

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES”**

PROPUESTA:

**CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXCLUSIVO
PARA ESTE SEGMENTO DE MERCADO EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

AUTOR:

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

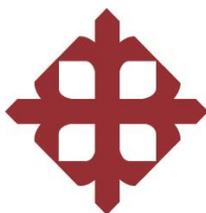
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Administración de Ventas.**

TUTOR:

Ing. Com. Mariela Sempértegui Cali

**Guayaquil – Ecuador
2014**

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Eduardo Xavier Flor Rodríguez**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Ventas**.

TUTOR

Ing. Com. Mariela Sempértegui Cali

REVISOR(ES)

Lcda. Magaly Garcés Silva

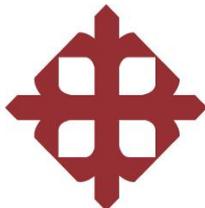
Lcda. Janett Salazar Santander

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Guillermo Viteri Sandoval

Guayaquil, a los 04 días del mes de julio del año 2014

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Eduardo Xavier Flor Rodríguez**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”** previa a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Ventas, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

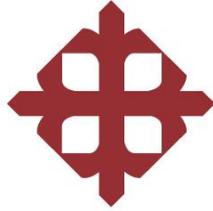
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 04 días del mes de julio del año 2014

EL AUTOR

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **Eduardo Xavier Flor Rodríguez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de julio del año 2014

EL AUTOR

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a mi Dios y a la Santísima Virgen María por haberme permitido culminar con éxito y con salud esta maravillosa Carrera.

Agradezco al Banco Pichincha C.A. mi segundo hogar por todo su apoyo cuando lo solicite a través del Ing, José Andrade Merino Gerente Regional de esa entidad Bancaria.

Agradezco a mi tutora Ing. Mariela Sempértegui por toda su calidad humana, por toda su paciencia y consejos dados para que este trabajo se lleve a cabo.

Agradezco al Ing. Guillermo Viteri Director de la carrera por su apertura y sus consejos de maestro sabio para que yo no desmaye para alcanzar este logro.

Agradezco a la Universidad Católica a través de cada uno de los profesores por sus enseñanzas y consejos que me impartieron a lo largo de los años de estudio los cuales me han permitido el mejorar mis conocimientos de Ventas de productos comerciales y financieros para desenvolverme mejor en este mundo cada vez más comercial, más competitivo y en constante ascenso.

Agradezco a Jorge y a Roberto mis compañeros de estudio durante estos 5 años y ahora mis buenos amigos por todo su apoyo y por todos sus consejos que me brindaron a lo largo de la carrera

Finalmente quiero agradecer a los adultos mayores del centro Gerontológico, a su Directora Lcda. Rosa Azuay, al Ing. Heriberto Navarrete un discapacitado que me brindaron toda la apertura y todo el apoyo para elaborar el presente trabajo.

EDUARDO XAVIER FLOR RODRIGUEZ

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

DEDICATORIA

El presente proyecto de lo dedico con todo mi amor a mi Dios y a la Santísima Virgen María por haberme permitido culminar con éxito y con salud esta maravillosa Carrera.

A mi madre por todo su esfuerzo y dedicación para que inicie y termine esta carrera ella siempre fue el motor para llegar a la cima de este logro.

A mi padre que aunque ya no está conmigo acá en la tierra sé que va estar muy orgulloso y muy feliz de este logro alcanzado mirándome sonriente desde el cielo.

A mi hermano Miguel por todos sus consejos del cual siempre aprendo que las limitaciones humanas son solamente barreras mentales y que todo es posible para poder alcanzar lo que uno se propone en la vida todo depende de las ganas con que uno quiera luchar por algo, la planificación, el seguimiento y la perseverancia para lograrlo.

EDUARDO XAVIER FLOR RODRIGUEZ

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Com. Mariela Sempértegui Cali

PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

PROFESOR DELEGADO 1

PROFESOR DELEGADO 2

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

CALIFICACIÓN

Ing. Mariela Sempértegui Cali
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	VII
CALIFICACIÓN.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE CUADROS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
RESUMEN (ABSTRACT).....	XVII
INTRODUCCIÓN	1

Capítulo I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Ubicación del problema en el contexto.....	3
1.1.2 Situación conflicto.	9
1.1.3 Causas.....	11
1.1.4 Consecuencias.....	11
1.1.5 Delimitación.....	12
1.2 Formulación del Problema.....	16
1.3 Objetivos de la Investigación.	16
1.4 Justificación.....	17

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Base teórica	25
2.2.1. Ley de la oferta y la demanda:.....	29
2.2.2. Ventas:.....	30
2.2.3. El cierre de la venta:	30
2.2.4. Los negocios y las ventas:.....	31
2.2.5. Plan de marketing:	32
2.2.6. Fidelización de los clientes:.....	33
2.2.7. Emprendimiento social:	33
2.2.8. La discapacidad:.....	34
2.2.9. Tipos de discapacidad:.....	34
2.3. Marco conceptual	37
2.4. Marco legal.....	39

Capítulo III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación.....	43
3.2. Diseño de Investigación.	45
3.3. Población y muestra.	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	49
3.6. Procedimiento.....	49

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Capítulo IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1. Presentación de los Resultados.....	50
4.2. Análisis e interpretación de los resultados.	50
4.3. Análisis e interpretación de los resultados.	96

Capítulo V

PROPUESTA

5.1. Descripción del Proyecto	98
5.2. Justificación del Proyecto.....	100
5.3. Objetivos del Proyecto	118
5.3.1. Objetivo General:.....	118
5.3.2. Objetivos Específicos:	118
5.4. Beneficiarios de Proyecto Directo e indirecto.....	118
5.5. Localización Física.....	119
5.6. Plan Operativo o de Actividades	119
5.7. Estudio de Factibilidad o viabilidad del Proyecto.....	121
5.8. Seguimiento y Evaluación.....	136

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.....	137
6.2. Recomendaciones.....	138

Bibliografía.....	139
--------------------------	------------

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1	
Problemas actuales de las personas adultas mayores	81
Cuadro # 2	
Apoyo Gubernamental a los Adultos Mayores	82
Cuadro # 3	
Situación económica de los adultos mayores.	83
Cuadro # 4	
Beneficios actuales de Transporte	84
Cuadro # 5	
Aspectos a mejorar para incursión del adulto mayor	85
Cuadro # 6	
Proyectos actuales de instituciones	86
Cuadro # 7	
Aspectos a mejorar para incursión del adulto mayor	87
Cuadro # 8	
Problemas actuales de las personas discapacitadas.....	88
Cuadro # 9	
Apoyo Gubernamental a personas discapacitadas	89
Cuadro # 10	
Situación económica de las personas discapacitadas.	90
Cuadro # 11	
Beneficios actuales de Transporte	91
Cuadro # 12	
Aspectos a mejorar para incursión de personas discapacitadas	92
Cuadro # 13	
Proyectos actuales de instituciones	93
Cuadro # 14	
Aspectos a mejorar para incursión de personas discapacitadas.	94
Cuadro # 15	
Observación Directa No.1	95
Cuadro # 16	
Observación Directa No. 6	95
Cuadro # 17	
Observación Directa No. 3	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1	
% de habitantes con discapacidad por zona.....	13
Gráfico #2	
% de habitantes adultos mayores por zona.	14
Gráfico # 3	
Rango de Edad.....	51
Gráfico # 4	
Género de los encuestados.....	52
Gráfico # 5	
Posee deficiencia.....	53
Gráfico # 6	
Tipo de deficiencias.....	54
Gráfico # 7	
Uso de silla de ruedas.....	55
Gráfico # 8	
Ocupación actual.....	56
Gráfico # 9	
Sector de vivienda.....	57
Gráfico # 10	
Ubicación de la vivienda.....	58
Gráfico # 11	
Necesidad de medio de transporte.....	59
Gráfico # 12	
Medios utilizados para movilización.....	60
Gráfico # 13	
Fines de la movilización requerida.....	61
Gráfico # 14	
Gastos mensuales.....	62
Gráfico # 15	
Importancia de temas de movilización.....	63
Gráfico # 16	
Destinos de movilización ante la propuesta del proyecto de tesis.....	64
Gráfico # 17	
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto.....	65
Gráfico # 18	
Edad.....	66
Gráfico # 19	
Género.....	67

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Gráfico # 20	
Carné del CONADIS	68
Gráfico # 21	
Tipo de discapacidad	69
Gráfico # 22	
Necesidad de silla de ruedas	70
Gráfico # 23	
Ocupación actual	71
Gráfico # 24	
Sector de vivienda	72
Gráfico # 25	
Ubicación de la vivienda	73
Gráfico # 26	
Frecuencia de necesidad de medio de transporte	74
Gráfico # 27	
Medios de movilización actuales.....	75
Gráfico # 28	
Fines para los que se requiere movilización	76
Gráfico # 29	
Gastos mensuales en movilización.....	77
Gráfico # 30	
Importancia de temas de transporte	78
Gráfico # 31	
Destinos de movilización ante la propuesta de la propuesta	79
Gráfico # 32	
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1	
Número de habitantes del cantón Guayaquil, sectorizado por parroquias, y por poseer o no poseer algún tipo de discapacidad física extensiva a un año.....	12
Tabla # 2	
Número de habitantes del cantón Guayaquil, expuesto por parroquias, sectores y edades, a partir de los 65 años de edad.....	14
Tabla # 3	
Número de habitantes del cantón Guayaquil que poseen algún tipo de discapacidad y adultos mayores por sectores	15
Tabla # 4	
Porcentaje de adultos mayores en algunos países.....	28
Tabla # 5	
Muestra del proyecto	46
Tabla # 6	
Rango de Edad.....	51
Tabla # 7	
Género de los encuestados	52
Tabla # 8	
Posee deficiencia.....	53
Tabla # 9	
Tipo de deficiencias	54
Tabla # 10	
Uso de silla de ruedas	55
Tabla # 11	
Ocupación actual	56
Tabla # 12	
Sector de vivienda	57
Tabla # 13	
Ubicación de la vivienda	58
Tabla # 14	
Necesidad de medio de transporte	59
Tabla # 15	
Medios utilizados para movilización.....	60
Tabla # 16	
Fines de la movilización requerida.....	61
Tabla # 17	
Gastos mensuales	62

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla # 18	
Importancia de temas de movilización	63
Tabla # 19	
Destinos de movilización ante la propuesta del proyecto de tesis	64
Tabla # 20	
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto.....	65
Tabla # 21	
Edad	66
Tabla # 22	
Género.....	67
Tabla # 23	
Carné del CONADIS	68
Tabla # 24	
Tipo de discapacidad	69
Tabla # 25	
Necesidad de silla de ruedas	70
Tabla # 26	
Ocupación actual	71
Tabla # 28	
Ubicación de la vivienda	73
Tabla # 29	
Frecuencia de necesidad de medio de transporte	74
Tabla # 30	
Medios de movilización actuales.....	75
Tabla # 31	
Fines para los que se requiere movilización	76
Tabla # 32	
Gastos mensuales en movilización.....	77
Tabla # 33	
Importancia de temas de transporte	78
Tabla # 34	
Destinos de movilización ante la propuesta de la propuesta	79
Tabla # 35	
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto.....	80

RESUMEN

El planteamiento del presente proyecto se dirige a la creación de un servicio completo de taxi para personas que requieren asistencia personalizada, según su discapacidad o edad. Para ello, es indispensable reconocer los detalles del servicio que se ajusten a las necesidades de cada cliente.

En consecuencia para el desarrollo de este trabajo de titulación fue indispensable conocer los requerimientos necesarios para la puesta en marcha del proyecto tal como segmento de mercado a enfocarnos, aspectos técnicos de los vehículos, requerimientos legales, capacidad del personal a contratar, la logística del funcionamiento.

Por las razones antes mencionadas se desarrolló una investigación de mercado que permitió analizar la factibilidad de la ejecución de este proyecto. Para el análisis se utilizó un enfoque cuantitativo, (Numérico) ya que para el desarrollo de la investigación se aplicaron encuestas con preguntas estratégicas para encontrar el patrón de comportamiento y reacción de la población investigada. De igual manera adicional al enfoque cuantitativo se tuvo un enfoque cualitativo (Encuestas, indagaciones, observaciones y entrevistas a expertos) que permita rescatar observaciones importantes mediante la elaboración de preguntas claves las cuales contribuyan a ampliar la investigación realizada en el presente proyecto.

Finalmente, se expresan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Palabras claves: Adultos mayores, personas con discapacidad, taxi, estrategias de ventas, investigación de mercado, proyecto y emprendimiento social.

ABSTRACT

The current project is meant to create a full taxi service for people who requires a special assistance due to their disability or age. For this purpose, it is imperative to recognize all the details of the service that are designed in order to fulfill the needs of each customer.

Therefore, in order to develop this work, it was important to know the requirements needed to start with the project, such as personnel capacity, technical aspects of the vehicles, legal requirements and logistic matters.

For all the aspects previously expressed, a market research was conducted that allowed us to determine the feasibility and execution of this enterprising plan.

A quantitative method was used for the investigation since polls were taken with strategic questions to find the behavior pattern and responds of the population used in the research.

On the other hand, a qualitative method was also used so that the important details of the comments made by potential customers were taken into consideration. This information was obtained through key questions included in the research in order to widen the investigation. The tools used were, interviews, polls and observation.

Finally, the conclusions and recommendations of the study were made.

Key words: Elderly people, disabled people, taxi, selling strategies, market research, project and social enterprising.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca evaluar la factibilidad para la puesta en marcha de una cooperativa de taxi orientada a brindar el servicio de transporte privado a personas con discapacidad y adultos mayores, en la ciudad de Guayaquil.

El análisis de esta propuesta, desde un punto de vista social, contribuye a dar solución a la falta de un servicio tan esencial como es la transportación dirigida a personas discapacitadas y de los adultos mayores, quienes por mucho tiempo han sido olvidados y desatendidos. Es por ello que, en relación a las nuevas leyes de integración social y laboral existe la oportunidad para el desarrollo de este tipo de negocio, pues se ha identificado que existe un mercado potencial el cual no es atendido.

Cabe destacar que la rutina familiar es muy fuerte y en ocasiones es necesario un apoyo adicional de la empresa privada para la movilización adecuada y segura de seres queridos, quienes no pueden hacerlo por cuenta propia. Tomando la referencia de emprendimiento social, existe la motivación de conocer los beneficios económicos que podrían alcanzarse con la ejecución de este proyecto. Se evidencia un gran nicho por explotar.

El objeto de estudio es la demanda del servicio de transporte para personas discapacitadas y de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil, con el fin de evaluar la factibilidad del proyecto, abarcando los siguientes temas:

- Cantidad de personas discapacitadas y de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.
- Cantidad o porcentaje de las personas discapacitadas y adultos mayores, domiciliadas en la ciudad de Guayaquil, que carecen de vehículo propio para su transportación.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- Actividades cotidianas a realizar las personas discapacitadas y adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.
- Niveles económicos de las personas con discapacidad y adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.

El enfoque del actual proyecto está dirigido a la implementación y desarrollo social y comercial de una empresa dedicada a brindar el servicio de transporte a personas con diferentes tipos de discapacidades y/o adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, alcanzando el desarrollo económico sustentable de la empresa y tomando como punto importante la responsabilidad social.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Ubicación del problema en el contexto

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el mundo hay más de 500 millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad, ya sea esta mental, sensorial o física. En Ecuador estas personas generalmente han sido excluidas de actividades sociales, estudiantiles o laborales, entre otras; es así que en la mayoría de los casos, sus necesidades no son atendidas de manera eficiente¹.

El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades del Ecuador (CONADIS), actualmente en el país registra cifras reales de 361.487 personas con discapacidad, de las cuales 80.698 pertenecen a la provincia Guayas. Según fuente (CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013).

La población adulta mayor de 65 años llega en Ecuador a 940.000 personas, siendo esta el 6,5% de la población, según el INEC. De estas cifras el 53% son mujeres y el 47% son hombres. De acuerdo a la proyección poblacional del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2.010, el número de personas consideradas como adultos mayores totaliza 214.139 habitantes en la provincia del Guayas. Solo el 30% de las personas adultas mayores cuenta con la asistencia de una persona para su cuidado que, por lo general, son hijos o hijas, esposos o esposas, nietos o nietas.

¹El Universo (2009). “ Ecuador tiene 12,8% de discapacitados, según OEA”. Página Oficial: <http://www.eluniverso.com/2009/01/22/1/1361/2D2EE8BA0D38471EB181ECC5BAF6FDA8.html>
Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Cabe destacar que la información estadística, relacionada con este segmento de ciudadanos, es variable entre los datos que poseen las instituciones gubernamentales. Por tal motivo, en el desarrollo del proyecto se detallará los valores más concernientes a la realidad que se vive en la ciudad de Guayaquil.

En Ecuador, personas con discapacidad y adultos mayores, generalmente, han sido excluidas de actividades sociales, estudiantiles o laborales, entre otras. En consecuencia, se observa que la mayoría de veces sus necesidades no son atendidas de manera eficiente.

Las personas discapacitadas y adultos mayores atraviesan grandes dificultades en temas de movilización, especialmente porque en la mayoría de los casos no lo pueden lograr por sí solos y; por consiguiente, requieren de la ayuda de una tercera persona que los guíe o los lleve de un lugar a otro cuando ellos lo deseen y necesiten.

En el caso de las mujeres mayores de 80 años, solo el 36,5% cuenta con asistencia para sus cuidados. El 14,7% de los adultos mayores fue víctima de insultos y el 14,9% fue víctima de abandono. Además, otro de los factores que incide es la insensibilidad o falta de conciencia por parte de algunos habitantes de nuestro país, quienes no le prestan la atención debida a estas personas que ahora dependen de otras personas para poder movilizarse.

Por otra parte, este grupo de personas a pesar de las nuevas normas y leyes que fomentan la igualdad social, no han logrado la total integración en la sociedad dado que sus actividades diarias se ven limitadas a abusos, problemas y dificultades que no han sido atendidos totalmente por las autoridades, ni por la sociedad en general. Entre estas limitaciones se destaca el tema de la movilización dirigida para personas discapacitadas y adultos mayores.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

La ausencia de servicios que contribuyan al desarrollo de las actividades cotidianas de dichas personas, es otro de los problemas que deben enfrentar diariamente, dando como resultado la abstinencia de su desarrollo en la sociedad y; a su vez, provocándoles varias complicaciones acompañada de problemas intrafamiliares, los cuales terminan afectando tanto al individuo como a su entorno familiar.

Las personas con discapacidad y adultos mayores se encuentran desatendidas en el tema de transporte privado, a pesar de ser este una necesidad prioritaria para el desarrollo de su independencia, crecimiento y acoplamiento con la sociedad. Durante los últimos años, los servicios de taxis han crecido continuamente; sin embargo, este tema ha causado polémica en la ciudad de Guayaquil debido a la rigidez de las reglamentaciones y políticas; a pesar de esto, su potencial comercial hace que esta actividad crezca diariamente.

En la ciudad de Guayaquil, a pesar de la gran presencia que tiene la oferta del servicio de transporte privado, se evidencia la ausencia de un servicio de transporte exclusivo dirigido para discapacitados y adultos mayores, que brinde una atención de calidad y que disponga de un personal capacitado, tanto para brindar el servicio a quienes serían sus clientes como para manejar los equipos requeridos en los medios de transporte, según cada necesidad de este segmento.

En las ilustraciones presentadas a continuación se puede evidenciar la problemática real que viven cotidianamente las personas previamente mencionadas:

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración #1
Servicio de transporte público para discapacitados y adultos mayores



Fuente: Diario El Día
Autor: Marciana Solíz Roca

A nivel mundial, la movilidad humana es un factor de mucho análisis, en la ilustración anterior se puede observar la problemática a la cual se enfrentan cotidianamente las personas con discapacidad al tratar de movilizarse.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración #2

Falencias en transportes privados de taxis para discapacitados.



Fuente: AF Medios Agencia Informativa
Autor: AF Medios

En otros países de Latinoamérica, como Argentina, se han adaptado camionetas para transportar a las personas que necesitan una silla de rueda para trasladarse de un lugar a otro.

No obstante, en Ecuador la ilustración número tres demuestra como una mujer que necesita de muletas baja de un taxi, sin ayuda.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración #3

Servicio de transporte privado para discapacitados y adultos mayores



Fuente: Diario El Universo
Autor: Teresa Briones

Esto permite evidenciar que en el país el tema de movilidad de personas con discapacidad y/o adultos mayores es crítico, pues es ausente el servicio para mejorar el bienestar de estas personas.

Ilustración #4

Servicio de transporte privado para discapacitados y adultos mayores



Fuente: Diario El Universo
Autor: Desconocido

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

La ilustración número cuatro demuestra que el servicio de transporte privado para personas con discapacidad adultos mayores, es un tema que necesita ser atendido en Guayaquil.

Cabe destacar que el problema de este trabajo de titulación se ubica en la República del Ecuador, la cual cuenta con 15'486.299 habitantes, con una extensión aproximada de 256.370 km², dentro de la cual se ubica la ciudad de Guayaquil que; a su vez, posee una extensión de 5.190,5 km² aproximadamente y según el INEC en estudios realizados a finales del año 2010, tiene 2'278.691 habitantes.

Las dificultades que experimentan en relación a la movilización o transporte privado, las personas discapacitadas y/o adultas mayores que viven en Guayaquil son el eje principal a estudiar con relación a los problemas cotidianos relacionados a la transportación, dada la ausencia de un servicio que satisfaga las necesidades básicas de movilización de cada cliente y; por consiguiente de sus familiares.

1.1.2 Situación conflicto

El desarrollo de este proyecto nace en la ciudad de Guayaquil, luego de hacer un diagnóstico se identificó los siguientes aspectos a mejorar:

- Servicio de transportación.
- Comodidad y seguridad al transportarse.
- Accesibilidad a transporte.

El conflicto del proyecto de investigación en desarrollo surge de las dificultades de movilización de personas con discapacidad y/o adultos mayores, esta situación va de la mano con las necesidades especiales y personalizadas que requiere cada individuo.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración #5

Abstinencia de movilización por inseguridad de los servicios.



Fuente: MELODY - Asociación de Discapacitados Canarios.
Autor: Desconocido

El acondicionamiento de vehículos, abastecimiento de materiales y personal capacitado son varios de los principales conflictos que han impedido la oferta adecuada de este servicio, debido principalmente a las necesidades de inversión requeridas. No obstante, en la actualidad las empresas de transporte privado no se encuentran preparadas para atender los requerimientos de este nicho de mercado.

Ilustración #6

Problemas de transporte privado para discapacitados o adultos mayores.



Fuente: Diario Milenio
Autor: Gabriela Martínez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

1.1.3 Causas

- ✓ Ausencia de transportes privados que brinden acceso a personas discapacitadas y/o adultos mayores.
- ✓ Ausencia de equipos especiales en los medios de transporte para atender las necesidades de pasajeros con ciertas discapacidades, a quienes normalmente les resulta difícil de movilizarse.
- ✓ Inexistencia de personal capacitado que pueda brindar atención adecuada a personas que sufren de ciertas discapacidades como la física, visual, auditiva; entre otras.
- ✓ Los adultos mayores son personas generalmente sensibles, que se sienten cohibidos o muchas veces apartados de la sociedad; por ende, ellos requieren personal capacitado que les brinde un servicio cálido, acompañado de equipos funcionales, según sus dificultades de salud.
- ✓ Ausencia de proyectos eficiente para mejorar el servicio de transportación de las persona discapacitadas y adultos mayores.

1.1.4 Consecuencias

- ✓ Las personas discapacitadas y/o adultos mayores se ven obligados a optar por servicios de movilización, que ponen en riesgo su seguridad.
- ✓ La abstinencia de desarrollar una vida social activa por la falta de servicios que faciliten la movilización de estas personas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- ✓ Dependencia de las personas discapacitadas y/o adultos mayores de su familia o una tercera persona que los movilice.
- ✓ Inseguridad, tanto de los afectados como de sus familiares, ante las opciones actuales de transporte y; en consecuencia, la cohibición de estas personas.
- ✓ Incremento de dificultades en el desarrollo de rutinas cotidianas de personas discapacitadas y/o adultos mayores.

1.1.5 Delimitación

La investigación se realizará en el presente año 2013, en la ciudad de Guayaquil, perteneciente a la provincia del Guayas de la República del Ecuador, la cual está conformada por 5 parroquias rurales y 16 parroquias urbanas. Sin embargo, la propuesta posiblemente se dirigirá a 6 de estas parroquias donde, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), constan las siguientes cantidades de personas con discapacidad y adultos mayores, respectivamente:

Tabla # 1

Número de habitantes del cantón Guayaquil, sectorizado por parroquias, y por poseer o no poseer algún tipo de discapacidad física extensiva a un año.

PARROQUIA	SECTOR	Sí	No	No responde	Total
GUAYAQUIL	URBANO	124.480	1.981.870	172.341	2.278.691
	RURAL	545	10.736	1.186	12.467
JUAN GOMEZ RENDÓN	RURAL	891	10.248	758	11.897
MORRO	RURAL	290	4.523	206	5.019
POSORJA	RURAL	1.450	21.502	1.184	24.136
PUNA	RURAL	507	5.882	380	6.769
TENGUEL	RURAL	776	10.046	1.114	11.936
TOTAL		128.939	2.044.807	177.169	2.350.915

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

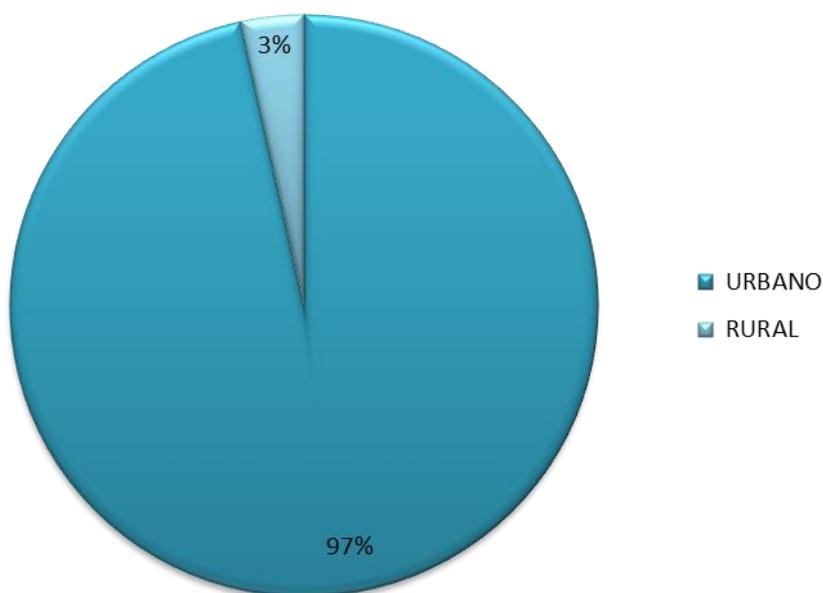
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Según los datos expuestos, basados en información del INEC, 128.939 habitantes de 2.350.915 de las parroquias detalladas, afirman poseer algún tipo de discapacidad.

Gráfico #1

% de habitantes con discapacidad por zona



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
Autor: Eduardo Flor

Realizando un enfoque a los discapacitados por sector, se concluye que el 3% de los habitantes discapacitados del cantón Guayaquil pertenece a la zona rural, mientras que el 97% restante pertenece a la zona urbana, lo cual representa un total de 128.939 habitantes discapacitados.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

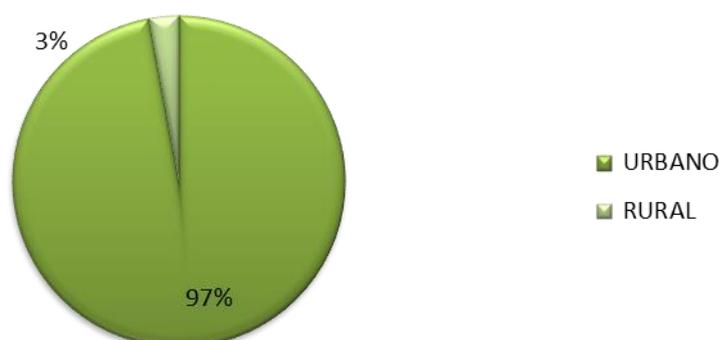
Tabla # 2
Número de habitantes del cantón Guayaquil, expuesto por parroquias, sectores y edades, a partir de los 65 años de edad.

PARROQUIA	SECTOR	De 65 a 69 años	De 70 a 74 años	De 75 a 79 años	De 80 a 84 años	De 85 a 89 años	De 90 a 94 años	De 95 a 99 años	100 años y más	TOTAL
GUAYAQUIL	URBANO	46.180	32.934	23.207	16.410	8.784	3.683	1.154	275	132.627
	RURAL	162	153	92	54	32	16	6	3	518
JUAN GÓMEZ RENDÓN	URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RURAL	240	195	172	124	70	27	7	1	836
MORRO	URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RURAL	107	90	74	54	26	12	4	1	368
POSORJA	URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RURAL	340	248	159	101	60	32	6	-	946
PUNA	URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RURAL	170	155	97	78	36	21	4	3	564
TENGUEL	URBANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RURAL	259	172	132	91	42	15	4	3	718
TOTAL		47.458	33.947	23.933	16.912	9.050	3.806	1.185	286	136.577

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
 Autor: Eduardo Flor

Según datos del INEC, se evidencia que en el cantón Guayaquil existen 136.577 habitantes con edades a partir de los 65 años de edad, considerados adultos mayores.

Gráfico #2
% de habitantes adultos mayores por zona.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
 Autor: Eduardo Flor

Del 100% de los habitantes considerados adultos mayores que se evidencia anteriormente, el 3% de ellos se encuentra dentro de sectores rurales del cantón Guayaquil, mientras el 97% restante pertenece al sector urbano.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla # 3
Número de habitantes del cantón Guayaquil que poseen algún tipo de discapacidad y adultos mayores por sectores

SECTOR	NÚMERO DE HABITANTES CON DISCAPACIDAD	NÚMERO DE HABITANTES ADULTOS MAYORES	TOTAL
URBANO	124.480	132.627	257.107
RURAL	4.459	3.950	8.409
TOTAL	128.939	136.577	265.516

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Autor: Eduardo Flor

La tabla número 3 muestra un total de habitantes discapacitados y adultos mayores, dentro del cantón de Guayaquil, de 265.516; sin embargo, nuestro análisis se va a enfocar en el sector urbano de la ciudad de Guayaquil.

Los métodos de investigación serán dirigidos a estas personas y sus familiares, con enfoque en la determinación de los problemas y las necesidades que requieren en el momento de movilizarse.

De la misma manera, cabe destacar que se investigarán los equipos, espacios y materiales con los que se deberá contar para brindarles a estas personas un transporte óptimo y seguro, así como también los conocimientos que deberán tener los colaboradores de la cooperativa propuesta.

Parte importante de la investigación son los servicios ofertados actualmente, que a pesar de no haber una cooperativa de taxis orientada a brindar el servicio de transporte privado a personas discapacitadas y/o adultos mayores, estas personas buscan servicios posibles u opcionales que cubran esta necesidad. Es por esto que estos servicios también serán parte prioritaria de la investigación, porque mostrarán los riesgos que corren estas personas y las necesidades que no son cubiertas por los mismos.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la creación de una empresa de taxi para las personas que poseen algún tipo de discapacidad física, mental o sensorial y/o de personas adultas mayores contribuirá al mejoramiento de su movilidad?

1.3 Objetivos de la Investigación

○ Objetivo general

Satisfacer las necesidades de transportación de las personas discapacitadas y/o adultos mayores, mediante la creación de una cooperativa de taxis especializada para atender los requerimientos de este mercado, ubicada en la ciudad de Santiago de Guayaquil.

○ Objetivos específicos

- Conocer la existencia de una demanda insatisfecha en aspectos de transportación de personas con discapacidad y/o adultos mayores.
- Evaluar el impacto que tiene una falta de acceso a la movilización personalizada para las personas discapacitadas y/o adultos mayores, en la sociedad ecuatoriana.
- Analizar el impacto social, económico y financiero que tendría la implementación del servicio de transporte personalizado y de alta calidad, para personas discapacitadas y/o adultos mayores.
- Evaluar distintos escenarios financieros para medir la viabilidad de la puesta en marcha del presente proyecto.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

1.4 Justificación

Parte de la justificación para la elaboración del presente proyecto se basa en el Plan Nacional del Buen Vivir vigente, según los objetivos del mismo:

- ✓ Objetivo 2: Auspicio de igualdad, cohesión e integración social, territorial en la diversidad.
- ✓ Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.
- ✓ Objetivo 4: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía

Adicionalmente, se pueden acotar los siguientes puntos:

En la actualidad, en la ciudad de Guayaquil, existen muchas empresas de taxi ejecutivo que brindan servicio de alta calidad, entre estas se pueden destacar:

- Orient Express.
- Vip Car.
- Rueda Car.
- Fast Line, entre otras.

Sin embargo, cuando se solicita transporte para una persona con discapacidad física que requiera su movilización con ayuda motriz, sillas de ruedas o caminadores en el caso adultos mayores, se evidencia la falta de unidades en el mercado para dar respuesta oportuna a estos requerimientos.

De tal forma, se hace cada vez más necesaria y **evidente la creación de una empresa nueva** que ofrezca este servicio, debido a que la integración de personas discapacitadas al mercado laboral mueve muchas alternativas de negocio y; sin duda, una de ellas es la necesidad de transporte.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Como punto favorable para el desarrollo del proyecto se cuenta con las nuevas reformas adoptadas en el país, entre las cuales se indica que las personas discapacitadas podrán tener mayor acceso a trabajos remunerados y con todos los beneficios legales. Este factor tendrá efecto en el consumo, dado que al mejorar los ingresos de estas personas podrán acceder a productos y servicios que cubran sus necesidades, entre las cuales se destaca la transportación.

Cabe destacar, que el transporte es una de las actividades más rentables del mundo y de suma importancia para todo ser humano; razón por la cual, es un emprendimiento con altas probabilidades de utilidad y contribución al desarrollo de la economía de un país.

Asimismo, la implementación del tema propuesto cuenta con alta relevancia en la sociedad, porque está enfocado en un servicio que brindará facilidades, ayuda y aportará a mejorar la calidad de vida de personas discapacitadas y/o adultos mayores, garantizando la seguridad en el transporte de dichas personas y confortabilidad de las mismas.

En la actualidad, según datos del INEC, existe una cifra representativa de habitantes con discapacidad y adultos mayores en la ciudad de Guayaquil, de 257.107, cifra que representaría a la población total a la cual se direccionaría la ejecución de este proyecto (Zona Urbana).

Adicionalmente, la actual falta de cooperativas de taxis privados orientadas al servicio de estas personas permite aseverar que existen altas probabilidades lucrativas en la implementación del tema propuesto.

Finalmente, este proyecto contribuirá al desarrollo de la oferta de servicios, actualmente inexistente en la ciudad de Guayaquil y; adicionalmente, serviría como referencia para futuros emprendimientos sociales.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Al revisar la biblioteca de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad Especialidades Empresariales de la Carrera de Ingeniería en Administración de Ventas, no se encontró un tema similar al planteado; motivo por el cual, dentro de esta institución no existe una investigación previa.

Adicionalmente, a nivel nacional tampoco se encontró un estudio similar, pero existen varios indicios a mejorar la movilidad e inclusión de este estrato social, lo cual es presentado a continuación:

Programas de desarrollo para discapacitados y adultos mayores en Ecuador:

El (Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 2007 - 2010), dentro de sus planes de desarrollo social fomentó la creación de varios programas. Estos se fundamentan en la mejora de calidad de vida de las personas con discapacidad; para lo cual se busca disminuir la exclusión y pobreza en este grupo de seres humanos.

Es así que a partir del año 2007, fueron incluidos en las políticas públicas del país. El objetivo del Plan de Gobierno busca velar por los más olvidados, para ello se creó el programa “Ecuador Sin Barreras” a cargo de la Vicepresidencia de la República.

Luego de los ajustes en la Constitución Nacional en el año 2008, nacen dos históricas misiones solidarias: “Manuela Espejo” y “Joaquín Gallegos Lara”.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

El Programa Manuela Espejo: tiene la finalidad de estudiar y registrar a las personas con discapacidad a nivel nacional.

El Programa Joaquín Gallegos Lara: tiene como objetivo cuidar a los ecuatorianos más vulnerables y olvidados, aquellos que tienen discapacidad intelectual, física severa o multidiscapacidad, ya sea por la edad, nacimiento o accidentes; entre otros.

Adicional a estos programas, existen diversos proyectos ejecutados durante el periodo 2007 – 2012, entre los cuales, el más completo a nivel socioeconómico es la implementación de modelos universales de accesibilidad física para las personas con discapacidad. Esto quiere decir que, todo proyecto en el área de la construcción tiene que contemplar e integrar, de manera obligatoria, espacios orientados a integrar socialmente a las personas con discapacidad, ya sean rampas para sillas de ruedas, baños, escritorios, escaleras; entre otros, que faciliten y permitan la comodidad y seguridad de los discapacitados .

Los proyectos antes mencionados han permitido que Ecuador sea reconocido a nivel mundial como uno de los primeros países de Latinoamérica en fortalecer la integración socioeconómica de los discapacitados. Para ello, se ha requerido de la unión de esfuerzo entre las instituciones y ministerios del país.

En resumen, las medidas y proyectos gubernamentales en el Ecuador para los discapacitados, se han caracterizado por:

- Sistema de protección integral para los discapacitados.
- Brindar seguros de vida.
- Fomentar el derecho a la educación y becas.
- Inclusión laboral.
- Ofertar créditos preferentes.
- Exenciones arancelarias.
- Jubilación a los 25 años de aportación.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Cabe destacar que estos beneficios se extienden a los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge, conviviente en unión de hecho y a las personas jurídicas públicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad.

Por otra parte las medidas ejecutadas, han contribuido a:

- Que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de 25 trabajadores, se obligue a contratar un mínimo de 4% de personas con discapacidad, en labores permanentes.
- Que cuenten con tarifa preferencial del 50% del precio regular en los servicios de transporte terrestre público y comercial, urbano, parroquial o interprovincial; adicionalmente, en los servicios de transporte aéreo nacional, fluvial, marítimo y ferroviario.
- Que tengan exoneración del 50% para asistir a los espectáculos públicos; reducciones en el pago de impuestos predial, renta, tarifas notariales, servicios básicos.
- Que las personas con discapacidad y las personas jurídicas encargadas de su atención, podrán realizar importaciones de bienes para uso exclusivo de este grupo. Con ello podrán pedir exoneraciones del pago de tributos al comercio exterior, IVA e ICE, de acuerdo a una clasificación detallada por la Secretaria Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE).

Estas leyes, programas y reformas han beneficiado aproximadamente a un millón doscientos mil personas con discapacidad.

Otro proyecto que ha tenido gran reconocimiento, según datos publicados por el (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-Ecuador, 2009), es la “**Mejora de la calidad de vida y de salud del adulto**”

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

mayor del Cantón de Mira”, el cual fue desarrollado durante el período 2009-2012, mejorando la calidad de servicios básicos y su cobertura en el cantón. Se utilizaron procedimientos y leyes de incursión e igualdad social.

Entre los resultados del proyecto se tiene:

- ✓ Creación del Centro Gerontológico, por medio del cual se brinda atención especializada a personas adultas mayores.
- ✓ Incremento en bienestar psicológico, social y físico de las personas adultas mayores y sus familias.
- ✓ Fortalecimiento de estrategia sanitaria en el Centro Gerontológico con mediación del Municipio, de la mano de la satisfacción de los adultos mayores y sus familias.

Para la ejecución de ese proyecto se requirió de la participación de:

- ✓ Gobierno Municipal del Cantón Mira.
- ✓ Articulación de Redes Territoriales / Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – Ecuador.

Adicionalmente, se expone en él (Diario El Universo, 2011), que la incursión **social de discapacitados en el Ecuador dio un paso importante con la creación** del proyecto de ley a favor de las personas con discapacidad del Ecuador, el cual fue impulsado por el ex Vicepresidente Lenin Moreno.

Actualmente, este proyecto cuenta con el aval del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), y tiene 95 artículos que velan por la inserción de las personas con discapacidad en las políticas laborales, de educación, y de residencias creadas por el Estado.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

En lo que respecta a movilidad y transporte terrestre en el Ecuador, el proyecto con mayor reconocimiento en accesibilidad de personas discapacitadas y adultos mayores es la metro vía.

Basado en la publicación de (GE - Gestión Ecuador), se evidencia la existencia de un proyecto similar al propuesto en el presente estudio. Este es conocido como Taxi Solidario, el cual se inició en el año 2005, con la firma de la Universidad Católica de la ciudad de Quito y la FIA (Fundación Interamericana de Desarrollo). Se conoce que el proyecto funciona mediante autogestión y brinda a los usuarios la tarifa especial de las personas con capacidades diferentes. Sin embargo, el servicio funciona por medio de taxistas que no cuenta con vehículos adaptados a los requerimientos del mercado y; más bien, se lo ejecuta como parte de responsabilidad social por parte de la entidad creadora.

Ilustración # 7
Servicio de Taxi Solidario



Fuente: GE – Gestión Ecuador.

Según reportes de la Fundación Manuela Espejo, para fines del año 2013 en el Ecuador los discapacitados contarán con el servicio de transporte público, el cual proyecta la entrega de un total de 75 buses adaptados en el territorio nacional. Su objetivo es que las personas puedan acudir a sus lugares de trabajo y estudio en horas de la mañana, y que por la tarde puedan desplazarse hacia los centros de rehabilitación y apoyo, mientras

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

que en la noche puedan retornar a sus hogares. Este programa se denomina “Transporte sin barreras” y beneficiará a 85 mil personas con discapacidad. Su diferenciado clave es la comodidad, dignidad y seguridad.

Programas de desarrollo para discapacitados y adultos mayores en otros países:

En cuanto a proyectos para personas discapacitadas y adultos mayores se encuentra en México un emprendimiento llamado Giant Motors, el cual oferta servicio de taxis privados a personas que posean algún tipo de discapacidad física. Esta empresa cuenta con vehículos adaptados para la introducción de sillas de rueda. El director comercial de esta marca, el Sr. Germán Adalid, acotó que su meta es poder contar con 2000 unidades en todo México. (Diario Milenio, México, 2011).

Ilustración #8
Giant Motors taxi para discapacitados



Fuente: Diario Milenio
Autor: Axel Sánchez

En Perú, según información del (Diario El Comercio, Perú, 2013), la Municipalidad de San Borja, en junio de 2013, realizó el lanzamiento del Servicio TAMES (Taxi Municipal Especial), el cual está dirigido estrictamente

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

a ciudadanos que padezcan de alguna discapacidad. Este servicio cuenta con vehículos adaptados mediante una plataforma que subirá la silla de ruedas junto con el pasajero, evitando de esta manera la incomodidad del mismo.

El alcalde del distrito, el Sr. Marco Álvarez, indicó que por un mes se ofrecerá el servicio gratuito; sin embargo, a partir de agosto de 2013 el servicio se podrá contratar por tarifas.

Ilustración # 9
Servicio de Taxi Municipal Especial



Fuente: Diario El Comercio
Autor: Desconocido

2.2. Base teórica

Estadísticas a Nivel Mundial:

Según datos publicados por la (Organización Mundial de la Salud, 2012), cerca de 1000 millones de personas poseen algún tipo de discapacidad a nivel mundial, lo que representa aproximadamente el 15% de la población universal. De este grupo de personas, entre 110 y 190 millones presentan altas dificultades para desarrollar una vida normal. Este valor aumenta cada vez más, lo que se atribuye al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

En un reporte de (La Organización Mundial de la Salud, 2011), las tendencias que influyen en la discapacidad de un país son:

- ✓ Salud
- ✓ Problemas ambientales
- ✓ Accidentes de tránsito.
- ✓ Catástrofes naturales.
- ✓ Alimentación.
- ✓ Abuso de sustancias psicotrópicas.
- ✓ Conflictos, entre otros.

Los obstáculos presentados a los habitantes discapacitados son:

- ✓ Leyes y políticas insuficientes o que no se cumplen.
- ✓ Discriminación.
- ✓ Escases de servicios dirigidos a estas personas o que les brinden facilidades de integración.
- ✓ Pocos estudios e investigaciones.

Entre los principales aspectos que afectan la vida de los habitantes discapacitados, se encuentran:

- ✓ Bajos niveles de Salud.
- ✓ Pocos logros académicos.
- ✓ Inferior participación laboral.
- ✓ Incremento en índices de pobreza.

Para entender la problemática, durante la última década se puede analizar algunos informes y datos que proporciona (Phil Hay, 2005) miembro del Banco Mundial:

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

En Serbia, el 70% de los habitantes discapacitados son de recursos económicos bajos.

En Uganda, los niños de este país procedentes de hogares con familiares con alguna discapacidad, tienen posibilidades inferiores de recibir educación que los niños que cuentan con hogares sin familiares discapacitados.

En Honduras, el analfabetismo se encuentra presente en el 51% de la población discapacitada, mientras que del 100% de la población de Honduras, este representa el 19%; adicionalmente, la participación laboral de personas con discapacidad es del 31%, no obstante, dentro de la población total, esta participación representa el 50.8%.

Según datos de (Organización Panamericana de la Salud, 2009), el número de habitantes adultos mayores en Argentina es mayor a 5 millones, los mismos que representan el 13.8% del total de la población de este país. Sin embargo, lamentablemente sus derechos no siempre están acompañados de buen vivir, puesto que muchos padecen de pobreza, analfabetismo, discriminación, desigualdades, violencia y problemas de acceso a salud.

Con un enfoque demográfico, se descarta que América Latina sea un continente envejecido, debido a que su porcentaje de habitantes considerados adultos mayores es del 8%.

Cabe recalcar que una población es considerada envejecida desde un enfoque demográfico, cuando su porcentaje de adultos mayores supera el 12%.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Dentro de los países que albergan personas con edad superior a los 60 años de edad se encuentran:

Tabla # 4
Porcentaje de adultos mayores en algunos países.

Haití	6%
Bolivia	6%
Guatemala	6%
Caribe	11%
Uruguay	15%
Argentina	15%
Barbados	15%
Cuba	15%

Fuente: Organización Panamericana de la Salud
Autor: Eduardo Flor

Entre los países con porcentajes altos de envejecimiento están Argentina, Uruguay, Barbados y Cuba.

(Diario El Universal, México, 2012), una entrevista con el Presidente de la Asociación Libre Acceso de México explica que únicamente el 5% de los transportes de este país brindan su servicio para personas con necesidades de aparatos para su movilidad, adicionando a esto ciertas unidades de los servicios de transportes públicos se prevé un incremento del 10%.

En referencia a los transportes privados, como taxis, estos en muchas ocasiones se rehúsan a brindar su servicio a personas que requieren transportarse con aparatos necesarios para su movilidad. Lo que afecta y discrimina a personas discapacitadas o adultos mayores.

En México, en los últimos seis años, ha surgido un gran avance en temas de transportación, pero a pesar de esto se evidencia deficiencia en los servicios al no cubrir con las necesidades de transporte de las personas discapacitadas o adultos mayores.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

2.2.1. Ley de la oferta y la demanda:

La presente base teórica busca fundamentarse en conceptos y teorías de fuente científica vinculadas al tema de estudio, para lo cual su desarrollo comienza con la comprensión de la oferta y la demanda.

(Philip Kotler, 2006), se refieren a la demanda como *"el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago"*.

Lo que define a la demanda como la necesidad de compra de un servicio o producto accesible a sus consumidores.

Según (N. Gregory Mankiw, 2007) la oferta es *"la cantidad de un bien que los vendedores quieren y pueden vender"*.

En resumen, la oferta está representada por el número de empresas que brindan el servicio o producto requerido por la demanda, convirtiéndose las ofertas entre ellas en competencia.

En consecuencia, la demanda del proyecto en desarrollo se refiere a los requerimientos del servicio de transporte privado orientado a satisfacer las necesidades de las personas discapacitadas y/o adultos mayores, en la ciudad de Guayaquil.

Mientras la oferta son las cooperativas de taxis privados. Cabe destacar, que en la ciudad de Guayaquil no hay un servicio de taxis privado orientado a este grupo de personas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

2.2.2. Ventas:

Parte importante del presente proyecto es poder vincular el trabajo de titulación con la importancia que tienen las ventas en el comercio; en consecuencia, (Bobadilla, 2011), lo define como **“la principal actividad en la empresa que genera ingresos”**. Inicialmente hay que generar el interés, para lo cual es necesario:

1. Captar la atención del posible comprador.
2. Fomentar el interés acerca del producto o servicio que se oferta por la entidad.
3. Provocar el deseo para que el comprador imagine que tiene el producto o servicio.
4. Generar el pedido.

Luego de esto, el proceso de venta se divide en 7 pasos:

1. Preparación.
2. Verificación.
3. Acercamiento.
4. Presentación.
5. Argumentación.
6. Cierre.
7. Análisis.

2.2.3. El cierre de la venta:

El cierre de la venta es la parte más importante y delicada en el proceso de un negocio, según (Tracy, 2005) en esta actividad es importante la capacidad del vendedor; pues las habilidades que demuestre en el cierre serán el motivador principal para que el comprador tome una decisión.

Sin embargo, al igual que en toda acción en la vida hay quienes tienen un talento innato para realizar una práctica, mientras otros deben capacitarse para fortalecer sus debilidades.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Según (García Bobadilla, 2006), hay que respetar y comprender el proceso de la venta. La ley de Graham indica que nada en esta vida se vende por sí solo. En relación a esto hay situaciones que matan una negociación:

- El vendedor posesivo: es aquel que cree saber más que el comprador y toma una actitud arrogante y de poca escucha.
- El vendedor inseguro: el cliente sabe más que el vendedor, esto denota inseguridad y desmotiva al comprador.
- El vendedor sobre involucrado: muchas veces los buenos vendedores caen en su propia trampa al querer resolver los problemas de los clientes; este es un espacio delicado, pues el comprador puede creer que el interés de la empresa es realizar una venta por hostigamiento.
- El vendedor que empequeñece a su cliente: suele suceder cuando el vendedor maneja varios clientes de distintas capacidades de compra. Los compradores menos importantes recaen en un segundo o tercer planos.

Para evitar cualquiera de estos inconvenientes y ser exitoso, lo más recomendable es que todas las actividades se integren para cumplir la filosofía de la empresa.

2.2.4. Los negocios y las ventas:

Para ello es importante definir y conocer los aspectos importantes de un plan comercial. Según (Covacevish, 2009), es una herramienta empresarial que a través de una profunda investigación de mercado busca proponer y planear los pasos correctos para la ejecución de un negocio. Su fundamento principal es poder planificar el uso de recursos humanos, operativos y financieros; entre otros.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

2.2.5. Plan de marketing:

Dadas las exigencias del mercado y la competitividad que existe en los distintos segmentos, para (Ambrosio & Poveda, 2000), el plan de marketing es una herramienta que debe ser alimentada de manera precisa y objetiva. Es así que antes de la ejecución debe existir un análisis acerca de las metas que se quieren alcanzar, acorde a los objetivos organizacionales planteados previamente.

En el plan de marketing se mostrará la planeación, forma de ejecución y procesos de control o evaluación. Este tipo de herramientas contribuyen a que los planes se conviertan en acciones.

La planeación permite identificar el tipo de estrategias que se van a utilizar para cada unidad de negocio, según lo expuesto por (Kotler & Armstrong, 2008). Adicionalmente, indican que esta herramienta se concentra en planes de productos y marcas.

Un plan de marketing se divide en:

- Plan ejecutivo.
- Situación actual de la empresa.
- Análisis de amenazas y oportunidades.
- Objetivos y puntos claves.
- Estrategias de marketing.
- Plan de acción.
- Presupuestos.
- Controles.

Haciendo relación a la ejecución de la presente propuesta es importante definir qué es el marketing. (Kotler & Armstrong, 2008), definen a esta ciencia como **"el proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes"**.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

El marketing debe encargarse de crear intercambios equitativos y fomentar relaciones a largo plazo. Las empresas de servicios profesionales son eficaces en el momento que comprenden las necesidades y deseos de sus clientes. Al conocer a sus clientes podrán ejecutar estrategias que superen las expectativas.

2.2.6. Fidelización de los clientes:

Al superar las expectativas de los clientes posiblemente se logrará una fidelización. La fidelización de clientes según (García Bobadilla, 2009) es **“una actitud positiva, que supone la unión de la satisfacción del cliente (formada por elementos racionales, afectos y comportamientos) con una acción de consumo estable y duradera”**.

Al desarrollar la propuesta se dará paso a la primera empresa encargada de satisfacer, integralmente, las necesidades de transportación de las personas discapacitadas y/o adultos mayores, mediante la creación de una cooperativa de taxis especializada para atender los requerimientos de este mercado, ubicada en la ciudad de Santiago de Guayaquil.

El penetrar y acceder a este mercado con un servicio integral podría tener un efecto positivo y duradero en el mercado.

2.2.7. Emprendimiento social:

El proyecto propuesto se enmarca en el concepto de emprendimiento social, este concepto promueve la creación de empresas con fines lucrativos, de forma independiente o a través de alianzas con organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil, que pueden contribuir a acelerar el proceso de mejora de la humanidad y bienestar, acorde a lo mencionado por (Moreira & Urriolagoitia, 2011).

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

2.2.8. La discapacidad:

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2012), la discapacidad se define como un término que comprende limitaciones, deficiencias y restricciones en el ser humano, y produce alteraciones en su desenvolvimiento personal y social.

La discapacidad que poseen las personas a las que se dirige el presente proyecto son discapacidades físicas, psicológicas y mentales.

2.2.9. Tipos de discapacidad:

Según la clasificación publicada por el (Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013), los tipos de discapacidad son:

La discapacidad o deficiencia auditiva, se refiere a una disminución en el sentido del oído, dentro del cual se consideran varios niveles de sordera. Las personas que sufren de esta discapacidad presentan dificultades de comunicación.

La discapacidad física hace referencia a la incapacidad motriz, ya sea la imposibilidad de usar las piernas, tronco o brazos, las cuales suelen ocasionarse por parálisis, invalidez, dolor, rigidez u otras enfermedades. Esto imposibilita en ciertas ocasiones el desplazamiento de estas personas.

Cabe recalcar que, según la enfermedad o trastorno que sufra la persona, las discapacidades pueden ocasionar conflictos en la actitud y comportamiento de las mismas.

La deficiencia intelectual es la limitante significativa en el aprendizaje y razonamiento. Esto limita la realización de actividades que se presentan a diario.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Sin embargo, esto no significa que las personas que sufren de discapacidad intelectual no puedan aprender a realizar todas estas actividades; al contrario, únicamente necesitan métodos de enseñanza diferentes o especiales para su condición.

La discapacidad comunicativa es un trastorno que puede afectar tanto en el habla como en el lenguaje de la persona; sin embargo, ambos impiden la comunicación y relacionamiento de estas personas con las demás, también dificultan en la capacidad de comprensión o expresión. Las personas que sufren de discapacidad de lenguaje presentan dificultades en la comprensión de las palabras, pudiendo ser estas expresadas oralmente o por escrito.

En la discapacidad del habla se ve afectada la articulación de palabras, lo cual en ocasiones dificulta la comunicación con los demás; sin embargo, no se está relacionada con la capacidad de razonamiento ni comprensión de las personas. Cabe recalcar que no necesariamente una persona al padecer de discapacidad de habla padecerá también de discapacidad de lenguaje, o viceversa, debido a que son completamente independientes.

La discapacidad psicológica está relacionada directamente con las enfermedades mentales, debido a que se direcciona hacia el funcionamiento del cerebro afectando a la conducta, pensamientos, la acción de comprender y las emociones.

Dicha discapacidad además de afectar las experiencias sentimentales diariamente, dificultan los problemas cotidianos y la capacidad de mantener una vida relativamente normal.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

La deficiencia visual, al igual que la auditiva, se encuentra regida por niveles, puesto que varía desde los distintos grados de nubosidad hasta la total ceguera que puede poseer la persona.

Acorde al tipo de discapacidad que posean las personas, los equipos que deben utilizar son:

Para las discapacidades auditivas, existen audífonos o también llamados prótesis auditivas y micrófonos.

Las personas que padecen de discapacidades físicas, utilizan para su adaptación sillas de ruedas, muletas, andadores, y sostenedores.

Entre los equipos de apoyo para personas con discapacidad visual, encontramos los bastones, también hay personas con este tipo de deficiencia que prefieren hacer uso de una silla de ruedas. A pesar de no ser un equipo, cabe destacar el uso de perros de asistencia como ayuda para estas personas.

Según (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012-2013), las personas adultas mayores son aquellas con edad superior a los 65 años; cabe destacar que a este segmento de la población se la conoce también como personas pertenecientes a la tercera edad o también como personas ancianas.

Por ende, los temas relacionados a la vejez de la población y a la calidad de envejecimiento de la misma pasa a ser un tema importante para los gobiernos de turno.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

2.3. Marco conceptual

Discapacidad:

Se refiere a la carencia o limitación de la capacidad de desarrollar ciertas acciones, de manera considerada regular para los seres humanos.

Catástrofes naturales:

Se refiere a desastres que han sido provocados por la mano del hombre, los mismos que trastornan la naturalidad del medio ambiente. Entre ellos podemos mencionar: la explotación equívoca de los recursos naturales considerados renovables y la contaminación ambiental, entre otros.

Enfermedades crónicas:

Las llamadas enfermedades crónicas dentro del área de medicina se refieren a ciertas enfermedades que tienen una duración considerada larga y generalmente, son de lenta progresión. Regularmente se consideran enfermedades crónicas a aquellas que sean de permanencia superior a los seis meses.

Adulto Mayor:

Son llamados personas de la tercera edad, ancianos, o personas de tercera edad, este grupo de personas son aquellas que han alcanzado los 65 años de edad, considerada esta edad como el inicio de una etapa final en la vida de personas.

Analfabetismo:

El analfabetismo se refiere a la incapacidad por escasez de aprendizaje de la acción de leer y escribir.

Discriminación:

Se define a la discriminación como el trato hacia un individuo o un grupo de individuos de manera ofensivo, perjudicial, o desigual.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Morbilidad:

La morbilidad es un dato estadístico, el mismo que es de alta importancia para realizar los análisis de resultados de estudios de enfermedades.

Tendencia:

La tendencia es la dirección, inclinación o propensión del sentido en el que se dirige el objeto de estudio.

Sustancias Psicotrópicas:

Las sustancias psicotrópicas son las sustancias que tienen acción directamente en centro del sistema nervioso, motivo por el cual estas sustancias pueden alterar de manera trascendente las cualidades morales, físicas o mentales de los individuos consumidores de las mismas. De la misma manera pudiesen ocasionar daños inalterables contra la salud pública, individual y también social del consumista.

Demográfico:

Proveniente de la palabra demografía, se refiere al estudio estadístico de las variaciones y los estados de la población humana de una región o de un país.

Movilidad:

La movilidad es la capacidad de movimiento.

Gerontológico:

Hace referencia a la gerontología, la misma que es un segmento de la medicina que estudia tanto los procesos del envejecimiento como los problemas relacionados al envejecimiento y las características psicológicas y biológicas de los individuos envejecidos.

Aval:

La garantía ofrecida a algo o alguien sobre alguna acción.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Igualdad:

Hace referencia a la ausencia total de discriminación, a la equivalencia, o el trato de manera totalmente igual brindado o que brinda una parte a otra, sin que se encuentre de por medio diferenciadores de ningún tipo como clase social, raza, circunstancia o sexo.

Cohesión:

Cohesión es adhesión, unión o reunión entre sí de dos partes o más.

Integración:

Es la composición o formación de un todo.

Potencialidad:

Capacidad equivalente que posee la potencia con respecto a algo y con relación a la eficacia o en virtud de otra cosa.

2.4. Marco legal

El desarrollo del presente proyecto se basa en los objetivos dos, tres y cuatro del Plan Nacional del Buen Vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador, 2013), en los cuales se determina respectivamente lo siguiente:

➤ Objetivo # 2:

Auspicio de igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.

En este objetivo, el plan se compromete por medio de una correcta distribución de riquezas, sin dar lugar a la discriminación de ningún tipo, a superar condiciones de exclusión y de desigualdad, avanzando hacia la igualdad, para evitar la exclusión con el fin de fomentar la convivencia social y, de esta manera, edificar un futuro sostenible compartido con los ecuatorianos para lograr una vida digna. Y, por consiguiente, obtener un buen vivir.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

➤ **Objetivo # 3:**

Mejorar la calidad de vida de la población

El objetivo 3, busca la promoción de un ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas, que asegure a todos salud, educación, trabajo, vivienda, seguridad social y otros servicios sociales necesarios, buscando siempre condiciones para una vida agradable y sana de las familias ecuatorianas.

➤ **Objetivo # 4**

Mejorar en las potencialidades y capacidades de la ciudadanía ecuatoriana

Este objetivo desea garantizar a todos el derecho a la educación bajo condiciones de calidad y equidad, teniendo como centro al ser humano y el territorio. Adicionalmente, en este objetivo se va a fortalecer el rol del conocimiento orientado a la investigación científica y tecnología responsable con la sociedad y con la naturaleza.

Se consideran las siguientes leyes con los correspondientes artículos:

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

(Asamblea Constituyente, 2011):

Art. 48.- Referente al transporte terrestre, se establece de tarifas especiales para adultos mayores a 65 años de edad y personas con capacidades especiales, adicionado de atención preferente.

Art. 82. Ítem 6. - Se establece que el trato discriminatorio a personas adultas mayores a los 65 años de edad y personas con capacidades diferentes, será sancionado con ocho remuneraciones básicas unificadas para el responsable de la infracción.

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Art. 94.- En referencia a los exámenes obligatorios a rendir para obtener o renovar la licencia de conducir, las personas adultas mayores a 65 años de edad y personas con capacidades diferentes, no gozarán de excepción.

Art. 139.- Serán sancionados con el 5% de un sueldo básico y la disminución de 1.5 puntos en la licencia de conducir, las personas con capacidades diferentes que conduzcan un vehículo adaptado a su condición, sin poseer la identificación correspondiente.

Art. 140.- Obtendrán la sanción del 10% de un sueldo básico, adicional a la disminución de 3 puntos en la licencia de conducir, los conductores que, estacionen vehículos dentro de los espacios destinados para el estacionamiento de vehículos de personas con capacidades diferentes o mujeres en estado de gestación o bloqueen los accesos especiales para personas con capacidades diferentes.

De la misma manera, serán sancionados los conductores de los transportes públicos que no cumplan con las tarifas preferenciales establecidas personas con capacidades diferentes, estudiantes y adultos mayores a 65 años de edad.

Art. 185.- Ítem k). Este literal, hace referencia a la precautelación de los derechos y proteger la integridad física de niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes y de todos los grupos vulnerables.

Art. 185.- Ítem l). Este literal genera el trato inclusivo de personas con capacidades diferentes, adultos mayores a 65 años de edad y promueve el respeto a los derechos humanos, excluyendo la discriminación.

Art. 201.- Este artículo establece el derecho de los pasajeros a que se respeten las tarifas aprobadas tanto para personas con capacidades diferentes como para estudiantes, niños y para personas mayores a los 65 años de edad.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

La (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012) también aceptó la **Ley Orgánica de Discapacidades**, en la cual se establece:

La tarifa preferencial en el transporte según el art.71: El artículo detallado indica que toda persona con capacidades diferentes, será beneficiada con un descuento de 50% sobre las tarifas regulares del transporte terrestre tanto público como comercial, asimismo, en el transporte marítimo y ferroviario. En el caso específico del transporte aéreo, serán aplicadas tarifas según los respectivos convenios y la ley, no pudiendo ser esta menor al 25%.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Según la naturaleza de la información a recolectar, las investigaciones tendrán una perspectiva tanto cualitativa como cuantitativa y; según su finalidad, serán de varios tipos: descriptiva, exploratoria y de campo.

Investigación Descriptiva:

Este tipo de investigación contribuye a evidenciar las características del objeto investigado. Tiene como fin identificar las costumbres, situaciones, procesos y actividades del objeto investigado.

La investigación descriptiva se dirige al análisis de la relación existente entre dos variables o más, descartando en esta la tabulación, puesto que los datos recolectados y expuestos en base a una hipótesis, facilitarán el posterior análisis exhaustivo de los resultados y contribuirán a la extracción de las generalidades relevantes en cuanto al fin investigado.

Las herramientas de investigación usadas incluyen los siguientes tipos de interrogantes:

- ¿Qué?
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- ¿Dónde?

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Investigación Exploratoria:

Este tipo de investigación tiene como fin la recolección de datos desconocidos o que se desean conocer y, además, determinar la visión general y los antecedentes del objeto en estudio, en los cuales se evidenciarán los aspectos fundamentales del mismo. Los datos recolectados por la investigación exploratoria son de tipo cuantitativo.

Investigación de Campo:

La investigación de campo es realizada en la zona donde se localiza el objeto de estudio; es decir, dentro del lugar de desarrollo cotidiano del mismo, el cual permite al investigador obtener conocimientos de la realidad social, siendo estos resultados más seguros para el posterior análisis. De la misma manera, se logra estudiar situaciones que evidencian los problemas y las necesidades, generalmente las investigaciones de campo tienen objetivos prácticos.

Los tipos de investigación detallados serán de ayuda para una comprensión clara de los problemas, necesidades, tendencias y situación actual de personas discapacitadas y adultos mayores. Los resultados de las investigaciones tendrán enfoques cualitativo y cuantitativo.

Enfoque Cualitativo:

Este enfoque analiza e interpreta los resultados de los datos obtenidos en la investigación, es de carácter subjetivo y tiene como fin analizar tanto el porqué, así como las razones de los aspectos investigados.

Enfoque Cuantitativo:

El enfoque cuantitativo determina la relación entre dos o más variables, a través de mediciones de resultados de tipo numérico, soportados con el establecimiento estadístico de los mismos.

3.2. Diseño de Investigación

Por lo expuesto en el punto anterior, el diseño de la investigación en uso para el presente proyecto debe permitir la contestación de la pregunta planteada en la formulación del problema y, además, contribuir al cumplimiento de los objetivos planteados. Es por ese motivo que el estudio es exploratorio, descriptivo y de campo.

Adicionalmente, el estudio debe ser de carácter cuantitativo y cualitativo, debido a que se espera cuantificar los resultados y analizar la información. Esto se lo conoce como un estudio mixto.

Cabe señalar que se utilizará dos herramientas de investigación que son las entrevistas a expertos, y las encuestas estructuradas a personas con discapacidad y adultos mayores. Además, la observación directa.

3.3. Población y muestra

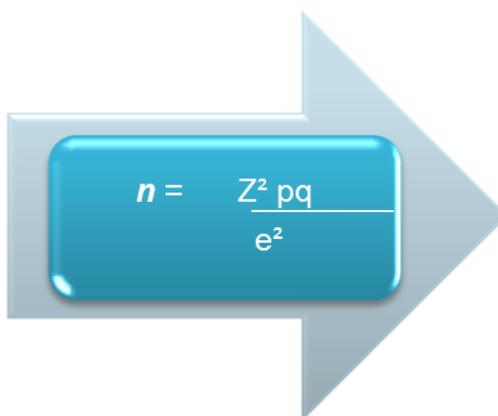
Para la correcta aplicación de encuestas es necesario establecer el tamaño de la muestra partiendo desde la población existente, según los datos investigados en el presente proyecto, la población sería:

Acorde las tablas # 1 y # 2 presentadas en el capítulo I, las mismas que están basadas en información del INEC, se establecen dos grupos de población, de las cuales se determinará las respectivas muestras para la posterior aplicación de las herramientas de investigación:

Población 1:	Personas discapacitadas de Guayaquil	128.939
Población 2:	Adultos mayores de Guayaquil	136.577
Total:	Población	265.516

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Debido a que ambas poblaciones superan los 100.000 habitantes, se considera como poblaciones infinitas; en consecuencia, el tamaño de la muestra se determinará con la siguiente fórmula:


$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n : Total de los datos de la muestra.
Z : Nivel de confianza.
p : Probabilidad de que el evento ocurra.
e : Error de muestreo.
q : Probabilidad de que el evento no ocurra.

Debido a que no se ha realizado investigaciones previas a la presente propuesta, se utilizará el modelo estándar mediante el cual se considerará una probabilidad del 50%, tanto para la posibilidad de ocurrencia como para la de no ocurrencia.

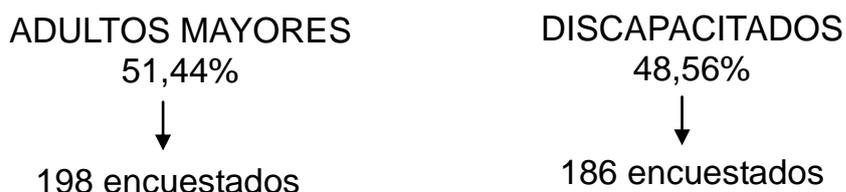
Tabla # 5
Muestra del proyecto

Z	1,96
P	0,50
Q	0,50
E	0,05
N	384

Fuente: Cálculo de la muestra
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Según los datos detallados de la población y considerando el modelo estadístico de tamaño de muestras para poblaciones infinitas, se obtiene los siguientes resultados:



3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos a usar para la recolección de datos son:

- Encuestas a personas discapacitadas.
- Encuestas a adultos mayores.
- Observación directa.
- Entrevista a expertos.

Las encuestas son herramientas de estudio, las cuales representan un cuestionario previamente diseñado por el investigador, con el fin de obtener y analizar los datos objeto del estudio planteado, las preguntas son elaboradas en base a la naturaleza del estudio en desarrollo, las mismas que son dirigidas al tamaño de la muestra, detallado anteriormente.

Las preguntas definidas en el cuestionario o encuesta a aplicar, determinarán los siguientes datos:

- Edad.
- Género.
- Tipo y grado de discapacidad.
- Uso de silla de ruedas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- Problemas presentados en el desarrollo cotidiano.
- Sector de vivienda.
- Frecuencia de movilización.
- Ocupación actual.
- Medio de transporte usado actualmente.
- Satisfacción de los servicios de transporte usados.
- Gasto mensual en movilización.
- Ubicación de vivienda actual (Planta alta o baja).
- Fines de movilización.
- Necesidades durante su traslado.
- Interés en tomar un servicio de transporte privado dirigido y equipado para las necesidades de las personas con discapacidades y adultos mayores.

Las observaciones directas constituyen fuentes originales de información, debido a que se obtienen de un acercamiento directo donde el investigador puede evidenciar de manera inmediata los casos, individuos, necesidades, problemas, situación actual y realidad del objeto en estudio.

Para la realización de las observaciones se considerará hospitales, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades y lugares con afluencia de gente, puesto que en estos lugares se podrá evidenciar la situación actual en la que viven las personas con discapacidades y adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.

Las entrevistas a expertos nos referimos a presidentes o líderes de alguna asociación que posean algún tipo de discapacidad, las cuales según nuestro criterio son herramientas de alta importancia dentro de una investigación, debido a que estas personas pueden conocer de cerca el objeto de estudio o formar parte del mismo, convirtiéndose en factores clave

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

de gran aporte para el estudio. Las entrevistas a expertos serán aplicadas a dirigentes de grupos, tanto de discapacitados como de adultos mayores.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Con respecto a las herramientas de resultados cualitativos, estos serán analizados subjetivamente, con el fin de recolectar la información según la opinión de cada entrevistado, analizando cada punto de vista, y determinando las opiniones más relevantes y comunes en las respuestas, culminando con un análisis general que exponga las ideas de todos los datos obtenidos.

3.6. Procedimiento

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados a partir de las herramientas de investigación elaboradas, con respecto a los datos que obtengan respuestas cuantitativas, estas serán tabuladas utilizando el programa Microsoft Excel de Microsoft Office, y mediante las herramientas del mismo programa se presentará sus resultados porcentualmente por medio de gráficos, y concluirá con la redacción del análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1. Presentación de los Resultados

La presentación de los datos será realizada por medio de gráficos tipo pasteles, los mismos que mostrarán información porcentual de las respuestas obtenidas, y previamente tabuladas.

Además de los gráficos también se realizarán cuadros que muestren las respuestas en valores numéricos exactos, con el fin de conocer detalladamente los resultados de las investigaciones.

Por último, en relación a cada pregunta se realizará un análisis que determinará la relación de cada respuesta obtenida, y su impacto en el proyecto en desarrollo.

4.2. Análisis e interpretación de los resultados

La tabulación y análisis de resultado abarca el proceso de las herramientas de estudio, determinadas anteriormente, en el siguiente orden:

1. Encuestas a Adultos Mayores
2. Encuestas a Discapacitados
3. Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
4. Entrevistas a expertos en Discapacitados
5. Observaciones Directas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

A. Encuestas a Adultos Mayores

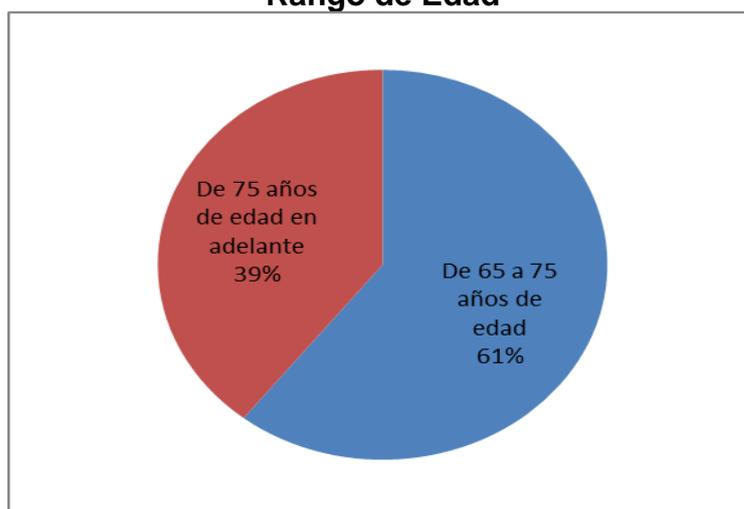
Pregunta No. 1: Indique el rango de edad en la que se encuentra.

Tabla # 6
Rango de Edad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 65 a 75 años de edad	120	61%
De 75 años de edad en adelante	78	39%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 3
Rango de Edad



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Las encuestas fueron aplicadas a un número mayor al establecido en el cálculo de la muestra. De esta manera, el total de encuestados fueron 198 personas. En estas pregunta se puede evidenciar que la mayoría de encuestados representando estos el 61% se encuentra entre el rango de edad de 65 a 75 años, esto es bueno, pues estas personas generalmente son consideradas auto voluntarias; esto quiere decir que aún pueden realizar actividades de forma individual.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 2: Género Masculino o Femenino

Tabla # 7

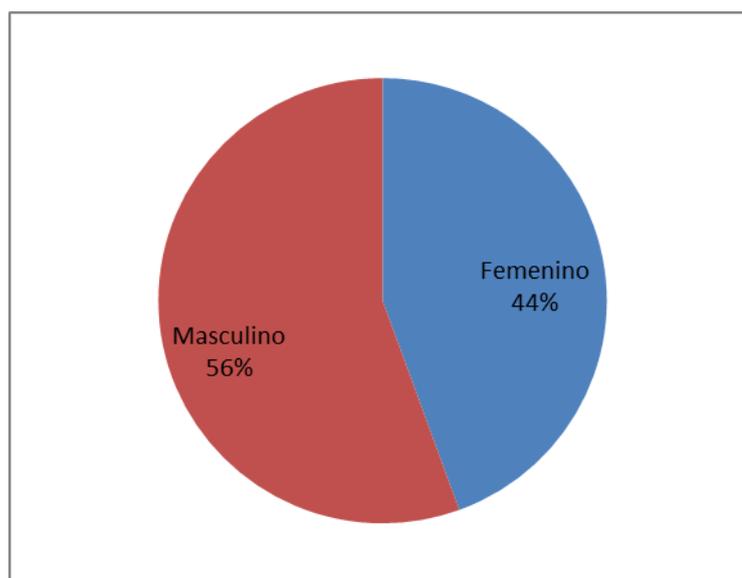
Género de los encuestados

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	88	44%
Masculino	110	56%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 4

Género de los encuestados



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Aunque esta pregunta no es tan pertinente, permite analizar las respuestas por género. Cabe señalar que el 56% de los encuestados son hombres y el 44% mujeres.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 3: ¿Posee usted alguna deficiencia?

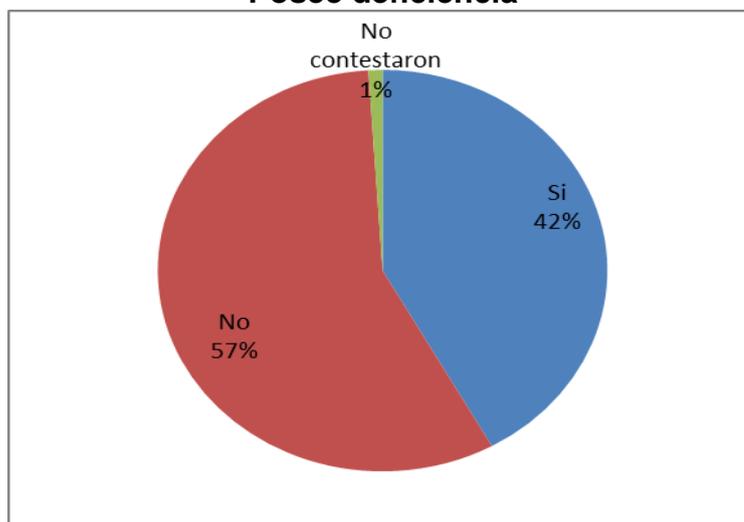
Tabla # 8
Posee deficiencia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	83	42%
No	113	57%
No contestaron	2	1%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 5
Posee deficiencia



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Al analizar esta respuesta se evidencia que el 42% de los adultos ,mayores encuestados si posee deficiencia en su salud . Esto por la edad es una tendencia normal. Es por ello que este extracto social requiere de cuidados, atenciones y a us vez de la oferta de servicios personalizados acorde a sus necesidades y requerimientos. Es importante indicar que el 57% restante no posee problemas de salud. El 1% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

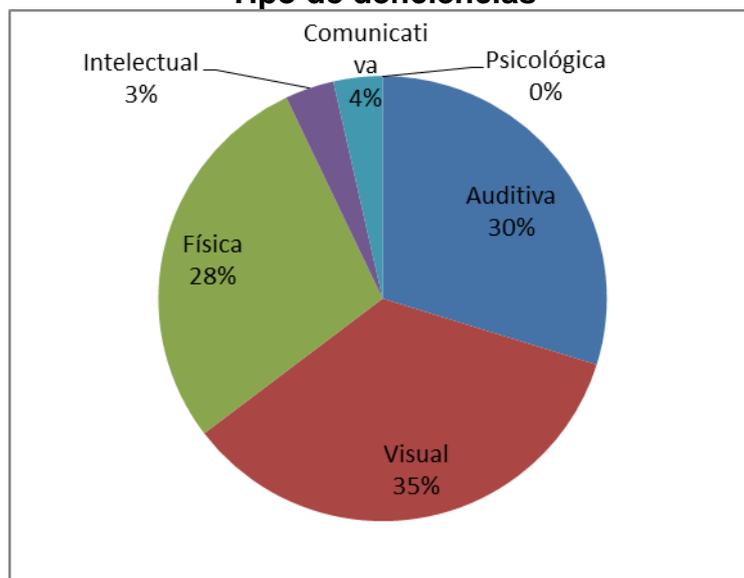
Pregunta No. 3.A.: En caso de que la respuesta anterior sea Sí, por favor indicar la(s) deficiencia(s)

Tabla # 9
Tipo de deficiencias

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Auditiva	59	30%
Visual	69	35%
Física	56	28%
Intelectual	7	4%
Comunicativa	7	4%
Psicológica	0	0%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 6
Tipo de deficiencias



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Con relación a la pregunta anterior, la deficiencia o enfermedad más repetitiva dentro de este segmento poblacional es la visual con una participación del 35%, seguido del 30% quien señaló que esta es de tipo auditiva y el 28%, física. Estos factores afectan directamente a la movilidad del ser humano.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

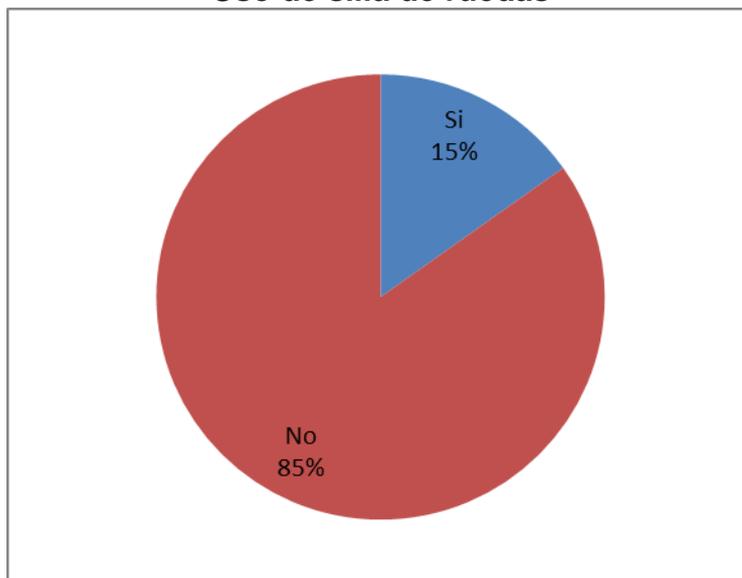
Pregunta No. 4: ¿Utiliza usted para su movilidad silla de ruedas?

Tabla # 10
Uso de silla de ruedas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	15%
No	168	85%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 7
Uso de silla de ruedas



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Esta pregunta es muy relevante para el estudio, debido a que se busca tener una idea clara acerca de las personas que requieren de un transporte espacioso para llevar la silla de rueda. Sin embargo, al analizar la respuesta de los adultos mayores se evidencia que solo un 15% utiliza silla de ruedas para su movilidad.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

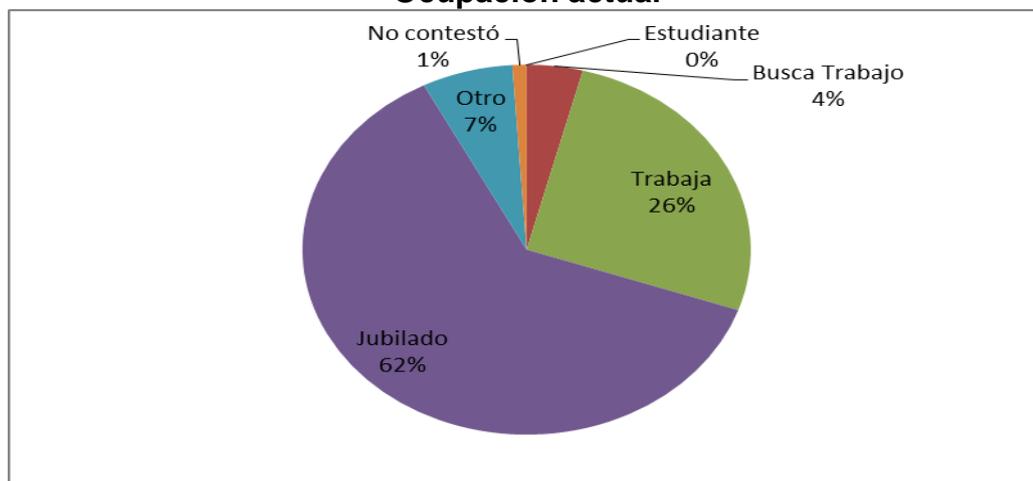
Pregunta No. 5: ¿Cuál es su ocupación actual?

Tabla # 11
Ocupación actual

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudiante	0	0%
Busca Trabajo	8	4%
Trabaja	52	26%
Jubilado	123	62%
Otro	13	7%
No contestó	2	1%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 8
Ocupación actual



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Un 62% de los encuestados respondió que sus ocupaciones actuales es vivir con la jubilación; sin embargo un 26% aún sigue trabajando. El porcentaje restante está en busca de trabajo o no contestó esta pregunta. Cabe señalar que, un porcentaje alto de este segmento representado con un 88% tiene una renta fija mensual, que se dirige al consumo o al ahorro.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

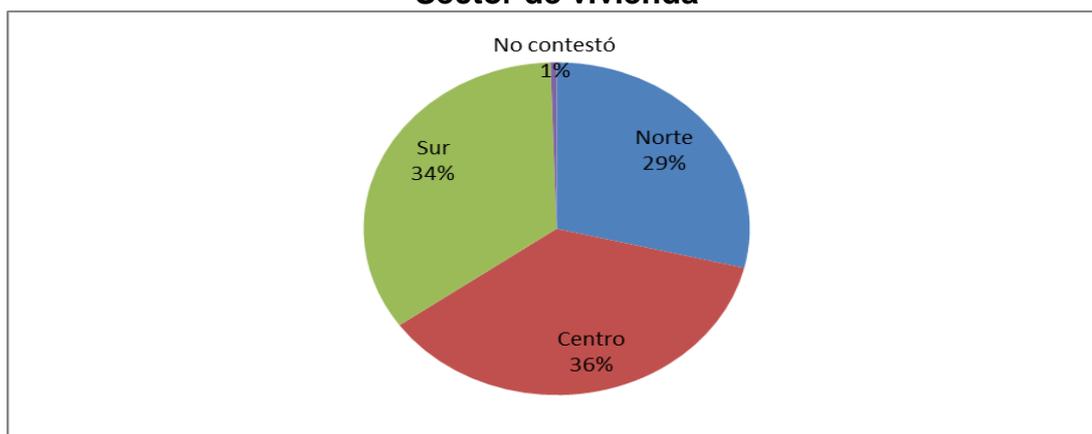
Pregunta No. 6: ¿En qué sector de la ciudad y ciudadela vive actualmente?

Tabla # 12
Sector de vivienda

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Norte	57	29%
Centro	72	36%
Sur	68	34%
No contestó	1	1%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 9
Sector de vivienda



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

En porcentajes parecidos se muestran los sectores donde viven los encuestados, de tal manera que la minoría indica vivir en el norte con un 29%, seguido del centro con un 36% y el 34% en el sur. Cabe destacar que, al indagar un poco más acerca de la ubicación geográfica, se evidenció que la mayoría de adultos mayores viven en ciudadelas consideradas viejas como la Orellana, Urdesa, Centenario, 9 de octubre, Atarazana, FAE y otras.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

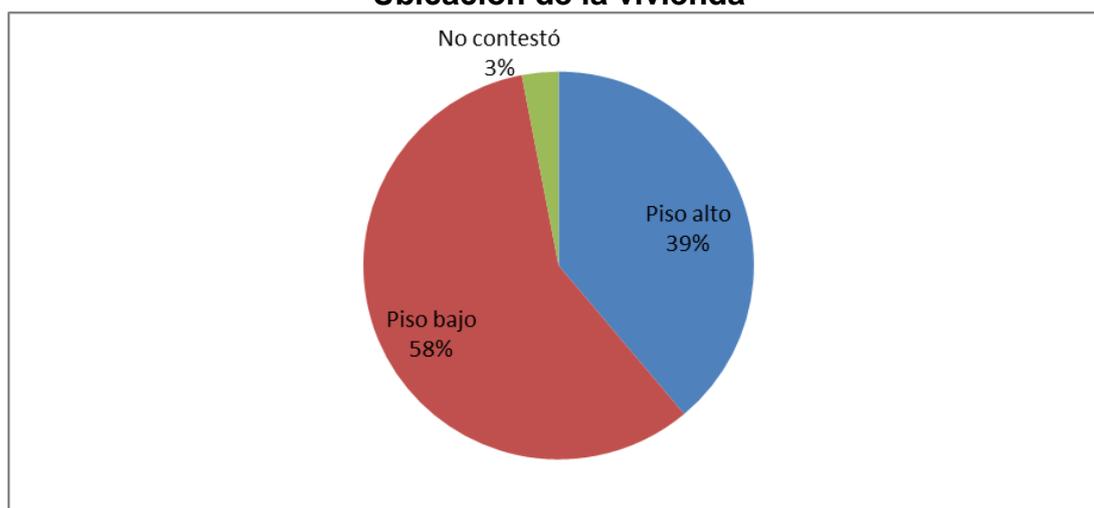
Pregunta No. 7: Actualmente su vivienda se encuentra ubicada en:

Tabla # 13
Ubicación de la vivienda

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Piso alto	77	39%
Piso bajo	115	58%
No contestó	6	3%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 10
Ubicación de la vivienda



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Esta es una pregunta estratégica pues proporciona información acerca de los requerimientos del adulto mayor. Debido que al vivir en planta alta el anciano requiere de más ayuda, pues un mal paso podría ocasionar lesiones o situaciones no deseadas. Es así que el 58% de los encuestados posee su vivienda ubicada en una planta baja, y el 39% en piso alto el cual es un porcentaje alto y, por ende, representa una dificultad para las personas adultas mayores. El servicio que se propone debería brindar el valor agregado para ayudar a bajar al adulto mayor.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

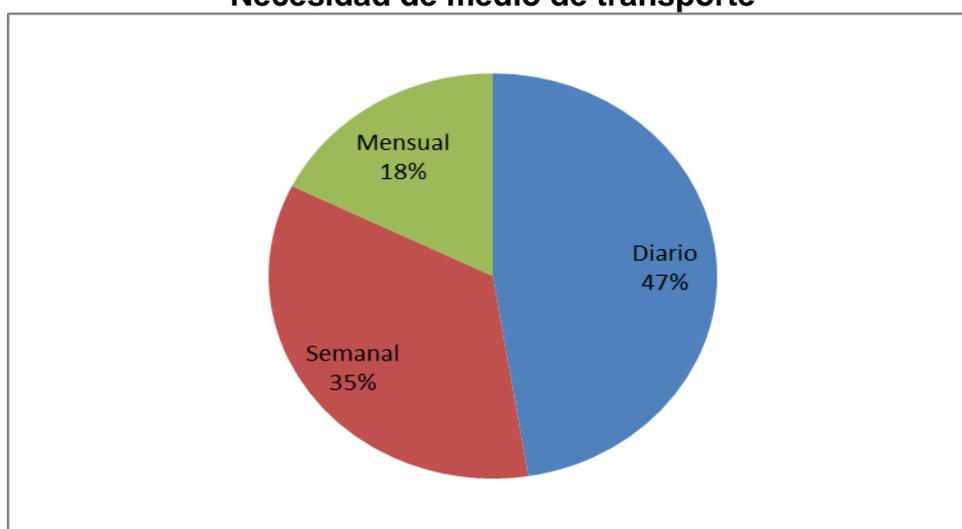
Pregunta No. 8: ¿Con qué frecuencia requiere usted de un medio de transporte para movilizarse?

Tabla # 14
Necesidad de medio de transporte

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	94	47%
Semanal	69	35%
Mensual	35	18%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 11
Necesidad de medio de transporte



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Para evaluar la frecuencia de uso de medio transporte por parte de los adultos mayores, se observa que el 47% de estos requiere movilizarse diariamente (7 días a la semana). Un 35% semanalmente (1 o dos veces a la semana). Solamente un 18% utiliza servicios de transportación mensualmente (1 o 2 veces al mes).

Esto demuestra que existe un mercado potencial, pues el 82% de los encuestados se moviliza por lo menos una vez a la semana.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

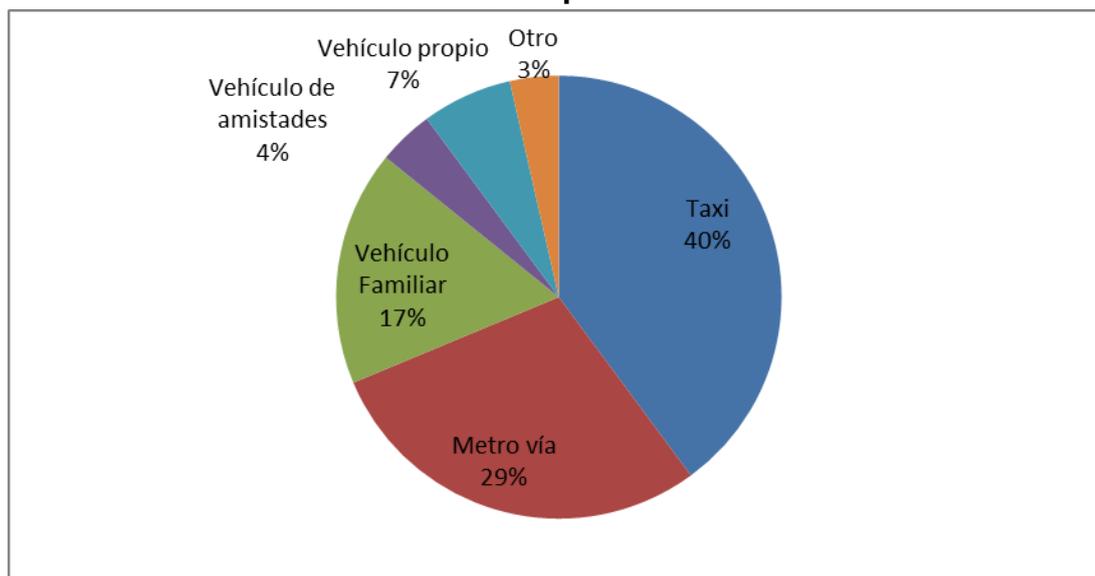
Pregunta No. 9: Actualmente ¿bajo cuál de los siguientes medios se moviliza?

Tabla #15
Medios utilizados para movilización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Taxi	79	40%
Metro vía	57	29%
Vehículo Familiar	34	17%
Vehículo de amistades	8	4%
Vehículo propio	13	7%
Otro	7	4%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 12
Medios utilizados para movilización



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Complementario a la frecuencia de uso fue importante evaluar los medios de transportes más utilizados por los adultos mayores. De esta manera, el medio de transporte más utilizado es el taxi, con una participación del 40%. Seguidos de la metro vía que es utilizada por el 29% y vehículos de familiares que son utilizados por el 17% de los encuestados.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

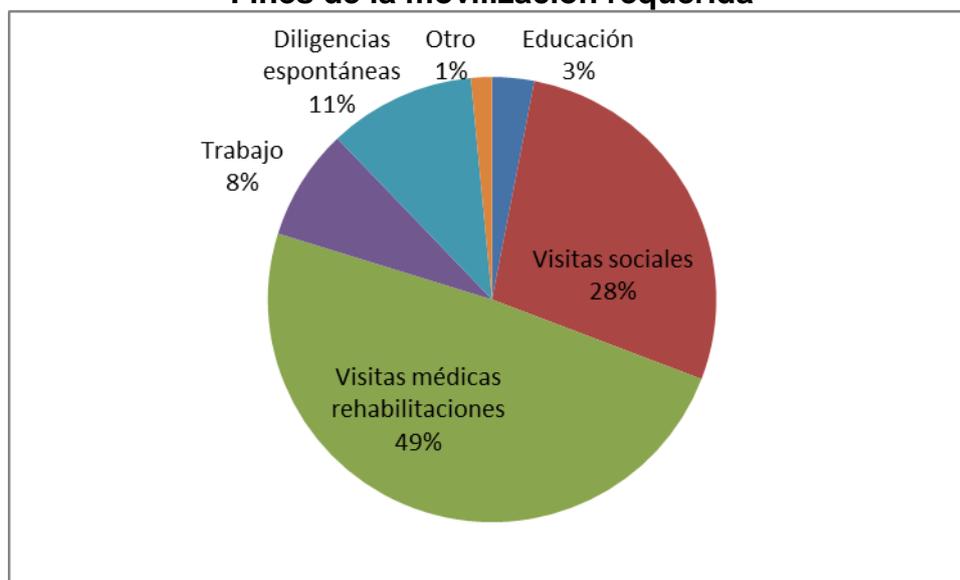
Pregunta No. 10: ¿Cuáles son los fines para los que usted requiere movilizarse?

Tabla # 16
Fines de la movilización requerida

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Educación	6	3%
Visitas sociales	55	28%
Visitas médicas / rehabilitaciones	97	49%
Trabajo	16	8%
Diligencias espontáneas	21	11%
Otro	3	2%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 13
Fines de la movilización requerida



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Los fines o motivos por los cuales los adultos mayores requieren movilizarse son las visitas médicas / rehabilitaciones con el 49% de la participación total. El 28% de los encuestados indicó que requiere movilizarse para hacer visitas sociales. Un 8% señaló el trabajo y el 15% restante, para diligencias espontáneas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

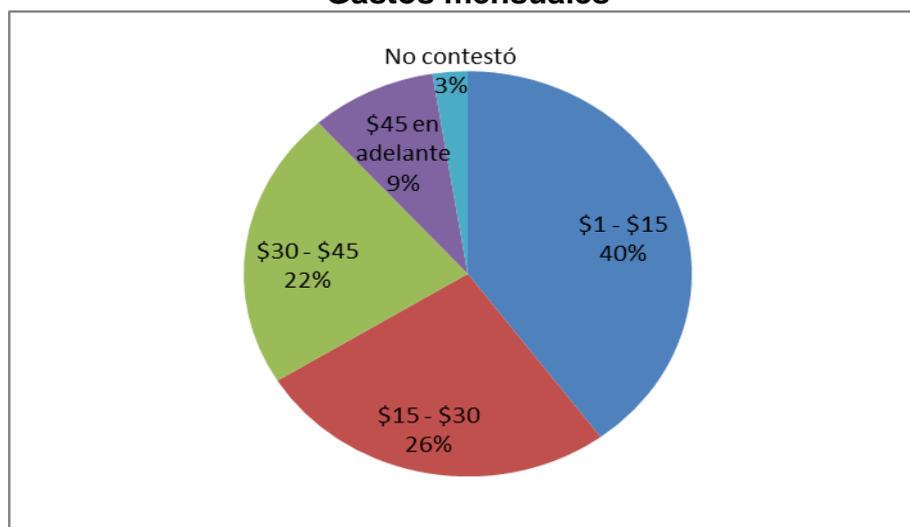
Pregunta No. 11: ¿Cuáles son sus gastos mensuales en temas de movilización?

Tabla #17
Gastos mensuales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$1 - \$15	79	40%
\$15 - \$30	52	26%
\$30 - \$45	44	22%
\$45 en adelante	18	9%
No contestó	5	3%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 14
Gastos mensuales



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Al analizar los valores que los adultos mayores cancelan por transportación, el 22% gasta entre \$30 y \$45, seguido del 9% que desembolsa más de \$45 y el 26% que gasta entre \$15 y \$ 30.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 12: Indique del 1 al 5 el orden de importancia de los siguientes puntos, en referencia al tema de transporte o movilización, donde 1 es el más importante.

Tabla #18

Importancia de temas de movilización

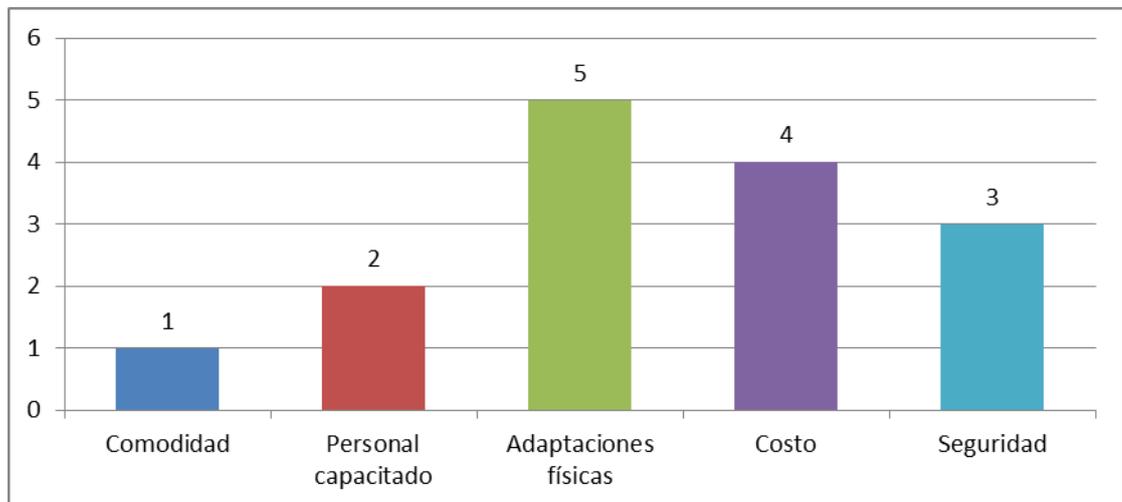
FACTOR	ESCALA DE IMPORTANCIA
Comodidad	1
Personal capacitado	2
Adaptaciones físicas	5
Costo	4
Seguridad	3

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 15

Importancia de temas de movilización



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Para tabular esta pregunta se procedió a sumar las calificaciones otorgadas y determinar las de menor puntaje, debido a que estas serían las calificadas de mayor importancia. En consecuencia, la más importante para los encuestados es la comodidad; en segundo lugar, que el personal esté capacitado para brindarles un buen servicio, seguido de la seguridad y el costo y; por último, las adaptaciones físicas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 13: Considera Usted que si existiese un servicio de Transportación privada puerta a puerta para transportar personas adultas Mayores usted se movilizaría con mayor frecuencia a:

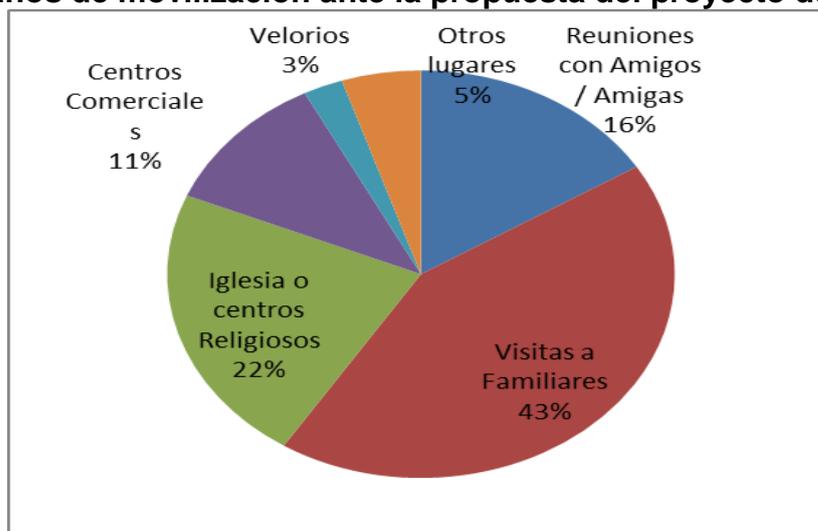
Tabla #19
Destinos de movilización ante la propuesta del proyecto de tesis

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reuniones con Amigos / Amigas	32	16%
Visitas a Familiares	85	43%
Iglesia o centros Religiosos	44	22%
Centros Comerciales	22	11%
Velorios	5	3%
Otros lugares	10	5%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 16
Destinos de movilización ante la propuesta del proyecto de tesis



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

Acorde a las respuestas obtenidas en la presente encuesta, se evidencia que ante la existencia de un servicio de taxi puerta a puerta para transportar personas adultas mayores, el 43% indicó que utilizaría el servicio para visitar a familiares, el 16%, visitar amigos/as, el 22% para ir a la iglesia o centros religiosos y un 11%, a centros comerciales.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

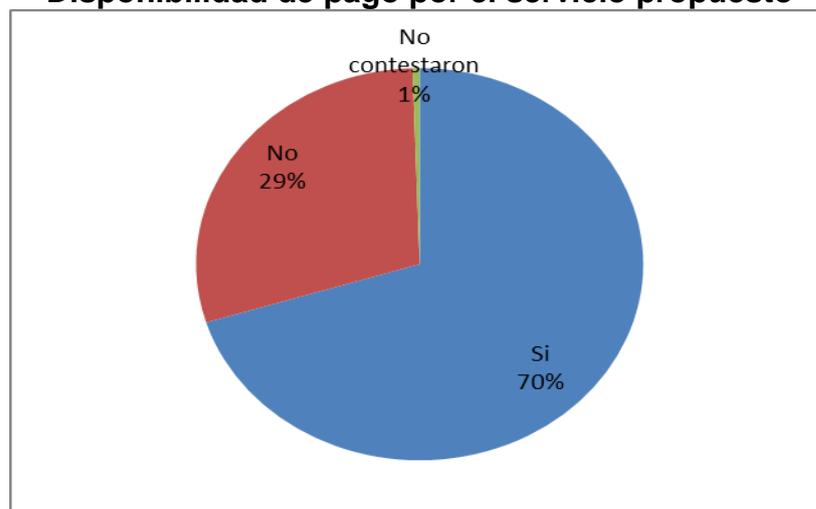
Pregunta No. 14: ¿Estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte privado, dirigido a personas adultas mayores, que cuente con adaptaciones físicas en sus unidades, personal capacitado, equipos e implementos necesarios, para el transporte satisfactorio de adultos mayores?

Tabla #20
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	139	70%
No	58	29%
No contestaron	1	1%
TOTAL	198	100%

Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 17
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto



Fuente: Encuestas a Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

Finalmente, el 70% de los adultos mayores encuestados indica estar dispuestos a pagar por un servicio de transporte privado dirigido a ellos. Esperan que este servicio cumpla sus requerimientos en cuanto a adaptaciones físicas en sus unidades, personal capacitado, equipos e implementos necesarios para su comodidad y seguridad.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Encuestas a personas con discapacidad:

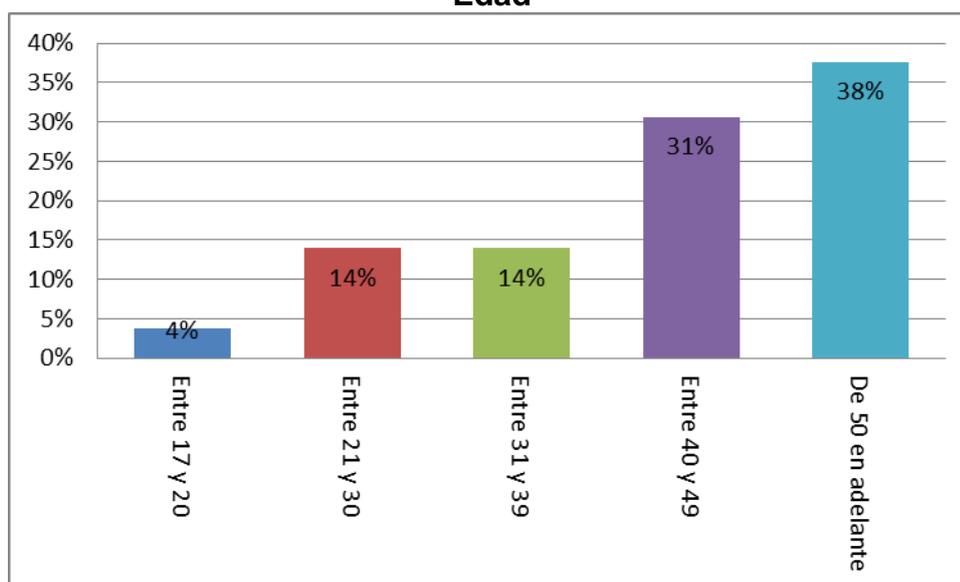
Pregunta No. 1: Edad

**Tabla # 21
Edad**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 17 y 20	7	4%
Entre 21 y 30	26	14%
Entre 31 y 39	26	14%
Entre 40 y 49	57	31%
De 50 en adelante	70	38%
Total	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

**Gráfico # 18
Edad**



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Las personas discapacitadas encuestadas se encontraron entre los 17 y los 80 años de edad, teniendo un promedio de 49 años. Un 63% de la muestra participante se encontraba en un rango de edad de 17 a 49 años. Cabe destacar que, los encuestados mostraron el carné del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 2: Género Masculino o Femenino

Tabla # 22

Género

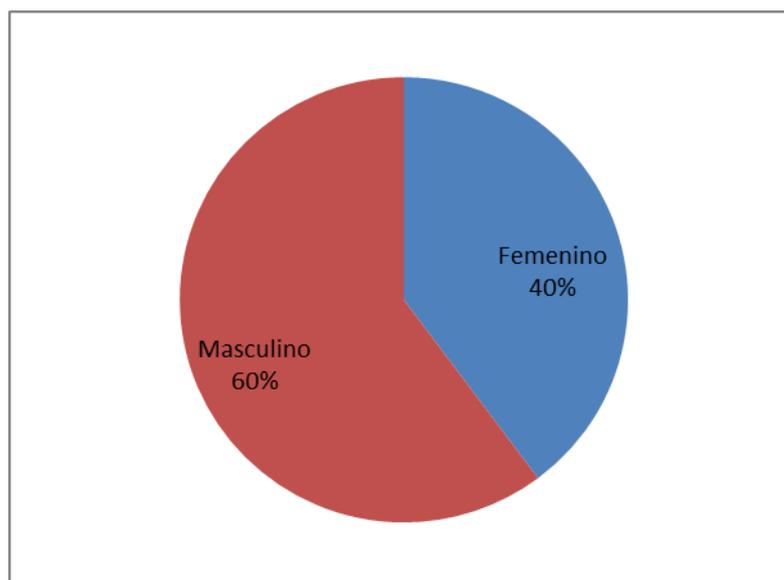
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	74	40%
Masculino	112	60%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados

Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 19

Género



Fuente: Encuestas a Discapacitados

Autor: Eduardo Flor

El 60% de las personas discapacitadas encuestadas son hombres y el 40% mujeres.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

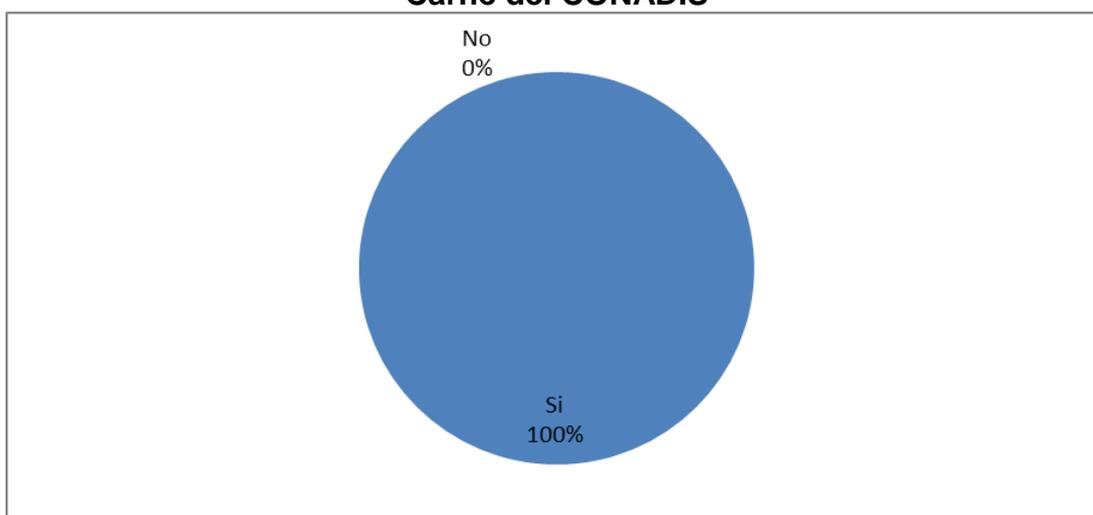
Pregunta No. 3: ¿Posee usted el carné de discapacidad otorgado por el CONADIS?

**Tabla # 23
Carné del CONADIS**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	186	100%
No	0	0%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

**Gráfico # 20
Carné del CONADIS**



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Acorde a lo expuesto anteriormente el 100% de las personas encuestadas tiene el carné del CONADIS. Pues, es importante señalar esto porque existen personas con discapacidad que también pueden ser de tercera edad; sin embargo, en este caso se separaron los grupos. De tal manera que las respuestas permitan ampliar el campo de análisis.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

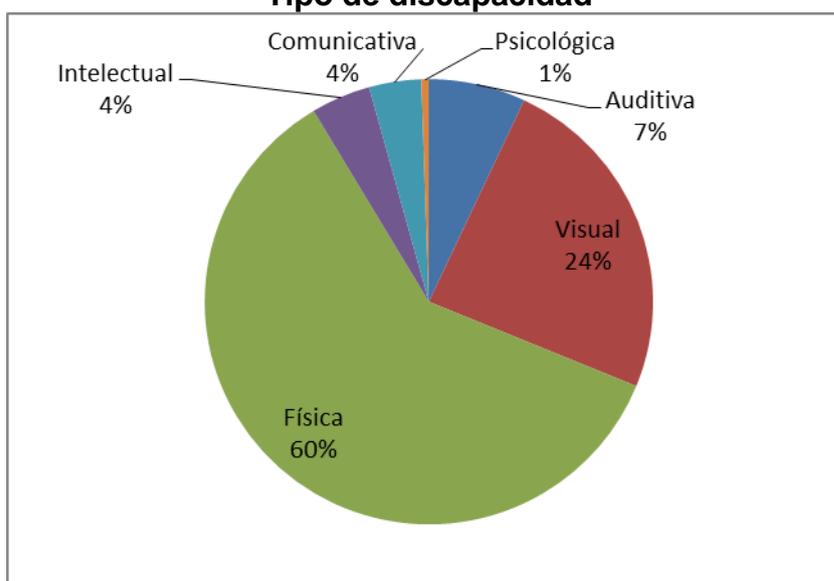
Pregunta No. 4: Indique qué tipo de discapacidad posee y el grado de la misma.

Tabla # 24
Tipo de discapacidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Auditiva	13	7%
Visual	45	24%
Física	112	60%
Intelectual	8	4%
Comunicativa	7	4%
Psicológica	1	1%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 21
Tipo de discapacidad



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

El 60% de las personas con discapacidad encuestadas posee limitaciones físicas, seguidas de un 24% que posee discapacidad visual. Este segmento debería validar esta propuesta, pues son los que más atención personalizada necesitan.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

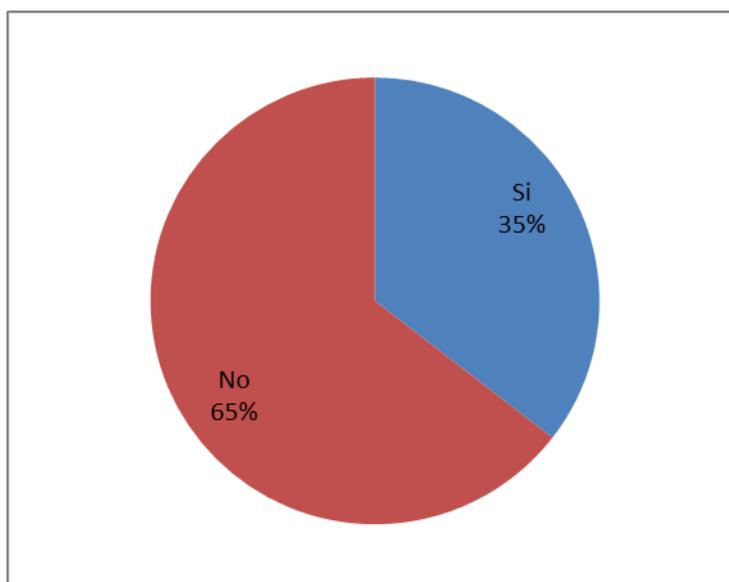
Pregunta No. 5: ¿Utiliza usted para su movilidad silla de ruedas?

Tabla # 25
Necesidad de silla de ruedas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	66	35%
No	120	65%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 22
Necesidad de silla de ruedas



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

La mayoría de los encuestados, representados con el 65% no requiere para su movilidad una silla de ruedas. Mientras un 35% si usa este instrumento para su movilidad. Aunque, esta pregunta busca validar la cantidad de personas que sí utilizan este instrumento, la proporción es relativamente baja.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

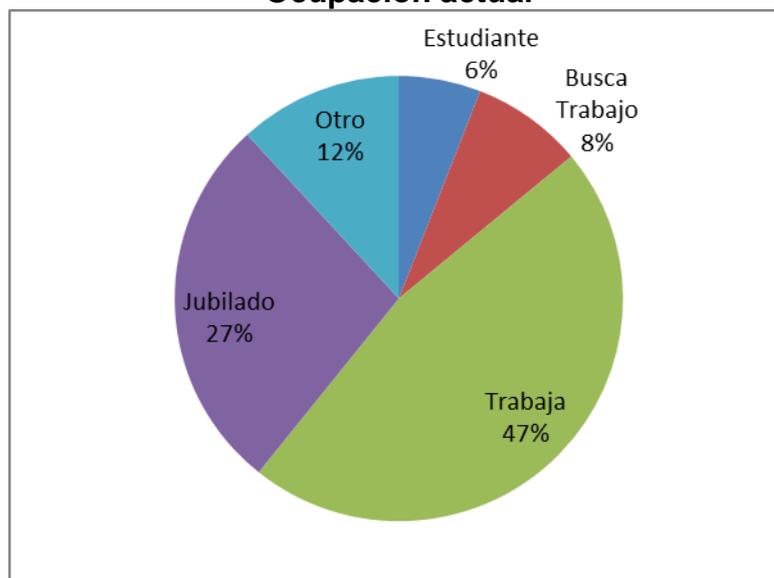
Pregunta No. 6: ¿Cuál es su ocupación actual?

Tabla # 26
Ocupación actual

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudiante	11	6%
Busca Trabajo	15	8%
Trabaja	87	47%
Jubilado	51	27%
Otro	22	12%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 23
Ocupación actual



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Según el resultado obtenido en las encuestas, el 47% de los encuestados mantiene actividad laboral, seguido del 27% quien es jubilado, y el 12% indicó la opción de otros, en la misma que indicaron no contar con una actividad fija. No obstante, un 74% de las personas con discapacidad mantienen una renta fija.

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

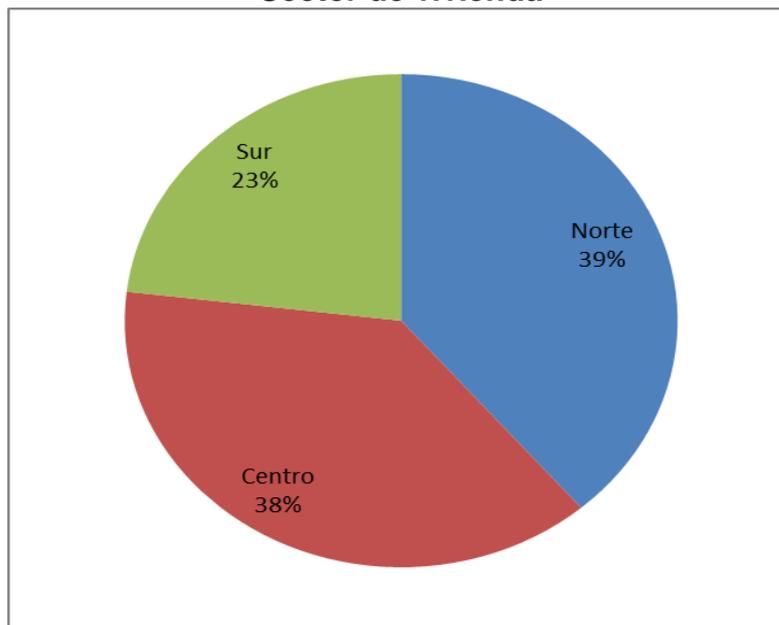
Pregunta No. 7: ¿En qué sector de la ciudad y ciudadela vive actualmente?

Tabla # 27
Sector de vivienda

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Norte	72	39%
Centro	71	38%
Sur	43	23%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 24
Sector de vivienda



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Se obtuvo resultados porcentajes similares en los sectores de vivienda de los encuestados, un 39% indica vivir en el norte, el 38%, en el centro y por último el 23%, en el sur.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

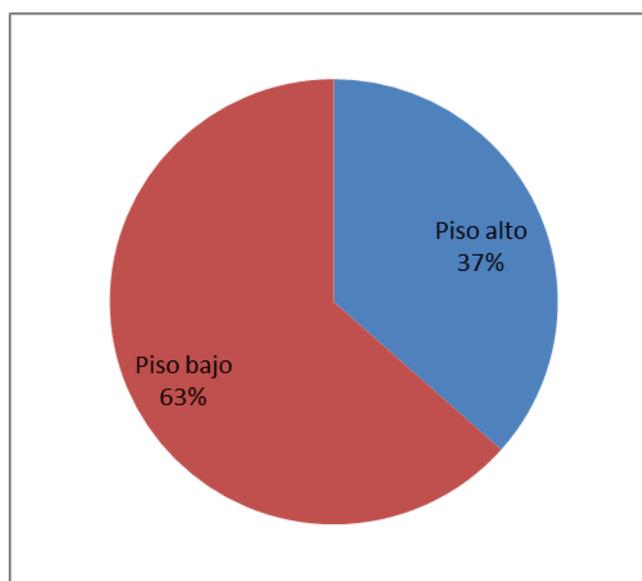
Pregunta No. 8: Actualmente su vivienda se encuentra ubicada en:

Tabla # 28
Ubicación de la vivienda

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Piso alto	68	37%
Piso bajo	118	63%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 25
Ubicación de la vivienda



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

La mayoría de personas discapacitadas sometidas a encuestas, indicó vivir en un piso bajo (63%), y el 37% de los encuestados vive en un piso alto. Este último grupo podría validar la presente propuesta, pues movilizarse en bus u otro medio podría ser muy complicado.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 9: ¿Con qué frecuencia requiere usted de un medio de transporte para movilizarse?

Tabla # 29

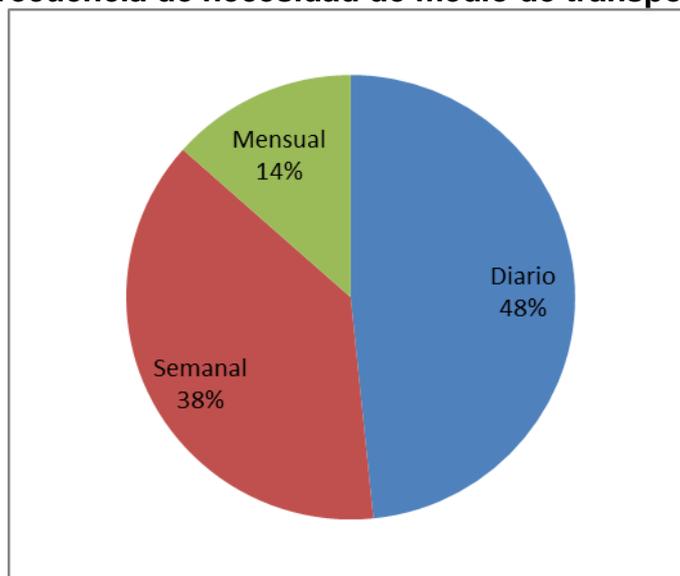
Frecuencia de necesidad de medio de transporte

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	90	48%
Semanal	71	38%
Mensual	25	13%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 26

Frecuencia de necesidad de medio de transporte



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Se evidencia la necesidad diaria de movilización de las personas discapacitadas, dado que la mayoría de ellos indica necesitar movilizarse diariamente, seguido del 38% que lo requiere semanalmente y, por último, el 14% lo requiere de manera mensual.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

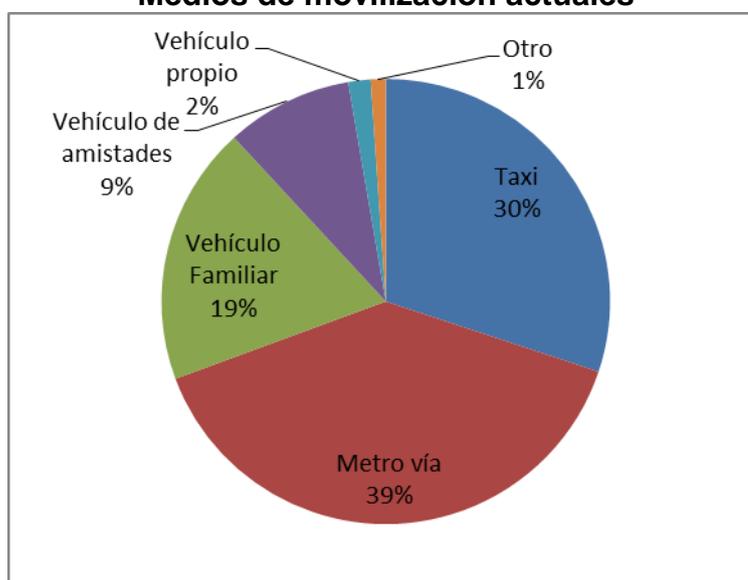
Pregunta No. 10: Actualmente ¿bajo cuál de los siguientes medios se moviliza?

Tabla # 30
Medios de movilización actuales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Taxi	56	30%
Metro vía	73	39%
Vehículo Familiar	35	19%
Vehículo de amistades	17	9%
Vehículo propio	3	2%
Otro	2	1%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 27
Medios de movilización actuales



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Entre los resultados más relevantes se encuentra que el 39% de las personas con discapacidad se moviliza en metro vía, seguido del 30% que se moviliza en taxi y el 19%, en vehículo familiar. El 30% que se moviliza en taxi es un mercado potencial.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 11: ¿Cuáles son los fines para los que usted requiere moverse?

Tabla # 31

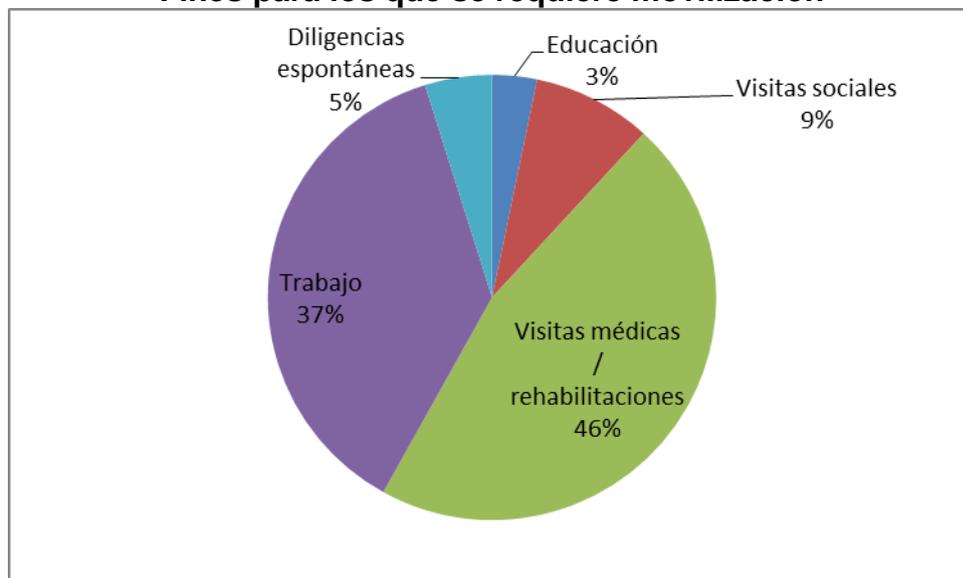
Fines para los que se requiere movilización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Educación	6	3%
Visitas sociales	16	9%
Visitas médicas / rehabilitaciones	86	46%
Trabajo	69	37%
Diligencias espontáneas	9	5%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
 Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 28

Fines para los que se requiere movilización



Fuente: Encuestas a Discapacitados
 Autor: Eduardo Flor

El 46% de los encuestados se moviliza para realizar visitas médicas o por rehabilitaciones, seguido del 37% quien requiere moverse por trabajo. Lo cual nos confirma la demanda de servicio de transporte para estas personas.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 12: ¿Cuáles son sus gastos mensuales en temas de movilización?

Tabla # 32

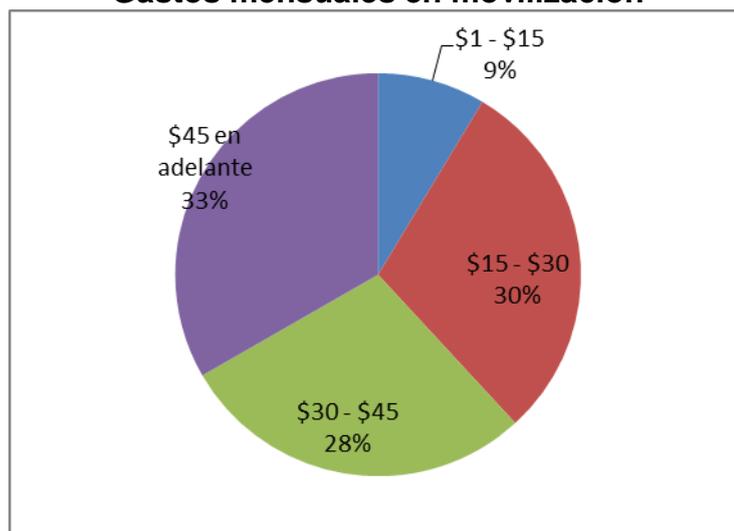
Gastos mensuales en movilización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$1 - \$15	16	9%
\$15 - \$30	55	30%
\$30 - \$45	53	28%
\$45 en adelante	62	33%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 29

Gastos mensuales en movilización



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Entre los porcentajes más relevantes que determinan el gasto mensual en movilización de las personas con discapacidad, se encuentra en primer lugar el 33% que gasta más de 45 dólares mensuales, seguido el 28% que indica gastar entre \$30 y \$45; y el 9% que gasta entre \$1 y \$15.; y un 30% gasta entre \$15 y \$30.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 13: Indique del 1 al 5 el orden de importancia de los siguientes puntos, en referencia al tema de transporte o movilización, donde 1 es el más importante:

Tabla # 33

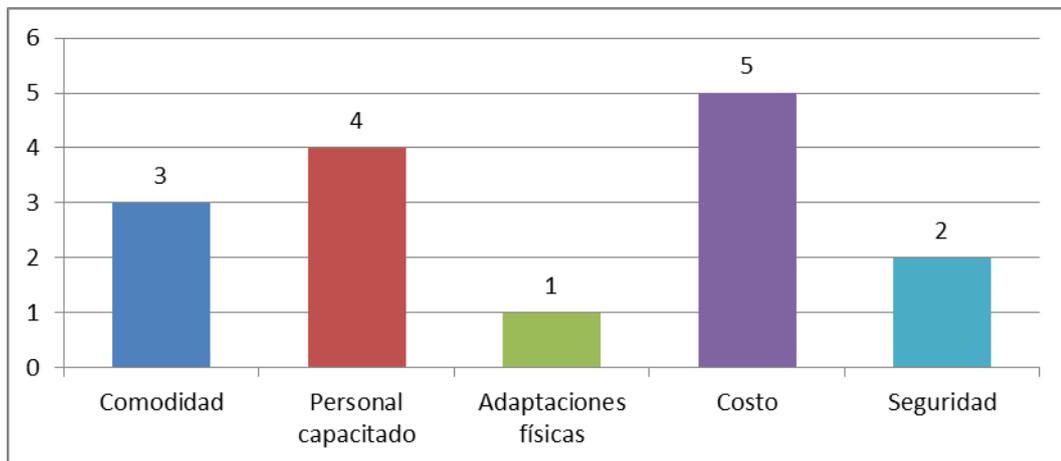
Importancia de temas de transporte

	Escala de Importancia
Comodidad	3
Personal capacitado	4
Adaptaciones físicas	1
Costo	5
Seguridad	2

Fuente: Encuestas a Discapacitados
 Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 30

Importancia de temas de transporte



Fuente: Encuestas a Discapacitados
 Autor: Eduardo Flor

Se procedió a sumar las calificaciones otorgadas y determinar a las de menor puntaje; en consecuencia, la más importante para los encuestados son las adaptaciones físicas, seguidas de la seguridad y la comodidad, en cuarto lugar el personal capacitado y por último, el costo. Lo que evidencia que lo más importante para estas personas es la facilidad y eficiencia en el transporte. Cabe destacar que, difícilmente un bus o metrovía pueden ofrecer esto.

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

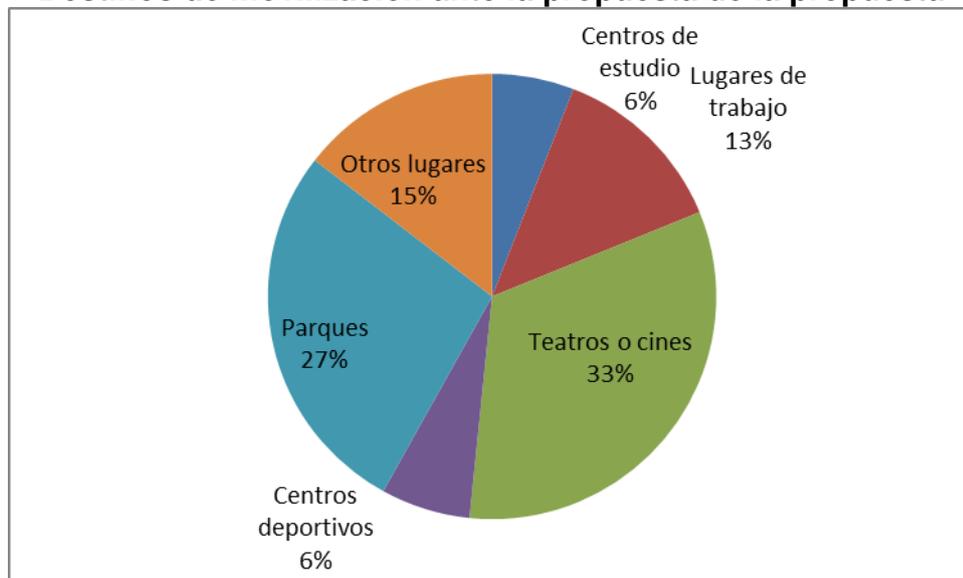
Pregunta No. 14: Considera usted que si existiese un servicio de Transportación privada puerta a puerta para transportar personas Discapacitadas usted se movilizaría con mayor frecuencia a:

Tabla # 34
Destinos de movilización ante la propuesta de la propuesta

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Centros de estudio	11	6%
Lugares de trabajo	24	13%
Teatros o cines	61	33%
Centros deportivos	12	6%
Parques	51	27%
Otros lugares	27	15%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 31
Destinos de movilización ante la propuesta de la propuesta



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

De existir un servicio de transporte privado, puerta a puerta, para personas con discapacidad, los encuestados indicaron en un 33% que visitarían teatros y cines, el 27% parques y el 13% para ir a su trabajos. Estos son los porcentajes más representativos de las respuestas vertidas en las encuestas.

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 15: Estaría usted dispuesto a pagar por un servicio de transporte privado, dirigido a personas con discapacidades, que cuente con adaptaciones físicas en sus unidades, personal capacitado, equipos e implementos necesarios para el transporte satisfactorio de las personas con discapacidad.

Tabla # 35

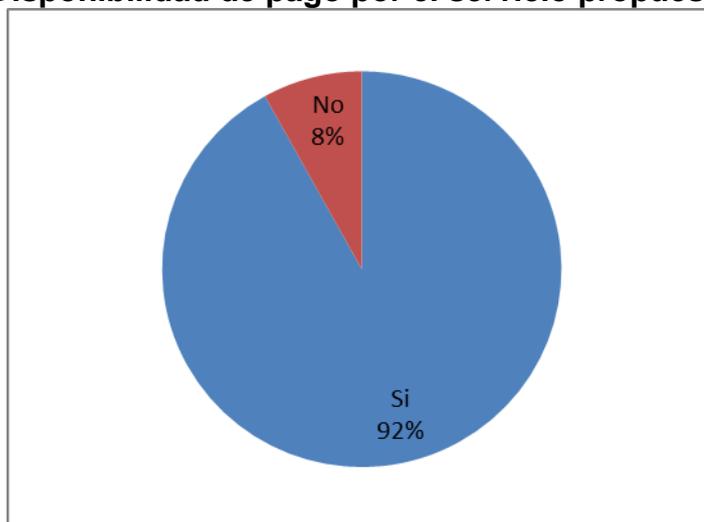
Disponibilidad de pago por el servicio propuesto

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	171	92%
No	15	8%
TOTAL	186	100%

Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Gráfico # 32

Disponibilidad de pago por el servicio propuesto



Fuente: Encuestas a Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

Se evidencia la casi total aceptación de las personas discapacitadas ante el tema propuesto, debido a que el 92% indicó estar dispuesto a pagar por un servicio de transporte privado, dirigido a personas con discapacidades, que cuente con adaptaciones físicas en sus unidades, personal capacitado, equipos e implementos necesarios para su transporte satisfactorio.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

B. Entrevistas a expertos en Adultos Mayores

Pregunta No. 1: ¿Cuáles son los problemas actuales por los que atraviesan las personas de la tercera edad en el desarrollo de su vida cotidiana?

Cuadro # 1

Problemas actuales de las personas adultas mayores

Tema: Problemas actuales de Adultos Mayores	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...La movilidad y la dependencia son factores cruciales..."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"...transporte público muchas veces no nos quieren coger porque no nos subimos rápido..."
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...no tienen quien los ayude a vivir y hacer sus cosas. No muchas personas pueden entender la nueva realidad en las que viven..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...Mi madre aún puede moverse pero no con facilidad, y esto incurre con los inconvenientes de que no puede quedarse sola..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"...el problema es al llevarlos al médico porque son dos y me cuesta conseguir un taxi que espere hasta que los suba y guarde las sillas de rueda..."
Análisis	<i>En resumen, en base a las respuestas de los entrevistados, se determinan como problemas básicos para las personas discapacitadas la movilización y transporte. Esto demuestra la factibilidad del proyecto, pues al comparar estas opiniones con los resultados de las encuestas se determina una relación directa con la aceptación de la propuesta.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 2: Actualmente, ¿cuál es el apoyo gubernamental que reciben los adultos mayores para su total y agradable incursión a la sociedad?

Cuadro # 2
Apoyo Gubernamental a los Adultos Mayores

Tema: Apoyo Gubernamental.	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...existen algunos apoyos, sin embargo, no todos pueden ver los beneficios...."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"...me negaron el bono solidario con el pretexto de porque mis hijos trabajaban...uno a esta edad necesita de muchas medicinas..."
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...Existen dos o tres donde van las personas mayores adultas y una de esas es el IEES. La sociedad margina a los mayores adultos..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...Ella no recibe ninguna ayuda ..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"...Mis padres son jubilados es la única ayuda que ellos tienen... la fundación Eugenio Espejo donó las sillas de ruedas..."
Análisis	<i>Se puede evidenciar la insatisfacción de apoyo gubernamental de los entrevistados, algunos no reciben ninguno y otros si reciben cierto apoyo; sin embargo, no les es suficiente para cubrir sus necesidades. Ninguno de los entrevistados indico que exista un apoyo con relación a la transportación.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 3: A nivel económico, ¿cuál es la situación actual con respecto a la incursión laboral del adulto mayor?

Cuadro # 3
Situación económica de los adultos mayores.

Tema: Situación económica en relación a la incursión laboral.	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...una persona necesitaría dejar de trabajar a una edad más pronta para que realmente pueda disfrutar de su vida ..."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"...quisiera encontrar un trabajo, pero el problema es que a esta edad ya nadie nos quiere coger..."
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...el IEES no les alcanza para vivir, porque las jubilaciones son pequeñas..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...no recibe ningún seguro o alguna ayuda...comprar medicina que es lo más necesario..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"...son jubilados reciben ese dinero, pero eso no alcanza..."
Análisis	<i>Se encuentran situaciones en la que los adultos mayores reciben una jubilación, pero indican que esta es muy baja y no les alcanza para sus necesidades, otras en la que la que no reciben ningún valor económico más que la ayuda de familiares y ;además, existen quienes buscan una fuente de trabajo, pero no la encuentran. Se concluye una situación económica media en adultos mayores.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 4: Específicamente el tema del transporte, ¿de qué beneficios gozan actualmente los adultos mayores?

Cuadro # 4
Beneficios actuales de Transporte

Tema: Beneficios actuales de transporte.	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...las tarifas en los transportes públicos...el servicio que brindan es de muy mala calidad...."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"Ninguno porque si uno coge un colectivo nos cobran el pasaje completo"
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"No conoce de algún beneficio, pero piensa que no goza de ninguno"
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...En transportes ninguno...siempre uso taxi porque es muy difícil transportarla..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"...la ambulancia si me viene gratis, pero no puedo hacerlo siempre porque ahí si me cobrarían... gasto \$20 en taxi por cada consulta al seguro..."
Análisis	<i>Los entrevistados expresan insatisfacción en temas de transporte, un solo entrevistado indica que recibe beneficio en transporte público, pero que el servicio de este es muy malo. En resumen, el resto de entrevistados indica no contar con ningún beneficio, y que debe buscar el servicio de taxi.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 5: ¿Cuáles son los aspectos, bajo su consideración, que deberían mejorarse para la total y agradable incursión de los adultos mayores a la sociedad?

Cuadro # 5

Aspectos a mejorar para incursión del adulto mayor

Tema: Aspectos a mejorar para incursión del adulto mayor	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...adaptar los lugares públicos...centros de alto nivel para recrear al adulto mayor. ..."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"...más consideración por la edad o la enfermedad que uno tenga, porque uno a veces no puede caminar o subirse..."
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...amor de parte de su familia...siguen existiendo y siendo útiles..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...un tipo de transporte de puerta a puerta o un servicio médico que nos llegue a la casa..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"Un transporte especializado, ya que subirse a un auto con las sillas de ruedas es muy difícil "
Análisis	<i>La mayoría de los entrevistados concluye como aspecto a mejorar el tema de transporte para adultos mayores, indicando que requiere de un servicio personalizado de acuerdo a sus necesidades, también uno de los entrevistados señala la adaptación de lugares de recreación.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 6: ¿Qué proyectos actualmente, la institución donde labora, promueve para mejorar la calidad de vida de las personas con adultas mayores?

Cuadro # 6
Proyectos actuales de instituciones

Tema: Proyectos actuales de instituciones.	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...feria nacional del adulto mayor a efectuarse en el centro de convenciones..."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"Fuera bueno que en el hospital den los medicamentos completos, pero siempre están agotados"
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...Realmente ninguna..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"...No conozco ninguno, pero debería hacerse mucho..."
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"No tenemos ningún proyecto, pero para el próximo año promoveremos por lo menos uno..."
Análisis	<i>De los 5 entrevistados se obtuvieron dos respuestas, puesto que el resto no contesto e indicó que no conoce de ningún proyecto. Las dos respuestas obtenidas señalan a una feria internacional en el centro de convenciones y el otro sugiere mayor stock de medicamentos en los hospitales.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 7: Indique su opinión sobre la puesta en marcha de una cooperativa de taxi orientada a brindar el servicio de transporte privado a personas discapacitadas y/o adultos mayores, en la ciudad de Guayaquil.

Cuadro # 7

Aspectos a mejorar para incursión del adulto mayor

Tema: Opinión sobre la implementación del tema propuesto.	
Lcda. Rosa Azuay Pincay Directora Centro Gerontológico del Municipio De Guayaquil.	"...muy buena idea de negocio, pues con ello se solucionarían muchos problemas de movilidad del adulto mayor..."
Adela Sánchez Adulto Mayor	"Estoy de acuerdo siempre y cuando sea cómodo, y se cobre una cantidad que uno pueda pagar"
Luis Enrique Ramos Ing. Civil. Encargado de sus padres adultos mayores.	"...El problema es quién lo paga porque el adulto no tiene la capacidad..."
Elisa Maridueña Hija de madre adulta mayor y responsable de ella.	"Claro habiendo un transporte de esas condiciones, sí"
Ec. Andrea Solórzano Hija de padre y madre adultos mayores.	"...Sería una gran ayuda, ya que me resulta muy difícil transportarlos a ellos..."
Análisis	<i>Se evidencia la total aceptación por parte de los entrevistados ante el tema propuesto, debido a la comodidad y facilidad que brindarían a los adultos mayores. Sin embargo, algunos de ellos señalan que este servicio debe cobrar un valor accesible a su situación económica.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Adultos Mayores

Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

C. Entrevistas a expertos en Discapacitados

Pregunta No. 1: ¿Cuáles son los problemas actuales por los que atraviesan las personas discapacitadas en el desarrollo de su vida cotidiana?

Cuadro # 8

Problemas actuales de las personas discapacitadas

Tema: Problemas actuales de Adultos Mayores	
Ing. Heriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	"...El principal problema es el del transporte.... si la discapacidad está ligada al uso de sillas de ruedas, hay que cargarla y ponerla en el vehículo al igual que hay que cargar a la persona con discapacidad..."
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"Hay personas que quieren trabajar, pero por sus limitaciones motrices las empresas no llegan a confiar en el desempeño que podrían tener"
Tanya López Lcda. en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"...Guayaquil no se encuentra totalmente adaptado para que las personas mayores de edad o discapacitados puedan circular cómodamente..."
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...a la hora de movilizarse o a veces hasta han perdido esta capacidad...."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. EPk	"...la pobreza de tal manera que no les es posible contar con todas las herramientas necesarias para su desarrollo..."
Análisis	<i>Los entrevistados entre los principales problemas actuales de las personas discapacitadas señalan el transporte, movilización, adaptaciones de calles y la pobreza.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados

Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 2: Actualmente, ¿cuál es el apoyo gubernamental que reciben los discapacitados para su total y agradable incursión a la sociedad?

Cuadro # 9
Apoyo Gubernamental a personas discapacitadas

Tema: Apoyo Gubernamental.	
Ing. Heriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	“...Existen muchos proyectos, sin embargo, en tema de movilidad falta mucho...”
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"...se puede decir que el gobierno ayuda a que las personas discapacitadas tengan un lugar en la fuerza laboral..."
Tanya López Lic. en Enfermería, encargada del Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"...El bono solidario y la inclusión de la ley del trabajo para las personas discapacitadas..."
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...Las empresas, actualmente, están obligadas a contratar personal discapacitado..."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. Epk	"...obligación contratar a un porcentaje de discapacitados por empresa, y el proyecto de Manuela Espejo..."
Análisis	<i>Entre las opiniones de los entrevistados, indican que el apoyo gubernamental que han recibido es la inclusión laboral, y ayuda de la fundación Manuela Espejo, lo que evidencia que estas personas no reciben ayuda en la transportación.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 3: A nivel económico, ¿cuál es la situación actual con respecto a la incursión laboral de las personas discapacitadas?

Cuadro # 10

Situación económica de las personas discapacitadas.

Tema: Situación económica en relación a la incursión laboral.	
Ing. Heriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	"...Es importante impulsar la inclusión laboral desde casa como, por ejemplo, la creación de cybers..."
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"...Son pocas las personas discapacitadas que ganan más que el salario básico, y esto es poco..."
Tanya López Lcda.en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"Reciben un salario básico, debido a la poca complejidad de las funciones que se les encomienda"
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...Algo pudo mejorar con las reformas laborales, se da la oportunidad de laborar y subsistir..."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. EPK	"...la pobreza que los limita a contar con todas las herramientas necesarias para poder salir adelante..."
Análisis	<i>En las entrevistas se rescata que las personas discapacitadas que, actualmente, laboran perciben un salario básico. Esto es bueno, pues en cierta forma tienen una renta que puede ser ahorrada o consumida.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados

Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 4: Específicamente el tema del transporte, ¿de qué beneficios gozan actualmente los discapacitados?

Cuadro # 11
Beneficios actuales de Transporte

Tema: Beneficios actuales de transporte.	
Ing. Heriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	“...Ninguno, es un tema poco tratado...”
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"...En la metro vía, cuentan con sillas y espacios donde se pueden sentar o espacios donde las personas en sillas de ruedas se pueden colocar, pero este espacio se llena rápido..."
Tanya López Lcda.en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"...escases de adaptaciones en los medios de transporte más usados como los buses, lo que dificulta su movilización..."
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...en la metro vía se encuentra un espacio específico, para que estas personas puedan ubicarse y moverse con facilidad..."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. Epk	"...la metro vía tiene accesorios que facilitan el ingreso de estas personas, además el cobro de la mitad de la tarifa en buses y los semáforos inteligentes..."
Análisis	<i>Se evidencia la poca satisfacción de los entrevistados con el servicio de la metro vía que, a pesar de destinar un espacio para estas personas, este es violentado e incómodo por la gran cantidad de personas que usan este servicio, y en otros medios de transporte indican que no hay adaptaciones.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 5: ¿Cuáles son los aspectos, bajo su consideración, que deberían mejorarse para la total y agradable incursión de los discapacitados a la sociedad?

Cuadro # 12

Aspectos a mejorar para incursión de personas discapacitadas

Tema: Aspectos a mejorar para incursión de las personas discapacitadas.	
Ing. Eriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	"...La oportunidad de implementar un taxi para personas que sufren alguna discapacidad resultaría una solución a sus problemas de movilización..."
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"... al momento de que la ley fue impuesta, de que las personas discapacitadas trabajen, se debió adecuar de una forma cómoda aquellos medios de transporte que podrían utilizar..."
Tanya López Lcda. en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"...mejor infraestructura para que las personas discapacitadas puedan trasladarse de un lugar a otro..."
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...Dependiendo de la discapacidad de la persona, ya que si tiene discapacidad intelectual y aún puede desarrollar una tarea en un escritorio ..."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. EPk	"...adaptaciones de calles, veredas, edificios y empresas...áreas de recreación..."
Análisis	<i>La mayoría de los entrevistados indica que se deberían implementar proyectos que faciliten la transportación de las personas con discapacidad. Esto ratifica que la puesta en marcha de esta propuesta es viable.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 6: ¿Qué proyectos actualmente, la institución donde labora, promueve para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidades?

Cuadro # 13

Proyectos actuales de instituciones

Tema: Proyectos actuales de instituciones.	
Ing. Eriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	"...Se invitó a personas discapacitadas a ser participantes de cursos de informática...la asistencia fue baja por problemas de movilización..."
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"...Ayudas médicas a parte que brinda al gobierno, asimismo la ayuda social con las personas de escasos recursos..."
Tanya López Lcda. en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"Que las personas discapacitadas cuenten con los mismos beneficios que los demás, y sean integradas en todos los ámbitos laborales"
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	No contestó.
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. EPk	"...Contamos con un porcentaje mayor de personas discapacitadas que el requerido..."
Análisis	<i>Los entrevistados señalan diferentes proyectos como capacitaciones, inclusión laboral, entre otros; sin embargo, se rescata que ninguno menciona promover o conocer un proyecto que facilite el transporte de las personas discapacitadas.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados
Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Pregunta No. 7: Indique su opinión sobre la puesta en marcha de una cooperativa de taxi orientada a brindar el servicio de transporte privado a personas discapacitadas y/o adultos mayores, en la ciudad de Guayaquil.

Cuadro # 14

Aspectos a mejorar para incursión de personas discapacitadas.

Tema: Opinión sobre la implementación del tema propuesto.	
Ing. Eriberto Navarrete Propietario de fundación de ayuda a personas discapacitadas.	"...Es una muy buena idea... existen familias que se preocupan por sus familiares con discapacidad y por sus adultos mayores, ellos son quienes pudieran costear los servicios de movilización ..."
Patricia López Robles Gerente de Desarrollo Humano, Capacitaciones a personal y Análisis de sus necesidades.	"...Sería agradable para ellos...porque si bien existen taxis, la mayoría no está adecuado para llevar a personas en sillas de ruedas o con los diferentes implementos..."
Tanya López Lcda. en enfermería, Encargada de Dpto. Enfermería y Rehabilitación.	"...Me parece que es una idea agradable..."
Marcela Pino Discapacitada y Colabora junto a su esposo en la fundación Es Justo Y Necesario	"...Me parece estupendo, ya que es difícil transportar a las personas con niveles de discapacidad mayores en medios de transporte público..."
Ing. Gladys González Ingeniera y Psicóloga Organizacional. Jefe De RR.HH. EPk	"...Me parece perfecto..."
Análisis	<i>Se evidencia la total aceptación de los entrevistados al tema propuesto, todos se encuentran de acuerdo y consideran que es una idea agradable, y que ayudaría al desarrollo de las personas discapacitadas.</i>

Fuente: Entrevistas a expertos en Discapacitados

Autor: Eduardo Flor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

D. Observaciones Directas.

Cuadro # 15
Observación Directa No.1

Fecha:	2 nov/2013
Hora:	10h00
Lugar:	Alborada
Observación:	En este sector se pudieron evidenciar personas discapacitadas y adultos mayores que se encontraban laborando, sin embargo, se notaba su retraso y apuro en movilización. Se interactuó con estas personas y mostraron emoción porque si les gustaría tener la facilidad de moverse de una manera cómoda y segura, puesto que algunas veces suelen llegar atrasados por falta de movilización.

Fuente: Observaciones Directas
Autor: Eduardo Flor

Cuadro # 16
Observación Directa No. 6

Fecha:	1 nov / 2013
Hora:	16h00
Lugar:	Durán
Observación:	En este sector había personas discapacitadas que recién hace tres meses se habían cambiado a esa zona porque el gobierno les había obsequiado las casas, sin embargo, no se encuentran del todo conforme porque el lugar les quedaba lejos de las terapias o rehabilitaciones, que la mayoría tienen cita en Guayaquil, y llegan tarde o tienen que coger varios buses para llegar al destino.

Fuente: Observaciones Directas

Eduardo Xavier Flor Rodríguez

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Autor: Eduardo Flor

Cuadro # 17
Observación Directa No. 3

Fecha:	3 nov / 2013
Hora:	14h00
Lugar:	Villa Club
Observación:	Las personas de esta zona son de una clase social media, media alta que pueden costear un taxi, a pesar de lo caro que podría salir o tienen la facilidad, en algunos casos, de movilizarse en vehículos de vecinos o familiares que viven cerca.

Fuente: Observaciones Directas
Autor: Eduardo Flor

4.3. Análisis e interpretación de los resultados

Una vez realizado el levantamiento, tabulación y presentación de la información es importante indicar las conclusiones y recomendaciones del estudio. Las personas con discapacidad y adultos mayores necesitan un servicio de taxi privado que contribuya a mejorar las condiciones de movilidad que tienen, pues aunque existen diversos servicios ninguno se ajusta a sus necesidades reales.

En la actualidad, no existe una empresa de taxi que cuente con personal altamente capacitado y con conocimiento de primeros auxilios, servicios especiales, atención en casos de crisis o emergencias, así como conocimientos de lenguaje de señas que les permitan comunicarse con personas que tengan deficiencia auditiva, física o visual.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Adicionalmente, tampoco cuentan con vehículos adaptados y equipados; de tal forma, que permita satisfacer eficientemente las necesidades de movilidad física de este segmento de la población. Motivo por el cual, la creación de esta empresa tendrá una contribución alta en cuanto al mejoramiento de la movilidad de estas personas.

En el trabajo de campo se utilizó instrumentos como la observación directa, encuestas y entrevistas, que permitió evidenciar la necesidad prioritaria acerca de la promoción urgente de un servicio de taxi ejecutivo.

Las dificultades que experimentan estas personas, en relación a la movilización limitan su integración y bienestar.

Por lo antes expuesto, se puede indicar que 8 de cada 10 personas creen necesaria la implementación de un servicio de taxi privado para personas con discapacidad y adultos mayores. Estas personas se han acostumbrado y en cierta forma acostumbrado a la oferta actual; sin embargo, están conscientes de que este servicio es necesario para sus actividades diarias.

La ausencia de un medio de transporte seguro, cómodo y de calidad ocasiona que muchas de estas personas no puedan desenvolverse a cabalidad. Esto tiene un impacto negativo en la integración, pues se está limitando el desenvolvimiento de este estrato de la sociedad.

Es por ello que se recomienda hacer la evaluación financiera para viabilizar la propuesta.

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1. Descripción del Proyecto

El presente trabajo de titulación propone la creación de una cooperativa de transporte, que brinde servicio exclusivamente a personas con discapacidades y adultos mayores para mejorar la movilidad de estas personas.

Entre las características principales del servicio, se encuentran:

- **Adaptaciones físicas en los vehículos:**

Actualmente, el servicio de transporte privado en Guayaquil y, además, en la mayoría del transporte público y transporte interprovincial no existe vehículos que cuenten con las adaptaciones necesarias para la comodidad de este grupo, pues muchos de estos requieren de bastones, sillas de rueda o andadores para su movilidad. Adicionalmente, de que no se da mayor comodidad y buen servicio al usuario.

Frente a esta situación, el presente proyecto pretende mejorar el servicio de transporte privado para estas personas en la ciudad de Guayaquil, pues ofrecerá una alternativa que mejorará la experiencia de movilidad a las personas con discapacidad y/o adultos mayores.

Esto permitirá tanto a personas con discapacidades como a adultos mayores que necesiten sillas de rueda u otros aparatos para su movilidad, transportarse sin problema alguno, puesto que los carros contarán con una rampa para la subida de los mismos y espacios cómodos para su ubicación segura; además, de adaptaciones en la parte interna de los vehículos que refuercen la seguridad y comodidad de los pasajeros.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- **Personal Capacitado:**

Una de las grandes deficiencias que se observa en Guayaquil, con relación al servicio de transporte, es la ausencia de personal capacitado para brindar un buen servicio.

El contar con personal capacitado se refiere a que los choferes de los taxis serán personas que, previamente, han recibido una capacitación sobre el trato con personas adultas mayores y con discapacidades, también sobre temas de comunicación, necesario con clientes sordos. Adicionalmente de primeros auxilios, tema básico para enfrentar cualquier tipo de emergencia en estas personas.

Un soporte adicional referente al servicio es que la empresa a constituirse contará con operadores que registrarán todos los requerimientos del cliente, de esta manera cuando soliciten el servicio de taxi indicarán los requerimientos o necesidades de los pasajeros, ya sean estas personas adultas mayores o con discapacidad, lo que permitirá a la empresa enviar una unidad de taxi adaptada según la necesidad de cada persona.

- **Ayuda Física:**

Parte del servicio de la Cooperativa de Taxis es la ayuda física brindada a sus clientes, esta se refiere a los siguientes puntos:

- Ayuda al ingreso y salida del pasajero al vehículo.
- Ingreso y salida de aparatos de movilidad de los pasajeros al vehículo.
- Asistencia física al pasajero y aparatos de movilidad en caso de ser recogido o transportado a lugares ubicados en pisos altos para su seguridad.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- **Contacto y solicitud del servicio a la Cooperativa:**

La Cooperativa de Taxis propuesta, tendrá en sus oficinas un departamento de Call Center, donde se comunicarán los clientes que deseen solicitar el servicio.

Sin embargo, dado que parte de los clientes pudiesen ser personas sordas–mudas, la cooperativa mantendrá también una página web por medio de la cual los usuarios pueden comunicarse de manera escrita.

- **Transporte amigo para todos:**

En el proceso de investigación se detectaron factores muy particulares de estos grupos; por ejemplo, los adultos mayores, la mayoría de veces, se transportan en grupos; esto es un dato importante porque la empresa cuenta con vehículos donde entran 5 pasajeros. En cuanto a las personas con discapacidad, también prefieren estar acompañadas, pero el tipo de vehículos debe ser mini-vans o vans, debido a los aparatos que utilizan para moverse.

5.2. Justificación del Proyecto

La justificación del presente proyecto se basa en investigaciones realizadas, tanto bibliográficas como de campo.

Las investigaciones bibliográficas destacan la falta de atención a las necesidades de movilización de las personas con discapacidades y adultos mayores, según los requerimientos de cada uno, dado a que existen muchos tipos de discapacidades y muchas necesidades que pudiesen tener los adultos mayores. Motivo por el cual se hace necesario un servicio personalizado y especializado.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Es una realidad que el gobierno ha mejorado la participación laboral e inclusión social de las personas con discapacidades y adultas mayores; sin embargo, no se han mejorado sus oportunidades de movilización pública ni privada, siendo este un punto primordial y complementario al trabajo realizado por el gobierno, en el cual una empresa privada debe gestionar este tipo de servicios y ofertarlos al mercado.

La recreación y la independencia son parte necesaria del desarrollo humano, por ello este tema se concibe como un factor que contribuye a los planes de desarrollo de la calidad de vida, pues la movilidad humana es un tema de mucho peso en estas personas. Con la implementación de una cooperativa de taxis privada que brinde servicio exclusivo a personas adultas mayores y/o con discapacidades, se impulsará su crecimiento, se fomentará la recreación y socialización y, por último, brindará independencia a estas personas, y con ello seguridad y confianza en sus actividades cotidianas.

Además, se realizó una investigación de campo donde directamente se consultó a personas con discapacidades y/o adultas mayores acerca de sus requerimientos en cuanto a transporte, con el fin de analizar su comportamiento, preferencias, necesidades y opinión. Esta información fue comparada con el proyecto en desarrollo, lo cual mostró una viabilidad. Asimismo se evidenció los siguientes puntos relevantes:

Entre las personas adultas mayores, el 61% posee deficiencias auditivas, visuales y físicas, y las personas con discapacidades mayormente poseen discapacidades físicas 60% y visuales 24%, lo que evidencia la necesidad de atención personalizada a cada cliente.

El servicio y la adecuación de los vehículos son otros factores a mejorar, pues el servicio de transporte en la ciudad, realmente, no cuenta

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

con los elementos necesarios para brindar un buen servicio a este grupo de personas.

Es por ello que las adaptaciones físicas, personal capacitado y ayuda física a los clientes son factores prioritarios en el servicio que oferte la cooperativa de taxis privada propuesta. Esto proporciona un servicio exclusivo a personas con discapacidades y adultos mayores, dando solución a las necesidades antes mencionadas.

Por otro lado, se pudo determinar que el 88% de las personas adultas mayores y el 73% de las personas con discapacidades, son jubiladas o se encuentran laborando, lo que señala que esta gran mayoría percibe ingresos mensuales y estos les permiten pagar por un servicio de transporte privado que se acople a sus necesidades. Esto podría expresar que 8 de cada 10 adultos mayores perciben algún tipo de ingreso y se movilizan. Además, 7 de cada 10 personas con discapacidad, actualmente, ejercen alguna actividad o requieren moverse.

Las personas que se desempeñan en el sector laboral, requieren moverse diariamente y representan en el grupo de personas adultas mayores el 28%, y en personas con discapacidades el 46%.

Sin embargo, ante la consulta realizada sobre la frecuencia del uso de medios de transporte, las respuestas más relevantes del grupo de personas con discapacidades fueron el 48%, indicando que es diariamente, y el 39% semanalmente. Por otro lado, el 41% de las personas adultas mayores indicó usar medios de transportes diariamente, y el 39%, semanalmente. En resumen, de cada 10 personas con discapacidad 5 requieren transportarse diariamente, y 4 una vez a la semana. Por otra parte, 4 de cada 10 adultos mayores se movilizan diariamente y 4 una vez a la semana. El resto sale ocasionalmente entre 1 y 2 veces al mes.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Esto demuestra la alta demanda del servicio de transporte y, adicionalmente, el taxi es el medio más utilizado, pues aunque no es eficiente proporciona algo de comodidad.

Estos datos permiten determinar la gran necesidad de movilización de ambos grupos, con frecuencia altamente relevante, lo que señala la demanda ante el servicio propuesto.

Tanto las personas con discapacidades como las adultas mayores, consideran importante que en el servicio de transporte cuente con adaptaciones físicas, personal capacitado, seguridad y comodidad, características que se cumplen en su totalidad en la cooperativa de taxis privada dedicada a la transportación de personas con diferentes tipos de discapacidades y/o adultos mayores. Lo cual permitirá brindar a los clientes un servicio de alta calidad cumpliendo con todas sus necesidades y requerimientos.

Parte de la justificación del presente proyecto es el impulso que este daría a mejorar la calidad de vida de las personas en cuestión, incluyendo su vida social, en la investigación se pudo evidenciar que el contar con el servicio propuesto aumentaría sus salidas con fines sociales y de entretenimiento de estas personas, los mismos que por falta de medios de transporte han quedado rezagados, pero no dejan de formar parte primordial en el desarrollo tanto de personas discapacitadas como adultos mayores.

Por último, se evidencia la aceptación del tema propuesto, debido a que en las investigaciones el 68% de las personas adultas mayores, siendo este porcentaje más de la mitad del total, señala estar de acuerdo con el pago de transporte privado que los movilice y, por su lado, en las personas con discapacidades, el 92%, casi la totalidad de los encuestados, indica estar dispuesto a pagar por este servicio privado.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

- **Análisis PEST**

Para efectos de análisis de la movilización de los adultos mayores y los discapacitados se plantea la utilización de una herramienta de evaluación PEST para la creación de una de una Cooperativa de transporte exclusivo para las personas con discapacidad y para de los Adultos Mayores en la ciudad de Guayaquil.

Escenario Político:

En cuanto al escenario Político el actual gobierno durante el periodo 2007 – 2014 ha demostrado mucha estabilidad, sobre todo en sus planes de Gobierno ya que en 7 años de funciones no se han presentado cambios de mandatario y se estima la existencia de una reelección indefinida para los próximos años. De hecho en las cadenas Sabatinas el presidente de la República advierte al pueblo ecuatoriano de una amenaza cada vez mayor de la derecha liberal y advierte al pueblo ecuatoriano que eso no se puede dar porque se regresaría al pasado en cuanto a las preferencias hacia los sectores sociales de clase alta y no hacia los más necesitados del Ecuador.

De no existir una reelección, existiría una incertidumbre puesto que es incierto si se suscitarán cambios en las líneas del gobierno o se mantendrán los planes de desarrollo alineado al enfoque social y al desarrollo productivo.

Basado en esto el Gobierno en los primeros años impulso planes hacia lo social a través de su anterior Vicepresidente Lenin Moreno y en la actualidad está desarrollando planes de desarrollo de matriz productiva impulsando el desarrollo de los productos nacionales antes que los importados.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Iniciativas: Integración social de las personas con discapacidad y adultos mayores.

El Gobierno ecuatoriano en estos últimos años ha fomentado la inclusión social de las personas con discapacidad y adultos mayores, es así que existen varias políticas de estado que velan por el bienestar de estos grupos de atención prioritaria. Es por ello que estas personas han sido integradas a la sociedad brindándoles oportunidades laborales y educativas preferenciales frente a otros gobiernos de turno.

De la mano de esto muchos proyectos privados y públicos se han impulsado en este ámbito brindando a que estas personas se les brinde la oportunidad de desarrollarse mucho más y se reinserten tanto como personas como en lo profesional integrándolas a la sociedad ecuatoriana.

Iniciativa en movilidad: Transporte, equipos y bonos.

Aunque actualmente existen varios programas de movilidad de las personas con discapacidad, aún no han sido gestionados de manera efectiva. Es obligatorio que todo transporte público cuente con espacios destinados a adultos mayores y personas con discapacidad, sin embargo el servicio que brindan no es el óptimo. En cuanto al servicio de los taxis convencionales aún no se observan carros equipados para brindar un servicio completo a este grupo de atención prioritaria. Por lo cual nuestra Cooperativa va a ser de mucha ayuda para este segmento de mercado.

Iniciativa Financiamiento: Compra de vehículos.

Fortalecimiento del Proceso de concesión de crédito y exoneración de impuestos para personas con discapacidad. Este grupo puede comprar vehículos con menor carga impositiva.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

De lo que se puede observar no existe cambios bruscos ni se avizora para los próximos años de Gobierno cambios en cuanto a las políticas sociales implantadas por el Gobierno actual.

Escenario Económico:

Tendencia --> Dinámica económica, Crecimiento PIB.

El Banco Central del Ecuador prevé un crecimiento sostenido del Producto Interno Bruto del 4% al 5%. Esto es bueno, pues muestra uno de los promedios más altos de América Latina. Un factor preocupante son los excesivos montos de endeudamiento con el extranjero. En cuanto al sector de transporte ha mostrado un crecimiento sostenible.

Desempleo y pobreza: Tendencia

Según datos del (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) se indica que en el área urbana el desempleo es del 4,6% y el subempleo es de 44,7%. La ocupación plena es de 48,6%.

La pobreza urbana es del 17,7%. Según proyecciones esto no variará para los próximos años, pues desde el año 2012 no mejoran estos indicadores. Aunque históricamente los datos presentados son los más bajos, la economía en su conjunto muestra un panorama estático y poco dinámico.

Se conoce que cerca de 70.000 personas con discapacidad están laborando, principalmente en Quito y Guayaquil. La fundación Manuela Espejo a registrado en todo el país un aproximado de 300.000 personas con discapacidad. Actualmente, el gobierno pretende que en las

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

empresas se contrate el 4% de personas con discapacidad del total de la planilla de trabajadores.

En fin la tendencia del gobierno busca el incremento del empleo para las personas con discapacidad y mejores condiciones de jubilación para los adultos mayores.

La inflación se ha mantenido en un solo dígito durante los últimos años lo cual ha hecho que los costos de los productos no se incrementen exageradamente, esto sumado a la evolución del PIB en los últimos años lo cual ha beneficiado a todos los sectores sociales especialmente a los más pobres de la patria.

Social:

Estilo de vida → Plan Nacional del Buen Vivir

El Ecuador a partir del año 2008 impulsa un modelo socioeconómico justo y equitativo para todos los ecuatorianos: El Plan Nacional del Buen Vivir se compone de 12 objetivos que velan por una sociedad sin obstáculos y el desarrollo social, económico y ambiental en conjunto. La incursión social y la equidad, con la finalidad de proporcionar a los ecuatorianos una mejor calidad de vida.

La presente Cooperativa de Transportes de Taxis para discapacitados y adultos mayores se encuadra dentro de estos 12 objetivos principalmente en el Objetivo 2 el cual es auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y Territorial en la adversidad, el Objetivo 3 que es el mejorar la calidad de vida de la población y el objetivo 4 el cual es fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tecnológico:

Infraestructura vehicular:

Tanto los buses como taxis pueden solicitar dispositivos tecnológicos de seguridad para los pasajeros que transportan a diario. Es así que el Gobierno ecuatoriano ha desarrollado el plan de Transporte Seguro, el cual va a ser implementado paulatinamente en todo el país.

El propósito de reducir los índices de inseguridad y delincuencia es por ello que a más de brindar comodidad hacia los usuarios brinda seguridad con este tipo de dispositivos. Así como el gobierno ha implementado esta medida para implementar un modelo de transporte seguro puede existir la posibilidad de que a futuro el gobierno nacional pueda implementar unidades de transporte para discapacitados y para los adultos mayores avaladas por el gobierno.

De acuerdo al análisis PEST descrito anteriormente, se resume el escenario del mercado a través de la siguiente tabla, la cual nos muestra que el ambiente en el que desenvolveremos en el mercado tiene una buena apertura en base a los indicadores Político, Económico, Social y Tecnológico, mostrándo un escenario optimista para el desarrollo del proyecto.

Tabla: Análisis PEST

PEST	ACTUAL		
	Malo	Bueno	Muy bueno
Político		X	
Económico		X	
Social		X	
Tecnológico			X
GLOBAL	BUENO		

Fuente: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Análisis PORTER.

Es importante analizar las barreras de entrada que tendría la creación de una de una Cooperativa de transporte exclusivo para las personas con discapacidad y de los Adultos Mayores de la ciudad de Guayaquil. Es por ello que una gran herramienta que permite la evaluación del entorno competitivo es el análisis de (Porter, 2003). Este comprende:

1.- Análisis de posibles nuevos competidores.

La amenaza en esta categoría para la creación de la Cooperativa de Taxis para discapacitados y/o adultos mayores es MEDIA, pues la barrera de entrada a este sector es poco accesible, por lo cual el ser pinores en este servicio brindará una gran fortaleza para mantener el liderato del mercado. Existen varias compañías de taxi ejecutivo que están en planes de formalizar las actividades; sin embargo, estas no direccionan su servicio especializado a personas con discapacidad o adultos mayores.

Adicionalmente la fortaleza que va a tener esta nueva Cooperativa de Taxis frente a las actuales es la diferenciación de su servicio al cliente lo cual va a crear una barrera de entrada ya que va a forzar a los otros empresas entrantes a gastar mucho más de lo que ya han invertido en sus empresas hasta la presente fecha para que pueda vencer lealtad de las personas que demanden nuestros servicios.

2.- Poder de negociación del Proveedor,

En este punto la amenaza es BAJA, pues el poder de negociación con los proveedores es alta. No existe mayor complejidad a más de que los choferes deben tener licencia profesional y ser capacitados para dar

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

un buen servicio a las personas con discapacidad o adultos mayores. Adicionalmente la calidad de servicio que la compañía va a brindar a los consumidores va ser un valor diferenciado en este punto, ésto sumado a la rapidez y seguridad de sus transportes.

3.- Poder de negociación de los compradores,

Es poder de Negociación es MEDIO, debido a que el precio de las carreras establece el mercado y la leyes de la agencia Nacional de Transito. No obstante, existe una total apertura ya que al ser un servicio exclusivo y diferenciado para un determinado segmento del mercado el precio del km. puede variar ya que es un servicio que en la actualidad no existe.

4.- Amenaza de ingreso de Productos sustitutos

La amenaza del ingreso de Productos sustitutos es ALTA, dado que el sector público tiene varios proyectos con buses que pueden ser de gran ayuda para la movilidad de las personas con discapacidad; sin embargo, estas personas necesitan servicios personalizados y sobre todo con ahorro de tiempo y lo que es más importante priorizando su seguridad en su movilización.

Muchas veces los adultos mayores o personas con discapacidad utilizan ambulancias para su movilidad; no obstante, este servicio resulta ser muy alto en cuanto a su precio y poco accesible.

Otro competidor de nuestro proyecto es la Metro vía sin embargo, como se ha analizado, nuestro servicio se basará en exclusividad basadoo en un servicio profesional y exclusivo para personas

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

discapacitadas y de la tercera edad caracterizándose por la rapidez, seguridad y confort enfocando siempre la calidad de servicio al cliente.

5.- La rivalidad entre los competidores.

Actualmente la rivalidad ente los competidores es BAJA pues no existen servicios similares en estos momentos pero podría llegar a ser MEDIA y hasta ALTA ya que las compañías existentes en la actualidad como son Fast Line y como Orient pueden sacar Unidades enfocadas a este segmento de mercado y brindar este servicio de transporte a Discapacitados y adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.

Análisis Porter	ACTUAL			FUTURO		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
1.- Análisis de posibles nuevos competidores,		X			X	
2.- Poder de negociación del Proveedor,	X			X		
3.- Poder de negociación de los compradores,		X			X	
4.- Amenaza de ingreso de Productos sustitutos			X			X
5.- La rivalidad entre los competidores.	X				X	

Por mitigar este punto nuestra cooperativa de Taxi se enfoca básicamente en lograr la diferenciación entre sus competidores; ya que muchas de ellas tienen su ventaja competitiva en su servicio y en su trayectoria por su nombre como como por ejemplo Fast Car, Orient Express Vip Car, Rueda Car pues representa una identidad y en muchos casos tradición, la cual es determinante frente a la oferta y/o beneficios prometidos por la competencia con el único objetivo de captar clientes.

No obstante este segmento de mercado puede llegar a ser muy sensible pues el fácil acceso de nuevas cooperativas podría ocasionar que otros competidores ingresen y; en consecuencia, el mercado tenga más empresas que elegir. Sin embargo para mitigar esto nuestros factores claves de éxito van a ser brindar un excelente servicio a los

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

clientes discapacitados y / o adultos mayores basados en un precio razonable y que pueda cubrir los costos de la compañía.

Para ello nuestra Cooperativa tiene claramente identificado el segmento de mercado a los cuales se va a dirigir suministrando un servicio de rapidez, seguridad y confort para que los clientes discapacitados y los adultos mayores que demanden y prefieran nuestra cooperativa frente a la competencia actual y futura competencia que se pudiera generar.

Otro factor clave de éxito de cooperativa que se propone en el presente proyecto, es que al ser una cooperativa de tamaño pequeño puede crecer más rápido frente a las otras empresas del medio ya que se obtendrá una posición sólida frente a los otros segmentos del mercado que abastecen los servicios de taxis ejecutivos como son los clientes normales que demandan este tipo de transporte ya que nuestra cooperativa se va a enfocar a un segmento de mercado específico generando nuevas oportunidades de crecimiento sostenido.

Al nombrar nuevas oportunidades de crecimiento la Cooperativa dentro de sus proyecciones futuras una vez que se haya consolidado en este segmento de mercado para la ciudad de Guayaquil piensa a futuro (en un tiempo mayor a 5 años) incursionar en transporte para discapacitados interprovinciales enfocando primeramente su crecimiento en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca ya que en base a las entrevistas realizadas como parte de los instrumentos de esta investigación, existe una necesidad de discapacitados que requieren de movilización a ciertas regiones del país y se presentan dificultades para moverse a estas ciudades por vía terrestre.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ AL ser una empresa pequeña puede generar estrategias financieras y de mercado más agilmente que la competencia ➤ Personal calificado ➤ No tiene competencia directa ➤ Comodidad y seguridad de sus unidades ➤ Precios Accesibles (Costos vs. Beneficios) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posecionarse como una empresa lider para este segmento de mercado ➤ Bajo nivel de explotación a este segmento del mercado. ➤ No tiene competencia directa ➤ Ahorro de tiempo Productivo de las personas. ➤ Tendencia positiva de solicitar este servicio por parte de ls usuarios del segmento
DEBILIDADES	AMENZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limitada capacidad Productiva (3 unidades) ➤ Poco Posicionamiento de la empresa en el mercado local ➤ Ausencia temporal de alianzas estetegicas con empresas del medio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Surgimiento de comperencia directa.com empresas del medio. ➤ Al ser una empresa nueva en este tipo de servicio de transportacion.al inicio genera desconfianza.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Análisis FODA

La transportación siempre ha sido un mercado difícil de satisfacer y abastecer y sobre todo que de servicio óptimo eficiente seguro y rápido especialmente a las personas discapacitadas y de la tercera edad. A pesar de que nuestro proyecto se enfrenta a un mercado competitivo presenta diversas y considerables ventajas respecto a los medios comunes y tradicionales de transporte como son los taxis convencionales y taxis amigos que circulan por la ciudad de Guayaquil.

Nuestra Cooperativa de Taxis SeguTaxi se está enfocando básicamente a reducir los puntos desfavorables de nuestro análisis FODA con estrategias que van a ser direccionadas a buscar la satisfacción de la movilización de las personas discapacitadas y de los adultos mayores en base a un excelente calidad de servicio al cliente enfocando siempre la puntualidad y la seguridad.

Estamos consiente que nos enfrentamos a un mercado difícil y competitivo pero al crear esta cooperativa para este segmento de mercado hemos visto valiosas oportunidades de negocio que si son direccionadas correctamente generaran el crecimiento de la Cooperativa a mediano plazo basado en un emprendimiento social. A partir del análisis FODA determinamos algunas estrategias más convenientes a implementar:

Análisis de los escenarios Internos y Externos.

Hemos visto que nuestra Cooperativa que estamos desarrollando al ser una empresa pequeña al inicio va a marcar la diferencia en cuento a los otros competidores del mercado enfocando sus unidades a brindar un servicio de calidad a las personas discapacitadas y adultos mayores de la ciudad de Guayaquil.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

La ubicación de la cooperativa va estar en la ciudadela La FAE sector norte de la ciudad de Guayaquil con lo cual es una ventaja diferenciada ya que está ubicada en una ciudadela donde el 80% de los habitantes son adultos mayores lo cual va a marcar la diferencia frente a la competencia que están ubicadas en otros sectores de la ciudad.

Otro punto importante es que nuestra Cooperativa al ser una empresa todavía pequeña puede generar estrategias Financieras y comerciales mucho más rápidas que la competencia, esto sumado a la comodidad y seguridad de sus unidades ya estás que son unidades nuevas.

En cuanto a los escenarios externos al ser los pioneros en este tipo de servicio tenemos la gran oportunidad de posicionarnos como una empresa líder del mercado en lo relacionado a la transportación para los adultos mayores y personas de la tercera edad ya que no existe al momento una competencia directa en este tipo de servicio.

Otro punto importante a detallar es que existe la posibilidad de realizar alianzas estratégicas con centros gerontológicos donde acuden adultos mayores y empresas de salud que dan servicios a las personas discapacitados.

Desarrollo de la Cooperativa

Debido a que no existe en la actualidad otra empresa que brinde el mismo servicio se puede ver a futuro una expansión de la Cooperativa a mediano plazo con el crecimiento de más unidades con lo cual mitiga en el análisis FODA el surgimiento de competencias directas mitigando este punto en las amenazas del FODA que se realizó en las páginas anteriores.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Desarrollo de Estrategias

En el análisis FODA efectuado también se podría utilizar alianzas estratégicas con centros que atienden a discapacitados y a personas de la tercera edad, como ya lo he nombrado anteriormente personas que necesiten moverse por temas de salud o temas de sentirse activas o activos útiles a la vida en el caso de los adultos mayores.

Escenarios futuros

La situación de la Cooperativa depende básicamente de factores económicos, de la estabilidad política y cultural ya que esto nos permite ver en que terreno nos estamos desarrollando en la actualidad para poder proyectarnos a futuro con nuestra cooperativa.

En base a esto podemos plantear varias hipótesis sobre el futuro de nuestra cooperativa basados en el contexto del entorno nombrado anteriormente y las situaciones que se desarrollan.

Por ejemplo nuestra Cooperativa de Taxis SeguTaxi se establece satisfactoriamente en nuestro segmento de mercado logrando una demanda satisfactoria por parte de las personas discapacitadas y de la tercera edad lo cual nos va a permitir crecer en más unidades de transporte para poder brindar un mejor servicio a los usuarios aportando al desarrollo de la ciudad y del país generando nuevas plazas de trabajo.

Esta hipótesis es muy positiva en lo relacionado al desarrollo de nuestra cooperativa el cual va a reforzar la marca y la fidelidad en la mente las personas discapacitadas y los adultos mayores y con ello seguir creciendo comercialmente y financieramente.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Aunque la rentabilidad es baja si se llega al punto de equilibrio aportando con esto a impulsar y desarrollar empresas de emprendimiento social el cual es que se genere un ingreso pero que también beneficie a la parte social de los habitantes del país mejorando la calidad de vida de la población. Esta hipótesis es muy positiva ya que se desarrolla en el plan de buen vivir el cual detalla entre uno de sus puntos el mejorar la calidad de vida de la población.

Otro punto importante a enfocar y que se detalla como fortaleza en el análisis FODA realizado es que la empresa como proyección futura tiene previsto el seguir creciendo y ampliar sus servicio de transporte a otras provincias como Quito y Cuenca desarrollando la movilización para discapacitados y personas de la tercera edad.

La hipótesis anteriormente detallada es poco favorable para nuestra cooperativa debido a los altos costos para la adquisición de buses interprovinciales nuevos y que se tengan que adaptar para el transporte de las personas discapacitadas y de la tercera edad en donde primen la seguridad y el confort hacia los usuarios lo hace a este escenario poco favorable y beneficioso para nuestra cooperativa ya que existe el riesgo que las empresas ya posesionadas en el medio de la transportación interprovincial puedan incursionar en este segmento de mercado con lo cual hace que nuestra hipótesis pierda fuerza comercial.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

5.3. Objetivos del Proyecto

5.3.1.Objetivo General:

Brindar a las personas con discapacidad y/o adultas mayores un servicio de transporte privado que cumpla con sus necesidades y requerimientos para mejorar su movilidad en la ciudad de Guayaquil.

5.3.2.Objetivos Específicos:

- Brindar el servicio de transporte privado a personas discapacitadas y/o adultos mayores.
- Contribuir al desarrollo de la vida de personas discapacitadas y/o adultas mayores, por medio de la seguridad e independencia que brinda en servicio propuesto.
- Evaluar la factibilidad del proyecto.

5.4. Beneficiarios de Proyecto Directo e indirecto

Los beneficiarios directos del presente proyecto son todas las personas con discapacidades, y las personas adultas mayores de la ciudad de Guayaquil, que son a quienes se dirige este proyecto.

Los beneficiarios indirectos son las familias tanto de las personas discapacitadas como de los adultos mayores, puesto que este servicio les brindaría la seguridad y tranquilidad de movilizar a sus seres queridos de manera segura y cómoda, despejando los miedos en cuanto a su transportación, y permitiéndoles cumplir con actividades profesionales y personales de una manera mucho más ordenada y efectiva.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

5.5. Localización Física.

Las oficinas de la Cooperativa de transporte se ubicará en el Norte de la ciudad de Guayaquil, concretamente en la ciudadela la FAE, debido a la facilidad de arriendo por su bajo costo puesto que es una ciudadela muy bien ubicada que facilita la movilización rápida para habitantes del sector del Norte como del Centro de la ciudad de Guayaquil. Adicionalmente, es una ciudadela donde el 80% es adultos mayores, pues sus hijos viven en otros sectores de Guayaquil. Ubicar las oficinas en el sector donde reside la mayoría de los clientes potenciales, mejoraría el plan operativo de la cooperativa, debido a que permitiría enviar unidades de transporte de manera más rápida a los clientes, y así generar menos gasto de combustible.

5.6. Plan Operativo o de Actividades

PASO 1 →	
PASO 2 →	
PASO 3 →	
PASO 4 →	

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

PASO 1: del plan operativo, hace referencia a la etapa de comunicación del cliente con la cooperativa, la misma que como se ha detallado anteriormente el cliente podrá realizarla vía telefónica o por medio de la página web, según sus posibilidades.

PASO 2: la recepción de la llamada telefónica o por chat de la página web, esta comunicación es receptada por agentes encargados en la cooperativa, los mismos que procederán a consultar a la dirección de embarque del usuario, teléfono, dirección de desembarque. Determinar si la persona que requiere el servicio es adulta mayor o discapacitada, qué discapacidad posee y requerimientos especiales según el caso. Con toda esta información se procede a enviar la unidad adecuada al cliente.

PASO 3: en esta etapa del proceso, la unidad llega a la dirección del embarque del cliente, el chofer se comunica con los agentes de la cooperativa (por medio de radio), con el fin de que el agente llame al usuario al teléfono indicado para confirmar la llegada de la unidad, de la misma manera al llegar a la dirección de destino.

En caso de que la unidad sea solicitada por un familiar que enviará al cliente solo en la unidad de transporte, el chofer de la unidad debe confirmar a la cooperativa el desembarque del pasajero, y los agentes indicar esto al cliente, a fin de indicar al familiar para su tranquilidad.

PASO 4: hace referencia a la asistencia personal que se le brinda al cliente, tanto en el embarque del mismo en la unidad de transporte como en el desembarque. Debido a que según las deficiencias de los clientes requerirán ayuda física, y esta será asistida por el chofer de la unidad para comodidad y seguridad de los clientes.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

5.7. Estudio de Factibilidad o viabilidad del Proyecto

Supuestos financieros:

Con la finalidad de analizar la factibilidad y viabilidad financiera del presente proyecto se elaboró un escenario conservador en el cual se detallan la estimación en Ventas, el flujo de Caja Proyectado y el estado de perdidas y Ganancias

Para este escenario se ha planteado una inversión de US \$ 66.337,04 en donde el 40% de la misma es con crédito Bancario por el valor de US \$ 26.534,82 a 60 meses plazo con la Banca Privada. Cabe señalar, que la manera más objetiva de evaluar y proyectar las ventas y costos de ventas de una empresa de transporte es por kilómetro. Por ello, la mayoría de datos expuestos a continuación se los realizó en base a un análisis por kilometraje.

En todos este escenario conservador el incremento en el precio por kilómetro recorrido es de 2% anual así como el incremento de la demanda. Cabe destacar que todos los datos han sido proyectados en base a la realidad, para lo cual se entrevistó a varios integrantes de empresas de taxis.

Inversión inicial:

La inversión requerida para el proyecto es la siguiente:

INVERSION REQUERIDA	
DETALLE	VALOR
Mueble de oficina	\$ 3.540,00
Vehículo	\$ 42.000,00
Equipo de computación	\$ 11.650,00
Suministros	\$ 183,60
Otros activos	\$ 165,00
Constitución de la compañía	\$ 1.200,00
Capital de trabajo	\$ 7.598,44
TOTAL	\$ 66.337,04

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Como se observa, el valor de la inversión requerida es de 66.337,04, la cual va a ser financiada de la siguiente manera:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
DETALLE	VALOR	% APORTACION
ACCIONISTAS 1	\$ 19.901,11	30%
ACCIONISTAS 2	\$ 19.901,11	30%
CREDITO BANCO PICHINCHA	\$ 26.534,82	40%
TOTAL	\$ 66.337,04	100%

Elaborado por: El Autor

Se plantea el financiamiento del 60% con capital de accionistas y el 40% con el Banco del Pichincha, la cual tiene una tasa del 15,20% y financia este tipo de negocios. El rendimiento mínimo que esperan los accionistas es del 18,77%.

Personal requerido:

En cuanto al personal requerido la nómina es la siguiente:

Sueldos o remuneraciones				
PERSONAL	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL	TOTAL MENSUAL
Administrador	1	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 651,58
Operadores	3	\$ 340,00	\$ 1.020,00	\$ 1.601,06
Choferes	9	\$ 400,00	\$ 3.600,00	\$ 4.805,80
TOTAL	13	\$ 1.240,00	\$ 5.120,00	\$ 7.058,44

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Para el cálculo del pago de sueldos y salarios se consideró todos los beneficios sociales y un incremento anual del 8%, en base a lo histórico del incremento del salario básico de los tres últimos años.

Ventas y costos de ventas:

Para el cálculo de las ventas y costo de ventas anuales se realizó las proyecciones bajo las siguientes suposiciones:

Ventas:

1. Se espera iniciar con 3 vehículos, los cuales inicialmente se ha proyectado que recorran ocupados 250 kilómetros por día (24 horas) en el primer año.
2. El precio promedio por kilometraje el primer año es de 0,54, en este escenario conservador. Este valor es básicamente por ser un servicio diferenciado de los servicios que otorgan los Taxis convencionales y los Taxis amigos de la localidad.
3. El costo de venta se calcula por kilometraje. Según un análisis exhaustivo sería de 0,04 centavos por kilómetro recorrido, más 1.000 dólares anuales por mantenimientos correctivos y 50 dólares mensuales por mantenimiento preventivo.
4. El incremento de las ventas anuales es del 3,57% en este escenario conservador, adicionalmente los costos de ventas se incrementan en un 3,57% anual.
5. El flujo de caja del proyecto demuestra que la tasa de descuento es del 18,7%, dando como resultado una TIR del 58,90% que esta dentro de los escenarios normales.
6. Dentro del estado de perdida y Ganancia el proyecto refleja en los 5 años una utilidad contable.
7. El proyecto muestra ser rentable; se ha tomado un escenario netamente conservador en base a las cifras proyectadas las cuales se detallan a continuación:

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. Ventas y Costos de Ventas

Mueble de oficina	PRECIO UNI	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Escritorios	\$ 2,00	\$ 150,00	\$ 300,00
Mesa de trabajo	\$ 1,00	\$ 200,00	\$ 200,00
Sillas	\$ 8,00	\$ 30,00	\$ 240,00
Archivadores	\$ 2,00	\$ 150,00	\$ 300,00
Divisiones	\$ 1,00	\$ 500,00	\$ 500,00
Varios	\$ 1,00	\$ 500,00	\$ 500,00
splits 24000	\$ 1,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL			\$ 3.540,00

Vehículo	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Dólares)	COSTO TOTAL (Dólares)
Mini van Cherry	1	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
Mini van Cherry	1	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
Mini van Cherry	1	\$ 14.000,00	\$ 14.000,00
			\$ -
TOTAL			\$ 42.000,00

Equipo de computación	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Dólares)	COSTO TOTAL (Dólares)
Computadoras	2	\$ 760,00	\$ 1.520,00
Impresoras	1	\$ 160,00	\$ 160,00
Ruteador	1	\$ 70,00	\$ 70,00
Pantalla GPS, software matriz 10 vehiculos (GEO) para compañía	1	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Unidad de ubicación, despacho, Radio, taxímetro para uso de taxi ejecutivo (GEO)	3	\$ 800,00	\$ 2.400,00
Software contable	1	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
TOTAL			\$ 11.650,00

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. Gastos Administrativos

Suministros	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Dólares)	COSTO TOTAL (Dólares)
Perforadora	2	5,00	10,00
Grapadora	2	4,80	9,60
Calculadora	2	6,00	12,00
Plumas	1	6,00	6,00
Clips	1	2,00	2,00
Sellos	3	5,00	15,00
Tijera	2	1,00	2,00
Papel	6	4,50	27,00
Otros	1	100,00	100,00
TOTAL			\$ 183,60

Elaborado por: El Autor

Otros activos	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Dólares)	COSTO TOTAL (Dólares)
Teléfono	2	\$ 40,00	\$ 80,00
Extintor	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Utiles de limpieza	1	\$ 50,00	\$ 50,00
TOTAL			\$ 165,00

Elaborado por: El Autor

Gatos de constitución	
DETALLE	COSTO TOTAL (Dólares)
Constitución de la compañía	\$ 1.200,00
TOTAL	\$ 1.200,00

Elaborado por: El Autor

DETALLE	TOTAL
Infraestructura tec	3540
Suministros	183,6
Equipos de computación	4020
vehículos	42000
Otros activos	165
TOTAL	49908,6

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

✓ **SUELDOS Y SALARIOS**

Sueldos o remuneraciones										
PERSONAL	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL	APORTE PATRONAL	VACACIONES	DECIMO TERCER	DECIMO CUARTO	TOTAL MENSUAL	APORTE PERSONAL	TOTAL ANUAL
Administrador	1	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 60,75	\$ 20,83	\$ 41,67	\$ 28,33	\$ 651,58	\$ 46,75	\$ 7.819,00
Operadores	3	\$ 340,00	\$ 1.020,00	\$ 123,93	\$ 42,50	\$ 85,00	\$ 85,00	\$ 1.601,06	\$ 95,37	\$ 19.212,72
Choferes	9	\$ 400,00	\$ 3.600,00	\$ 437,40	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 255,00	\$ 4.805,80	\$ 336,60	\$ 57.669,60
TOTAL	13	\$ 1.240,00	\$ 5.120,00	\$ 622,08	\$ 213,33	\$ 426,67	\$ 368,33	\$ 7.058,44	\$ 478,72	\$ 84.701,32

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. Depreciación										
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS		VIDA ÚTIL ANOS	%	ANUAL	MES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mueble de oficina	\$ 3.540,00	5	20%	\$ 708,00	\$ 59,00	\$ 708,00	\$ 708,00	\$ 708,00	\$ 708,00	\$ 708,00
Vehículo	\$ 42.000,00	5	20%	\$ 8.400,00	\$ 700,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00
Equipo de computación	\$ 11.650,00	5	20%	\$ 2.330,00	\$ 194,17	\$ 2.330,00	\$ 2.330,00	\$ 2.330,00	\$ 2.330,00	\$ 2.330,00
TOTAL DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$ 57.190,00	TOTAL ANUAL		\$ 11.438,00	\$ 953,17	\$ 11.438,00	\$ 11.438,00	\$ 11.438,00	11438,00	11438,00

Elaborado por: El Autor

Tabla. Amortización

AMORTIZACION DE GASTOS DE CONSTITUCION	VALOR	AÑOS	AMORTIZACION ANUAL
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 1.200,00	1	1.200,00

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. ESTIMACION DE SERVICIOS BASICOS			
SERVICIO BASICO	MENSUAL	MESES	TOTAL ANUAL
Agua	15,00	12	180,00
Luz	100,00	12	1.200,00
Internet	45,00	12	540,00
Teléfono	30,00	12	360,00
TOTAL	190,00	12	2.280,00

Elaborado por: El Autor

Tabla. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADOS			
	MENSUAL	MESES	TOTAL
Publicidad	150,00	12,00	1.800,00
Arriendo	350,00	12,00	4.200,00
TOTAL ANUAL	\$ 500,00		\$ 6.000,00

Elaborado por: El Autor

Tabla. CAPITAL DE TRABAJO INICIAL	
DETALLE	TOTAL
Sueldos o remuneraciones	7.058,44
Alquiler o arriendo	350,00
Servicios básicos	190,00
TOTAL	7.598,44

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. AMORTIZACIÓN PRÉSTAMO				
PRESTAMO	\$ 26.534,82			
NP	60			
TASA DE INTERES	15,20%	15,20%		
MENSUAL	CUOTA	INTERES	AMORTA	CAPITAL
0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 26.534,82
1	\$ 634,05	\$ 336,11	\$ 297,94	\$ 26.236,87
2	\$ 634,05	\$ 332,33	\$ 301,72	\$ 25.935,16
3	\$ 634,05	\$ 328,51	\$ 305,54	\$ 25.629,62
4	\$ 634,05	\$ 324,64	\$ 309,41	\$ 25.320,21
5	\$ 634,05	\$ 320,72	\$ 313,33	\$ 25.006,88
6	\$ 634,05	\$ 316,75	\$ 317,30	\$ 24.689,59
7	\$ 634,05	\$ 312,73	\$ 321,32	\$ 24.368,27
8	\$ 634,05	\$ 308,66	\$ 325,39	\$ 24.042,88
9	\$ 634,05	\$ 304,54	\$ 329,51	\$ 23.713,38
10	\$ 634,05	\$ 300,37	\$ 333,68	\$ 23.379,70
11	\$ 634,05	\$ 296,14	\$ 337,91	\$ 23.041,79
12	\$ 634,05	\$ 291,86	\$ 342,19	\$ 22.699,60
13	\$ 634,05	\$ 287,53	\$ 346,52	\$ 22.353,08
14	\$ 634,05	\$ 283,14	\$ 350,91	\$ 22.002,17
15	\$ 634,05	\$ 278,69	\$ 355,36	\$ 21.646,81
16	\$ 634,05	\$ 274,19	\$ 359,86	\$ 21.286,95
17	\$ 634,05	\$ 269,63	\$ 364,42	\$ 20.922,54
18	\$ 634,05	\$ 265,02	\$ 369,03	\$ 20.553,50
19	\$ 634,05	\$ 260,34	\$ 373,71	\$ 20.179,80
20	\$ 634,05	\$ 255,61	\$ 378,44	\$ 19.801,36
21	\$ 634,05	\$ 250,82	\$ 383,23	\$ 19.418,13
22	\$ 634,05	\$ 245,96	\$ 388,09	\$ 19.030,04
23	\$ 634,05	\$ 241,05	\$ 393,00	\$ 18.637,03
24	\$ 634,05	\$ 236,07	\$ 397,98	\$ 18.239,05
25	\$ 634,05	\$ 231,03	\$ 403,02	\$ 17.836,03
26	\$ 634,05	\$ 225,92	\$ 408,13	\$ 17.427,90
27	\$ 634,05	\$ 220,75	\$ 413,30	\$ 17.014,61
28	\$ 634,05	\$ 215,52	\$ 418,53	\$ 16.596,07
29	\$ 634,05	\$ 210,22	\$ 423,83	\$ 16.172,24
30	\$ 634,05	\$ 204,85	\$ 429,20	\$ 15.743,04
31	\$ 634,05	\$ 199,41	\$ 434,64	\$ 15.308,40

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

32	\$ 634,05	\$ 193,91	\$ 440,14	\$ 14.868,25
33	\$ 634,05	\$ 188,33	\$ 445,72	\$ 14.422,54
34	\$ 634,05	\$ 182,69	\$ 451,37	\$ 13.971,17
35	\$ 634,05	\$ 176,97	\$ 457,08	\$ 13.514,09
36	\$ 634,05	\$ 171,18	\$ 462,87	\$ 13.051,22
37	\$ 634,05	\$ 165,32	\$ 468,74	\$ 12.582,48
38	\$ 634,05	\$ 159,38	\$ 474,67	\$ 12.107,81
39	\$ 634,05	\$ 153,37	\$ 480,68	\$ 11.627,12
40	\$ 634,05	\$ 147,28	\$ 486,77	\$ 11.140,35
41	\$ 634,05	\$ 141,11	\$ 492,94	\$ 10.647,41
42	\$ 634,05	\$ 134,87	\$ 499,18	\$ 10.148,23
43	\$ 634,05	\$ 128,54	\$ 505,51	\$ 9.642,72
44	\$ 634,05	\$ 122,14	\$ 511,91	\$ 9.130,81
45	\$ 634,05	\$ 115,66	\$ 518,39	\$ 8.612,42
46	\$ 634,05	\$ 109,09	\$ 524,96	\$ 8.087,46
47	\$ 634,05	\$ 102,44	\$ 531,61	\$ 7.555,85
48	\$ 634,05	\$ 95,71	\$ 538,34	\$ 7.017,50
49	\$ 634,05	\$ 88,89	\$ 545,16	\$ 6.472,34
50	\$ 634,05	\$ 81,98	\$ 552,07	\$ 5.920,27
51	\$ 634,05	\$ 74,99	\$ 559,06	\$ 5.361,21
52	\$ 634,05	\$ 67,91	\$ 566,14	\$ 4.795,07
53	\$ 634,05	\$ 60,74	\$ 573,31	\$ 4.221,76
54	\$ 634,05	\$ 53,48	\$ 580,57	\$ 3.641,18
55	\$ 634,05	\$ 46,12	\$ 587,93	\$ 3.053,26
56	\$ 634,05	\$ 38,67	\$ 595,38	\$ 2.457,88
57	\$ 634,05	\$ 31,13	\$ 602,92	\$ 1.854,96
58	\$ 634,05	\$ 23,50	\$ 610,55	\$ 1.244,41
59	\$ 634,05	\$ 15,76	\$ 618,29	\$ 626,12
60	\$ 634,05	\$ 7,93	\$ 626,12	\$ (0,00)
TOTAL	\$ 38.043,03	\$ 11.508,22	\$ 26.534,82	-

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. ESTIMACIÓN DE VENTAS

Unidades producidas				
Producto	Km/día	Días	Total KM/mes	Al año
Mini van Cherry	250	27	6750	81000
Mini van Cherry	250	27	6750	81000
Mini van Cherry	250	27	6750	81000
TOTAL	750	81	20250	243000

KM/AÑO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Producto					
Mini van Cherry	81000	82620	84272,4	85958	87.677
Mini van Cherry	81000	82620	84272,4	85958	87.677
Mini van Cherry	81000	82620	84272,4	85958	87.677
	2,00%				

Precio Ventas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Producto	Precio venta				
Mini van Cherry	\$ 0,54	\$ 0,55	\$ 0,57	\$ 0,59	\$ 0,62
Mini van Cherry	\$ 0,54	\$ 0,55	\$ 0,57	\$ 0,59	\$ 0,62
Mini van Cherry	\$ 0,54	\$ 0,55	\$ 0,57	\$ 0,59	\$ 0,62
Incremento precio vta	3,57%				

Proyeccion de ventas					
Productos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mini van Cherry	\$ 43.335,00	\$ 45.779,70	\$ 48.362,32	\$ 51.090,63	\$ 53.972,86
Mini van Cherry	\$ 43.335,00	\$ 45.779,70	\$ 48.362,32	\$ 51.090,63	\$ 53.972,86
Mini van Cherry	\$ 43.335,00	\$ 45.779,70	\$ 48.362,32	\$ 51.090,63	\$ 53.972,86
Total	\$ 130.005,00	\$ 137.339,10	\$ 145.086,95	\$ 153.271,89	\$ 161.918,57

Costo por galón de combustible/km recorrido	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
producto	Costo venta				
Mini van Cherry	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04
Mini van Cherry	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04
Mini van Cherry	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04	\$ 0,04
Incremento costo	3,57%				

Proyeccion de Costo					
Productos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mini van Cherry	\$ 6.078,00	\$ 6.251,64	\$ 6.435,08	\$ 6.628,87	\$ 6.833,59
Mini van Cherry	\$ 6.078,00	\$ 6.251,64	\$ 6.435,08	\$ 6.628,87	\$ 6.833,59
Mini van Cherry	\$ 6.078,00	\$ 6.251,64	\$ 6.435,08	\$ 6.628,87	\$ 6.833,59
Total	\$ 18.234,00	\$ 18.754,93	\$ 19.305,24	\$ 19.886,60	\$ 20.500,76

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Tabla. FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
DESCRIPCION	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESO OPERATIVO						
Efectivo inicio de periodo		7.598,44	17.179,52	25.746,19	33.062,22	39.343,12
Cobranza por ventas		130.005,00	137.339,10	145.086,95	153.271,89	161.918,57
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		137.603,44	154.518,62	170.833,14	186.334,10	201.261,69
EGRESOS OPERATIVOS						
Pago de proveedores		28.114,00	29.480,93	30.746,63	32.100,62	3.549,21
Pago de proveedores (costos ventas)		18.234,00	18.754,93	19.305,24	19.886,60	20.500,76
Pago de proveedores (servicios varios)		9.880,00	10.726,00	11.441,39	12.214,02	13.048,45
Remuneración y beneficios sociales		84.701,32	91.477,43	98.795,62	106.699,27	115.235,21
Publicidad		1.800,00	1.944,00	2.099,52	2.267,48	2.448,88
Arriendo		4.200,00	4.536,00	4.898,88	5.290,79	5.714,05
Servicios básicos		2.280,00	2.462,40	2.659,39	2.872,14	3.101,91
Suministros			183,60	183,60	183,60	183,60
Mantenimiento Vehículo		1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
15 % REPARTO UTILIDADES	-	-	89,20	269,20	252,89	218,87
23% I.RENTA	-	-	116,26	350,86	329,60	285,25
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS		112.815,32	121.163,82	130.162,32	139.382,37	149.288,54
FLUJO NETO OPERATIVO		24.788,12	33.354,80	40.670,83	46.951,73	51.973,15
EGRESOS FINANCIEROS						
PAGOS PICHINCHA CUOTA ANUAL		7.608,61	7.608,61	7.608,61	7.608,61	7.608,61
FLUJO NETO FINANCIERO		7.608,61	7.608,61	7.608,61	7.608,61	7.608,61
INVERSION INICIAL	66.337,04					
PRESTAMO BANCARIO	26.534,82					
FLUJO NETO TOTAL	- 39.802,23	17.179,52	25.746,19	33.062,22	39.343,12	44.364,54
VAN	43.100,89	- 22.622,71	3.123,48	36.185,70	75.528,83	119.893,37
TASA DE DESCUENTO	18,77%		0,56			
TIR	58,90%					

Elaborado por: El Autor

FUENTE: BANCO CENTRAL	
TASA DEUDA	15,20%
INFLACION	3,57%
	18,77%

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

SEGUTAXI					
Tabla. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES					
AÑO	2014	2015	2016	2017	2018
VENTAS NETAS	130.005,00	137.339,10	145.086,95	153.271,89	161.918,57
COSTO DE VENTAS	18.234,00	18.754,93	19.305,24	19.886,60	20.500,76
<u>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</u>	111.771,00	118.584,18	125.781,71	133.385,28	141.417,81
<u>GASTOS OPERATIVOS</u>	107.402,92	113.641,43	121.675,01	130.351,28	139.721,66
Remuneración y beneficios sociales	84.701,32	91.477,43	98.795,62	106.699,27	115.235,21
Publicidad	1.800,00	1.944,00	2.099,52	2.267,48	2.448,88
Arriendo	4.200,00	4.536,00	4.898,88	5.290,79	5.714,05
Servicios básicos	2.280,00	2.462,40	2.659,39	2.872,14	3.101,91
Suministros	183,60	183,60	183,60	183,60	183,60
Mantenimiento vehículo	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
Gastos de constitución	1.200,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos de Depreciación	11.438,00	11.438,00	11.438,00	11.438,00	11.438,00
<u>UTILIDAD EN OPERACIÓN</u>	4.368,08	4.942,75	4.106,70	3.034,00	1.696,15
<u>GASTOS FINANCIEROS</u>	3.773,39	3.148,06	2.420,77	1.574,90	591,10
Intereses de Prestamo	3.773,39	3.148,06	2.420,77	1.574,90	591,10
<u>TOTAL DE GASTOS</u>	111.176,31	116.789,48	124.095,78	131.926,18	140.312,76
<u>UTILIDAD ANTES 15% RUT e IMP.RENTA</u>	594,69	1.794,69	1.685,93	1.459,10	1.105,05
<u>15% PARTICIPACION TRABAJADORES</u>	89,20	269,20	252,89	218,87	165,76
<u>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</u>	505,49	1.525,49	1.433,04	1.240,24	939,29
<u>23% IMPUESTO A LA RENTA</u>	116,26	350,86	329,60	285,25	216,04
<u>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</u>	<u>389,23</u>	<u>1.174,62</u>	<u>1.103,44</u>	<u>954,98</u>	<u>723,25</u>

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

BALANCE GENERAL	INICIAL	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Activos	\$ 66.337,04	\$ 63.096,52	\$ 60.225,19	\$ 56.103,22	\$ 50.946,12	\$ 44.529,54
Activos Corrientes	\$ 7.947,04	\$ 17.344,52	\$ 25.911,19	\$ 33.227,22	\$ 39.508,12	\$ 44.529,54
Efectivo	\$ 7.598,44	\$ 17.179,52	\$ 25.746,19	\$ 33.062,22	\$ 39.343,12	\$ 44.364,54
Suministros	\$ 183,60					
Otros activos	\$ 165,00	\$ 165,00	\$ 165,00	\$ 165,00	\$ 165,00	\$ 165,00
Activos Fijos	\$ 57.190,00	\$ 45.752,00	\$ 34.314,00	\$ 22.876,00	\$ 11.438,00	\$ -
Mueble de oficina	\$ 3.540,00	\$ 3.540,00	\$ 3.540,00	\$ 3.540,00	\$ 3.540,00	\$ 3.540,00
Vehículo	\$ 42.000,00	\$ 42.000,00	\$ 42.000,00	\$ 42.000,00	\$ 42.000,00	\$ 42.000,00
Equipo de computación	\$ 11.650,00	\$ 11.650,00	\$ 11.650,00	\$ 11.650,00	\$ 11.650,00	\$ 11.650,00
(-) Dep. Acum. A/F	\$ -	\$ (11.438,00)	\$ (22.876,00)	\$ (34.314,00)	\$ (45.752,00)	\$ (57.190,00)
Otros Activos	\$ 1.200,00	\$ -				
Constitución de la compañía	\$ 1.200,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pasivos	\$ 26.534,82	\$ 22.905,07	\$ 18.859,12	\$ 13.633,70	\$ 7.521,62	\$ 381,79
Pasivos de Corto Plazo	\$ 3.835,22	\$ 4.666,01	\$ 5.807,90	\$ 6.616,20	\$ 7.521,62	\$ 381,79
Documentos por pagar	\$ -	\$ -	\$ -			
Porción corriente deuda largo plazo	\$ 3.835,22	\$ 4.460,55	\$ 5.187,84	\$ 6.033,71	\$ 7.017,50	\$ -
Pasivos acumulados	\$ -					
15% Trabajadores	\$ -	\$ 89,20	\$ 269,20	\$ 252,89	\$ 218,87	\$ 165,76
22% Impto. A la Renta	\$ -	\$ 116,26	\$ 350,86	\$ 329,60	\$ 285,25	\$ 216,04
Pasivos de Largo Plazo	\$ 22.699,60	\$ 18.239,05	\$ 13.051,22	\$ 7.017,50	\$ (0,00)	\$ -
Obligaciones bancarias	\$ 22.699,60	\$ 18.239,05	\$ 13.051,22	\$ 7.017,50	\$ (0,00)	\$ -
Hipotecas por pagar	\$ -					
Patrimonio	\$ 39.802,23	\$ 40.191,45	\$ 41.366,08	\$ 42.469,52	\$ 43.424,50	\$ 44.147,75
Capital social	\$ 39.802,23	\$ 39.802,23	\$ 39.802,23	\$ 39.802,23	\$ 39.802,23	\$ 39.802,23
10% Reserva Legal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidad o Perdida	\$ -	\$ 389,23	\$ 1.174,62	\$ 1.103,44	\$ 954,98	\$ 723,25
Utilidades Acumuladas	\$ -		\$ 389,23	\$ 1.563,85	\$ 2.667,29	\$ 3.622,27
Utilidades Acumuladas	\$ -					
Total pasivo + patrimonio	\$ 66.337,04	\$ 63.096,52	\$ 60.225,19	\$ 56.103,22	\$ 50.946,12	\$ 44.529,54

Elaborado por: El Autor

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

AÑO	CASH FLOW	PAY BACK / PLAZO DE RECUPERACION
0	-	- 39.802,23
1	17.179,52	- 22.622,71
2	25.746,19	3.123,48
3	33.062,22	36.185,70
4	39.343,12	75.528,83
5	44.364,54	119.893,37

Elaborado por: El Autor

Tabla. TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO	
Tasa pasiva	15,20%
Inflación	3,57%
TMAR	18,77%

Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS AÑO 1	-	TOTAL ANUAL
Unidades a Vender /KILOMETROS	243.000	130.005
Precio Unitario (PVP)	0,54	
Costo Variable unitario	0,04	
Costo Fijo Total		\$ 111.176,31
Margen Contribución unitario	0,50	
Participación % unidades	100%	
Margen Contribución ponderado	50%	\$ 0,50
Punto Equilibrio Global (unidades)		223.695
Punto de equilibrio (en unidades)		223.694,79
Punto de equilibrio monetario	-	\$ 119.676,71

Elaborado por: El Autor

5.8. Seguimiento y Evaluación

Para el desarrollo correcto y el crecimiento positivo tanto a nivel económico como de servicio es primordial mantener una comunicación continua con los clientes externos de la empresa, con el fin de conocer su grado de satisfacción con el servicio brindado, recomendaciones y quejas en caso de haberlas.

Con el mismo grado de importancia se encuentra la comunicación con los clientes internos de la empresa, siendo estos todos los colaboradores, los cuales mantienen un contacto directo con los clientes que demandan este tipo de servicio, debido a que la empresa brindará un servicio exclusivo y de alta calidad a todas las personas con discapacidades y adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, y para que se mantenga el estándar de calidad y de servicio al cliente se hace necesario que los conocimientos de los colaboradores sean evaluados. Cabe recalcar que, los colaboradores recibirán capacitaciones sobre temas de discapacidad y de adultos mayores, abarcando estos conocimientos de técnicas para manejar a los discapacitados, y manejo de emociones para los adultos mayores.

Para cumplir lo antes mencionados, se determina que se realizará evaluaciones semestrales a los clientes internos de la empresa (colaboradores). Y, con respecto a los clientes externos, se realizará en los últimos 10 días de cada semestre una pequeña encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio durante su transportación.

Con esto se espera determinar la eficiencia de los procesos operativos establecidos, satisfacción de los clientes, posibles mejoras a realizar y grado de conocimiento de los clientes internos, a fin de poder crecer como empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La falta de movilización personalizada para las personas discapacitadas y/o adultos mayores ha impactado de manera negativa a la sociedad ecuatoriana, puesto que ambos grupos de personas debido a los puntos anteriormente mencionados se han visto excluidos de actividades sociales, estudiantiles o laborales, por la falta de medios que fomenten su independencia.
- Las respuestas obtenidas en las herramientas de investigación aplicadas evidencia la insatisfacción de las personas con discapacidades y adultos mayores en relación a su transportación, ya que indican que los servicios privados utilizados no brindan las facilidades que requieren para las necesidades de su movilización, llegando en muchas ocasiones a excluir a estas personas de sus servicios o brindándoles un mal servicio.
- Se concluye que el proyecto en desarrollo posee un alto impacto social lo cual es muy positivo, puesto que fomenta el desarrollo humano, la independencia y la integración de estas personas a la sociedad de una manera normal y no excluyente, logrando estas personas su total integración a la sociedad.
- En cuanto al impacto económico es medible y sustentable, debido a que se determinó que actualmente las personas con discapacidad y los adultos mayores destinan altos rubros para su movilización sin importarles tanto la parte económica, y que en el caso de los discapacitados lo que más les importa es sentirse útiles a la sociedad, y en el caso de los adultos mayores el seguir manteniéndose vivos en cuanto a sentirse útiles y valiosos a la sociedad ecuatoriana, en base a su experiencias y conocimientos adquiridos a lo largo de su vida.

6.2 Recomendaciones

- A pesar de que el proyecto enfoca cifras rentables en los escenarios anteriormente planteados se recomienda establecer revisiones anuales de los precios de las carreras. Con el fin de ofrecer siempre una mejor oferta a los clientes de este segmento basados en un excelente servicio al cliente, donde siempre prime y se mantenga la puntualidad y un trato supremamente cortés y educado hacia los clientes que demanden nuestros servicios. Con el objetivo de que resalte siempre la diferencia frente a los otros medios de transportes utilizados actualmente por estas personas.
- Se recomienda que la cooperativa realice investigaciones constantes en relación a las adaptaciones de los vehículos, con el fin de evidenciar las opiniones y deseos de los clientes para realizar mejoras en las unidades para su total comodidad y satisfacción.
- Para el crecimiento de la cooperativa se piensa como proyección futura el realizar campañas adicionales de publicidad que fomenten el desarrollo social, recreacional y la independencia segura de las personas con discapacidades y adultas mayores. A fin de fortalecer el uso del servicio de taxis propuesto.
- Se recomienda evaluar con el tiempo la compra de un nuevo vehículo, ya sea con fondos propios o crédito bancario si la demanda de nuestro servicio así lo determinare. Pues, por lo que se evidencia en el presente proyecto se estima que la demanda de este servicio va a ir en aumento.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

Bibliografía

1. Asamblea Constituyente. (2011). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: Registro Oficial Suplemento 731. Obtenido de <http://www.cte.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/LOTTTSV.pdf>
2. Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Nº 796.
3. CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES. (2013). *CONADIS*. (G. E. Ecuador, Editor) Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=69
4. Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2013). *ESTADÍSTICAS - DATOS GENERALES POR PROVINCIA PROVINCIA*. Obtenido de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=69
5. Diario El Comercio, Perú. (Junio de 2013). 'San Borja lanza servicio de taxi especial para discapacitados'. págs. <http://elcomercio.pe/actualidad/1590053/noticia-san-borja-lanza-servicio-taxi-especial-discapacitados>.
6. Diario El Universal, México. (Junio de 2012). 'Ignora Discapacidad 95% de Transporte'. pág. <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/112060.html>.
7. Diario El Universo. (2011). '*Presentan proyecto en favor de discapacitados*'. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/2011/06/23/1/1355/presentan-proyecto-favor-discapacitados.html>
8. Diario Milenio, México. (2011). 'Presenta Giant Motors taxi para discapacitados'. pág. <http://monterrey.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/a0fc9194996e25b1bb26e10fa6fb3b46>.
9. GE - Gestión Ecuador. (s.f.). '*PROYECTO TAXI SOLIDARIO*'. Obtenido de www.gestionecuador.org
10. Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2007 - 2010). *Programas de desarrollo para discapacitado y adultos mayores*. Ecuador sin Barreras - Manuela Espejo. Quito: Vicepresidencia del Ecuador.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

11. Harold. (2008). *Administración*. Mexico: Mc graw hill.
12. La Organización Mundial de la Salud. (2011). *'Informe Mundial sobre la Discapacidad'*. Suiza: Ediciones de la OMS.
13. Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012-2013). *Agenda de igualdad para Adultos Mayores*. Obtenido de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Agendas_ADULTOS.pdf
14. N. Gregory Mankiw, E. R. (2007). *Principios de Economía*. España: Editorial Paraninfo.
15. Organización Mundial de la Salud. (2012). *Discapacidad y Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
16. Organización Mundial de la Salud. (2012). *Más de 1.000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad*. Estados Unidos. Obtenido de <http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/index.html>
17. Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Crearán una convención para proteger los derechos de los adultos mayores*. Electrónico, Organización Mundial de la Salud, Social, Argentina. Obtenido de http://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=280&catid=714:---salud-del-adulto-mayor&Itemid=290
18. Phil Hay. (2005). *'El Banco Mundial y la discapacidad'*. Banco Mundial. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/temas/resenas/discapacidad.htm>
19. Philip Kotler, K. L. (2006). *Dirección del Marketing*. México: Pearson Education.
20. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-Ecuador. (2009). *Mejora de la calidad de vida y de salud del adulto mayor del Cantón de Mira*. Obtenido de <http://www.pnud.org.ec/art/proyectos/carchi11/ficha.pdf>
21. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir_\(version_resumida_en_espanol\).pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir_(version_resumida_en_espanol).pdf)
22. Ambrosio, V., & Poveda, J. A. (2000). *Plan de marketing paso a paso*. Prentice Hall. Recuperado a partir de <http://www.jcalderon.net/wp-content/uploads/2010/12/Teoria-Plan-de-Marketing-paso-a-paso1.pdf>
23. Bobadilla, L. M. (2011). *Ventas*. Madrid: ESIC.

“Análisis del mejoramiento de la movilidad de las personas con discapacidad y Adultos Mayores y; propuesta de creación de una Cooperativa de transporte exclusivo para este segmento de mercado en la ciudad de Guayaquil”

24. Covacevish, J. P. (2009). Plan Comercial para the T Company en el Mercado del Té listo para beber y las aguas purificadas. Santiago: Universidad de Chile, Departamento Ingeniería Industrial.
25. GARCIA BOBADILLA, L. M. (2009). Fidelización del cliente: introducción a la venta personal ya la dirección de ventas. Madrid: ESIC Editorial.
26. García Bobadilla, L. M. (2006). La negociación y las ventas. MK. Marketing y Ventas para Directivos, (213), 8–14.
27. Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Principios de marketing. Pearson Educación. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=413624>
28. Moreira, P., & Urriolagoitia, L. (2011). El emprendimiento social. Revista Española del Tercer Sector, (17), 17–40.
29. Tracy, B. (2005). Psicología de ventas: Cómo vender más, más fácil y rápidamente de lo que alguna vez pensaste que fuese posible. Thomas Nelson Inc.