Tierra de los Transportistas” por lo cual es frecuente ver carros modernos y actuales como Transporte de servicio público y operados por jóvenes profesionales del volante.

La actividad del transporte terrestre exclusivamente los Taxis se ha desarrollado en la ciudad desde 1957 con la cooperativa “Rápido Nacional” una de las primeras en el Ecuador, seguido a esta se encuentra la Cooperativa “Atahualpa” creada en 1964 y la reciente Compañía “Los Pupos” en el 2002 formado de 210, 210 y 60 vehículos amarillos respectivamente dando un total de 480 autos que ofertan el servicio a la ciudadanía de forma

legal, el mismo que se ha destacado por la modernización permanente de sus unidades y el fortalecimiento de su gremio con las alianzas estratégicas y organización administrativa establecidas en las mismas.

Pero la modernización de la ciudad, el crecimiento de su casco urbano, una topografía irregular, su variable clima, sumando el aumento de los índices de delincuencia y la injerencia de taxis piratas, ha originado que las necesidades de transporte ya no sean satisfactorias, muchos de los habitantes que no se encuentran en las cercanías a las avenidas principales tienen que esperar un lapso considerable para conseguir un taxi o caminar varias cuadras para el encuentro con el mismo, causando la molestia frecuente de sus consumidores, afectando el normal desarrollo de sus actividades, si a esto complementamos los cambios en la comunicación dando origen a innovaciones en las situaciones comunes es menester desarrollar formas para llegar al consumidor proporcionando un servicio oportuno y cómodo. Esta situación da la pauta para buscar la mejora en la prestación del servicio de taxi público.

¿Las cooperativas Rápido Nacional, Atahualpa y la compañía de taxis Los Pupos se encuentran preparadas para realizar el gran reto de mejorar el servicio a través de una radio taxi? El presente estudio diagnóstico se realiza con la finalidad de conocer la situación estratégica interna del gremio de taxis de la ciudad de Tulcán determinando oportunidades, riesgos, aliados y oponentes, para poder identificar el problema diagnóstico que enfrentan, dando inicio con la primera fase del ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIO TAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. General**

Realizar un diagnóstico situacional de las diferentes cooperativas de taxis que operan en la ciudad de Tulcán, para identificar la problemática a través de la matriz de oportunidades, oponentes, aliados y riesgos.

### **1.2.2. Específicos**

- Identificar la calidad de servicio de Taxi público que tiene la ciudad de Tulcán
- Conocer los sistemas de organización que existen en las cooperativas y compañía de Taxis de Tulcán.
- Determinar la calidad de Talento Humano que labora en el Taxismo Tulcaneño
- Analizar el entorno político, económico y social en el que se desenvuelve el Transporte de Taxis en la ciudad.

## **1.3.VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

Para proporcionar mayor efectividad al diagnóstico en los aspectos trascendentales se ha considerado las siguientes variables:

- ✓ Servicio de Taxi Público
- ✓ Estructura Administrativa
- ✓ Talento Humano
- ✓ Entorno económico, político y Social

## 1.4. INDICADORES DE LAS VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Los mecanismos que permiten entender, estudiar y analizar cada una de las variables diagnósticas son los indicadores que a continuación se presentan:

**CUADRO N° 1**  
**INDICADORES DE LAS VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

<b>VARIABLES DIAGNÓSTICAS</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>V1. Servicio de Taxi Público</b>	<b>V1.I1.</b> Cantidad de unidades <b>V1.I2.</b> Modernización de unidades <b>V1.I3.</b> Cobertura del servicio <b>V1.I4.</b> Seguridad del servicio <b>V1.I5.</b> Atención al usuario <b>V1.I6.</b> Tarifas
<b>V2. Estructura Administrativa</b>	<b>V2.I1.</b> Nivel de Organización <b>V2.I2.</b> Formas de Administración <b>V2.I3.</b> Políticas y normas de Control <b>V2.I4.</b> Canal de Información <b>V2.I5.</b> Alianzas Estratégicas
<b>V3. Talento Humano</b>	<b>V3.I1.</b> Experiencia de trabajo <b>V3.I2.</b> Nivel Educativo <b>V3.I3.</b> Capacitación <b>V3.I4.</b> Cualificación <b>V3.I5.</b> Estabilidad Laboral
<b>V4. Entorno Económico, político y Social</b>	<b>V4.I1.</b> Crecimiento poblacional <b>V4.I2.</b> Crisis Globalizada <b>V4.I3.</b> Zona Fronteriza <b>V4.I4.</b> Cultura de cambio <b>V4.I5.</b> Servicio Ejecutivo <b>V4.I6.</b> Organismos Nacionales y Seccionales

**Fuente:**Formulación de Objetivos, Variables e Indicadores

**Elaborado por:** Autora

## 1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

### CUADRO N° 2

#### MATRIZ DE RELACIÓN DISGNÓSTICA

Objetivo	Variable	Indicador	Fuente	Técnica	Público Interviniente
Identificar la calidad de servicio de Taxi público	<b>Servicio de taxis</b>	Cantidad de unidades Modernización de unidades Cobertura del servicio Seguridad del servicio Atención al usuario Tarifas	Primaria	Entrevista Encuesta Observación	Dirigentes del Taxismo Señores Taxistas Usuarios Unidades de Taxis
Conocer los sistemas de organización	<b>Estructura administrativa</b>	Nivel de Organización Formas de Administración Políticas y normas de Control Canal de Información Alianzas Estratégicas	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Observación Bibliografía	Dirigentes del Taxismo Señores Taxistas Usuarios Unidades de Taxis Documentos Internos
Determinar la calidad de Talento Humano que labora en el Taxismo	<b>Talento Humano</b>	Experiencia de trabajo Nivel Educativo Capacitación Cualificación Estabilidad Laboral	Primaria	Entrevista Encuesta	Dirigentes del Taxismo Señores Taxistas
Analizar el entorno político, económico y social	<b>Económico, político y Social</b>	Crecimiento poblacional Crisis Globalizada Zona Fronteriza Cultura de cambio Servicio Ejecutivo Apoyo Organismos Seccionales	Primaria Secundaria	Entrevista Encuesta Bibliografía Lincografía	Dirigentes del Taxismo Señores Taxistas Usuarios Documentos Internos Internet

**Fuente:**Formulación de Objetivos, Variables e Indicadores

**Elaborado por:** Autora

## 1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para el desarrollo del diagnóstico se ha considerado como componentes de análisis a los socios de las cooperativas y compañías de transporte de Taxis, y a los usuarios de dicho servicio.

Para conocer el número de socios se realizó la investigación de campo secundaria en la cual según registros de las mismas instituciones se determinó un total de 480 taxistas que se encuentran laborando legalmente.

Para el estudio de los usuarios se consideró el número de Líneas Telefónicas, dicha información se extrajo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones dando un total de 11705 líneas dentro del casco urbano de la ciudad

Estas dos informaciones facilitan extraer la muestra estadística matemática que permite manejar la información de una manera eficiente y económica.

## 1.7. CÁLCULO DE LA MUESTRA

### 1.7.1. Muestra de Señores Taxistas

**n**= Tamaño de la muestra

**N**=Tamaño de la población (480)

**$\rho^2$** = Varianza (0.25)

**Z**= Nivel de confianza (95%= 1.96)

**e**= Error Muestral (5%)

### 1.7.2. Muestra de usuarios del servicio de taxis

**n**= Tamaño de la muestra

**N**= Tamaño de la población (11705)

**$\sigma^2$** = Varianza (0.25)

**Z**= Nivel de confianza (95%= 1.96)

**e**= Error Muestral (5%)

### 1.8. FÓRMULA DE CÁLCULO

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

#### 1.8.1. Señores taxistas

$$n = \frac{480 * (1.96)^2 * 0.25}{(0.05)^2 * (480 - 1) + (1.96)^2 * 0.25}$$

$$n = \frac{460,99}{2,15}$$

$$n = 210$$

#### 1.8.2. Usuarios del servicio

$$n = \frac{11705 * (1.96)^2 * 0.25}{(0.05)^2 * (11705 - 1) + (1.96)^2 * 0.25}$$

$$n = \frac{11241,48}{30,22}$$

$$n = 370$$

## **1.9. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio diagnóstico se lo efectuó en base a las diferentes técnicas de investigación de campo; siendo las utilizadas las siguientes:

### **1.9.1. Información primaria**

Con el propósito de extraer la información necesaria para recopilación de datos fue menester la aplicación de técnicas como:

#### **1.9.1.1. Observación Directa**

Esta técnica permite extraer información de una situación real, clarificando y consignando los acontecimientos pertinentes.

Se la efectuó mediante las visitas a las organizaciones de taxistas como es la Cooperativa de Taxis Rápido Nacional ubicada en la calle Ayacucho frente al parque central, la Cooperativa de Taxis Atahualpa ubicada en Av. Veintimilla. Permitiendo observar su Estructura Administrativa Contable, además se aplicó una observación de forma aleatoria a las unidades de taxis para identificar la modernidad y presentación del vehículo sumado la actitud y atención percibida en el señor taxista.

#### **1.9.1.2. Entrevistas**

Esta técnica permite obtener información concisa de aspectos cualitativos puntuales para el diagnóstico y el desarrollo del presente proyecto.

Está técnica fue dirigida a los dirigentes de las diferentes cooperativas de taxis (Rápido Nacional y Atahualpa) sobre número de socios, como se encuentran organizados, políticas, objetivos y requisitos de la institución, cambios acontecidos en el servicio de taxis, principales problemas por los que se enfrenta el Taxismo en la ciudad, oportunidades en proyectos



nacionales y seccionales, Zona Fronteriza, Alianzas con las demás cooperativas, conocimientos sobre el servicio de radio taxi y los beneficios para la ciudadanía como para el gremio.

### **1.9.1.3. Encuestas**

Esta técnica permite recopilar información de las respectivas muestras calculadas, de temas en los cuales buscamos resultados cuantitativos que den a conocer la realidad de los aspectos necesarios para el estudio.

#### **a. Señores Taxistas**

La encuesta aplicada a este sector de la ciudad tuvo como fin conocer los aspectos más relevantes para el estudio como: tiempo de servicio, número de carreras, necesidad de una radio taxi, beneficios de la radio taxi como: rentabilidad, mejora en el servicio, seguridad, prestigio del gremio y tentativa de precio del servicio a contratarse.

#### **b. Usuarios de Taxis**

La encuesta aplicada a los usuarios de taxis tenía el propósito de conocer los siguientes aspectos: sector donde vive, frecuencia en el uso de taxi, momentos de utilización del servicio, oportunidad del servicio, Seguridad, perspectiva del servicio, necesidad de radio taxi.

### **1.9.2. Información secundaria**

Para argumentar y ampliar la información obtenida de una manera más técnica - teórica se recurrió a documentación interna de las empresas como revistas, manuales, folletos, internet y bibliografía, la misma que ayudo a explorar temas como inflación, crisis, crecimiento poblacional, historia y desarrollo del Taxismo, programas de apoyo nacional y seccional.

## 1.10. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 1.10.1. Resultado de las encuestas a señores taxistas

#### 1.10.1.1. ¿Cuántos años trabaja en el servicio de taxis?

**CUADRO Nº 3**  
**TIEMPO DE SERVICIO**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Menos de 1	5	2%
1 a 2	17	8%
3 a 5	46	22%
6 a 10	42	20%
11 a más	100	48%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Encuesta a taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico Nº1:** Tiempo de Servicio

**Fuente:**Cuadro Nº 3

**Elaborado por:** Autora

## a. Análisis

Gran cantidad de profesionales del volante dedicados al manejo de taxis se encuentran varios años en el servicio, esto se debe a factores como la rentabilidad que produce esta actividad sin una educación competitiva que demande esfuerzo, de esta forma gran parte de ellos se han dedicado toda su vida al Taxismo y como las cooperativas tiene cupo limitado los nuevos ingresos están condicionados al retiro o venta del puesto, aclarando que muchos de los nuevos son los hijos de los antiguos.

Es preciso poner un año tope en este trabajo debido a que la resistencia al cambio o pico de botella que se genera en las instituciones se debe a la falta de visión joven y mente fresca en la institución dada generalmente por la avanzada edad de sus socios.

### 1.10.1.2. ¿Cuántas carreras promedio atiende en el día?

**CUADRO N°4**  
**PROMEDIO DE CARRERAS**

<b>CARRERAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
1 a 5	5	2%
6 a 15	78	37%
16 a 20	52	25%
21 a 30	59	28%
30 a más	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°2:** Promedio de Carreras

**Fuente:**Cuadro N°4

**Elaborado por:** Autora

#### a. Análisis

Las carreras promedio de los señores taxistas se encuentran en tres grupos como se visualiza en el gráfico, según criterios de los mismos esto se debe a la atención y disponibilidad de cada taxista; para algunos es un trabajo extra y para otros el sustento de su familia, esto también es causa de la actitud frente al trabajo, la minoría manifestaba que la sobrepoblación de taxis es causa de su bajo número de carreras o al aumento de taxis ejecutivos; pero otros con una actitud positiva manifestaron que solo depende de la organización, y administración que se le dé al mismo argumentando que es como cualquier otro trabajo, que requiere de horarios, responsabilidad y sobre todo de las metas que se proponga cada uno.

Estos resultados nos dan a conocer como es el trabajo de un taxista y desde luego en una ciudad como la de Tulcán tener un taxi resulta rentable frente a otros trabajos.

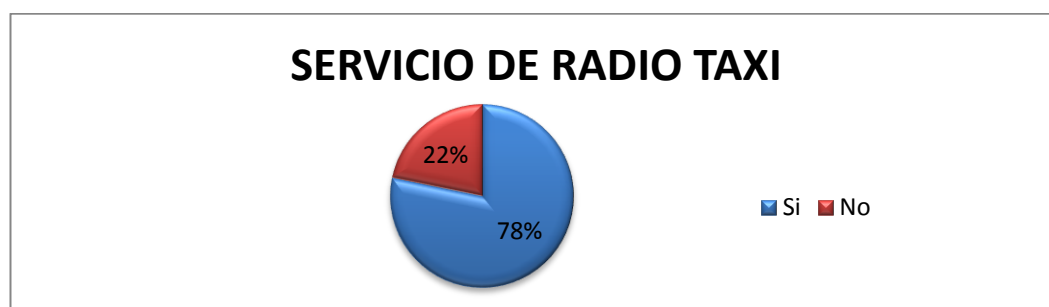
**1.10.1.3. ¿Le gustaría contratar una radio taxi que mejore su servicio?**

**CUADRO N° 5  
SERVICIO DE RADIO TAXI**

<b>CONTRATACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	164	78%
No	46	22%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°3:** Servicio de Radio Taxi

**Fuente:** Cuadro N°5

**Elaborado por:** Autora

**a. Análisis**

El esquema nos presenta una clara respuesta de aceptación de parte de los taxistas a la contratación de una radio taxi, esto tiene varios criterios que lo argumentan; entre ellos tenemos: el reconocer que les dará una mayor seguridad, mayor rentabilidad, mejor servicio, tratándose de una ciudad fronteriza demanda de un servicio de esa índole, otros reconocen que la ciudad ha tenido su crecimiento vertiginoso y que sus necesidades de comodidad, ahorro de tiempo y prontitud en sus labores diarias han generado que el usuario busque un servicio puerta a puerta. Criterios diversos contribuyen a que este servicio se convierta en una

necesidad, a pesar de la resistencia de la otra parte que manifiesta que no se necesita por ser una ciudad pequeña o por la gran oferta que existe en la ciudad de taxis amarillos o ejecutivos, claro está, que para otros el rechazo a la propuesta es fundada por un supuesto alto costo del equipo, manifestando que se convertiría en un gasto fijo que no representará inversión.

Dada esta aceptación, el estudio nos da respuesta a la necesidad de crear la microempresa que pueda solventar esa insuficiencia, además se puede lograr tener una perspectiva de demanda que obtendrá el proyecto, y la negatividad de la otra parte se puede combatir con la explicación clara y evidente de los beneficios que le traerían mantener el servicio de radio taxi.

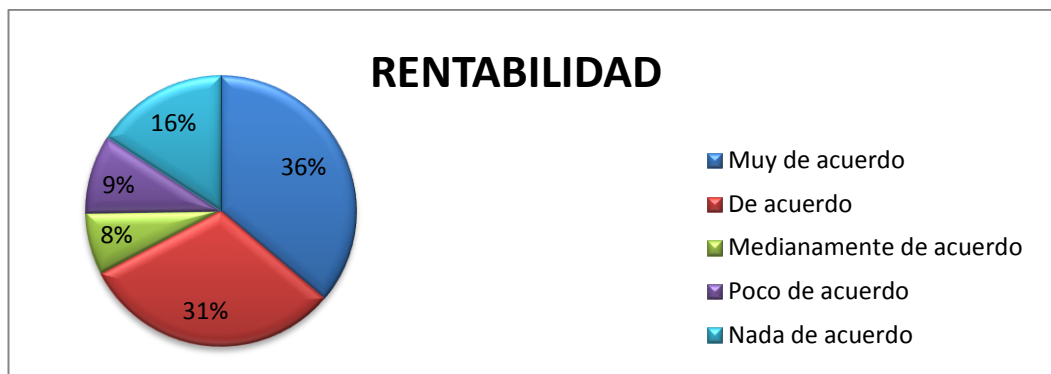
**1.10.1.4. Según su criterio la contratación de una radio taxi optimizará su rentabilidad**

**CUADRO N°6  
RENTABILIDAD**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	75	36%
De acuerdo	65	31%
Medianamente de acuerdo	16	8%
Poco de acuerdo	20	10%
Nada de acuerdo	34	16%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°4:** Rentabilidad

**Fuente:**Cuadro N°6

**Elaborado por:** Autora

#### a. Análisis

La mayoría de los señores taxistas están con una posición positiva en cuanto a rentabilidad, manifestando que al tener una radio taxi podrían aumentar sus carreras promedio, de esta forma se estaría frenando el uso del taxi ejecutivo; otros argumentos se sustentan en la optimización de recursos como gasolina, tiempo entre otros que se lograría tener al saber donde exactamente necesitan su servicio, claro que esto se plasmaría cuando se ejecute el proyecto; de lo contrario solo son hipótesis sujetas a comprobación. La otra parte manifiesta que el aumento de rubro en carreras sería igual porque solo se equilibraría el servicio.

De lo expuesto se analiza que la ejecución del proyecto va a clarificar este beneficio y a comprobar la hipótesis planteada; pero si se toma a otras ciudades con este servicio es menester argumentar que la radio taxi ha logrado recuperar la inversión más un excedente, que logra darle viabilidad financiera al proyecto.

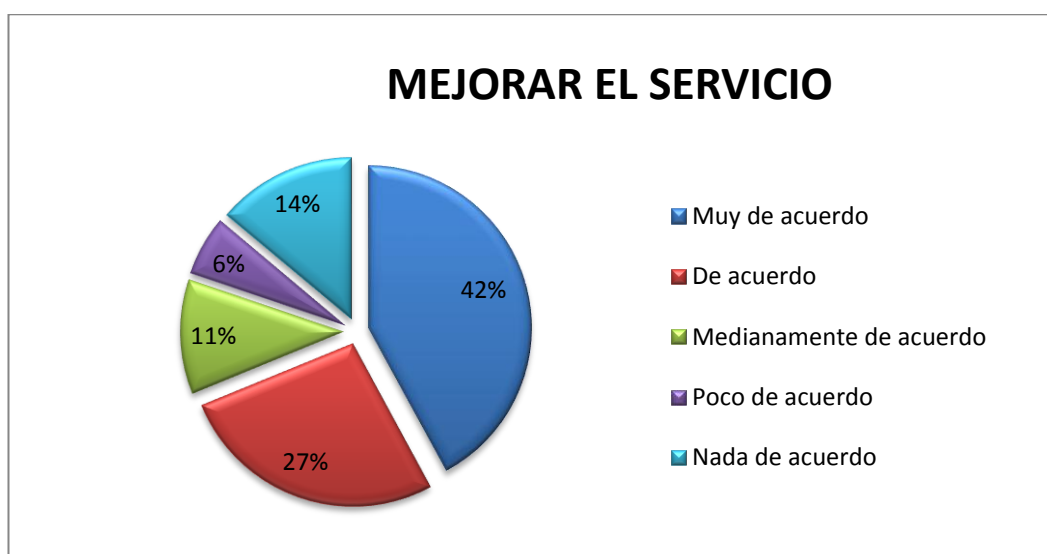
**1.10.1.5. Cree usted que la contratación de una radio taxi renovará la calidad del servicio en la ciudad?**

**CUADRO N°7  
MEJORAR EL SERVICIO**

DETALLE	CANTIDAD	%
Muy de acuerdo	88	42%
De acuerdo	56	27%
Medianamente de acuerdo	23	11%
Poco de acuerdo	13	6%
Nada de acuerdo	30	14%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°5:** Mejorar el servicio

**Fuente:** Cuadro N°7

**Elaborado por:** Autora

**a. Análisis**

La representación gráfica nos expone un criterio optimista en relación a mejora del servicio por parte de los Taxistas, considerado por ellos que aumentaría la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio, que la



ciudadanía podría contar con una necesidad satisfecha en tiempo y espacio.

Este análisis ha logrado ver en sus dirigentes que el innovar no solo produce rentabilidad sino una actitud positiva de la ciudadanía frente al servicio de taxis.

**1.10.1.6. La contratación de una radio taxi garantizará su seguridad**

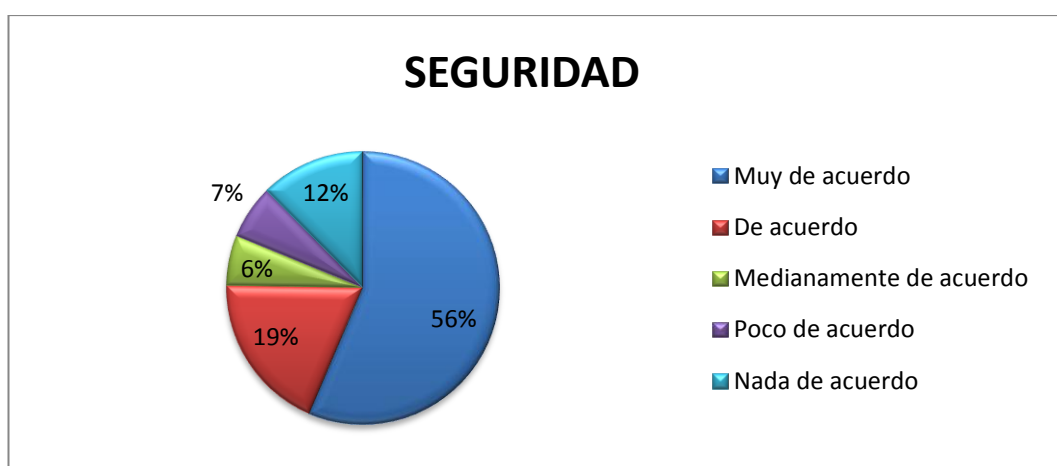
**CUADRO Nº 8**

**SEGURIDAD**

DETALLE	CANTIDAD	%
Muy de acuerdo	118	56%
De acuerdo	40	19%
Medianamente de acuerdo	12	6%
Poco de acuerdo	14	7%
Nada de acuerdo	26	12%
TOTAL	210	100%

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico Nº6:** Seguridad

**Fuente:** Cuadro Nº 8

**Elaborado por:** Autora

## a. Análisis

La seguridad es una de los beneficios con mayor aceptación por el Taxismo tulcanense, manifestando que la misma se combate con la unión, con el compañerismo y con el estar siempre comunicado; si bien es cierto que esto es un mal que va en aumento es preciso que todos estén preparados o lo prevengan y lógicamente que una radio taxi daría mayor seguridad y confianza al servicio tanto para la ciudadanía como para la persona que lo oferta. Las individuos que están sea poco o nada de acuerdo con este beneficio argumentan que la seguridad es una cuestión de suerte y que nada tiene que ver con la comunicación.

Después de hacer un balance de las opiniones vertidas en este indicador es preciso sostener que el proyecto en sus siguientes capítulos debe darle un énfasis mayor para precisar su beneficio y poder dar argumentos más técnicos a los beneficiarios del proyecto.

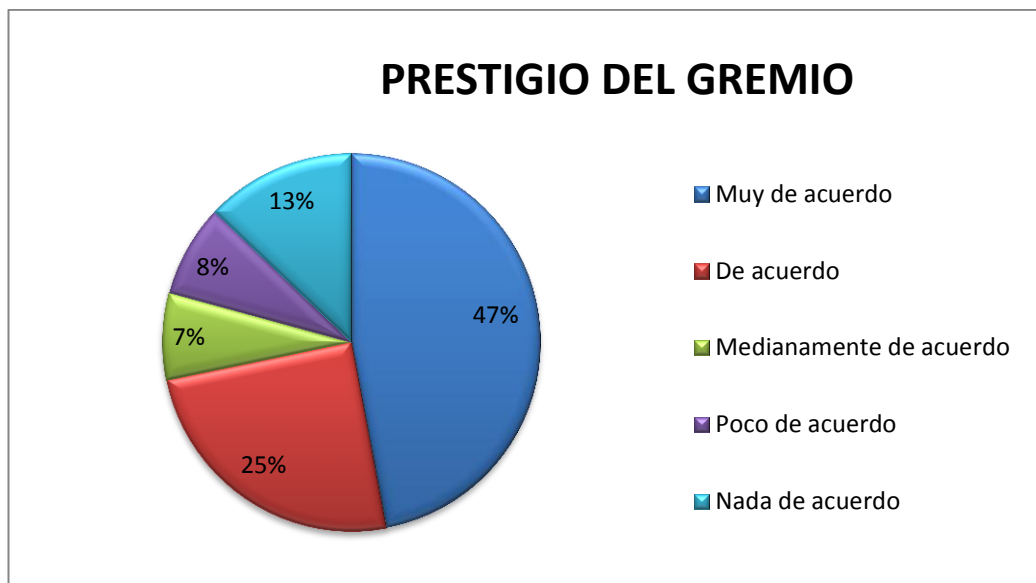
### 1.10.1.7. Esta de acuerdo que con la contratación de una radio taxi aumentará el prestigio de su gremio

**CUADRO Nº 9  
PRESTIGIO DEL GREMIO**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	99	47%
De acuerdo	52	25%
Medianamente de acuerdo	15	7%
Poco de acuerdo	17	8%
Nada de acuerdo	27	13%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°7:** Prestigio del Gremio

**Fuente:** Cuadro N° 9

**Elaborado por:** Autora

#### a. Análisis

La mayoría de los señores taxistas están convencidos del prestigio que adquirirá su gremio con el uso de la radio taxi, aquí se logró visualizar el grado de compromiso que tienen con su federación, en algunos se pudo percibir la emotividad que les provocaba el saber que sus instituciones podrían fortalecerse contratando este servicio. Para la minoría el prestigio ya estaba ganado y no era necesario aumentarlo.

Aquí se pudo lograr identificar dos posiciones la unión, respeto y deber que los socios tienen para su institución poniéndola como una clara fortaleza; y conocer que los socios están visualizando en el proyecto un beneficio de conjunto y no solo individual.

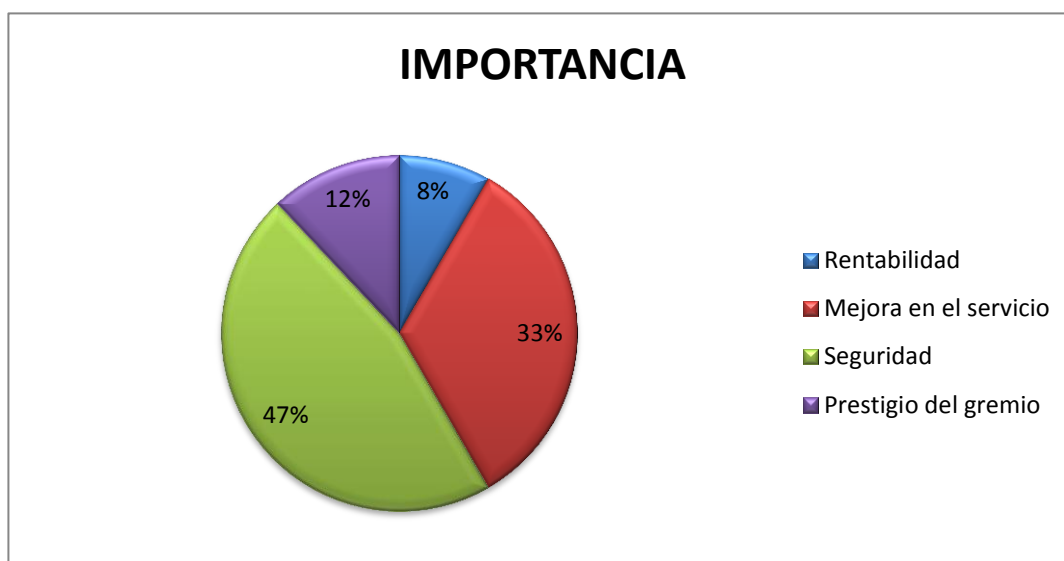
**1.10.1.8. De las siguientes opciones cuál considera la más importante a la hora de contratar el servicio de radio taxis**

**CUADRO N°10  
IMPORTANCIA**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Rentabilidad	17	8%
Mejora en el servicio	70	33%
Seguridad	98	47%
Prestigio del gremio	25	12%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°8:** Importancia

**Fuente:** Cuadro N°10

**Elaborado por:** Autora

### a. Análisis

Los porcentajes nos dan a conocer que uno de los criterios más importantes a la hora de contratar el servicio de radio taxi es la seguridad, este registro se debe al aumento de delincuencia al estar ubicados en una ciudad fronteriza, a los asaltos dados en la mayoría de taxistas, razón por la cual la jornada laboral termina a tempranas horas, evitando a la inseguridad, pero perdiendo considerables rubros, dado a que la ciudadanía busca el servicio hasta altas horas de la noche e inclusive en la madrugada sea por viajes o por trabajo. Además de la seguridad, mejorar el servicio es considerado importante argumentando que la ciudadanía busca que el taxi tenga una mayor dinamización y los ofertantes con la contratación de servicio de radio taxi generar calidad y competitividad en el mismo.

Este indicador nos da a conocer que uno de las necesidades por las cuales pasan los taxistas es combatir a la inseguridad lo que permite darle al proyecto una mayor objetividad e importancia, que se aumentará en el estudio de impactos.

#### 1.10.1.9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por contratar una radio taxi?

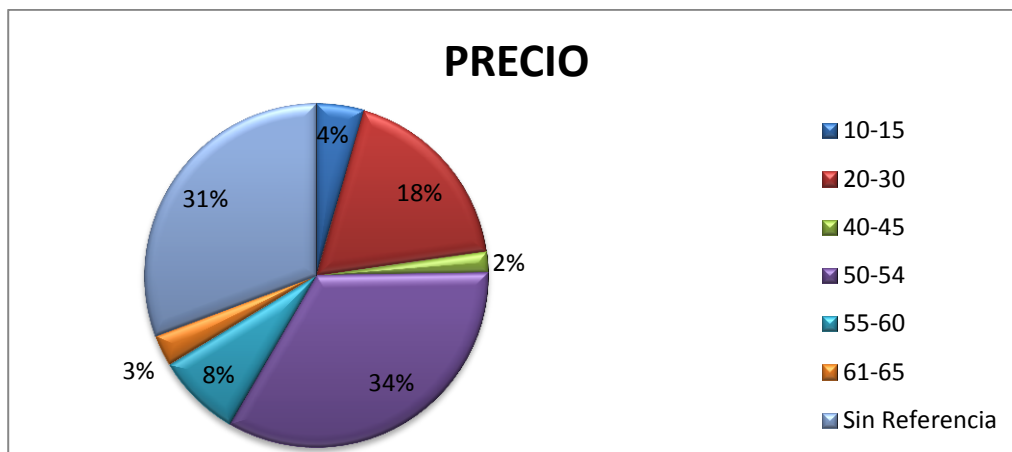
#### CUADRO N° 11

#### PRECIO

PRECIO	CANTIDAD	%
10-15	9	4%
20-30	38	18%
40-45	4	2%
50-54	72	34%
55-60	17	8%
61-65	6	3%
Sin Referencia	64	31%
TOTAL	210	100%

**Fuente:** Encuesta a señores taxistas. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°9:** Precio

**Fuente:**Cuadro N° 11

**Elaborado por:** Autora

#### **a. Análisis**

El precio de referencia de la radio taxi está dado por dos alternativas mayoritarias de 50-54 dólares mensuales y la segunda sin referencia esto se debe a que existieron diversos criterios unos manejaron costo-beneficio, dándole mayor valor al beneficio y otros al costo a pagar, este indicador se debe someter a criterios financieros amplios que permita tener en cuenta la cobertura y alcance del proyecto, su financiamiento e inversión total, el mismo que se analiza en el estudio de mercado y en el económico-financiero. Cabe recalcar que los precios fueron colocados en referencia a ciudades como Quito e Ibarra las mismas que mantienen coberturas mayores, mientras que en Tulcán se tiene que desarrollar un propio precio que esté al alcance de los usuarios de radio taxi y a la cobertura que se logrará tener.

## 1.10.2. Resultado de las encuestas a Usuarios de taxistas

### 1.10.2.1. ¿En qué sector de la ciudad vive?

CUADRO N° 12

#### SECTOR

SECTOR	CANTIDAD	%
Norte	104	28%
Centro	148	40%
Sur	118	32%
TOTAL	370	12%

Fuente: Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

Elaborado por: Autora

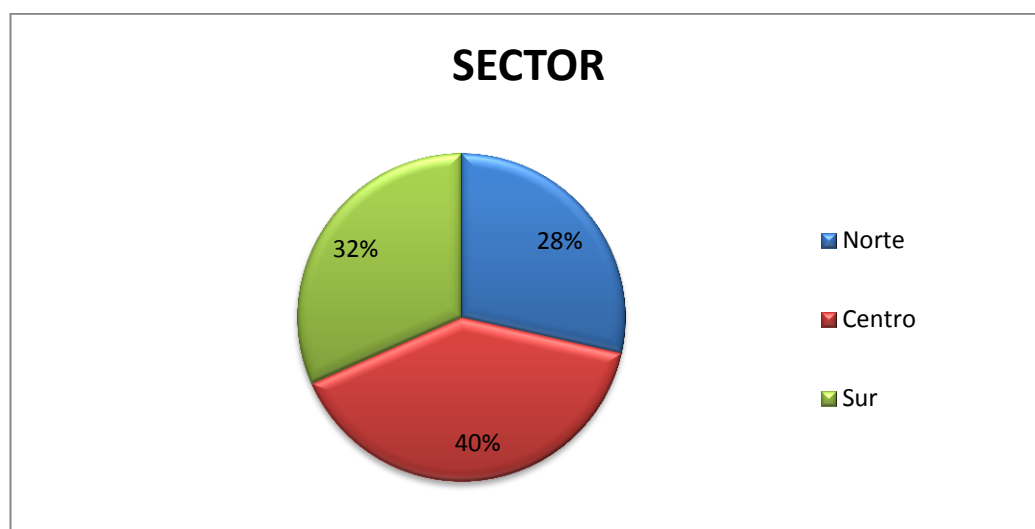


Gráfico N°10: Sector

Fuente: Cuadro N° 12

Elaborado por: Autora

#### a. Análisis

La población se encuentra dividida en los tres Sector Norte, Centro, Sur. Los usuarios de taxis se encuentran en su mayoría asentados en el

centro y pese a la cercanía a los parques principales o al transporte urbano, supieron manifestar que la topografía de la ciudad, y su clima hace que se utilice con frecuencia taxi para optimizar tiempo y comodidad.

Las otras dos partes aclararon que la ciudad requiere de un cambio en transporte y calidad del mismo debido al crecimiento urbano en este y oeste, no existen ni calles ni autos para algunas zonas por lo cual para ellos a pesar de no estar alejados del centro es imposible encontrar transporte urbano, teniendo que hacer uso de un taxi que lo encuentran a cuabras de distancia.

Este estudio precisa saber dónde son los puntos con mayor restricción de taxis y poder satisfacer con la radio taxi esa necesidad, es decir donde se encuentra los beneficiarios indirectos de nuestro proyecto.

#### 1.10.2.2. ¿Cuántas veces a la semana utiliza el servicio de un taxi público?

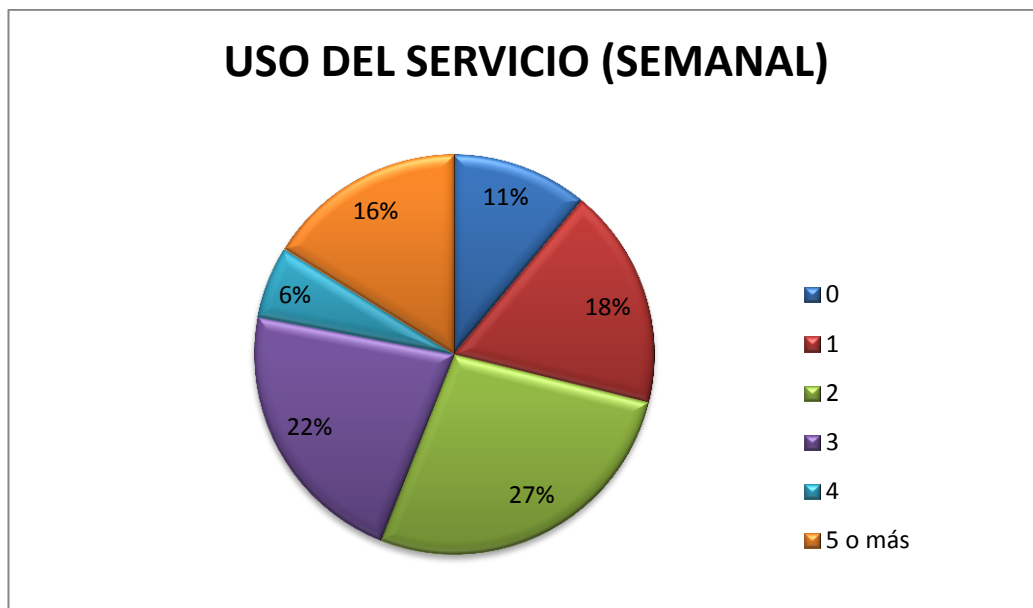
**CUADRO Nº 13  
USO DEL SERVICIO**

<b>DETALLE (SEMANAL)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
0	40	11%
1	67	18%
2	100	27%
3	82	22%
4	22	6%
5 o más	59	16%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora





**Gráfico N°11:** Uso del Servicio

**Fuente:** Cuadro N° 13

**Elaborado por:** Autora

#### **a. Análisis**

Este indicador nos permite visualizar que la mayoría de ciudadanos utiliza por lo menos un taxi en la semana y otros como un medio de transporte cotidiano. Al ver estos resultados sostenemos que con nuestro estudio lograremos mejorar la calidad del servicio de taxis. Además se aumentará la demanda de los taxis de cooperativas que no llegan a los sectores en donde por necesidad y sin seguridad utilizan taxis ejecutivos.

La demanda de taxi público siempre irá en aumento por lo cual es necesario que los usuarios mantengan un mejor trato y consideración. Con estos resultados damos a conocer la demanda semanal que tiene el servicio de taxis en la ciudad.

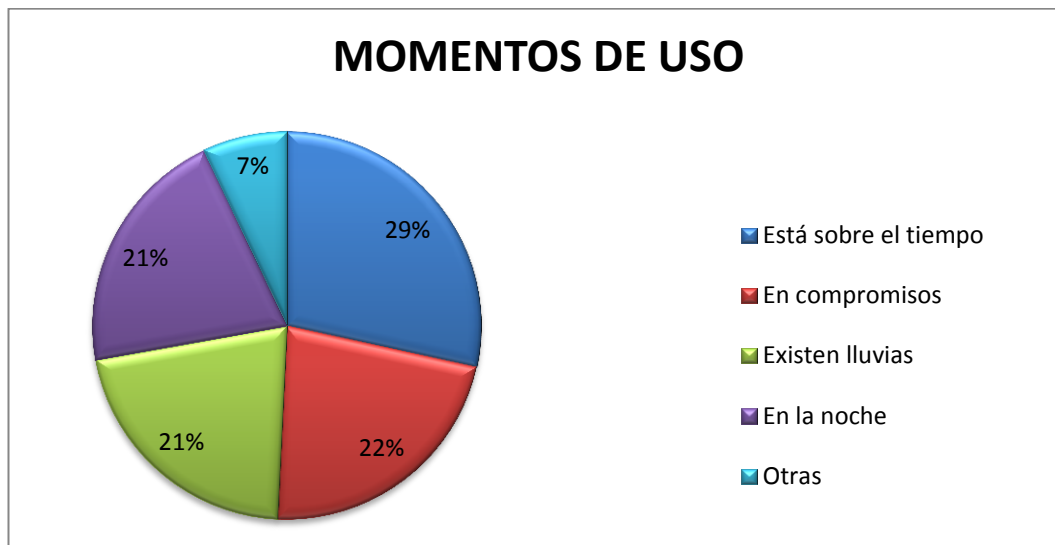
### 1.10.2.3. ¿Cuándo utiliza el servicio de taxis?

**CUADRO N° 14**  
**MOMENTOS DE USO**

DETALLE	CANTIDAD	%
Sobre el Tiempo	107	29%
Compromisos	81	22%
Lluvias	78	21%
Noche	78	21%
Otras	26	7%
TOTAL	370	100%

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°12:** Momentos de Uso

**Fuente:** Cuadro N° 14

**Elaborado por:** Autora

## a. Análisis

Como se puede visualizar la mayor demanda se produce por sobre tiempos, seguido de las otras alternativas. Este indicador se produce por la falta de planificación que en una ciudad pequeña muchas veces es considerado innecesario. Los usuarios manifestaron que la ciudad ha tenido un cambio en modernización y con ella los problemas de sobre tiempo, antes un bus se demoraba en pasar la ciudad de 20 a 30 minutos hoy puede llegar a ser 1 hora; tal vez esto esté previsto por algunos, pero el cambio repentino de clima, combinado con el sin número de responsabilidades hace que los usuarios necesiten de un servicio que les ahorre el tiempo consumido en otras actividades, por lo cual se ven en la necesidad de usar un taxi, pero el mismo ¿está cumpliendo con las expectativas del cliente?, es allí cuando nuestro proyecto pretende solucionar sin duda la oportuna llegada del servicio.

### 1.10.2.4. ¿Cuándo necesita del servicio de taxis lo consigue rápidamente?

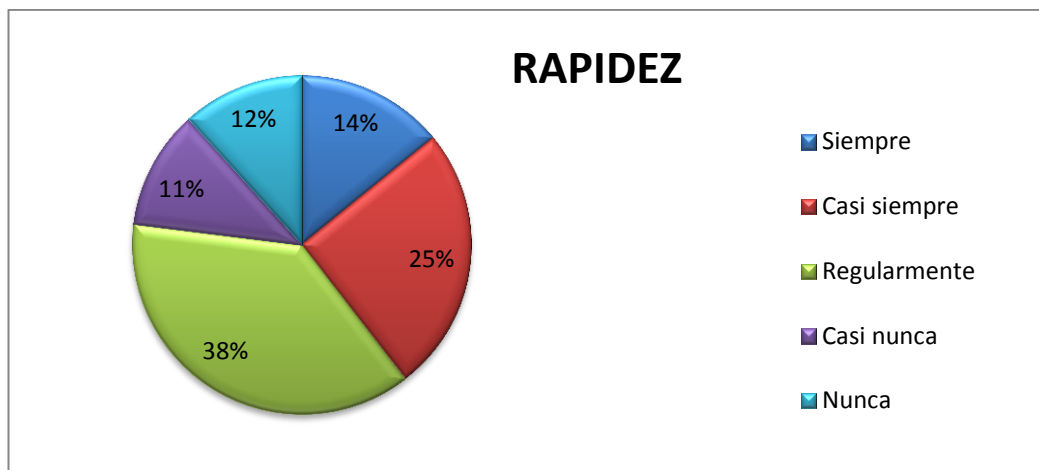
**CUADRO Nº15**

**RAPIDEZ**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Siempre	52	14%
Casi siempre	93	25%
Regularmente	141	38%
Casi nunca	41	11%
Nunca	44	12%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°13:** Rapidez

**Fuente:** Cuadro N°15

**Elaborado por:** Autora

#### **a. Análisis**

Como se mira en el gráfico la mayoría de los usuarios debe esperar hasta conseguir el servicio, manifestando que en las ciudadelas recién creadas es difícil que se encuentre un taxi como Cdla Universitaria, Nuevo Tulcán, Aeropuerto entre otras, por lo cual se comunicaban por celulares de taxistas los mismos que se acercaban a su lugar, pero dicho servicio les importaba el doble de la carrera. Otros comentarios aseveran que a pesar de vivir cerca de avenidas principales existe gran cantidad de inconvenientes en encontrar el servicio cuando el mal clima se apodera de la ciudad, o están en horas pico.

Este indicador permite profundizar en la necesidad de una radio taxi que al sumarse con los resultados del anterior indicador, estamos hablando de una complementación para profundizar en el problema que se encuentra el usuario de taxis.

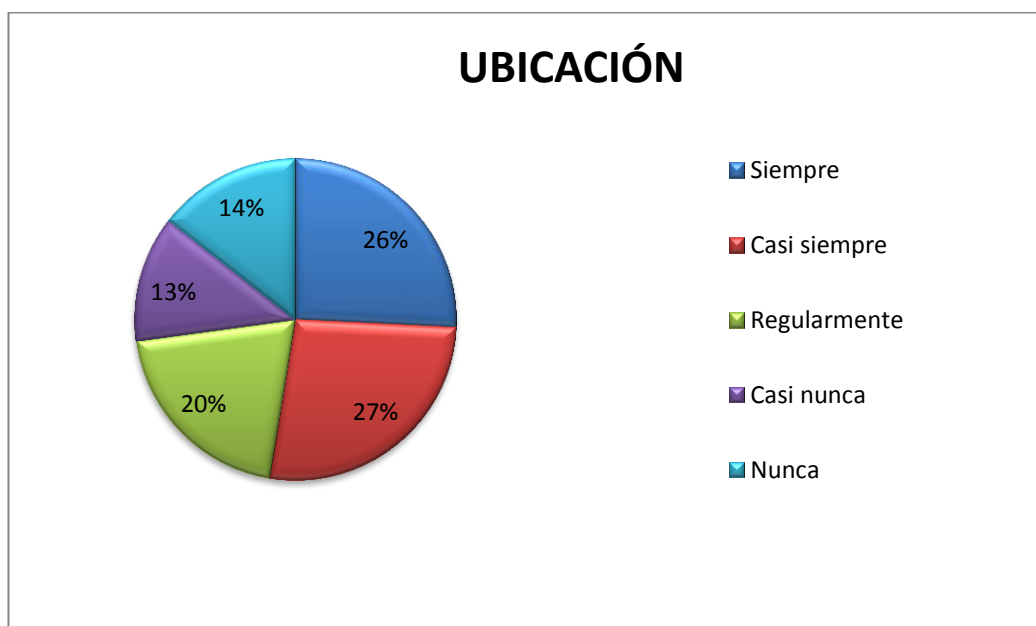
### 1.10.2.5. ¿El servicio de taxis lo consigue cerca de su domicilio?

**CUADRO N°16**  
**UBICACIÓN**

DETALLE	CANTIDAD	%
Siempre	96	26%
Casi siempre	100	27%
Regularmente	74	20%
Casi nunca	48	13%
Nunca	52	14%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°14:** Rapidez

**Fuente:** Cuadro N°16

**Elaborado por:** Autora

## a. Análisis

En los porcentajes podemos evidenciar que a pesar de tener una oferta de taxis de acuerdo a la población esta no se encuentra repartida equitativamente, claro está que no pueden estar en lugares en donde el flujo de gente es menor, pero si estar a la disposición de quien lo necesita. Una radio taxi permitirá al usuario y servidor de taxis ahorrar tiempo y mejorar el servicio.

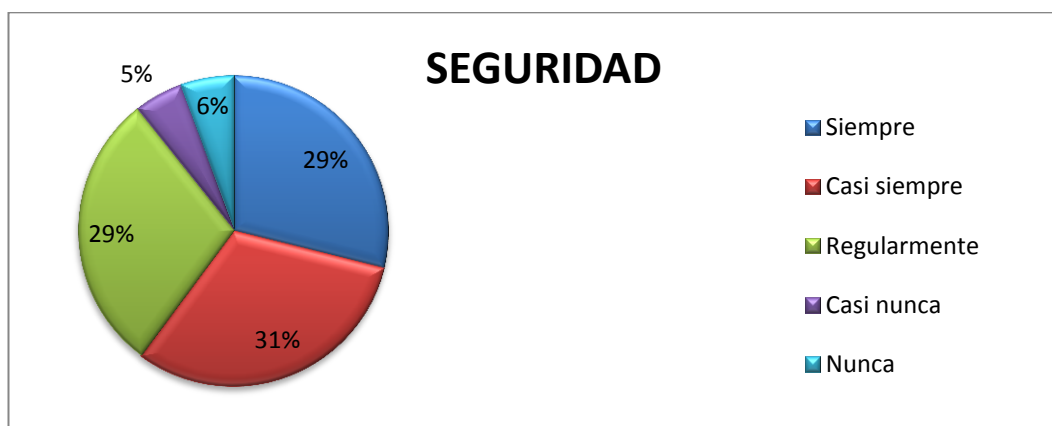
### 1.10.2.6. ¿Al utilizar el servicio de taxis siente seguridad?

**CUADRO N°17**  
**SEGURIDAD**

DETALLE	CANTIDAD	%
Siempre	107	29%
Casi siempre	115	31%
Regularmente	107	29%
Casi nunca	19	5%
Nunca	22	6%
TOTAL	370	100%

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°15:** Seguridad

**Fuente:** Diagnóstico

**Elaborado por:** Autora

## a. Análisis

Los usuarios a este indicador respondieron que se sienten en general seguros cuando utilizan un taxi de cooperativa porque manifiestan que son personas que ya están años en el servicio, por ser una ciudad pequeña ya se los conoce, o el hecho que pertenezcan a una organización legalmente aceptada y con una trayectoria amplia, han logrado tener su reconocimiento en la ciudadanía. A pesar de esto otros manifestaron que el uso de un taxi no siempre está dado por un auto amarillo sino por los conocidos ejecutivos los mismos que muchas veces no dan la confianza a la ciudadanía se suma que muchos de los asaltos han sido efectuados en los mismos.

Este indicador permite obtener una fortaleza porque la confianza y seguridad generada en los usuarios por el gremio de taxis legales permite poder ejecutar un proyecto que deslinda en gran parte de la credibilidad de sus clientes.

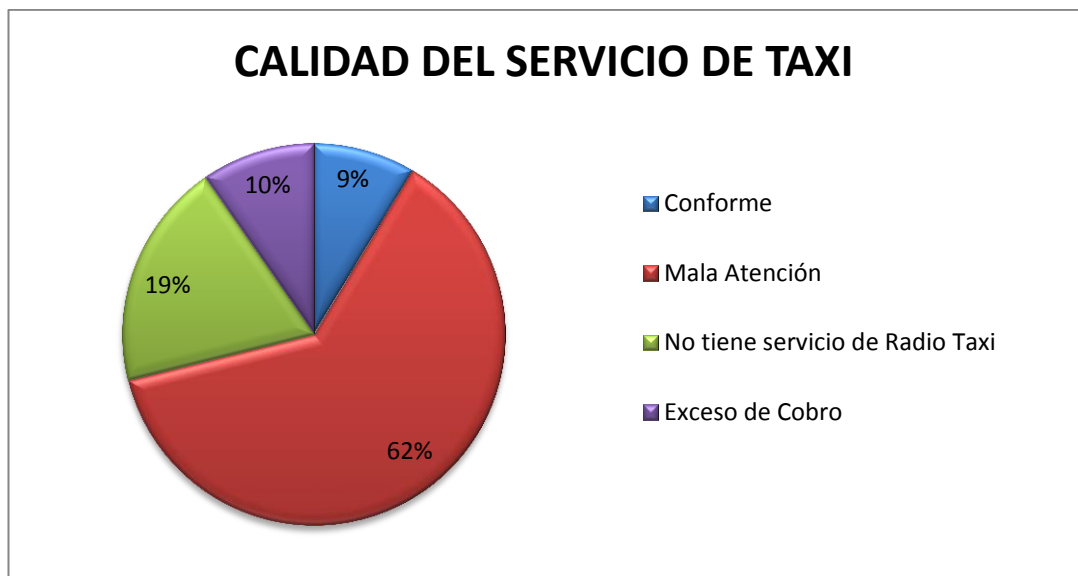
### 1.10.2.7. ¿Qué no le gusta del servicio actual de taxis?

**CUADRO Nº18**  
**CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Conforme	33	9%
Mala atención	230	62%
No tiene servicio de radio taxi	70	19%
Exceso de cobro	37	10%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°16:** Calidad del Servicio de taxi

**Fuente:** Cuadro N° 18

**Elaborado por:** Autora

#### a. Análisis

Como se observa en este indicador la mayoría de usuarios se queja de la calidad de atención que reciben, unos manifiestan que son groseros, no se preocupan de la presentación, no son comedidos, cobran en exceso; revelando un mal servicio a la colectividad, muchos opinaron que se debe al bajo nivel de educación que tienen los agremiados, argumentando que deberían por cultura saber o capacitarse en atención al cliente, conocimientos generales de la provincia y cantón ya que son la carta de presentación de los turistas nacionales e internacionales.

Pese a que la pregunta fue abierta se pudo notar que la ciudadanía coloca como un disgusto que los taxis no tengan el servicio de radio taxi. Este indicador permite sintetizar que una de las mayores debilidades que tiene el gremio de taxistas es su mala atención vista de diferentes puntos lo que debe ser tomada muy en cuenta en el momento de desarrollar el proyecto porque al ser ellos los potenciales clientes y al buscar mejorar el servicio, la inobservancia de esta debilidad podría ocasionar el



desvanecimiento del proyecto. Y por otro lado la ciudadanía coloca como una necesidad que el taxi adquiriera una radio para su comunicación lo que permite tener argumentos más sólidos para la ejecución de este estudio.

**1.10.2.8. ¿Le gustaría que el taxi fuera a su domicilio con solo llamar por teléfono? ¿Por qué?**

**CUADRO Nº 19  
TAXI POR TELÉFONO**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
SI	264	71%
NO	6	2%
TOTAL	370	73%

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

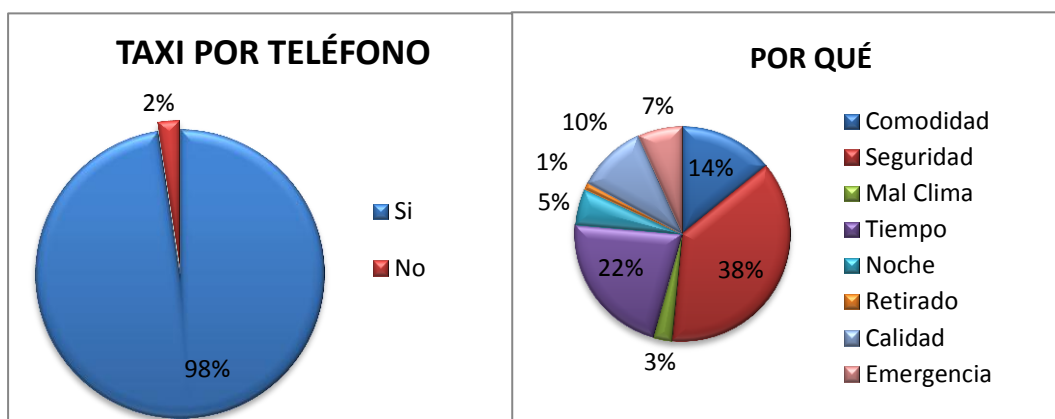
**Elaborado por:** Autora

**CUADRO Nº 20  
¿POR QUÉ?**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Comodidad	52	14%
Seguridad	140	38%
Mal clima	11	3%
Tiempo	81	22%
Noche	19	5%
Retirado	4	1%
Calidad	37	10%
Emergencia	26	7%
TOTAL	370	100%

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°17:** Taxi por teléfono/ ¿Por qué?

**Fuente:** Cuadro N° 19 – Cuadro N° 20

**Elaborado por:** Autora

### a. Análisis

La gran población se encuentra interesada que el taxi vaya a su domicilio con solo una llamada telefónica, argumentando que lo harían por necesidad, comodidad, seguridad, ahorro de tiempo, además facilitaría el desenvolvimiento de sus labores cotidianas sean en el trabajo o en la casa, para otros facilitaría el uso en emergencias, enfermedad o en personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños pequeños, además sería muy utilizable en las noches o madrugadas sean por viajes o por compromisos, cabe recalcar que este servicio no debe incrementar la tarifa actual. Otros manifestaron que utilizan en la actualidad un servicio semejante en una de las cooperativas pero que el mismo no cumple con sus expectativas en especial económicas, además que se demoran en la llegada o hay que anticiparles su utilización.

De lo observado se puede dar a conocer que la población está a la espera de una mejor atención la misma que sea oportuna y se ajuste a las necesidades actuales, este resultado será un identificador del principal problema que enfrenta el Taxismo en la ciudad.

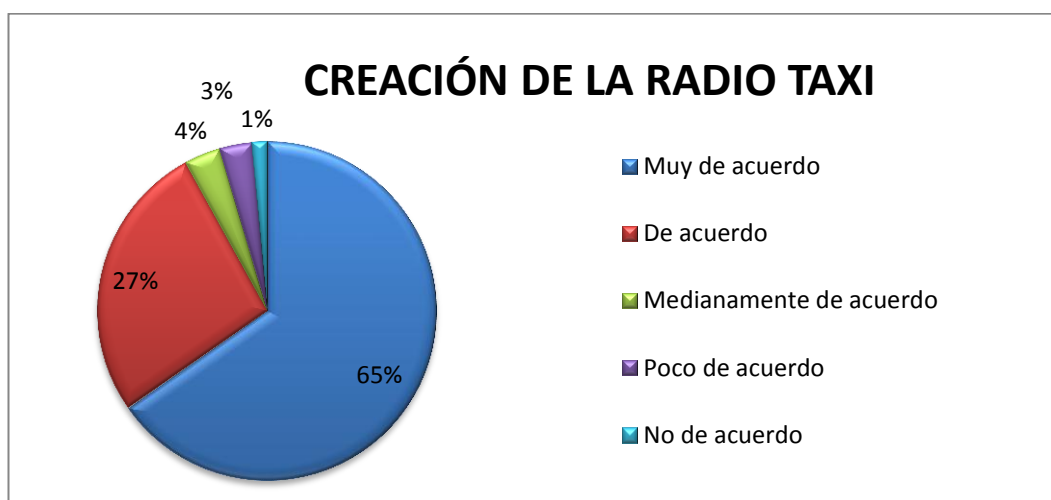
**1.10.2.9. ¿Está de acuerdo con la creación del servicio de radio taxi en la ciudad de Tulcán?**

**CUADRO N° 21  
CREACIÓN DE LA RADIO TAXI**

DETALLE	CANTIDAD	%
Muy de acuerdo	240	65%
De acuerdo	100	27%
Medianamente de acuerdo	15	4%
poco de acuerdo	11	3%
No de acuerdo	4	1%
TOTAL	370	100%

**Fuente:** Encuesta a Usuarios del servicio de taxis. Tulcán, mayo, 2011

**Elaborado por:** Autora



**Gráfico N°18:** Creación de la Radio Taxi

**Fuente:** Cuadro N° 21

**Elaborado por:** Autora

## **a. Análisis**

Según los resultados de la muestra la mayoría de usuarios del servicio están de acuerdo que se debe crear el servicio de radio taxi permitiendo mejorar la calidad de vida de los mismos, mejorar la perspectiva de la ciudad al modernizarse en sus prestaciones, además que se contaría con un servicio que no solo cumpla en cantidad sino en competitividad con las exigencias de sus clientelas.

Esto permite viabilizar la continuidad del proyecto en su diferentes capítulos y a los interesados darles a conocer que el mismo está enmarcado dentro de la innovación, originalidad y factibilidad.

### **1.10.3. ENTREVISTAS REALIZADAS**

#### **1.10.3.1 Resultados de entrevista realizada en la Cooperativa de Taxis Atahualpa**

**NOMBRE:** Sr. Luis Rigoberto Narváez

**CARGO:** Presidente de la Cooperativa de Taxis Atahualpa

**FECHA:** 30 de Abril del 2011

**¿Actualmente cuántos taxis poseen las cooperativas de taxis en la ciudad de Tulcán?**

La cooperativa Atahualpa y Rápido Nacional poseen 210 socios con sus respectivas unidades. En la Compañía de Taxis Los Pupos 60 socios con sus concernientes unidades dando un total de 480 unidades al servicio del Taxismo legal.

### **¿Qué políticas tiene la cooperativa con respecto al servicio de taxis?**

Una de las políticas esenciales es el derecho al trabajo, que otorga la institución el momento de unión a la misma. Se posee un reglamento legal que les faculta varias disposiciones como por ejemplo mantener las unidades en buen estado, una presentación adecuada con un servicio de calidad hacia el cliente, entre otras que constan en la ley orgánica de tránsito terrestre y seguridad social.

Los requisitos para ingresar a la cooperativa es ser un chofer profesional, poseer una unidad propia, requisitos documentales, requisitos económicos como: fondo de derecho de llave, traspaso, entre otros; certificados de honorabilidad.

### **¿Qué cambios ha tenido el servicio de taxis en la ciudad?**

La institución tiene 46 años de funcionamiento, y uno de los cambios visibles es la modernización de sus unidades en un 50% a 60% con modelos 2009-2010.

### **¿Actualmente cuáles son los principales problemas que presenta el servicio de taxis?**

La presencia de taxis ilegales en la ciudad, el mismo que se generó por la corrupción convirtiéndose en tema de discusión a nivel nacional, lo que se busca es que se cumpla la ley y que el trabajo es un derecho de todos pero el mismo tiene que ser organizado, para combatir con este problema se ha realizado reuniones con las autoridades de control de tránsito exigiendo medidas de control. Falta cultura, es difícil cambiar pero no imposible.

## **Denuncias de los usuarios**

Se tiene reglamento pero no es exigido, depende del socio. Eso ha llevado a tener muchas quejas del usuario. En especial en el exceso de cobro. Que por falta de argumentos o evidencia el socio tiene las de ganar. Se ha establecido la tarifa mínima pero en la noche o en extensiones grandes aumenta a 1,50 la carrera.

## **Alianzas estratégicas entre las cooperativas**

En el marco de la unión llegamos siempre a consensos, pero somos independientes en la toma de decisiones.

## **¿Qué conoce del servicio de radio taxis?**

Se buscó implementar pero hubo algunos obstáculos como los altos costos por frecuencia, equipos permisos, un parque automotor con vida útil de 5 años. Además nuestra sede social no puede abastecer esa inversión

## **¿Conoce de los beneficios que ha tenido el servicio de radio taxis en otras ciudades?**

En otras ciudades se puede observar que es un servicio excelente, en especial en lugares que no se accede a este servicio. Aquí se maneja celulares o teléfonos convencionales en lugares estratégicos. Uno de los beneficios tanto para el taxista como para el usuario es la seguridad.

**¿Según su criterio los socios de la cooperativa estarían dispuestos a contratar el servicio de radio taxi?**

Se ha hecho un análisis pero generalmente las personas que ofrecen estos equipos, no especifican los beneficios, solo hablan de costos, y no nos dan información tecnicada.

Para tocar este punto es preciso mayor estudio para que los socios estén conscientes del reto que deben tomar.

**¿Apoyaría la realización del proyecto de radio taxis en la ciudad de Tulcán?**

Si la realización es a través de un convenio con otra empresa sería excelente porque de esta manera nos encargaríamos solo de pagar la mensualidad para su funcionamiento, o con equipos libres de impuestos. Lo que permitiría no realizar una inversión alta que afecte a nuestra economía. Claro que apoyaríamos siempre y cuando el costo este con relación a la utilidad.

**¿Qué beneficios considera que tendría la ciudadanía tulcanaña con el servicio de radio taxis?**

Llegar a lugares lejanos, con mayor seguridad y con un servicio de calidad.

**¿Qué beneficios tendría el gremio de taxistas con el servicio de Radio taxis?**

Mayor remuneración como parte fundamental y se complementa con mayor responsabilidad y garantía de nuestro trabajo

## **a. Análisis**

De la entrevista se pudo analizar que la institución se encuentra sólidamente constituida con reglamentos internos y externos que permiten su normal funcionamiento, tiene el criterio de modernización de unidades dándole al servicio calidad y mayor seguridad, posee alianzas estratégicas con las otras cooperativas. Su debilidad es la falta de protección al usuario con políticas más rígidas, sumado a esto la falta de educación de la mayoría de los socios que ven en él un taxi un medio de riqueza y no de servicio. Uno de los problemas que tiene que enfrentar es una dura competencia por los taxis ejecutivos, el mismo que ha tratado de ser contrarrestado por reuniones a nivel seccional y nacional pero con muy pocas esperanzas de solución.

Se pudo observar que anteriormente han tenido conversaciones para la creación de una radio taxi pero las mismas no han sido fructíferas porque no han tenidos los elementos técnicos y oportunos para lograr convencer a los socios.

Se logró captar el interés por la existencia de las radio taxi en la ciudad pero que la misma tenga una mayor información y sea de independiente a la institución por la inversión costosa. Es decir buscan el servicio pero que sea solamente arrendado.



### **1.10.3.2 Resultados de la entrevista en la Cooperativa de Taxis Rápido Nacional**

**NOMBRE:** Sr. Fabián Ríos

**CARGO:** Gerente de la Cooperativa

**FECHA:** 25 de Abril del 2011

#### **Administración en la cooperativa Atahualpa**

Todo cambio viene con transformaciones es así que donde la actual administración ha buscado fortalecer la parte organizativa y económica de la institución, llevando una relación amena con todo el personal y los socios al poder tener un compañerismo sano y responsable.

#### **Número de empleados**

En la institución trabajan 3 empleados, con 3 respectivas funciones la primera recepción y archivo de documentos, la segunda tesorería y finalmente el conserje. Los mismos que se encuentran permanentemente y se encargan de las labores diarias de la organización.

#### **Organización administrativa de la institución**

Presidencia, Gerencia, consejos de administración, consejos de vigilancia, comisiones: educación, deportes, asuntos sociales.

#### **Fortalezas y oportunidades de la organización**

Una de las primeras es la unión entre los asociados los mismos que trabajan por el bienestar de la institución, el engrandecimiento de la ciudad y sus familias.

Tecnológicamente la institución cuenta con software para la recaudación y seguridad de la institución.

Económicamente estamos estables con los aportes que realizan los socios dándole una administración oportuna a los mismos.

Los balances son presentados con el sello de calidad y profesionalismo de la señora contadora además de la oportuna entrega a los organismos de control.

Se ha ido mejorando las unidades de taxi gracias a la oportunidad del plan renuévate dado por el gobierno nacional y la federación nacional de taxis que es la compra de unidades actuales sin aranceles, garantizando seguridad y servicio a la ciudadanía.

### **Debilidades y amenazas de la organización**

Una de las mayores amenazas es la gran oferta del servicio dada por los taxis ilegales o mal llamados ejecutivos, los mismos que han originado la saturación del parque automotor encargado de este servicio.

La no existencia de una radio taxi requisito de la nueva ley de tránsito que debe ser cumplido, el mismo que se exige para mejorar el servicio a la ciudadanía, esto no ha sido adquirido es por los altos costos y la no guía de las personas que nos han informado ampliamente del tema.

### **¿Qué opina del Proyecto de radio taxi en Tulcán?**

Si existiera un proyecto que esté al alcance con todas las especificaciones claras y oportunas para terminar con la indecisión de los integrantes de la institución, debido a la seguridad que daría este servicio tanto para el usuario como para el conductor de taxis, de esta forma se podría disminuir en gran medida el uso del taxi pirata.

La tercerización del servicio sería muy importante por los convenios con la institución que cree este servicio evitando de esta forma la inversión de

los equipos y frecuencias. Más aún se apoyaría si este servicio lo crea una estudiante próxima a terminar su carrera.

## **b. Análisis**

Se logra analizar que los socios tienen una unión, que ha permitido el crecimiento de la institución, de las familias y la ciudad. Buena organización administrativa y financiera. Pero desconocen de beneficios es decir han tenido una visión conservadora en lo que se trata de cambios, pese a eso están conscientes de los nuevos retos y obligaciones que deben adquirir para permanecer como una institución de reconocimientos interno.

Dentro de la formalidad se observa un mayor interés por la creación del servicio de taxis lo que permite clarificar y consolidar la idea de realizar el estudio para la creación del servicio de radio taxi en la ciudad.

### **1.10.3.3 Resultados de la observación Directa**

#### **➤ Organizaciones de taxistas**

## **c. Infraestructura Física**

Se observó una infraestructura moderna con sedes sociales en lugares céntricos y son seguridad privada.

## **d. Administración y Finanzas**

Las instituciones se encuentran administradas generalmente por personal elegido a votación corriendo el riesgo de no estar capacitados para el cargo.

- **Análisis**

Con la observación realizada a las instituciones se analizó que en infraestructura poseen una gran fortaleza y que su debilidad es no tener administradores profesionales, pese a eso la experiencia de algunos de ellos las ha llevado a consolidarse en el medio gracias a la unión de sus asociados.

- **Unidades de Taxis**

- e. Modernidad de unidades**

La mayoría de taxistas posee unidades menores a las del 2005 dando a la ciudadanía unidades modernas para el servicio.

- f. Presentación de las unidades**

Todas las unidades tienen sellos que las identifican, pero internamente no tiene los medios adecuados para que el usuario identifique por quien está siendo atendido.

- g. Actitud del conductor**

En la mayoría de unidades se observó presencia de personas que por su edad avanzada no tienen la idea de cambio o evolución sino de conservar la tradicional forma de dar el servicio.

- h. Atención al cliente**

Este indicador presenta un total desacuerdo, debido a que la mayoría no presenta un trato cortés o de cultura con sus clientes mismo que es confirmado con las encuestas realizadas a los usuarios del servicio

- **Análisis**

La observación realizada a cada una de las unidades saca a relucir un gran aleado como esla presencia de un parque automotor amarillo en condiciones modernas con años del 2005 en adelante, y un riesgo eminente como es atención al cliente este indicador permite ver que la falta de cultura y educación han sido las causales para tener un servicio que no complace a la mayoría de los usuarios.

## 1.11. CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DE DIAGNÓSTICO EXTERNO

**Cuadro N°22:  
MATRIZ “OOAR”**

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>OPONENTES</b>
<p><b>O1.</b> Apoyo de organismos nacionales y seccionales para el fortalecimiento del servicio.</p> <p><b>O2.</b> Aumento del crecimiento poblacional y urbano de la ciudad de Tulcán.</p> <p><b>O3.</b> Estar ubicados en una ciudad fronteriza, con una topografía irregular y de clima frío.</p> <p><b>O4.</b> Existencia del “Plan Renuévate” para la financiación de unidades nuevas.</p> <p><b>O5.</b> Mayor tecnología en comunicación.</p>	<p><b>O1.</b> Existencia de unidades de taxis ejecutivos.</p> <p><b>O2.</b> Incremento de los costos para el mantenimiento de las unidades</p> <p><b>O3.</b> Falta de credibilidad en el entorno local hacia el servicio de taxis</p> <p><b>O4.</b> Inestabilidad Económica</p> <p><b>O5.</b> Aumento de la inseguridad</p> <p><b>O6.</b> Creación de otros Servicios Radio Taxi</p>
<b>ALIADOS</b>	<b>RIESGOS</b>
<p><b>A1.</b> Unión de todos los socios de las cooperativas y compañías de taxis de la ciudad de Tulcán</p> <p><b>A2.</b> Presencia de unidades modernas para el servicio de taxis en la ciudad.</p> <p><b>A3.</b> La ciudad de Tulcán posee una oferta de taxis de acuerdo a la demanda de la población.</p> <p><b>A4.</b> El gremio de taxis mantienen una organización independiente con políticas y reglamentos internos legalizados</p> <p><b>A5.</b> Existe fuertes alianzas estratégicas entre las cooperativas de taxis.</p>	<p><b>R1.</b> Bajo nivel de educación y cultura de los señores taxistas.</p> <p><b>R2.</b> Mala atención a los usuarios del servicio por parte de los señores taxistas</p> <p><b>R3.</b> Falta de tecnología en el servicio de taxis</p> <p><b>R4.</b> Resistencia al cambio por parte de los señores taxistas</p> <p><b>R5.</b> Falta de ubicaciones estratégicas de las unidades de taxis</p>

**Fuente:** Evaluación de información - Diagnóstica

**Elaborado por:** Autora

## 1.12. CRUCES ESTRATÉGICOS: AO, AF, RO, RA

**Cuadro N°23:  
CRUCES ESTRATÉGICOS**

ESTRATAEGIAS AO	ESTRATAEGIAS AO
<p><b>A1.05.</b> Con la unión de todos los socios de las cooperativas y compañías de taxis de la ciudad de Tulcán se buscará equilibrar la inseguridad de la ciudad fortaleciendo la comunicación de los agremiados</p> <p><b>A2.04.</b> La presencia de unidades modernas para el servicio de taxis en la ciudad logrará que se pueda estabilizar la variabilidad económica por medio del financiamiento externo</p> <p><b>A3.01.</b> Con la gran oferta legal de taxis se podrá minimizar el uso de los taxis piratas aumentando la capacidad competitiva del gremio</p> <p><b>A4.03.</b> La organización independiente de los gremios va a permitir que sus políticas y reglamentos internos legalizados garanticen el mejor servicio de reclamos del usuario en pro de mejorar la credibilidad de los mismos.</p> <p><b>A5.02.</b> Las fuertes alianzas estratégicas entre las cooperativas de taxis permitirá un acuerdo macro en beneficio de reducir o conservar los costos de mantenimiento de sus unidades.</p>	<p><b>A1.01.</b> Con la unión de todos los socios de las cooperativas y compañías de taxis de la ciudad de Tulcán se conseguirá el apoyo de organismos nacionales y seccionales para el fortalecimiento del servicio.</p> <p><b>A2.02.</b> La presencia de unidades modernas para el servicio de taxis en la ciudad logrará aprovechar la oportunidad de estar ubicados en una ciudad fronteriza, con una topografía irregular y de clima frío para facilitar el servicio a la comunidad.</p> <p><b>A3.03.</b> Con la oferta de taxis de acuerdo a la demanda creciente tanto en tamaño como densidad poblacional urbano se logrará aumentar la rentabilidad.</p> <p><b>A4.04.</b> El gremio de taxis mantienen una organización independiente con políticas y reglamentos internos legalizados lo que permite acceder al “Plan Renuévate” para la financiación de unidades nuevas</p> <p><b>A5.05.</b> Con las fuertes alianzas estratégicas entre las cooperativas de taxis se podrá aprovechar la tecnología en comunicación en lo que se refiere al uso de radio taxi.</p>

ESTRATAEGIAS RO	ESTRATAEGIAS RO
<p><b>R1.01.</b> Con el apoyo de los organismos nacionales y seccionales se buscará recibir las debidas capacitaciones en educación y cultura para mejorar el servicio del Laxismo.</p> <p><b>R2.03.</b> Las ventajas que generan el estar en una ciudad fronteriza de topografía irregular y con un clima variable será potencializada con una atención de calidad a los usuarios del servicio por parte de los señores taxistas</p> <p><b>R3.05.</b> Con la innovación existente en telecomunicación se logrará adquirir equipos para la adquisición de radio taxis que mejoren el servicio en una ciudad capital de provincia</p> <p><b>R4.01.</b> Las nuevas ideas generadas por los organismos nacionales permitirá que los señores taxistas cambien su visión de servicio hacia la transformación total generada con calidad en atención la misma que no se refleja solamente en unidades monetarias sino en satisfacción personal</p> <p><b>R5.02.</b> El crecimiento poblacional y urbano de la ciudad generará una mayor optimización de los lugares estratégico para adquirir el servicio de las unidades de taxis</p>	<p><b>R1.02.</b> Cuando se logre aumentar la educación y cultura de los señores taxistas se logrará mejorar la negociación en la compra de repuestos o accesorios con costos adecuados a la realidad local.</p> <p><b>R2.03.</b> Darle a los usuarios el derecho de exigir y dar calidad ayudará en gran medida a obtener la credibilidad de la ciudadanía tulcanéña hacia el servicio de taxi.</p> <p><b>R3.01.</b> La tecnología de radio taxi que será adquirida para mejorar el servicio buscará minimizar en los usuarios el servicio de taxis ilegales al utilizar los de cooperativa que generan mayor seguridad.</p> <p><b>R4.04.</b> Las nuevas perspectivas de cambio continuo que deben adquirir los señores taxistas dará mayores alternativas creativas para minimizar la inestabilidad económica atravesada en la ciudad de Tulcán.</p> <p><b>R5.05.</b> Con la ubicaciones estratégicas de las unidades de taxis y aumentado el acceso a la radio taxi se podrá combatir de mejor manera con la inseguridad existente en el medio.</p>

**Fuente:** Evaluación de Información –Diagnóstico – Matriz OOAR

**Elaborado por:** Autora



### **1.13. DETERMINACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN**

Del análisis de la matriz de Oportunidades, Oponentes, Aliados y Riesgos aplicada en el presente diagnóstico se establece que el problema de mayor incidencia por el cual atraviesa el gremio de taxistas es el aumento de ejecutivos, la inseguridad y no tener el servicio de radio taxi, lo que impide aumentar el nivel de carreras diario y mejorar la calidad de servicio en la ciudadanía tulcanéa. Esto provoca un limitante en el crecimiento y desarrollo de las Cooperativas y Compañías de taxis, impidiendo al gremio ser competitivo frente a la demanda local.

El problema se origina por la falta de cultura, educación, creatividad e innovación de los asociados que ha logrado mantener una resistencia al cambio. Si no se resuelve este problema en un mediano plazo la actividad puede estancarse provocando la incompetencia del servicio y por ende el retroceso de sus objetivos.

Por lo tanto el presente proyecto propone una solución de ciertos aspectos básicos que permitirán de manera factible buscar la inversión para la creación del servicio de radio taxi en la ciudad de Tulcán, la cual generará mayor capacidad de atención, poder adaptarse a los cambios del mercado local y lograr satisfacer la necesidad de comodidad, seguridad y optimización de tiempo, alcanzando un adecuado retorno de la inversión. Además se prevé que al mejorar el servicio de taxis, se conseguirá posicionar la imagen del gremio.

Por lo anterior mencionado se considera necesario solucionar esta problemática a través del proyecto denominado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIO TAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN”