



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE
CHIMBORAZO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

AUTORA:

Lcda. Lorena Logroño Llangarí

TUTORA:

Ing. Com. Patricia Gallegos Tapia, Mgtr.

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	iii
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
JUSTIFICACIÓN.....	vii
1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	1
2. PLAN ADMINISTRATIVO.....	1
2.1. Estructura Organizacional FEDOTAXIS	1
2.1.1. Estructura Organizacional UOTCH.....	2
2.2. Mapa de Procesos	2
2.3. Misión	3
2.4. Visión.....	4
2.5. Ubicación.....	4
2.6. Infraestructura.....	5
2.7. Servicio que ofrece	5
2.8. Análisis FODA.....	7
2.9. Calificación FODA de la UOTCH.....	7
2.10. Matriz de Estrategias de la UOTCH	8
2.11. Manual de Funciones de la UOTCH	10
2.12. Aplicación del Plan Administrativo	14
2.13. Evaluación y Resultados	16
3. PLAN OPERATIVO.....	16
3.1. Políticas Generales de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo	16
3.2. Objetivos de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo	17
3.3. Listado de recursos necesarios.....	18
3.3.1. Recursos Humanos:	18
3.3.2. Recursos Materiales:.....	18
3.3.3. Recursos Tecnológicos:.....	18
3.3.4. Recursos Económicos.....	19
3.4. Plan Ambiental.....	19

3.5.	Aplicación del Plan Operativo	22
3.6.	Evaluación y Resultados	25
4.	PLAN DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	26
4.1.	Plan de Capacitación.....	26
4.1.1.	Análisis de necesidades y requerimientos de los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo.	26
4.1.2.	Desarrollo del Plan de Capacitación Permanente	33
4.1.3.	Aplicación del Plan de Desarrollo de Talento Humano	39
4.1.4.	Evaluación y Resultados del Plan de Capacitación	43
4.2.	Plan de Remuneraciones e incentivos.....	44
4.3.	Evaluación de Desempeño.....	46
5.	PLAN DE MARKETING	47
5.1.	Descripción de la situación Actual	47
5.2.	Objetivo.....	49
5.3.	Estrategia de Marketing	49
5.4.	Plan de Acción	50
5.5.	Aplicación del Plan de Marketing.....	50
5.6.	Evaluación y Resultados	53
6.	PLAN FINANCIERO	54
6.1.	Balance General	54
6.2.	Estado de Resultados	56
7.	PRESUPUESTO	57
	BIBLIOGRAFÍA	59
	ANEXOS	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Estructura Orgánica de FEDOTAXIS	1
Gráfico No. 2 Estructura Orgánica de la UOTCH	2
Gráfico No. 3 Mapa de Procesos UOTCH	3
Gráfico No. 4 Flujograma de Proceso de afiliación	6
Gráfico No. 5 Análisis FODA	7
Gráfico No. 6 Calificación FODA	8
Gráfico No. 7 Matriz de estrategias	9
Gráfico No. 8 Conocimiento de la Estructura Orgánica y funciones de la Unión	16
Gráfico No. 9 Evaluación y resultados del Plan Operativo	26
Gráfico No. 10 Necesidad de capacitación	28
Gráfico No. 11 Disposición a capacitarse	29
Gráfico No. 12 Horario de capacitación	30
Gráfico No. 13 Áreas de capacitación	31
Gráfico No. 14 Necesidad del Plan de Capacitación	32
Gráfico No. 15 Resultados de la aplicación del Plan de Desarrollo de Talento Humano	44
Gráfico No. 16 Satisfacción de los socios con los servicios que ofrece la Unión	47
Gráfico No. 17 Resultados de la aplicación el Plan de Marketing	53

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1 Ubicación de la UOTCH	4
Imagen No. 2 Infraestructura de la UOTCH	5
Imagen No. 3 Socialización del Plan Administrativo 1er grupo	15
Imagen No. 4 Socialización del Plan Administrativo 1er grupo	15
Imagen No. 5 Capacitación en Mantenimiento Mecánico	23
Imagen No. 6 Registro de Asistencia Capacitación en Mantenimiento Mecánico	23
Imagen No. 7 Tríptico Plan Ambiental	24
Imagen No. 8 Registro Capacitación Plan Ambiental	24
Imagen No. 9 socialización Desechos Sólidos	25
Imagen No. 10 Capacitación a socios	40
Imagen No. 11 Convenio UOTCH-UNACH	41
Imagen No. 12 Guías de capacitación	42
Imagen No. 13 Página Web FEDOTAXIS	51
Imagen No. 14 Boletines	52

INTRODUCCIÓN

El Plan de Negocios constituye una herramienta valiosa para los promotores-emprendedores que quieren poner en marcha una idea, así como para las empresas u organizaciones que desean mejorar su producto/servicio, una de las características y tal vez la más importante del plan de negocios es que se adapta a las condiciones y necesidades de la empresa, lo que quiere decir que la estructura del plan será propia para cada caso.

El Plan de Negocios para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo está estructurada de la siguiente manera:

En su primera parte contiene el Plan Administrativo, el mismo que está compuesto por la estructura organizacional de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS, la estructura organizacional de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH, el mapa de procesos, la misión, visión, infraestructura, servicios que ofrece, análisis FODA, calificación FODA, matriz de estrategias y el manual de funciones.

En la segunda parte contiene el Plan Operativo, en el que se encuentran las políticas de la Unión, así como los objetivos, listado de recursos necesarios y Plan Ambiental, a su vez dentro de éste último se encuentra el cuadro de identificación de impactos ambientales, el Plan de Manejo Ambiental, Plan de Prevención y Mitigación de Impactos, Plan de Manejo de Desechos y la evaluación y resultados.

En la tercera parte contiene el Plan de Desarrollo de Talento Humano y dentro de éste se encuentra el Plan de Remuneraciones e Incentivos, la Evaluación de Desempeño y el Plan de Capacitación que a su vez contiene; el análisis de las necesidades y requerimientos de los socios de la Unión, el Plan de Capacitación Permanente que a su vez contiene base legal, políticas, objetivos, estructura del plan, acciones de capacitación, presupuesto, cronograma, evaluación y resultados.

En la cuarta parte se encuentra el Plan de Marketing y dentro de éste la descripción de la situación actual, objetivo, estrategia de marketing para la comunicación y promoción, plan de acción y los resultados.

Finalmente en la quinta parte se encuentra el Plan Financiero que contiene el análisis de los Estados Financieros de la Unión.

Se cierra el Plan de Negocios para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo con la bibliografía y los anexos correspondientes.

JUSTIFICACIÓN

La importancia del Plan de Negocios radica en la oportunidad que representa para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo al ser utilizado como la herramienta que contribuyó a mejorar el nivel de conocimiento de los socios referente a las funciones de quienes integran la Unión, mediante la implementación del plan administrativo, así también incrementó la confianza de los socios en sus habilidades y destrezas mediante la implementación del plan de capacitación permanente y finalmente mejoró la comunicación entre la Unión y los socios, mediante la implementación del plan de marketing con la estrategia del marketing directo, desembocando todo lo mencionado en la mejora de la calidad del servicio.

El Plan de Negocios fue de utilidad para la Directiva de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo, conformada por su Presidente, miembros de la Asamblea de Administración, miembros de la Asamblea de Fiscalización, miembros de las Comisiones de Asuntos Sociales, Deportes y Capacitación y Socios-Dirigentes representantes de las cooperativas y/o compañías de taxis afiliadas.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo domiciliada en la ciudad de Riobamba en las calles Venezuela y Diego de Almagro esquina, en la Sede Social Tlgo. Jorge Calderón Cazco, provincia de Chimborazo, legalmente reconocida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 19 de agosto de 1970 mediante Acuerdo Ministerial No.0184, está conformada por 52 socios y su objetivo principal es salvaguardar los derechos de todas las compañías y cooperativas, ofreciéndoles representación.

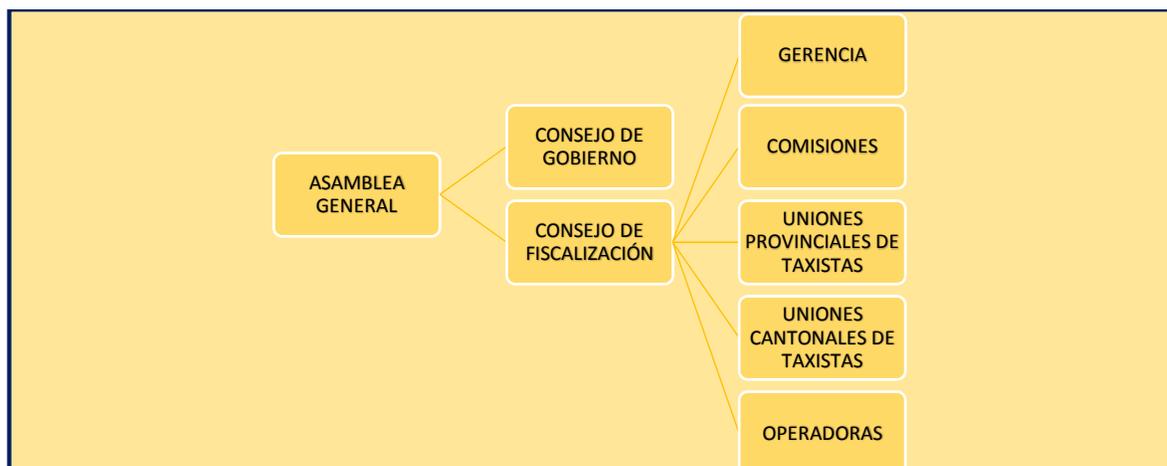
2. PLAN ADMINISTRATIVO

El plan administrativo de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se fundamenta principalmente en lo que establece el Estatuto de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS y presenta: La Estructura Organizacional de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS, la Estructura Organizacional de Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo UOTCH, el Mapa de Procesos, la Misión, Visión, Infraestructura, Servicios que ofrece, Análisis FODA, Calificación FODA, Matriz de Estrategias FODA y el Manual de Funciones.

2.1. Estructura Organizacional FEDOTAXIS

A continuación se muestra la Estructura Organizacional de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador.

Gráfico No. 1 Estructura Orgánica FEDOTAXIS

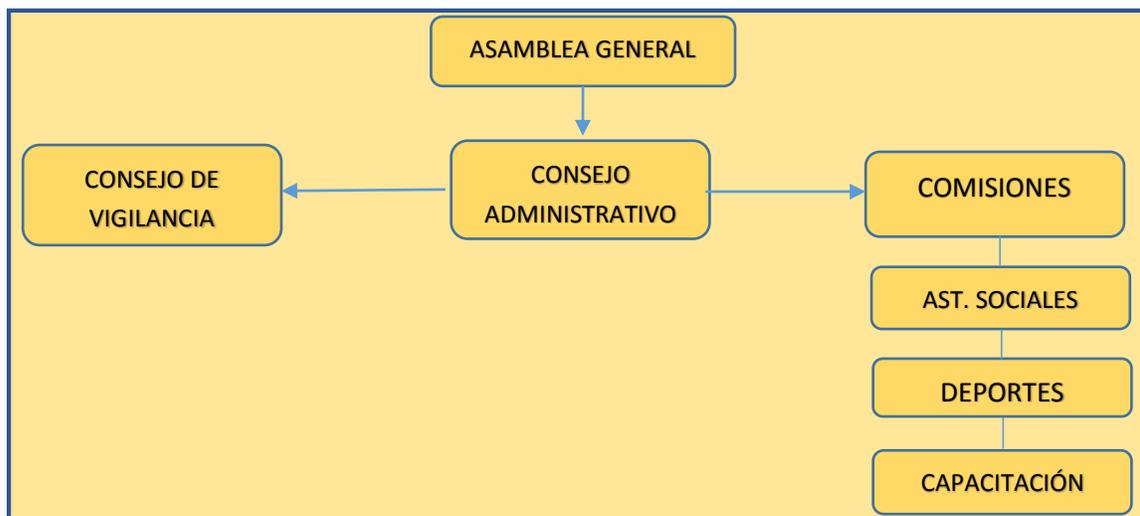


Fuente: Estatuto FEDOTAXIS
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

2.1.1. Estructura Organizacional UOTCH

A continuación se muestra la Estructura Organizacional de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo.

Gráfico No. 2 Estructura Orgánica de la UOTCH

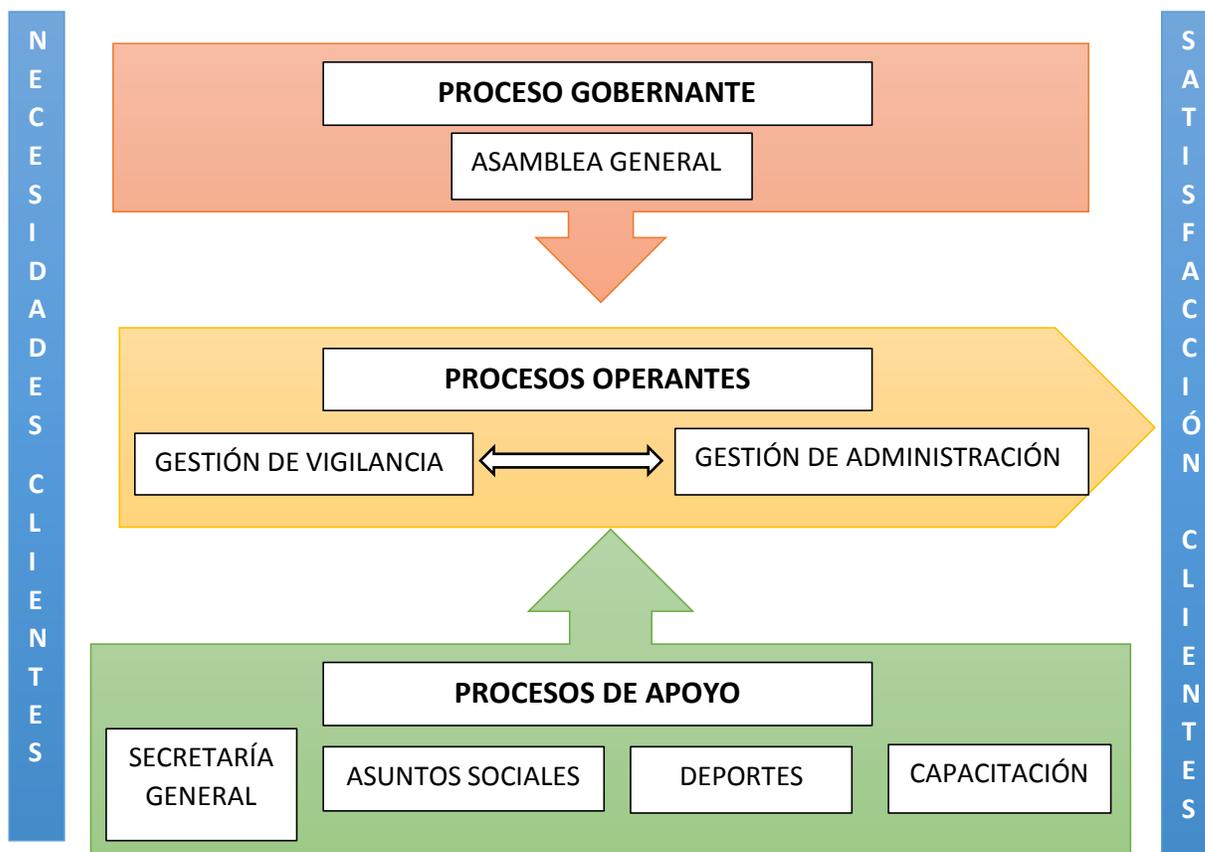


Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo
Realizado por: Lorena Logroño

2.2. Mapa de Procesos

A continuación se muestra el Mapa de Procesos de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo que se fundamenta en lo establecido por el estatuto FEDOTAXIS.

Gráfico No. 3 Mapa de Procesos de la UOTCH



Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo
Realizado por: Lorena Logroño

2.3. Misión

Para la elaboración de la Misión se utilizó la matriz de apoyo que comprende: los componentes de la organización y preguntas claves a resolver; la respuesta a las interrogantes y la declaración de la misión propuesta acorde a su naturaleza es la siguiente:

MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo es una organización sin fines de lucro, creada para salvaguardar los derechos de nuestros socios y defender la clase amarilla, mediante el cumplimiento de normativas internas y externas para organizar y representar a las cooperativas y/o compañías de la Provincia.

2.4. Visión

Para la elaboración de la Visión se utilizó la matriz de apoyo que comprende los componentes de la organización vinculantes a una visión futurista de logro, apoyada en interrogantes claves que dan enfoque al contexto; la respuesta a las interrogantes y la declaración de la visión es la siguiente:

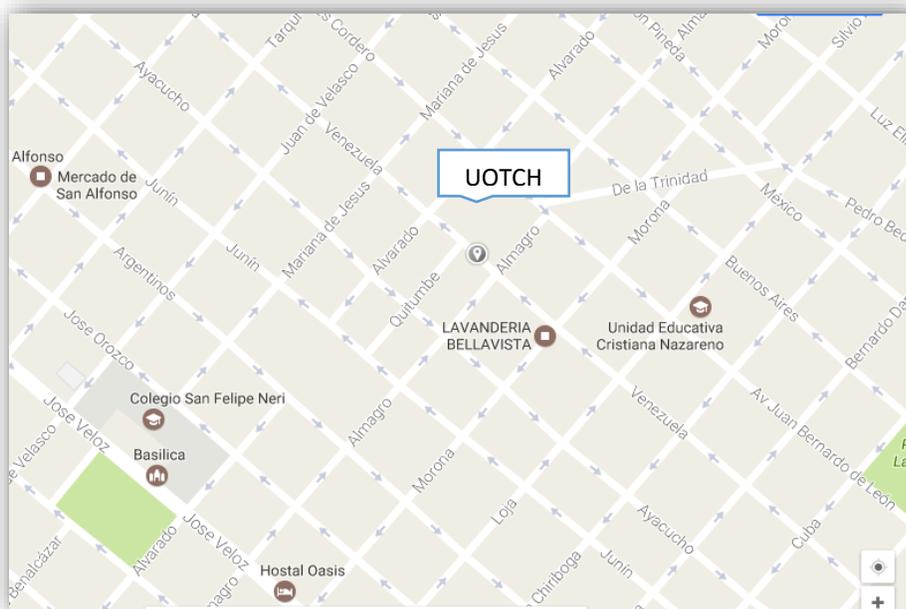
VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

En el 2019 será una organización que trabaje de manera conjunta con todas las cooperativas y compañías de la provincia, con personal informado, capacitado y con buena comunicación para ofrecer un servicio de calidad a nuestros socios.

2.5. Ubicación

La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se encuentra domiciliada en la ciudad de Riobamba en las calles Venezuela y Diego de Almagro esquina, en la Sede Social Tlgo. Jorge Calderón Cazco.

Imagen No. 1 Ubicación de la UOTCH



Fuente: Google Maps (<https://www.google.com.ec/maps/place/Venezuela,+Riobamba/@-1.6737054,78.6452411,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d3a83ac9350031:0xe8db624cecc76355!8m2!3d-1.669337!4d-78.6459732>)

Realizado por: Lorena Logroño Llangarí

2.6. Infraestructura

La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo realiza sus actividades en la sede social Tlgo. Jorge Calderón Cazco, espacio físico que tiene un área de $120m^2$, que comprende las instalaciones correspondientes.

Imagen No. 2 Infraestructura de la UOTCH



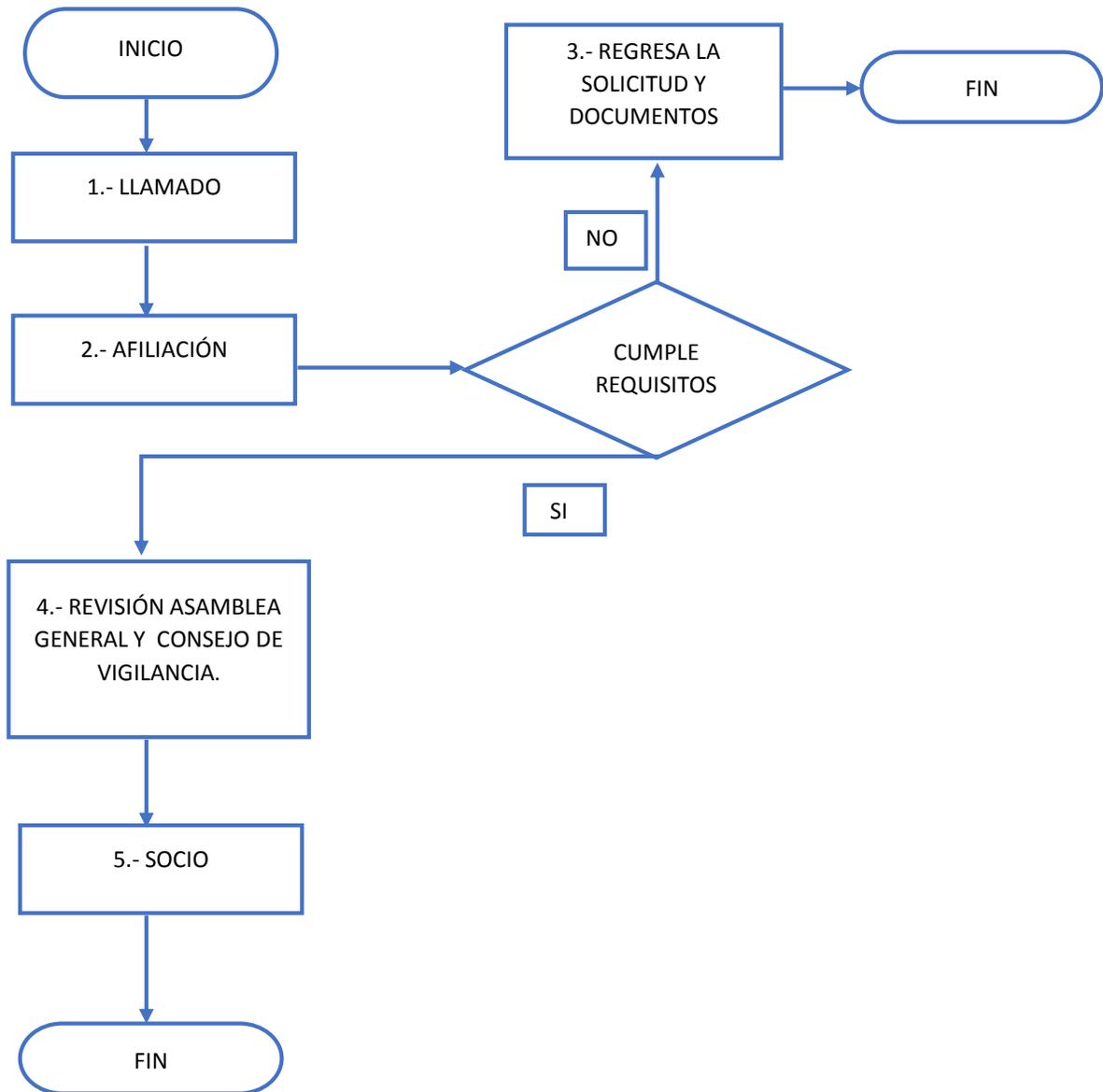
Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo
Realizado por: Lorena Logroño

2.7. Servicio que ofrece

El servicio que ofrece la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo es asociar a las cooperativas y compañías en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común, mediante la organización que es de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado que responde a la Federación Nacional de taxis del Ecuador FEDOTAXIS, cuyo interés es eminentemente social. (FEDOTAXIS, 2010)

A continuación se detalla el proceso específico para la afiliación de los socios:

Gráfico No. 4 Flujo de Proceso de Afiliación – Socios de la UOTCH



Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo
Realizado por: Lorena Logroño

2.8. Análisis FODA

A continuación se presenta el análisis FODA de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo.

Gráfico No. 5 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Organización basada en la solidaridad con sus socios.	Estar amparada por la Federación Nacional de taxis
Experiencia de 46 años en la actividad de representación.	Reformas a la Ley de Tránsito Transporte y Seguridad Vial.
Estar legalmente reconocida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Contar con cooperativas y compañías regularizadas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de comunicación con todos los socios.	Los partidos políticos por su injerencia en el pensamiento de las masas.
Falta de integración de un determinado número de socios.	Cooperativas no afiliadas (agrupadas).
La falta de apoyo a las decisiones adoptadas por el directorio.	La existencia de normativas que no exigen la afiliación.
No contar con infraestructura propia.	Autonomía de las cooperativas/compañías

Fuente: Análisis a la Unión

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

2.9. Calificación FODA de la UOTCH

Acorde a la estructura de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas citadas, a continuación se describe la calificación característica y su relación correspondiente:

Gráfico No. 6 Calificación FODA

		FACTORES INTERNOS								SUMA	PROMEDIO	
		FORTALEZAS				DEBILIDADES						
		F1	F2	F3	F4	D1	D2	D3	D4			
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	O1	5	1	3	3	5	5	3	1	26	3,25
		O2	3	5	3	1	3	5	5	3	28	3,5
		O3	5	3	3	5	3	3	3	5	30	3,75
	AMENAZAS	A1	3	5	1	3	5	1	5	5	28	3,5
		A2	1	3	5	3	5	3	5	3	28	3,5
		A3	5	3	3	3	1	3	3	3	24	3
		A4	3	3	5	5	3	5	1	5	30	3,75
	SUMA		25	23	23	23	25	25	25	25		
PROMEDIO		3,6	3,3	3,3	3,3	3,6	3,6	3,6	3,6			

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Para la calificación FODA se estableció una relación de factores internos y factores externos otorgando una valoración de 5, 3, 1 y 0 a la relación alta, media, baja y nula respectivamente que existe entre un factor y otro, lo que Permitió más adelante determinar las estrategias FODA.

2.10. Matriz de Estrategias de la UOTCH

Para elaborar la matriz de estrategias se tomó en consideración el principio de cada una de éstas, así para establecer la estrategia FO se utilizó las fortalezas para maximizar las oportunidades, para la estrategia DO se minimizó las debilidades aprovechando las oportunidades, para la estrategia FA que utilizó las fortalezas para minimizar las amenazas y para la estrategia DA se minimizó las debilidades evitando las amenazas.

Gráfico No. 7 Matriz de Estrategias FODA

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA	OPORTUNIDADES (EXT.)	AMENAZAS (EXT.)
	Liderar la organización del transporte en taxis.	Los partidos políticos por su injerencia en el pensamiento de las masas.
	Abarcar todo el mercado de cooperativas y compañías de taxis.	Cooperativas no afiliadas (agrupadas).
	Contar con cooperativas y compañías regularizadas en la provincia.	La existencia de normativas que no exigen la afiliación. Autonomía de las cooperativas y compañías.
FORTALEZAS (INT.)		
Organización basada en la solidaridad con sus socios.	F - O ESTRATEGIA MAX - MAX Atraer nuevos clientes (socios) ofreciendo un servicio de calidad y brindando productos amparados en normativas.	F - A ESTRATEGIA MAX - MIN Vincular la Unión a Instituciones públicas o privadas para reforzar la calidad del servicio y los productos que ofrece.
Experiencia de 46 años en la actividad de representación.		
Estar legalmente reconocida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		
DEBILIDADES (INT.)		
Falta de comunicación con todos los socios	D - O ESTRATEGIA MIN - MAX Mejorar las técnicas de comunicación considerando las normativas que rigen la Unión para lograr la integración total y el apoyo a las decisiones tomadas.	D - A ESTRATEGIA MIN - MIN Utilizar recursos electrónicos directos como medios de comunicación entre la Unión y sus socios.
Falta de integración de un determinado número de socios.		
La falta de apoyo a las decisiones adoptadas por el directorio.		
No contar con infraestructura propia.		

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

2.11. Manual de Funciones de la UOTCH

Para elaborar el Manual de Funciones de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se tomó como fuente lo estipulado en el Estatuto de la Federación Nacional de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS.

MANUAL DE FUNCIONES DE LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO

Presentación

La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo atraviesa por un proceso de transformación debido a las reformas de las normativas referentes al servicio de transporte y al cambio de la población a la que sirve.

Por tal razón, la elaboración del presente Manual de Funciones de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo, constituye un instrumento de trabajo necesario para normar las funciones del personal que integran la Unión, a su vez estableciendo los límites en las responsabilidades de cada integrante, contribuyendo al buen desenvolvimiento operativo.

La estructura y funciones están determinadas por el Estatuto de Operadoras FEDOTAXIS y el Reglamento Interno de la Federación Nacional de Transporte en Taxis del Ecuador.

Objetivo

El objetivo de Manual de Funciones de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo es, servir de instrumento de apoyo al Consejo Administrativo y de control al Consejo de Vigilancia, contribuyendo al correcto desenvolvimiento de la organización.

TÍTULO I DEL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN CAPÍTULO I ESTRUCTURA DEL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

El Gobierno de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo está estructurada jerárquicamente de la siguiente forma:

1. Asamblea General
2. Consejo Administrativo
3. Consejo de Vigilancia

4. Comisiones.

Para el desempeño del gobierno de la organización se contará con:

1. Secretaría General
2. Comisión de Asuntos Sociales
3. Comisión de Deportes
4. Comisión de Capacitación.

CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DEL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

De la Asamblea General.- Es la máxima autoridad de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo y las decisiones tomadas por ésta son obligatorias para todos sus socios siempre y cuando no contravengan el Estatuto de FEDOTAXIS, con más del cincuenta por ciento de sus socios se considera legalmente reunida.

Las asambleas serán ordinarias y extraordinarias; las ordinarias se reunirán dentro del primer semestre de cada año y las extraordinarias se reunirán en cualquier tiempo por iniciativa del presidente o por el pedido del consejo Administrativo o Vigilancia, éstos pedidos se realizarán con 30 y 15 días de anticipación respectivamente.

Del Consejo Administrativo.- Es el encargado de la administración y dirección de las actividades que realice la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo, estará integrado por 9 socios-dirigentes, representantes de cooperativas y/o compañías.

Del Consejo de Vigilancia.- Será el encargado de vigilar y fiscalizar las actividades realizadas por la unión, estará integrado por 5 socios-dirigentes, representantes de cooperativas y/o compañías.

De las Comisiones.- Serán las encargadas de viabilizar las actividades concernientes a los asuntos sociales, deportes y capacitación, las comisiones serán de dos clases: permanentes y ocasionales.

Comisiones Permanentes.- Son las relacionadas con los asuntos sociales, de capacitación y deportes.

Comisiones Ocasionales.- Son las relacionadas con actividad que deben cumplir un fin específico.

De la Comisión de Asuntos Sociales Será la encargada de coordinar todo acto social en que deba intervenir la unión, estará integrada por 3 socios-dirigentes, representantes de cooperativas y/o compañías.

De la Comisión de Deportes.- Será la encargada de fomentar la cultura deportiva en todos los socios sin ninguna distinción, estará integrada por 3 socios-dirigentes, representantes de cooperativas y/o compañías.

De la Comisión de Capacitación.- Será la encargada de planificar y realizar los cursos que beneficien a los socios de la unión y que cumplan con los requerimientos de las necesidades, estará integrada por 3 socios-dirigentes, representantes de cooperativas y/o compañías.

CAPÍTULO III DE LAS FUNCIONES

De la Asamblea General

Son funciones y atribuciones de la Asamblea General:

- a) Cumplir y hacer cumplir los reglamentos emitidos por FEDOTAXIS
- b) Aprobar el Plan de Trabajo
- c) Elegir y remover justamente a los Consejos de Administración y Vigilancia
- d) Tratar las quejas y denuncias que puedan presentarse en la unión.
- e) Aprobar en ingreso de nuevos socios.
- f) Dar solución a los conflictos surgidos entre las operadoras o socios.
- g) Aprobar el plan de trabajo de la comisión de Administración y Vigilancia.

Del Presidente

Son funciones y atribuciones del presidente:

- a) “Participar en las asambleas Generales anuales Nacionales, ejerciendo el derecho de voz y voto, pudiendo elegir y ser elegido.
- b) Recibir los beneficios que otorgue la Federación Nacional de Operadoras de Tránsito en taxis del Ecuador.
- c) Cancelar las obligaciones económicas y cuotas ordinarias y extraordinarias.
- d) Obtener informes sobre la gestión administrativa y económica de sus socios.
- e) No ejecutar actos disociadores o desleales en contra de la FEDOTAXIS o sus dirigentes.
- f) Informar a la FEDOTAXIS, los ingresos, exclusiones, expulsiones, cambios de accionistas y proporcionar datos estadísticos que le fueren requeridos.
- g) Asistir y participar a eventos educativos, culturales deportivos y más actos públicos que fueren organizados y autorizados por la FEDOTAXIS.
- h) Velar por los derechos de sus socios "fuerza amarilla"
- i) Cumplir con las normativas que se dictaren.” (FEDOTAXIS, 2010)

Del Consejo Administrativo

Son funciones y atribuciones del Consejo Administrativo:

- a) Elaborar el plan de trabajo anual
- b) Plantear las políticas operativas de la unión
- c) Realizar el acompañamiento a las cooperativas y/o compañías afiliadas a la unión
- d) Revisar y aprobar el plan presentado por la comisión de deportes, asuntos sociales y capacitación.
- e) Revisar y aprobar el plan de manejo ambiental
- f) Colaborar con la Asamblea General en lo que se requiera.

Del consejo de Vigilancia

Son funciones y atribuciones del Consejo de Vigilancia:

- a) Elaborar el plan de trabajo anual
- b) Velar que se cumpla las políticas operativas de la unión
- c) Realizar el acompañamiento a las cooperativas y/o compañías afiliadas a la unión
- d) Velar que se cumpla el plan de trabajo presentado por la Comisión de asuntos Sociales.
- e) Velar que se cumpla el plan de trabajo presentado por la Comisión de Deporte.
- f) Velar que se cumpla el plan de trabajo presentado por la Comisión de Capacitación.
- g) Velar que se cumpla el plan de manejo ambiental
- h) Colaborar con la Asamblea General en lo que se requiera.

De la Secretaria

Son funciones y atribuciones de la secretaria:

- a) Comunicación frecuente con clientes internos y externos.
- b) Recibir, registrar y distribuir correspondencia de gerencia.
- c) Emitir correspondencia bajo codificación. (alfa-numérica).
- d) Mantenimiento de los archivos.
- e) Cumplir y hacer cumplir normativas.
- f) Presentar reportes de cumplimiento.

De la Comisión de Asuntos Sociales

Son funciones y atribuciones de la Comisión de Asuntos Sociales:

- a) Elaborar el plan de trabajo anual.
- b) Dar solución a los problemas sociales de la Unión y sus socios.
- c) Coordinar los trabajos de la comisión de deportes y capacitación.
- d) Coordinar los trabajos del plan de manejo ambiental.
- e) Presidir todo acto social en que deba intervenir la Unión.

De la Comisión de Deportes

Son funciones y atribuciones de la Comisión de Deportes

- a) Elaborar el plan de trabajo anual
- b) Realizar actividades deportivas que integren a los socios de la Unión.

De la Comisión de Capacitación

Son funciones y atribuciones de la Comisión de Capacitación:

- a) Elaborar el plan de trabajo anual.
- b) Realizar cursos de Educación Vial, Transporte, Tributarios, Comercio, Relaciones Humanas, Turismo, Idiomas, Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria y Derecho Societario, entre otros de gran valía para los asociados.

CAPÍTULO IV DE LOS PERFILES DE CARGO

Del Presidente

- a) Ser socio o accionista de la operadora a la que representa mínimo un año antes

de su designación.

- b) No haber sido sancionado con exclusión o expulsión de ninguna filial mínimo tres años antes de su designación.
- c) No haber sido sancionado institucional o penalmente por disposición arbitraria de fondos ni faltantes de caja luego de practicada la fiscalización, por parte de la Unidad de Auditoría Externa de la Federación.

De la Secretaria

- a) Personalidad equilibrada y proactiva
- b) Capacidad de adaptación al cambio.
- c) Habilidades comunicativas
- d) Habilidades informáticas
- e) Trabajo en equipo
- f) Manejo de técnicas de gestión.

2.12. Aplicación del Plan Administrativo

La aplicación del Plan Administrativo se enfoca principalmente en dar a conocer la Estructura Organizacional y el Manual de Funciones de la Unión, mediante la socialización, general realizada a los socios-dirigentes.

Esta socialización se realizó en dos grupos, el primer grupo fue socializado en la Sede de la Cooperativa de taxis El Estadio ubicada en la Av. 9 de Octubre y Pasaje Pazmiño el 28 de agosto del 2016, dicha socialización fue realizada por el Sr. Danilo Cañizares Presidente de dicha cooperativa y miembro del Comité de Administración.

El segundo grupo fue socializado en la Sede de la Cooperativa de taxis Valle de los Nevados ubicada en las calles Cristóbal Colón y García Moreno (Guano) el 29 de agosto del 2016, dicha socialización fue realizada por el Sr. Jorge Paredes Presidente de dicha cooperativa y miembro del Comité de Administración (alterno).

Imagen No. 3 Socialización del Plan Administrativo – Primer Grupo



Fuente: Socialización del Plan Administrativo (1er grupo) Sede Cooperativa de taxis El Estadio
Tomada por: Lorena Logroño Llangarí

Imagen No. 4 Socialización del Plan Administrativo – Segundo Grupo



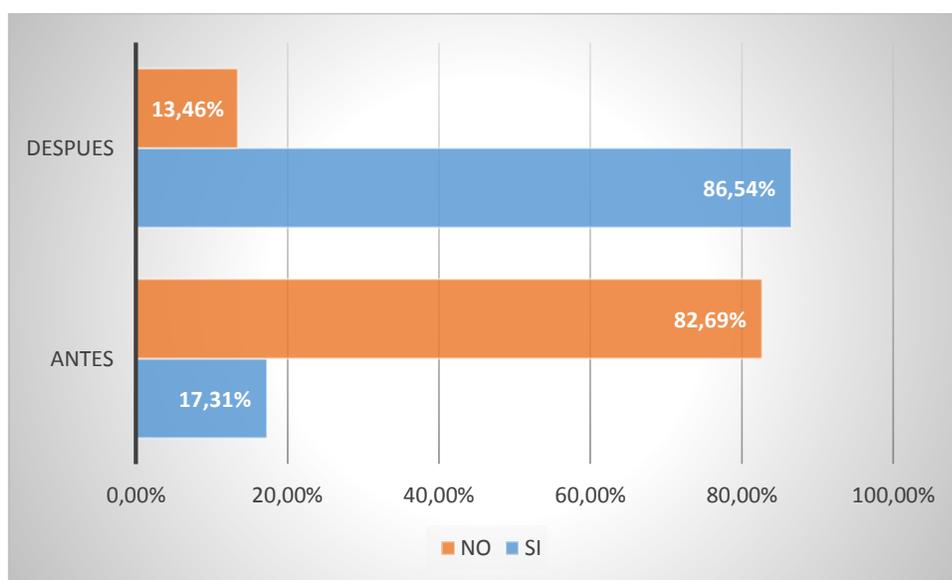
Fuente: Socialización del Plan Administrativo (2do grupo) Sede Compañía de taxis Valle de los Nevados
Tomada por: Lorena Logroño Llangarí

2.13. Evaluación y Resultados

La evaluación se realizó mediante la aplicación de una encuesta que valoró aspectos relacionados al conocimiento por parte de los socios-dirigentes tanto de la estructura organizacional como de las funciones de quienes integran la Unión. Obteniendo como resultado el incremento del 17.31% al 86.54% de socios-dirigentes que conocen los aspectos mencionados en la valoración, como lo muestra la gráfica. Por lo expuesto se puede interpretar que la elaboración, aplicación y evaluación del Plan Administrativo despertó el empoderamiento en los socios.

Gráfico No. 8

Conocimiento de la Estructura Orgánica de la Unión y las funciones de quienes la integran



Fuente: Encuestas aplicadas antes y después del Plan
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

3. PLAN OPERATIVO

3.1. Políticas Generales de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

- El art. 23 del Estatuto de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS reconoce a la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo como integrante del Consejo Consultivo y entre sus funciones está el presentar para conocimiento y aprobación proyectos-actividades formulados en base a las necesidades

y problemas que presente cada Unión, mismos que serán gestionados por la Directiva vigente, en tanto las actividades que realice la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se ejecutarán respetando la estructura organizacional y el manual de funciones

- El art. 75 del Reglamento Interno de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS reconoce a la Comisión de Capacitación como la responsable de realizar los cursos de gran valía para los socios, por tanto la capacitación y mejora continua de los socios de la Unión se realizará a través del Plan de Capacitación Permanente, con el apoyo de convenios interinstitucionales con la Universidad Nacional de Chimborazo UNACH, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, Sistema de Rentas Internas SRI, Agencia Nacional de Tránsito ANT, Policía Nacional PN, etc.
- El objetivo 4 del Plan Nacional del Buen Vivir establece “garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable”, así es como en su política 4.4 habla de prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida. El compromiso de la Unión con el medio ambiente se realizará a través del Plan Ambiental generando cambios que contribuyen al cuidado del planeta
- El art. 4 del Estatuto de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS, reconoce a la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo como socia filial y por tanto el nexo con las cooperativas y compañías de taxis, en tal virtud la comunicación con los socios se realizará siguiendo lo planteado en el Plan de Marketing.

3.2. Objetivos de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

- Elevar la efectividad en los procesos de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo, mediante el cumplimiento del Plan Administrativo del Plan de Negocios.
- Contribuir con el desarrollo personal y profesional de los socios (dirigentes y miembros), mediante la mejora continua del Plan de Capacitación Permanente para elevar la calidad del servicio.

- Contribuir con el cuidado del medio ambiente, mediante la socialización del Plan de Manejo Ambiental, creando conciencia ambiental en los socios.
- Fortalecer la comunicación entre la Unión y los socios mediante socialización de información y promoción en medios masivos.

3.3. Listado de recursos necesarios

Para la realización de la actividad de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se requiere de los siguientes recursos:

3.3.1. Recursos Humanos:

- a) Presidente
- b) Secretaria
- c) Miembros de la Asamblea General
- d) Miembros del Consejo de Administración
- e) Miembros del Consejo de Vigilancia
- f) Miembros de la Comisión de Asuntos Sociales
- g) Miembros de la Comisión de Deportes
- h) Miembros de la Comisión de Capacitación
- i) Socios-afiliados (dirigentes y miembros)

3.3.2. Recursos Materiales:

- a) Infraestructura física (instalaciones Sede Tlgo. Jorge Calderón)
- b) Muebles y Enseres (escritorios, sillas, mesas, archivadores, anaqueles, etc.)
- c) Equipos de Cómputo (computadora de escritorio, computadora portátil, impresora, copiadora, escáner, etc.)
- d) Equipos de Oficina (teléfono, fax, etc.)
- e) Útiles de Oficina (calculadora, esferos, hojas, carpetas, folders, perforadora, grapadora, etc.)

3.3.3. Recursos Tecnológicos:

- a) Internet

- b) Línea telefónica
- c) Microsoft

3.3.4. Recursos Económicos

- a) Aportaciones de los socios.
- b) Cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios-afiliados.
- c) Cuotas de ingreso y multas.

3.4. Plan Ambiental

El Plan Ambiental de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo contiene: Base legal, características de la organización, características de la actividad, la identificación de impactos ambientales, el Plan de Manejo Ambiental (plan de prevención y mitigación de impactos, plan de manejo de desechos) y la evaluación y resultados de la aplicación del plan.

PLAN AMBIENTAL PARA LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO

Base Legal

La Constitución del Ecuador en el Título II, Capítulo VII aborda los derechos de la naturaleza, mientras que en el Título VII Capítulo II habla sobre la Biodiversidad y Recursos Naturales como parte del Régimen del Buen Vivir.

Por su parte el Plan Nacional del Buen Vivir en su objetivo 4 establece “garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable”, así es como en su política 4.4 habla de prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.

Por otra parte el Acuerdo Ministerial 068 Reforma del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Libro VI Título I del Sistema Único de Manejo Ambiental SUMA en su art. 40 De la categoría III establece que los proyectos, obras y actividades que se encuentran en esta categoría son de impacto ambiental significativo por tanto deben cumplir con la elaboración y ejecución de un Plan de Manejo Ambiental, ante lo cual el Sistema Único de Información Ambiental SUIA, establece las directrices para la regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría III, cuyos impactos ambientales negativos, o los

niveles de contaminación generados al medio ambiente, son considerados como significativos, encontrándose en ésta categoría el sector de transporte y almacenamiento.

Finalmente la Guía de Buenas Prácticas Ambientales GBPA presenta las acciones que las personas involucradas en la actividad deben realizar para prevenir o minimizar impactos ambientales. Así mismo trata de concientizar y capacitar en cuánto podemos aportar para minimizar la alteración del ambiente a través del buen uso de los recursos aplicando buenas prácticas ambientales.

Características de la Organización

Nombre: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

Ubicación: Ciudad de Riobamba en las calles Venezuela y Diego de Almagro esquina, en la Sede Social Tlgo. Jorge Caderón Cazco Provincia de Chimborazo.

Zona de acción: Zona urbana con densidad poblacional, variedad en infraestructuras, acceso a servicios básicos y facilidades de transporte.

Descripción de la Actividad

La unión de Operadoras en taxis de Chimborazo con sus asociados (dirigentes y miembros) realiza la actividad relacionada a la prestación del servicio de transporte comercial que se brinda a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, categorizada en el Sector de Transporte y Almacenamiento.

Identificación de Impactos Ambientales

PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES			
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	POSITIVO/NEGATIVO	ETAPA DEL PROYECTO
Emisión de gases	Riesgo de contaminación por inadecuado estado de la unidad.	Negativo	Funcionamiento
Desechos Sólidos	Riesgo de contaminación por inadecuada disposición de desechos sólidos.	Negativo	Funcionamiento
Personal	Riesgo para la salud y seguridad ocupacional	Negativo	Funcionamiento

Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Plan de Manejo Ambiental

El Plan de Manejo Ambiental está sustentado legalmente por la Constitución del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir, el Acuerdo Ministerial 068 a la Reforma del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Libro VI Título del Sistema Único de Manejo Ambiental SUMA y toma las directrices de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales.

Presenta tres impactos ambientales resultado de la actividad que realiza Riesgo de contaminación por inadecuado estado de la unidad, Riesgo de contaminación por inadecuada disposición de desechos sólidos y Riesgo para la salud y seguridad ocupacional, para los cuales presenta el Plan de Prevención y Mitigación de Impacto y el Plan de Manejo de Desechos.

Plan de Prevención y Mitigación de Impactos

PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS					
Objetivo: Reducir el riesgo de contaminación por la emisión de gases y minimiza el riesgo para la salud y seguridad ocupacional.					
Responsable: Coordinador de la actividad					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PLAZO
Emisión de gases	Riesgo de contaminación por inadecuado estado de la unidad.	Aplicar los conocimientos impartidos en la Capacitación de Mantenimiento Mecánico-automotriz “mantenimiento preventivo”	Número y porcentaje de socios-dirigentes capacitados.	Registros fotográficos Registros de asistencia.	Continuo
Personal	Riego para la salud y seguridad ocupacional (Riesgo de incendio)	La empresa realizará un taller para los socios-dirigentes en la cual se tratará los siguientes temas: Cuidados para evitar la inhalación de gases emitidos por la unidad. Procedimiento a seguir en caso de incendio. Uso de extintores Este taller se solicitará al Cuerpo de Bomberos.	Número y porcentaje de socios-dirigentes capacitados.	Documento informativo Registros de asistencia.	1 día 19/09/2016

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Plan de Manejo de Desechos

PLAN DE MANEJO DE DESECHOS					
Objetivo: Reducir el riesgo de contaminación por la inadecuada disposición de desechos sólidos. Responsable: Coordinador de la actividad					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PLAZO
Desechos sólidos	Riesgo de contaminación.	Los residuos generados en la unidad, para su disposición deberán: Estar reciclados para posteriormente ser colocados en los ecotachos que se encuentran disponibles en varios puntos de la ciudad. Nunca deberán ser arrojados por la ventana.	Número de socios asistieron al taller	Registros fotográficos.	1 día 20/09/2016

Elaborado por: Lorena Logroño

3.5. Aplicación del Plan Operativo

La aplicación del Plan Operativo se enfocó en incentivar a los socios que apliquen los conocimientos recibidos en la capacitación sobre mantenimiento mecánico para que puedan prevenir el riesgo por contaminación por el inadecuado estado de la unidad, así también se realizó un taller el 19 de septiembre del 2016 en el que se trató sobre los cuidados para la salud y seguridad ocupacional en la Sede de la Cooperativa Wilson Morocho ubicada en la Panamericana Km 3 vía a Quito, dicho taller fue presidido por el Sr. Edgar Copa Presidente de dicha cooperativa y miembro del Comité de Vigilancia.

En el segundo taller que se trató sobre los desechos sólidos y el riesgo de contaminación, se realizó el 20 de septiembre del 2016 en la Sede de la Cooperativa 25 de Febrero ubicada en las calles Olmedo y Ámsterdam, el taller estuvo a cargo del Sr. Luis Ortega Presidente de dicha cooperativa y miembro del Comité de Vigilancia (alterno).

Es importante indicar que se aprovechó estas actividades para dar a conocer las políticas y objetivos planteados por la Unión.

Imagen No. 5 Capacitación en Mantenimiento Mecánico (muestra)



Fuente: Capacitación en Mantenimiento Mecánico Sede San Alfonso
Tomada por: Lorena Logroño Llangarí

Imagen No. 6 Registro de asistencia a la Capacitación de Mantenimiento Mecánico (muestra)

TEMA: Capacitación de Mantenimiento Automotriz Mediante Taller Práctico.							
FECHA:		LUGAR: SECC. DE LA COOPERATIVA DE CARIS VE ESTADIO, URBINO EN LA AV. 9 DE OCTUBRE S/N					
N°	NOMINA	C.I.	Teléfono	Socio	Chofer	FIRMA	OBSERVACIONES
01	Aro Pinedo	060323145-9	096967064	X		<i>[Signature]</i>	
02	Rosa Villalga	060355496-1	0998193819	X		<i>[Signature]</i>	
03	Amalia Jaks	060324102-9	0880931975	X		<i>[Signature]</i>	
04	Edoardo Vaccello	0602440760	0935540036	X		<i>[Signature]</i>	
05	Rafael Lopez	060288727-5	050220193	X		<i>[Signature]</i>	
06	Jose Dujose	060293746-B	098028578	X		<i>[Signature]</i>	
07	Ronald Suarez	130961522-1	099431025	X		<i>[Signature]</i>	
08	Carlos Ullera	0601847924	099415302	X		<i>[Signature]</i>	
09	Augusto Chaves	0600460960		X		<i>[Signature]</i>	

Imagen No. 7 Tríptico

Taller – Cuidados para la Salud y Seguridad Ocupacional

Objetivo:

Reducir el riesgo de contaminación por la emisión de gases y minimiza el riesgo para la salud y seguridad ocupacional.

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO

Taller – Cuidados para la salud y seguridad ocupacional





Riego para la salud y seguridad ocupacional

Cuidados para evitar inhalar los gases emitidos por la unidad.

- 1.- No deje el autotaxi en el motor encendido en un lugar cerrado.
- 2.- Revise regularmente el sistema de escape.
- 3.- Revise el plomo y el baúl del vehículo para detectar huecos.
- 4.- Evite estar mucho tiempo en parquederos o sótanos.
- 5.- No hace falta calentar el vehículo.

Póngase en contacto con nosotros

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO
Calle Venecia y Draga de Siempre encina, Baños, Tumbaco
(Proceda de cerca al estacionamiento)

Procedimiento a seguir en caso de incendio.

- 1.- Evacuar el auto con rapidez.
- 2.- Tomar el extintor y usarlo correctamente.
- 3.- Llamar a los bomberos y a la ambulancia en caso de que haya heridos.
- 4.- Aléjese y espere que lleguen los bomberos.
- 5.- Mantenga su extintor siempre en óptimas condiciones.

Composición de los gases de escape.



Elaborado por: Lorena Logroño Llangari

Imagen No. 8 Registro de asistencia

Taller – Cuidados para la Salud y Seguridad Ocupacional

TEMA: EDUCACIÓN ALTERNATIVA PARA LAS UNIDADES DE SERVICIO DE TAXIS EN CHIMBORAZO

FECHA: _____ LUGAR: _____

N°	NOMINA	C.I.	Teléfono	Socio	Chofer	FIRMA	OBSERVACIONES
	RODRIGO WILSON	06027337-9	2127115	SI			
	PABLO HERRERA	110792815-0	2300158	SI			
	GERMAN GUSTAVO	06040360-8	03833443	SI			
	PAUL LÓPEZ	6021800-6	05260780	SI			
	MARIO SANCHEZ	06020003	0382800	SI			
	FRANKLIN DOMÍNGUEZ	11080256-4	2026306	SI			
	MARIO GUERRA	060306143-0	237000	SI			
	ANGEL ZOLA	060402312-7	03820015	SI			
	VICTOR SPIN	06038151-9	03820015	SI			



Imagen No. 9 Socialización sobre Desechos Sólidos y el riesgo de contaminación



Fuente: Socialización sobre desechos sólidos Cooperativa 25 de Febrero
Tomada por: Lorena Logroño LLangarí

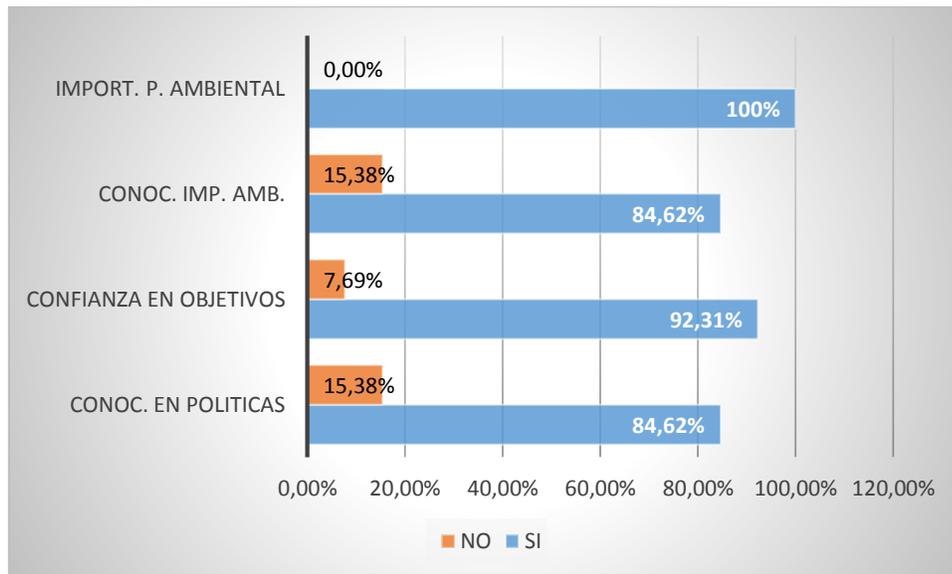
3.6. Evaluación y Resultados

La evaluación se realizó del 05 al 09 de diciembre del 2016, mediante la aplicación de una encuesta que valoró aspectos relacionados al conocimiento por parte de los socios-dirigentes de las políticas generales de la Unión, confianza en el alcance de objetivos planteados, conocimiento del impacto al medio ambiente vs actividad que realiza, utilidad de los consejos recibidos sobre el cuidado del medio ambiente y la importancia de la aplicación del plan.

El número de capacitados fue de 52 socios-dirigentes representando al 100%, de los cual se obtuvo como resultado que el conocimiento de las políticas y los objetivos se incrementó en un 69.24% y 84.62% respectivamente, mientras que en relación al aspecto ambiental se observa un incremento del interés por parte de los socios en el cuidado del medio ambiente como lo muestra la gráfica.

Gráfico No. 9

Evaluación y resultados del Plan Operativo



Fuente: Encuesta aplicada post Plan Operativo
Elaborado por: Lorena Logroño

4. PLAN DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO

El Plan de Desarrollo de Talento Humano para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo contiene el Plan de Capacitación Permanente, Plan de Remuneraciones e Incentivos y la Evaluación de Desempeño, enfocándose principalmente en el Plan de Capacitación que se desglosa en tres instancias; la primera que tiene que ver con el análisis de las necesidades y requerimientos de los socios; la segunda que contempla el plan de capacitación mismo y la tercera que tiene que ver con la evaluación y resultados de dicho plan.

4.1. Plan de Capacitación

4.1.1. Análisis de necesidades y requerimientos de los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo.

La detección de las necesidades de capacitación constituye un proceso de investigación que permite establecer los requerimientos de los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo en áreas específicas sobre los cuales recibirán la capacitación.

La detección de necesidades de capacitación permite determinar la situación actual y la deseada, para el diagnóstico se utiliza algunas técnicas e instrumentos de recolección de información, tales como:

Observación.- Técnica, que permite percibir lo que ocurre en el entorno laboral de los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH y las necesidades que presentan.

Encuesta.- Instrumento mediante el cual se recopila información referente al deseo, la disposición, el horario y las áreas en las cuales se requiere capacitación.

Resultados de la encuesta aplicada sobre la detección de necesidades para la capacitación

A continuación se detalla la aplicabilidad de la encuesta y detección de necesidades para el proceso de capacitación:

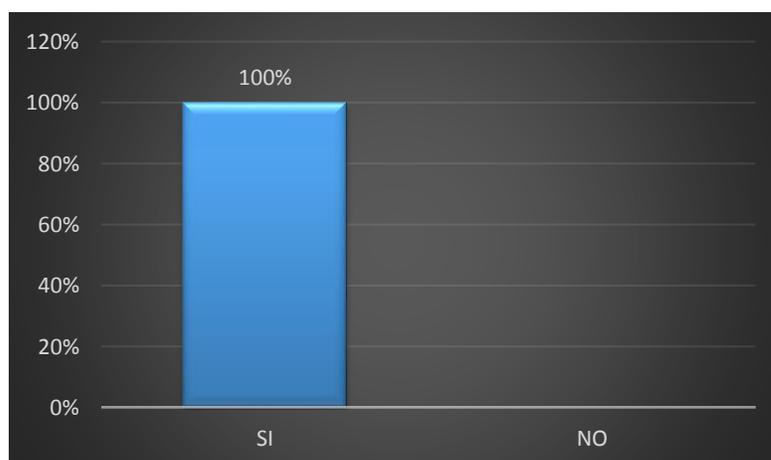
Pregunta 1.- ¿Requiere de capacitación?

Tabla No. 1
Necesidad de capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada sobre detección de necesidades
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Gráfico No. 10
Necesidad de capacitación



Fuente: Tabla No. 1
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Interpretación y análisis: Del total de encuestados el 100% responden que requieren de capacitación, por lo que se puede deducir que los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH reconocen que tiene falencias en su desempeño laboral en distintas áreas.

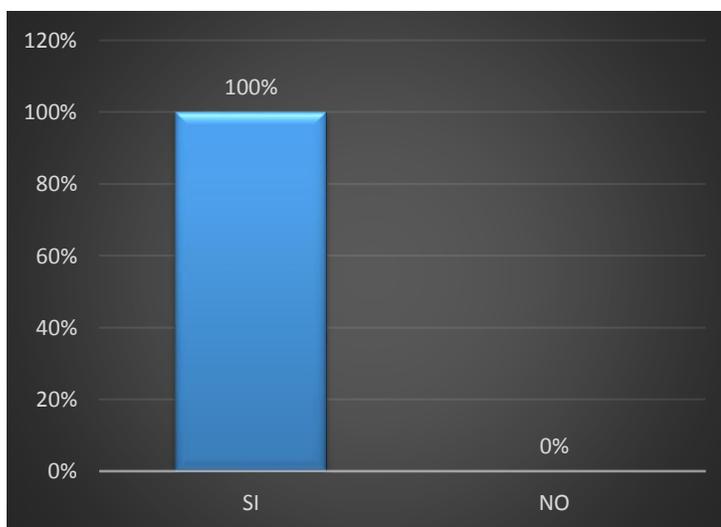
Pregunta No. 2.- ¿Está dispuesto a recibir la capacitación ofrecida por la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo?

Tabla No. 2
Disposición a capacitarse

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada sobre detección de necesidades
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Gráfico No. 11
Disposición a capacitarse



Fuente: Tabla No. 2
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Interpretación y análisis: Del total de encuestados el 100% están dispuestos a recibir la capacitación ofrecida por la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH, por lo que se puede deducir que los socios reconocen la importancia de la capacitación y la influencia que ésta tiene en su ámbito laboral.

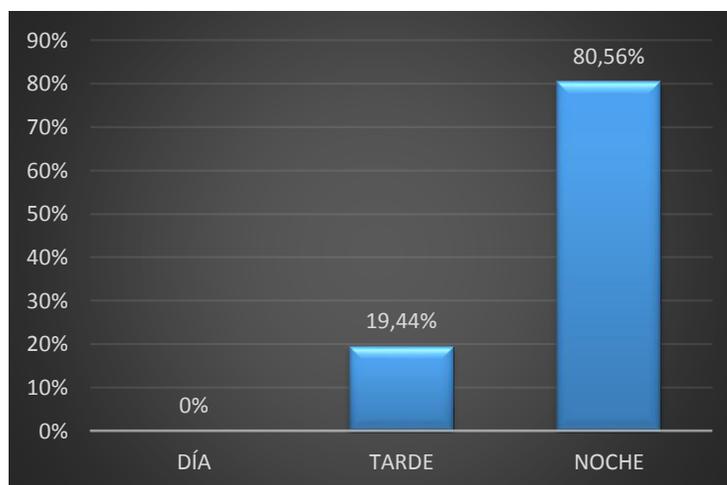
Pregunta No. 3.- ¿El horario más conveniente para recibir esta capacitación es en la mañana, tarde o noche?

Tabla No. 3
Horario de capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DÍA	0	0%
TARDE	7	19,44%
NOCHE	29	80,56%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada sobre detección de necesidades
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Gráfico No. 12
Horario de capacitación



Fuente: Tabla No. 3
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Interpretación y análisis: Del total de encuestados el 19.44% consideran conveniente recibir la capacitación en la tarde, mientras que el 80.56% lo prefiere en la noche, por lo que se puede deducir que la jornada de trabajo de la noche permite a los socios el desarrollo de otras actividades.

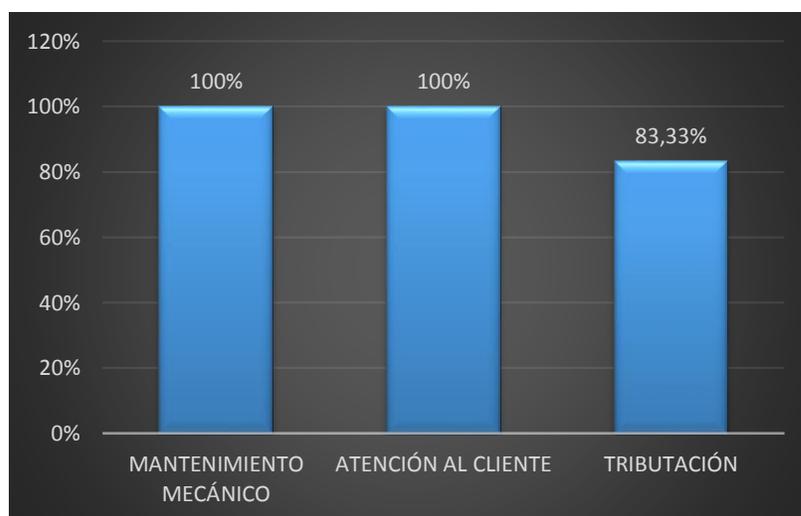
Pregunta No. 4.- ¿Cuáles son las áreas en las que requiere capacitación?

Tabla No. 4
Áreas de capacitación

RESPUESTA	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO MECÁNICO	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE	100%
TRIBUTACIÓN	83,33%

Fuente: Encuesta aplicada sobre detección de necesidades
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Gráfico No. 13
Áreas de capacitación



Fuente: Tabla No. 4
Elaborado por: Lorena Logroño llangarí

Interpretación y análisis: Del total de encuestados el 100% requieren la capacitación en las áreas de mantenimiento mecánico y atención al cliente, mientras que en las áreas de tributación un 83.33% requieren de capacitación por lo que se puede deducir que los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH le dan mayor importancia al vehículo y el cliente como área para capacitarse.

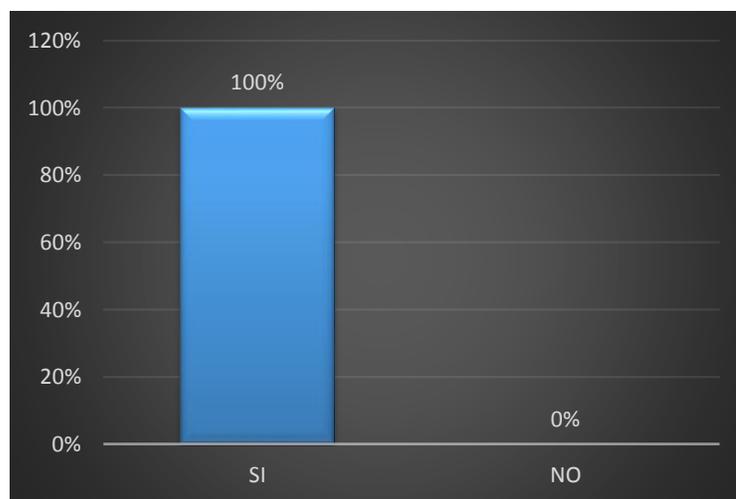
Pregunta No. 5.- ¿Considera necesaria la implementación de un Plan de Capacitación Permanente?

Tabla No. 5
Necesidad del Plan de Capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Encuesta aplicada sobre detección de necesidades
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Gráfico No. 14
Necesidad del Plan de Capacitación



Fuente: Tabla No. 5
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Interpretación y análisis: Del total de encuestados el 100% considera necesaria la implementación de un Plan de Capacitación Permanente, por lo que se puede deducir que los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH están de acuerdo con la propuesta del plan de recursos de talento humano del plan de negocios.

4.1.2. Desarrollo del Plan de Capacitación Permanente

PLAN DE CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA LOS SOCIOS-DIRIGENTES DE LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO

Introducción

El Plan de Capacitación Permanente para los socios-dirigentes de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo está sustentado por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y el Estatuto de Operadoras FEDOTAXIS, sus objetivos son Preparar a los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo para realizar eficientemente sus actividades en sus respectivos puestos de trabajo, Ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional a los socios de la UOTCH buscando incrementar su potencial para su correcto desempeño en la sociedad y Modificar actitudes que permitan contribuir a crear un ambiente laboral apropiado con buenas relaciones interpersonales.

Para la estructuración del Plan de Capacitación Permanente se establecieron políticas que señalan a la directiva de la UOTCH así como a la Comisión Permanente de Capacitación de FEDOTAXIS como las responsables de elaborar dicho plan, mientras que a la UOTCH de ejecutarlo velando el estricto cumplimiento del mismo a fin de garantizar el logro de objetivos establecidos, así también considerar la detección de necesidades, finalmente como política se establece que la capacitación se realizará mediante convenios inter-institucionales.

El Plan de Capacitación Permanente contempla a la capacitación técnica y dentro de ésta a las áreas de mantenimiento mecánico-automotriz, atención al cliente, tributación y turismo, establece también que la evaluación se desarrollará en dos instancias; la primera que será del facilitador a los participantes y la segunda que será de los participantes al facilitador, curso, coordinación y a sí mismo.

Base Legal

La normativa legal que sustenta la elaboración del Plan de capacitación permanente para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH son: La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y el Estatuto de Operadoras FEDOTAXIS.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Art. 5.- El Estado a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

Estatuto de Operadoras FEDOTAXIS.

Art. 5. Literal h.- Cumplir fielmente el presente Estatuto....mismo que en su art. 40 establece la comisión permanente de capacitación quien en trabajo conjunto con las socias (uniones provinciales) diseñarán y aplicarán programas de capacitación.

Objetivos

- Preparar a los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo para realiza eficientemente sus actividades en sus respectivos puestos de trabajo.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional a los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo, buscando incrementar su potencial para su correcto desempeño en la sociedad.
- Modificar actitudes que permitan contribuir a crear un ambiente laboral apropiado con buenas relaciones interpersonales.

Políticas

- El Plan de Capacitación Permanente, será elaborado para los socios de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH, por la directiva en conjunto con la Comisión Permanente de Capacitación de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador FEDOTAXIS.
- Corresponde a la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH, la ejecución del Plan de Capacitación, para lo cual se deberá seguir un estricto cumplimiento del plan a fin de garantizar el logro de objetivos establecidos.
- El proceso de detección de necesidades será elaborado con la participación de los socios-dirigentes de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH, así como se espera que luego de la evaluación del presente plan se elabore un informe de las necesidades de capacitación que puedan presentarse.
- La capacitación se realizará mediante convenios inter-institucionales.

Estructura

El Plan de Capacitación para los socios-dirigentes de la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo UOTCH presenta una estructura de capacitación la misma que puede reajustarse de acuerdo a las necesidades.

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN CAPACITACIÓN TÉCNICA

Este tipo de capacitación busca el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades técnicas en función de la misión, el servicio y las actividades que realizan los socios de la unión.

ÁREA	CÓDIGO	ACCIÓN FORMATIVA	GRUPO	DURACIÓ N	CUPO S	RESPONSABL E
Mantenimient o mecánico- automotriz	C-TEC- MANMEC -01	Mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo	Socios- dirigentes (representante s de	8	52	Directiva de la UOTCH Institución en convenio

			cooperativas y/o compañías)			
Atención al cliente	C-TEC-ATECLI-01	Usuario Consumidor Cliente Proceso de atención al cliente	Socios-dirigentes (representantes de cooperativas y/o compañías)	8	52	Directiva de la UOTCH Institución en convenio
Tributación	C-TEC-TRI-01	Obligaciones tributarias Deberes formales Impuestos a vehículos, exenciones y rebajas.	Socios-dirigentes (representantes de cooperativas y/o compañías)	8	52	Directiva de la UOTCH Institución en convenio

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Acciones de capacitación

Mantenimiento mecánico

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO PLAN DE CAPACITACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	
ÁREA	Mantenimiento mecánico
CÓDIGO	C-TEC-MANMEC-01
GRUPO	Socios-dirigentes (representantes de cooperativas y/o compañías)
NÚMERO DE HORAS	8
NÚMERO DE CUPOS	52
NÚMERO DE GRUPOS	1
OBJETIVO	Desarrollar habilidades en mantenimiento mecánico-automotriz en los socios de la UOTCH, mediante el reconocimiento de señales que permitan mantener el buen estado del vehículo para su óptimo desarrollo.
CONTENIDO	Qué es el mantenimiento mecánico-automotriz Principios del mantenimiento mecánico-automotriz Objetivos del mantenimiento mecánico-automotriz Tipos de mantenimiento mecánico-automotriz Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo Mantenimiento predictivo Principios de lubricación Casos prácticos
FECHA	06/10/2016 07/10/2016
PRESUPUESTO	52.00

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Atención al cliente

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO PLAN DE CAPACITACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	
ÁREA	Atención al cliente
CÓDIGO	C-TEC-ATECLI-01
GRUPO	Socios-dirigentes (representantes de cooperativas y/o compañías)
NÚMERO DE HORAS	8
NÚMERO DE CUPOS	52
NÚMERO DE GRUPOS	1
OBJETIVO	Desarrollar habilidades de atención al cliente en los socios de la UOTCH, mediante la aplicación de técnicas de atención que incremente las potencialidades de los socios.
CONTENIDO	Usuario Definición Tipos de usuario Consumidor Definición Tipos de consumidor Necesidades del consumidor Cliente Definición Importancia Tipos de cliente El servicio al cliente Proceso de atención al cliente Estrategias del servicio al cliente Control de procesos de atención al cliente Etapas y comportamientos
FECHA	13/10/2016 14/10/2016
PRESUPUESTO	52.00

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Tributación

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO PLAN DE CAPACITACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	
ÁREA	Tributación
CÓDIGO	C-TEC-TRI-01
GRUPO	Socios-dirigentes (representantes de cooperativas y/o compañías)
NÚMERO DE HORAS	8
NÚMERO DE CUPOS	52
NÚMERO DE GRUPOS	1
OBJETIVO	Desarrollar habilidades en tributación referente al servicio de transporte comercial (taxis), mediante el conocimiento de normas tributarias que

	permitan el cumplimiento de los deberes formales.
CONTENIDO	Obligaciones tributarias Importancia Deberes formales Mi primer deber formal Mi segundo deber formal Mi tercer deber formal Mi cuarto deber formal Impuestos a vehículos, exenciones y rebajas. Definición Obligados a pagar impuestos Tiempos Exenciones de impuestos Rebajas de impuestos Ejemplos prácticos
FECHA	20/10/2016 21/10/2016
PRESUPUESTO	52.00

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Presupuesto

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO					
PLAN DE CAPACITACIÓN					
PRESUPUESTO					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Facilitadores	6	0.00	0.00	Los facilitadores los proporciona la institución del convenio.
2	Diseño, maquetación y reproducción de guías.	156	0.00	0.00	El diseño, maquetación y reproducción de guías las realiza la institución del convenio.
3	Escenarios de capacitación	1	0.00	0.00	Las capacitaciones se realizarán en la sede de la UOTCH.
4	Computador portátil	1	0.00	0.00	El computador será facilitado por la institución del convenio.
5	Proyector	1	0.00	0.00	El proyector será facilitado por la institución del convenio.
Convenio específico entre la Universidad Nacional de Chimborazo y la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo para el desarrollo de proyectos de vinculación con la sociedad. Febrero 2016.					

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

Cronograma

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO				
PLAN DE CAPACITACIÓN				
CRONOGRAMA				
No.	ACTIVIDAD	OCTUBRE		
1	Capacitación en Mantenimiento Mecánico-automotriz			
2	Capacitación en Atención al Cliente			
3	Capacitación en Tributación			

Elaborado por: Lorena Logroño Llangari

Evaluación

La evaluación constituye un proceso constante y periódico que se desarrollará al inicio, durante y después de la ejecución del Plan de Capacitación, además valorará la efectividad, la eficiencia y eficacia de los esfuerzos para el desarrollo de la capacitación.

El proceso de evaluación se desarrolló en dos instancias; la primera que fue del facilitador a los participantes, por tratarse de la primera versión del Plan de Capacitación Permanente ésta evaluación fue por asistencia y la segunda que fue de los participantes al facilitador, curso, coordinación y a sí mismo.

La evaluación en su segunda instancia se realizó utilizando el siguiente formulario.

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO				
PLAN DE CAPACITACIÓN				
EVALUACIÓN DEL CURSO				
Curso:		Lugar:		
Instructor:		Fecha:		
Coordinador:		Hora:		
Indicaciones: Seleccione la opción que represente mejor su respuesta a cada ítem, considerando que: 1 EXCELENTE, 2 BUENO, 3 REGULAR, 4 MALO				
EVALUACIÓN AL FACILITADOR				
	1	2	3	4
El grado de conocimiento del facilitador con respecto al contenido.				
El estilo de enseñanza del facilitador contribuyó al aprendizaje.				
La claridad del facilitador al momento de explicar los contenidos.				
La disposición del facilitador para esclarecer dudas e inquietudes.				
Comentarios y sugerencias al facilitador				
EVALUACIÓN AL PARTICIPANTE (AUTOEVALUACIÓN)				
	1	2	3	4
Asistencia puntual y total a las sesiones				
Participación activa en las sesiones				
Cumplimiento de actividades (puntualidad y totalidad)				
El respeto y compañerismo				
Comentarios				
EVALUACIÓN AL CURSO				
	1	2	3	4
El cumplimiento de objetivos del curso				
La planificación del curso (temas, tiempos materiales, etc.)				
El contenido del curso es aplicable a su actividad laboral				
El contenido del curso respondió a sus intereses y expectativas				

Comentarios y sugerencias al curso				
EVALUACIÓN A LA COORDINACIÓN	1	2	3	4
La información proporcionada				
El material proporcionado				
Trato recibido por el personal coordinador				
Las instalaciones y mobiliario				
Comentarios y sugerencias a la coordinación				

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

4.1.3. Aplicación del Plan de Desarrollo de Talento Humano

La aplicación del Plan de desarrollo de Talento Humano se enfocó en el Plan de Capacitación el mismo que se desarrolló del 06 al 21 de octubre del 2016 los días jueves y viernes de cada semana respectivamente, las capacitaciones se efectuaron en distintas Sedes de las Cooperativas y/o Compañías de taxis afiliadas a la Unión.

Los recursos utilizados en las capacitaciones fueron facilitados tanto por la Unión como por la Institución del convenio, es importante indicar que la viabilidad de las capacitaciones fue posible por la existencia del Convenio entre la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo y la Universidad Nacional de Chimborazo.

Los contenidos tratados en las capacitaciones estuvieron enmarcados dentro de las acciones de capacitación detalladas anteriormente, para ello se trabajó con Guías teórico-prácticas de Mantenimiento Mecánico, Atención al Cliente y Tributación.

Imagen No. 10 Capacitaciones en las distintas Sedes de la Unión (muestra)

Sede Compañía de Rutas de Chimborazo



Sede Cooperativa Neva Empresa



Sede Cooperativa El estadio



Sede Cooperativa 25 de Febrero



Sede Compañía Valle de los Nevados



Sede Cooperativa San Alfonso



Fuente: Capacitaciones
Tomada por: Lorena Logroño Llangarí

Imagen No. 11 Convenio Unión de Operadoras en axis de Chimborazo y la Universidad Nacional de Chimborazo

<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <p>CONVENIO ESPECÍFICO ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO Y LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD.</p> <p>COMPARECIENTES:</p> <p>Intervienen en la celebración del presente Convenio la Universidad Nacional de Chimborazo en su sujeción "UNACH" debidamente representada por la Dra. María Angélica Barba Maggi, Mgs., en calidad de Rectora y por otra parte la Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo, debidamente representada por el Sr. Segundo Cargua en calidad de Presidente, los componentes de forma libre y voluntaria en ejercicio de sus funciones y atribuciones acuerdan suscribir el presente Convenio Específico, el tener de los siguientes cláusulas:</p> <p>CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES</p> <p>1. La Constitución de la República del Ecuador ordena:</p> <p>"Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantiza de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo."</p> <p>"Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimará el sentido crítico, el arte y la cultura física; la iniciativa individual y comunitaria; y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar."</p> <p>"La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional."</p> <p>"Art. 28.- La educación responderá al interés público no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanente, meritosa y equitativa sin discriminación alguna."</p> <p>2. La Ley Orgánica de Educación Superior dispone:</p> <p>"Art. 107.- Principio de pertinencia.- El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responde a las estructuras y necesidades de la</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <p>prospección de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesionales y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología."</p> <p>"Art. 118.- Niveles de formación de la educación superior.- Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema de Educación Superior son: (...), (b) Tercer nivel, de grado, orientado a la formación básica en una disciplina o a la capacitación para el ejercicio de una profesión. Corresponden a este nivel los grados académicos de licenciado y los títulos profesionales universitarios o politécnicos, y sus equivalentes..."</p> <p>3. El reglamento de Régimen Académico establece:</p> <p>"Art. 83.- Vinculación con la sociedad y educación continua.- La vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo, gestión académica, en tanto responden, a través de proyectos específicos, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional. Las instituciones de educación superior deberán crear obligatoriamente instancias institucionales específicas para planificar y coordinar la vinculación con la sociedad, a fin de generar proyectos de interés público."</p> <p>4. La UNACH, es una Institución de Educación Superior, creado mediante Ley #98 publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 771 de Agosto de 1995, se rige por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación Superior, su Reglamento, sus Estatutos y Reglamentos internos. Entre los fines de la Universidad sobresalen la formación de profesionales, el fomento de la investigación científica, Tecnológica y Humanística, el aporte al desarrollo del país, la provincia y el país, el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico priorizando áreas y líneas relacionadas con problemas actuales de la sociedad, intensificando la interacción social, la asistencia técnica, la prestación de servicios, la capacitación, consultoría y asesoría, fomentando la cooperación interinstitucional e intercambio científico, tecnológico, académico y cultural con instituciones superiores y organismos nacionales y extranjeros.</p> <p>5. La Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo, con domicilio en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, fue reconocida legalmente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Acuerdo</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <p>6. Con fecha 29 de septiembre del 2014 mediante el oficio N° 0011-PCEHT-DVCS-UNACH-2014, se agrupa el perfil del proyecto "Desarrollo de capacidades en mantenimiento automotriz y servicios al cliente a las propietarios y dueños de la ciudad de Riobamba" el cual se basa en la capacitación de mantenimiento de los vehículos para alargar la vida útil de los mismos a través de la mecánica básica y poder realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, lo cual ayuda a reducir tiempos y dinero de los dueños propietarios para seguir brindando un mejor servicio a la ciudadanía, así también como el modo de como brindar un excelente servicio personal del conductor hacia el pasajero para que el servicio sea agradable y sea bien visto por los usuarios, brindando comodidad, confianza y seguridad.</p> <p>CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO:</p> <p>El presente convenio específico tiene como objeto instrumentar la cooperación interinstitucional e integrar la formación académica de los estudiantes de la carrera de Mecánica Industrial-Automotriz de la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante el desarrollo de sus prácticas pre profesionales en la Unión de Operadoras de Taxis de Chimborazo, con el propósito de fortalecer y generar lugares de aprendizaje, competencias, capacidades y nuevos conocimientos en los estudiantes.</p> <p>CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES</p> <p>a) De la Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificar, desarrollar, organizar y ejecutar todas las actividades que conlleven la capacitación, ejecución y culminación de los acuerdos pactados con la UNACH. Facilitar el acceso de los estudiantes de la UNACH, al interior de las instalaciones con el fin de que realicen sus prácticas pre profesionales. Entregar un certificado al alumno de la UNACH, que haya concluido su proceso de vinculación, en el cual se indicará el número de horas realizadas con un total de 160 horas. <p>b) De la Universidad Nacional de Chimborazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignar los recursos docentes necesarios y suficientes para la ejecución del presente convenio. Dar seguimiento, controlar y realizar el proceso de evaluación al desempeño de los estudiantes. Capacitar a los estudiantes en el buen manejo de los bienes en donde se realiza las prácticas motivo de este convenio mientras permanezcan en el uso de los mismos.
<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <p>e) Obligaciones conjuntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener una adecuada coordinación que garantice el cumplimiento del cronograma de trabajo establecido y los objetivos del convenio. Las partes se comprometen a contribuir para aplicar los conocimientos adquiridos y elevar el nivel académico y técnico de los estudiantes. Facilitar y coordinar actividades con los grupos de trabajo institucional que se requiere para la ejecución del objeto de este convenio. Coordinar las estrategias y acciones necesarias para la implementación de este convenio, con la sociedad. Cada una de las partes designará un delegado para coordinar el seguimiento del presente convenio. <p>CLÁUSULA CUARTA.- LUGAR DE EJECUCIÓN:</p> <p>El lugar de ejecución será en las Sedes de las Operadoras, para aplicar los conocimientos adquiridos por los estudiantes de la carrera de Mecánica Industrial-Automotriz.</p> <p>CLÁUSULA QUINTA.- DURACIÓN:</p> <p>El presente Convenio tendrá una duración de 36 meses a partir de la fecha de su firma pudiendo renovarse por igual período, el mismo que deberá modificarse mediante comunicación escrita que se emita de los resultados del presente Convenio con al menos treinta días previos a la terminación de su vigencia, caso contrario bastará con el sólo cumplimiento del plazo para su terminación.</p> <p>CLÁUSULA SEXTA.- ADMINISTRACIÓN:</p> <p>Se encargará de la administración del presente Convenio el Coordinador(a) de Vinculación con la Sociedad de la Facultad de Ciencias de Educación, Humanas y Tecnológicas de la Universidad Nacional de Chimborazo.</p> <p>CLÁUSULA SÉPTIMA.- RELACIÓN LABORAL:</p> <p>Por la naturaleza del presente Convenio, ninguna de las partes adquiere relación laboral de ningún tipo, ni dependencia respecto del personal de la otra institución que trabaje en la ejecución o aplicación de este Convenio.</p> <p>La Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo, bajo ningún concepto, entienda cualquier tipo de relación laboral para con los estudiantes, así como tampoco toda las obligaciones que se derivan de este tipo de relaciones, por cuanto se trata de un convenio que conlleva a la formación académica y aplicación de conocimientos directamente con la sociedad.</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <p>Al no existir relación laboral entre la Unión de Operadoras en Taxis de Chimborazo y el estudiante, se excluye también la afiliación del estudiante al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</p> <p>CLÁUSULA OCTAVA.- MODIFICACIONES:</p> <p>Las partes acuerdan que en cualquier tiempo durante la vigencia de este Convenio y de común acuerdo, podrán modificar su contenido, para lo cual se procederá por escrito y se contactará con los informes técnicos y legales que sean del caso y que justifiquen plenamente las modificaciones planteadas.</p> <p>CLÁUSULA NOVENA.- TERMINACIÓN DEL CONVENIO:</p> <p>El presente Convenio se dará por terminado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Por el cumplimiento del plazo del Convenio; Por el mutuo consentimiento, siempre que no se afecte a terceros; Por caso de que concurren causas de fuerza mayor o caso fortuito, que hagan imposible la ejecución del Convenio. En este supuesto se deberá proceder con la terminación de mutuo acuerdo; Por declaración de terminación Unilateral debido al incumplimiento del Convenio, efectuada por la parte afectada, la misma que dará aviso a la otra con 30 días de anticipación. <p>En el caso de la terminación por cualquier causa, las partes suscribirán una carta de liquidación y cierre de este Convenio, dejando constancia de lo ejecutado.</p> <p>CLÁUSULA DÉCIMA.- CONTROVERSIAS:</p> <p>En caso de suscitarse divergencias o controversias respecto del cumplimiento de las obligaciones pactadas o sobre interpretación de las estipulaciones del presente convenio, las partes tratarán de subsanarlas directamente. De no llegar a un acuerdo las divergencias o controversias serán sometidas al procedimiento alternativo de solución de conflictos, establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, en la sala de mediación de la Procuraduría General del Estado de la ciudad de Riobamba.</p> <p>CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- ALCANCE O DEFINICIONES DE TÉRMINOS:</p> <p>Los términos del presente Convenio deberán interpretarse en un sentido literal, en el contexto del mismo y cuyo objeto revele claramente la intención de los contratantes.</p> <p>En todo caso su interpretación sigue las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando los términos se hayan precisado en las leyes Ecuatorianas se sujetará a tal definición. 	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</p> <p>CONVENIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Si no están definidos en las leyes ecuatorianas se someterá a lo dispuesto en el Convenio en su sentido literal y obvio, de conformidad con el objeto y la intención de las partes. En su falta o insuficiencia se aplicarán las normas contenidas en el título XIII del libro IV de la Codificación del Código Civil, de la interpretación de los Contratos. <p>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- DOMICILIO:</p> <p>La Unión de Cooperativas en Taxis de Chimborazo, "UOTTCI" está localizada en las calles Venezuela y Diego de Almagro esquina, en la sede social Tlgo. Jorge Calderón Caza.</p> <p>La Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) está localizada en Campus Norte "Ms Edison Riera R.", KM. 1.5 Vía a Guano, Teléfono: (593) 739 880. Ext 1005.</p> <p>CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DOCUMENTOS HABILITANTES:</p> <p>Forman parte integrante del presente convenio los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes y su capacidad para celebrar este convenio, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia certificada del nombramiento de la Dra. María Angélica Barba Maggi, Mgs., en calidad de Rectora de la Universidad Nacional de Chimborazo. Copia certificada de la designación del Sr. Segundo Cargua, Presidente del UOTTCI. Copias de cédula y certificados de votación, de los intervinientes en el convenio. <p>CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES:</p> <p>Para constancia de lo estipulado, las partes suscriben el presente Convenio en original y cuatro ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Riobamba a los 05, días del mes de... de 2016.</p> <p> Dra. María Angélica Barba Maggi, Mgs. RECTORA UNACH</p> <p> Sr. Segundo Cargua PRESIDENTE DE LA UOTTCI</p>

Fuente: convenio Unión-UNACH
Elaborado por: Lorena Logroño Llangari

Imagen No. 12 Guías teórico-prácticas

Mantenimiento mecánico



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Libres por la Ciencia y el Saber



MANUAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA
CARRERA LICENCIATURA EN MECÁNICA INDUSTRIAL-AUTOMOTRIZ

RODRIGUEZ 2016

[Handwritten signature]
R. Rodríguez
11/01/16

Libres por la Ciencia y el Saber www.unach.edu.ec

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	4
MANTENIMIENTO VEHICULAR.....	5
OBJETIVOS DEL MANTENIMIENTO.....	5
¿QUÉ TIPO DE MANTENIMIENTO EXISTEN?.....	5
EL VEHÍCULO AUTOMOTOR.....	6
ESTRUCTURA DEL VEHÍCULO.....	6
CARROCERÍA.....	6
CHASIS.....	6
EL MOTOR.....	6
EL PRINCIPIO DE FUNCIONAMIENTO DE UN MOTOR DE COMBUSTIÓN INTERNA.....	7
CICLO DE FUNCIONAMIENTO DEL MOTOR INTERNO.....	7
ESTRUCTURA DEL MOTOR.....	8
MANTENIMIENTO DEL MOTOR (AVERÍAS/SOLUCIONES).....	8
SISTEMA INYECCIÓN A GASOLINA.....	12
CONCEPTO.....	12
CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INYECCIÓN.....	13
EL SISTEMA DE TRANSMISIÓN.....	14
CONCEPTO.....	14
TIPOS DE TRANSMISIÓN.....	14
ELEMENTOS.....	15
TIPOS DE CAJA DE CAMBIOS DE VELOCIDADES.....	15
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSMISIÓN (AVERÍAS/SOLUCIONES).....	15
SISTEMA DE FRENO.....	19
CONCEPTO.....	19
COMPONENTES DEL SISTEMA DE FRENO.....	19
TIPOS DE FRENO.....	19
FRENOS ANTI-LOCK (ABS).....	20
TIPOS DE SISTEMA ABS.....	20
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE FRENO (AVERÍAS/SOLUCIONES).....	20
SISTEMAS DE DIRECCIÓN.....	24
CONCEPTO.....	24
DIRECCIÓN DE CRUJILLERA.....	24
CARACTERÍSTICAS.....	24
COMPONENTES.....	24
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA VARIABLE.....	25
AIRBAG.....	25
FUNCIONAMIENTO DEL AIRBAG.....	25
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DIRECCIÓN (AVERÍAS/SOLUCIONES).....	26

Libres por la Ciencia y el Saber www.unach.edu.ec

Atención al cliente



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Libres por la Ciencia y el Saber



GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA
CARRERA MECÁNICA INDUSTRIAL-AUTOMOTRIZ

RODRIGUEZ 2016

[Handwritten signature]
R. Rodríguez
11-03-16

Índice General de Contenidos

Contenido

1. OBJETIVOS.....	4
1.1 Objetivo general.....	4
1.2 Objetivos específicos.....	4
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. IMPORTANCIA.....	5
4. QUÉ ES EL SERVICIO AL CLIENTE.....	5
5. QUÉ ES UN CLIENTE.....	5
5.1. TIPOS DE CLIENTES.....	6
5.1.1 CLIENTES AGRESIVOS.....	6
EL QUEJADOR.....	6
5.1.3 EL DOMINANTE.....	7
5.1.4 EL OFENSIVO.....	7
5.1.5 CLIENTES INSEGUROS.....	8
5.1.6 EL VECIOSO.....	8
5.1.7 EL TIMIDO.....	9
5.1.8 EL CALLADO.....	9
5.1.9 CLIENTES ARROGANTES.....	10
5.1.10 EL ORGULLOSO.....	10
5.1.11 EL SABELOTUDO.....	11
5.1.12 EL CRITICÓN.....	11
5.1.13 CLIENTES COMUNICATIVOS.....	12
5.1.14 EL CHARLATÁN.....	12
5.1.15 EL PRESUNTO.....	13
5.1.16 EL SAMPÁNICO.....	13
6. ¿QUÉ SERVICIOS Y CUAL ES EL NIVEL DE SERVICIO QUE SE DEBE OFRECER?.....	14
7. FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN DE CLIENTES.....	14

Libres por la Ciencia y el Saber www.unach.edu.ec

2

Tributación



Fuente: Guías teórico-prácticas
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

4.1.4. Evaluación y Resultados del Plan de Capacitación

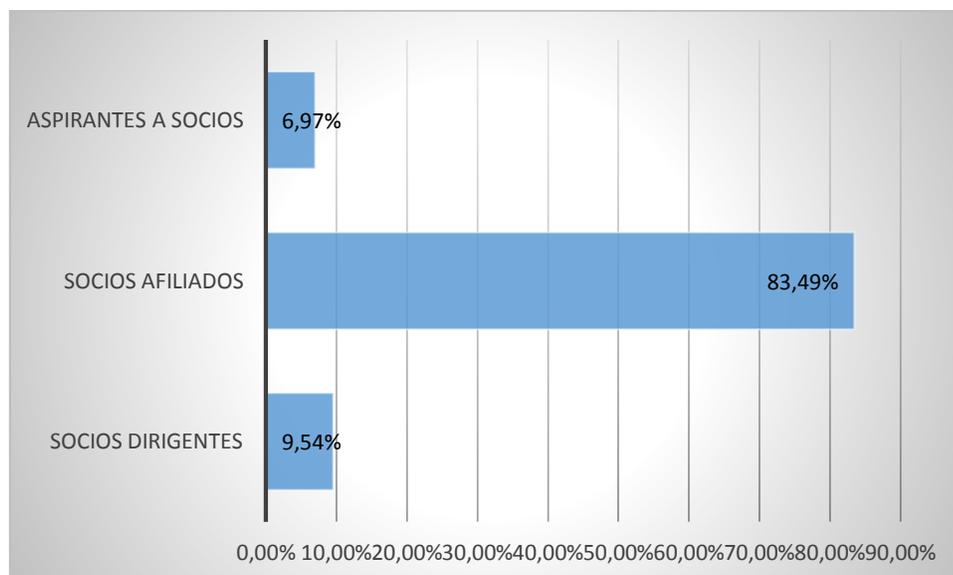
La evaluación se realizó del 05 al 09 de diciembre del 2016, mediante la aplicación de una encuesta que valoró aspectos relacionados al conocimiento por parte de los socios-dirigentes del Plan de Capacitación, la capacitación vs habilidades y destrezas y la necesidad de la implementación del Plan de Capacitación.

Concluida la aplicación del Plan de Desarrollo de Talento Humano (Plan de Capacitación) se obtiene como resultado un total de 545 capacitados, integrando este número socios dirigentes, socios afiliados y aspirantes a socios en distintos porcentajes como lo muestra la gráfica.

Es importante indicar que el Plan de Capacitación estuvo planificada para los 52 socios dirigentes representantes de las cooperativas y/o compañías de taxis, pero como se puede evidenciar la aceptación fue masiva.

Gráfico No. 15

Resultados de la aplicación del Plan de Desarrollo de Talento Humano



Fuente: Encuesta post plan
Realizado por: Lorena Logroño

4.2. Plan de Remuneraciones e incentivos

El Plan de Remuneraciones e Incentivos tiene su fundamento legal en lo que establece la Ley de Economía Popular y Solidaria y el Reglamento Interno de Trabajo que Regula las Relaciones Laborales entre los propietarios de taxis afiliados a la Operadora de Transporte de Pasajeros en taxis FEDOTAXIS y sus choferes profesionales.

Remuneraciones

El art. 28 de la Ley de Economía Popular y Solidaria que hace mención a las cooperativas de servicio establece que “en las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia” (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Por lo expuesto la Unión no presenta un Plan de Remuneraciones, y los aspectos relacionados a los ingresos resultado de la actividad que realizan los socios depende directamente de las condiciones de trabajo que se enmarcan en los estipulado en el

Reglamento Interno de Trabajo que Regula las Relaciones Laborales entre los propietarios de taxis afiliados a la Operadora de Transporte de Pasajeros en taxis FEDOTAXIS y sus choferes profesionales, considerando principalmente los siguientes aspectos:

Tiempos de trabajo.- “Periodo que comprende el inicio hasta el final de la operación determinada para el transporte terrestre de pasajeros en taxis” (FEDOTAXIS, 2016).

Periodos de disponibilidad.- Periodos en los que el trabajador está obligado a permanecer en la unidad/lugar de trabajo otorgando disponibilidad para realizar su actividad.

Periodos de descanso.- Tiempo en el que trabajador termina su jornada de trabajo, encontrándose en este apartado vacaciones, días de descanso, licencias.

Lugar o unidad de trabajo.- Unidad de taxi o el lugar donde está ubicado el estacionamiento principal de la cooperativa y/o compañía.

Jornadas de trabajo.- Tiempo de trabajo semanal o nocturnal.

Las remuneraciones de los socios de la Unión dependerá del tiempo de trabajo (jornada de trabajo) como lo establece el art. 79 de la Ley de Economía Popular y Solidaria “a trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración” (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2014).

Incentivos

Los incentivos están relacionados principalmente con las funciones que puedan realizar algún integrante de la directiva, por tratarse de actividades no relacionadas directamente con el servicio de transporte. Entre los principales incentivos se puede mencionar:

Gastos de alimentación y movilización.- El art. 43 de la Ley de Economía Popular y Solidaria establece que se “podrá reconocer a los representantes a la asamblea, los gastos de alimentación y movilización, que deberán constar en el presupuesto y no podrán otorgar otro tipo de beneficio. (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2014).

Dietas a vocales.- El art. 44 de la Ley de Economía Popular y Solidaria establece que “los vocales de los consejos de las cooperativas de los grupos y segmentos determinados por la Superintendencia, podrán percibir como dieta un valor mensual, de hasta cuatro salarios básicos unificados sin que exceda el diez por ciento (10%) de los gastos de administración y que, de ninguna manera afecte su capacidad financiera, que lo recibirán íntegramente si participaren en todas las sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas” (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2014) este valor deberá constar en el presupuesto anual de la Unión.

4.3. Evaluación de Desempeño

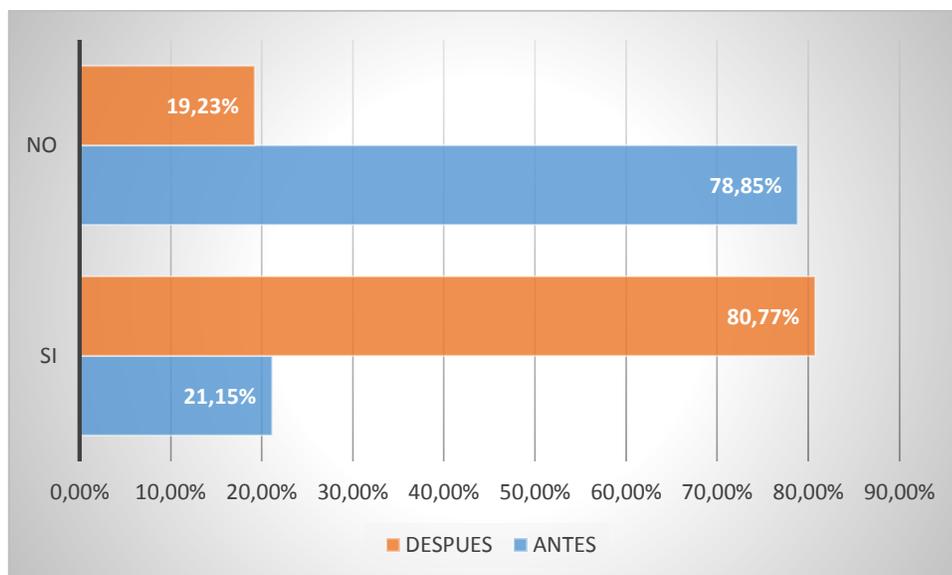
La evaluación de desempeño en la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo constituye un instrumento que permite valorar las capacidades de quienes la integran, buscando la mejora continua en el recurso humano y por tanto en los procesos, que llevará a la mejora de la calidad del servicio.

La evaluación de desempeño considerada para Unión se enfocó en determinar el nivel de satisfacción de los socios tomando el principio de *trabajadores felices clientes satisfechos*, esta evaluación fue realizada mediante la aplicación de la encuesta antes y después de la implementación del Plan de Negocios, buscando determinar por medio de sus preguntas el nivel de satisfacción de los socios con la Unión y los servicios que ésta ofrece.

Los resultados que se obtienen producto de ésta valoración indican que antes de la implementación del Plan existe un nivel considerable de insatisfacción por parte de los socios, mientras que después de la aplicación del Plan de Capacitación como estrategia de mejora orientada al talento humano se observa un incremento en esa satisfacción del 61.54% como lo muestra la gráfica.

Gráfico No. 16

Satisfacción de los socios con los servicios que ofrece la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo- evaluación de desempeño



Fuente: Encuestas aplicadas antes y después del Plan

Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

5. PLAN DE MARKETING

5.1. Descripción de la situación Actual

Situación Actual Externa

Entorno General.- El servicio de transporte en taxis atraviesa por un proceso de cambio debido a las reformas presentadas en las normativas que lo amparan, estas modificaciones entre otras cosas presenta mayores exigencias al servicio por el contacto directo que tiene con las personas, esto sumado al crecimiento de la población de la provincia junto al incremento de sus exigencias en la calidad del servicio, hace del servicio de transporte en taxis un asunto de interés social.

Entorno Sectorial.- La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo es la mayor organización provincial de cooperativas y/o compañías, esto hace que más cooperativas busquen asociarse a la organización, así mismo el *descontento* con los servicios que ofrece

a ocasionado la situación contraria, la desafiliación por parte de determinadas cooperativas, prefiriendo éstas últimas pertenecer únicamente a sus cooperativas.

Entorno competitivo.- La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo al ser la mayor organización provincial de cooperativas y/o compañías no presenta competidores, de cierta manera esto hace que la unión sea el único nexo entre los afiliados a las cooperativas y/o compañías y la Federación Nacional de taxistas del Ecuador.

Precio.- Cuota de ingreso equivalente al número de socios de la cooperativa y/o compañía de taxis por los certificados de aportación que señale el Consejo de Gobierno de FEDOTAXIS.

Plaza.- La Ley de Economía Popular y Solidaria reconoce a La Unión de operadoras en taxis de Chimborazo como organismo que forma parte de éste sector, así en su art. 8 habla sobre las formas de organización y establece que "...integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares", así mismo en su art. 21 cita "sector cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social" por tanto la Unión cubre la plaza de las cooperativas y/o compañías de la Provincia.

Producto (servicio).- El servicio que ofrece la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo es asociar a las cooperativas y compañías en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común, mediante la organización que es de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado que responde a la Federación Nacional de taxis del Ecuador FEDOTAXIS, cuyo interés es eminentemente social.

La afiliación a la Unión y por ende a la Federación se realiza mediante un proceso en el cual se deben cumplir ciertos requisitos que lo establece el art. 4 del estatuto de FEDOTAXIS, entro los que señala:

- a) Presentar una solicitud de ingreso, adjuntando los documentos que prueben su existencia jurídica y el registro de sus representantes legales, debidamente certificados por la Dirección Nacional de Cooperativas o la Superintendencia de Compañías, según el caso, así como copia del permiso de operación de la Operadora.
- b) Certificado de afiliación a la respectiva Unión Provincial de Operadoras de Taxis.
- c) Lista de socios o accionistas con los datos personales, de los vehículos y los demás que fueren requeridos.
- d) Pagar la cuota de ingreso y los certificados de aportación que señale en Consejo de Gobierno.

La Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo no presenta un plan de marketing propio, por lo que se ve en la necesidad de depender de la publicidad que pueda realizar la Federación Nacional de taxis del Ecuador FEDOTAXIS.

Promoción.- Para la promoción del servicio se utilizó la estrategia de marketing electrónico directo.

5.2. Objetivo

Mejorar la comunicación entre la Unión y los socios, mediante la promoción del servicio y la socialización veraz y oportuna de información, buscando mejorar la comunicación con los socios.

5.3. Estrategia de Marketing

La estrategia que se aplicó para alcanzar el objetivo planteado fue la estrategia de marketing electrónico directo.

5.4. Plan de Acción

ELEMENTO DE MARKETING: COMUNICACIÓN-PROMOCIÓN					
OBJETIVO: Mejorar la comunicación entre la Unión y los socios, mediante la promoción del servicio y la socialización oportuna de información, buscando mejorar la comunicación con los socios.					
ESTRATEGIA: La estrategia que se aplicó para alcanzar el objetivo planteado fue la estrategia de marketing electrónico directo.					
MEDIO	COSTO	RESPONSABLE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OBSERVACIÓN
Correo electrónico	Facilita la Unión	secretaria	Información	Información	
Frecuencias	Facilita la Unión	Socio-Dirigente	Promoción	Promoción	Se solicitará colaboración a las frecuencias de las operadoras.
Boletines – web	Facilita FEDOTAXIS	Socios-Dirigentes	Información Promoción	Información Promoción	Se trabajará en conjunto con la página web de FEDOTAXIS

Realizado por: Lorena Logroño

5.5. Aplicación del Plan de Marketing

La implementación del Plan de Marketing se realizó aplicando la estrategia de marketing directo, utilizando los medios electrónicos-tecnológicos, como el correo electrónico, las radio frecuencias y los boletines web, buscando fortalecer la comunicación entre la Unión y los socios.

Imagen No. 13 Página web de FEDOTAXIS

INICIO: Muestra noticias importantes y descargas actualizadas



QUIÉNES SOMOS: Muestra información de FEDOTAXIS y sus Uniones filiales



HISTORIA: Muestra la historia de FEDOTAXIS



AUTORIDADES: Presenta el detalle de las autoridades de turno



ORGÁNICO FUNCIONAL: Presenta la estructura orgánica de FEDOTAXIS



UNIONES DE PAIS: Muestra la Uniones filiales de FEDOTAXIS



ZONA DE DESCARGA: Presenta los documentos de relevancia para la FEDOTAXIS y la Uniones



Fuente: Página web FEDOTAXIS www.fedetaxisecuador.com

Imagen No.14 Boletines (muestra)



Fuente: Página web FEDOTAXIS www.fedetaxisecuador.com

Los boletines informativos son documentos que recogen la información relevante de eventos realizados en los que se resuelven instancias de interés para las Uniones filiales y sus socios-dirigentes y miembros.

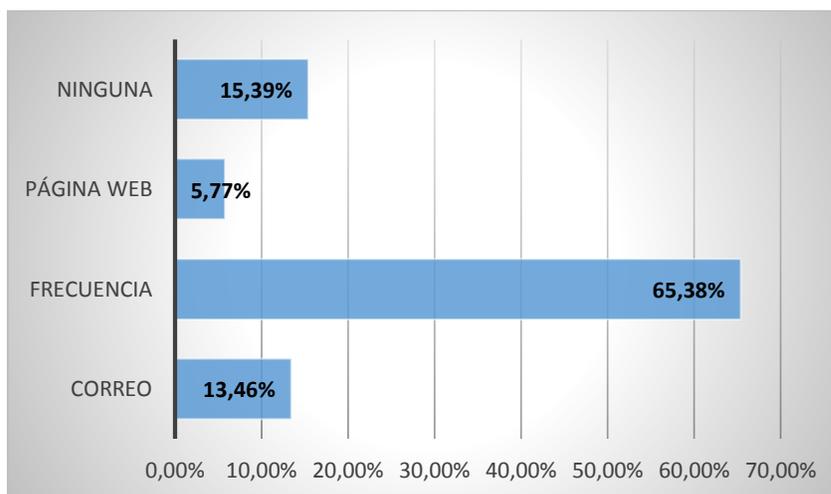
5.6. Evaluación y Resultados

La evaluación se realizó del 05 al 09 de diciembre del 2016, mediante la aplicación de una encuesta que valoró aspectos relacionados a la información por parte de la Unión de los servicios que ofrece, el medio por el que recibió dicha información y la existencia de buena comunicación entre la Unión y los socios.

Se obtiene como resultado que la comunicación ha mejorado, pero que hay que continuar trabajando para que la información llegue al total de socios-dirigentes y posteriormente pueda difundirse a los socios afiliados, puesto que aún hay un número de socios-dirigentes con quienes no hay comunicación como lo muestra la gráfica, además que el medio más efectivo para comunicar y promocionar los servicios que ofrece la Unión es la radio frecuencia.

Gráfico No. 17

Resultados de la aplicación el Plan de Marketing



Fuente: Evaluación post plan
Elaborado por: Lorena Logroño Llangarí

6. PLAN FINANCIERO

El Plan Financiero para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo se resume al análisis de los estados financieros recursos en cuanto a las fuentes y sus destinos, por cuanto la organización se encuentra en un proceso de auditoría.

6.1. Balance General

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO			
BALANCE GENERAL			
	AÑO	AÑO	AÑO
	2014	2015	2016
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
DISPONIBLE	37387,18	23127,77	2293,46
CAJA	507,55	13,09	-77,92
BANCOS	4863,49	8751,75	2371,38
INTERFONDOS	32016,14	14362,93	0
EXIGIBLE	182,81	189,13	1025
RETENCIÓN EN LA FUENTE	182,81	178,63	0
OTROS ANTICIPOS	0	10,5	0
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	0	0	1025
FIJO	6449,34	5772,98	5599,1
MUEBLES Y ENSERES	239	239	239
DEP. ACUM. MUEBLES Y ENSERES	220,61	220,61	237,56
EQUIPO DE OFICINA	6864,91	6864,91	6864,91
DEP. ACUM. EQUIPO DE OFICINA	433,96	1110,32	1267,25
TOTAL ACTIVO	44019,33	29089,88	8917,56
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
IMPUESTO A LA RENTA POR LIQUIDAR	0	622,89	0
INTERESES SOBRE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	661,59	108,4	147,23
BONIFICACIÓN EMPLEADOS	77,05	715,08	481
TOTAL PASIVO	738,64	1446,37	628,23

PATRIMONIO			
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	18885,93	20075,16	6911,55
CUOTAS DE INGRESO	1177,12	82,85	82,85
RESERVA LEGAL	3668,11	2447,29	1294,93
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	19549,53	5038,21	0
TOTAL PATRIMONIO	43280,69	27643,51	8289,33

Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

Elaborado por: Lorena Logroño

	El disponible tiene un decremento considerable del año 2014 al 2015 del 38,14%, no así del año 2015 al año 2016 que es de 90,08%, ante lo cual no hay una explicación por parte de la Unión.
	La cuenta interfondos el año 2014, 2015 mantiene un saldo de respaldo, pero para el 2016 "desaparece" la justificación es que se tomó para pago de otras cuentas, pero aun así no cuadra.
	Retención en la Fuente no refleja el saldo en el 2016 que viene desde el 2014 y 2015.
	Las depreciaciones de Muebles y enseres son altas en relación al valor del bien, no se explicaron que método las realizan.
	En su total de activos la Unión no cuenta con activos de larga duración.
	El Patrimonio decrece de un año a otro un 36,13% y para el siguiente año en 70,01%, pero no se ve el incremento en otras cuentas.

Fuente: Análisis estados financieros

Elaborado por: Lorena Logroño

6.2. Estado de Resultados

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO			
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS			
INGRESOS	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
CUOTA PARA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	28325,22	27474	31612
INGRESOS POR CALIFICAIÓN DE SOCIOS	4133,38	11630	2265
OTROS INGRESOS	25561	10400,85	25584
INGRESOS POR MORTURIA	3722	5732,7	4118,6
TOTAL INGRESOS	61741,6	55237,55	63579,6
EGRESOS			
BONIFICACIONES	7223,1	6733,2	9406,22
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	1127	3333,16	1874,26
VIÁTICOS	2030	3705	4016,3
UTILES DE OFICINA	250	120	200
SERVICIOS BÁSICOS	3926,36	2483,38	3240
AYUDAS POR ACCIDENTES	11300	8291	8294
OTROS	200	100	320
AGAZAJO NAVIDEÑO	29889,2	31024,44	35085,3
TOTAL EGRESOS	55945,66	55790,18	62436,08
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	5795,94	-552,63	1143,52
6% CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	347,75	0	68,61
EXCEDENTE ANTES DEL 15%	5448,19	0	1074,91
15% BONIFICACIÓN EMPLEADOS	817,23	0	161,24
EXCEDENTE ANTES DE IR	4630,96	0	913,67
25% IR	1157,74	0	228,42
EXCEDENTE DISTRIBUIR	3473,22	0	685,25

Fuente: Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo

Elaborado por: Lorena Logroño

	Los ingresos del 2014 con respecto al 2015 decreció el 10,53% y éste último con respecto al 2016 incrementó un 15,10%
	Los egresos del año 2014 con respecto al 2015 disminuyeron en un 0,28% y éste último con respecto al 2016 incrementó en un 11,92%.
	Los excedentes a distribuir varían considerablemente de un año a otro.

Fuente: Análisis estados financieros

Elaborado por: Lorena Logroño

7. PRESUPUESTO

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO PRESUPUESTO					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL	OBSERVACIÓN
1	PLAN ADMINISTRATIVO				
	Papelería	1	4.00	4.00	
	Gastos varios	1	20.00	20.00	Teléfono, transporte, etc.
2	PLAN OPERATIVO				
	Papelería	1	4.00	4.00	
	Gastos varios	1	20.00	20.00	Teléfono, transporte, etc.
3	PLAN DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO				
	Papelería	1	4.00	4.00	
	Gastos varios	1	20.00	20.00	Teléfono, transporte, etc
	Facilitadores	6	0.00	0.00	Los proporciona la institución del convenio.
	Diseño, maquetación y reproducción de guías.	156	0.00	0.00	Las realiza la institución del convenio.
	Escenarios de capacitación	1	0.00	0.00	Las capacitaciones se realizarán en la sede de la UOTCH.
	Computador portátil	1	0.00	0.00	Facilitado por la institución del convenio.
	Proyector	1	0.00	0.00	Facilitado por la institución del convenio.
4	PLAN DE MARKETING				
	Papelería	1	4.00	4.00	
	Gastos varios	1	20.00	20.00	Teléfono, transporte, etc.
5	PLAN FINANCIERO				
	Papelería	1	4.00	4.00	
	Gastos varios	1	20.00	20.00	Teléfono, transporte, etc.
	TOTAL			120.0	

Para la ejecución del presupuesto los recursos fueron propios, además se aplicó el *Convenio específico entre la Universidad Nacional de Chimborazo y la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo para el desarrollo de proyectos de vinculación con la sociedad*, firmado el 05 de febrero del 2016 que en su cláusula segunda establece que el convenio “tiene por objeto instrumentar la cooperación interinstitucional e integrar la formación académica de los estudiantes...”, así mismo en su cláusula tercera establece las obligaciones de las partes, citando para la Unión de Operadoras en taxis de Chimborazo:

- Planificar, desarrollar, organizar y ejecutar todas las actividades que conlleven la construcción, ejecución y culminación de acuerdos pactados con la UNACH.
- Facilitar el acceso a los estudiantes de la UNACH al interior de las instalaciones con el fin de que realicen sus actividades.
- Entregar un certificado al alumno de la UNACH, una vez concluido su proyecto.

De igual manera para la Universidad Nacional de Chimborazo establece:

- Asignar los recursos *docentes* necesarios y suficientes para la ejecución del convenio.
- Dar seguimiento, controlar y realizar el proceso de evaluación al desempeño de los estudiantes.
- Capacitar a los estudiantes en el buen manejo de los bienes en donde se realizan las actividades.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Tránsito. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Quito, Pichincha, Ecuador.

FEDOTAXIS. (Miércoles de Mayo de 2010). *Estatuto de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en taxis del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador.

FEDOTAXIS. (2010). *Reglamento Interno de Invalidez, Vejez y Mortuoria de FEDOTAXIS*. Quito, Pichincha, Ecuador.

FEDOTAXIS. (2016). *Reglamento Interno de Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador.

FEDOTAXIS. (Febrero de 2016). *REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO QUE REGULA LAS RELACIONES LABORALES ENTRE LOS PROPIETARIOS DE TAXIS AFILIADOS A FEDOTAXIS Y SUS CHOFERES PROFESIONALES*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Instituto de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2014). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Larrea, P. (2016). *Plan de Negocios para la Cooperación de Productores Cuyículas*. Riobamba.

ANEXOS

Anexo No. 1

Formato Evaluación del curso

UNIÓN DE OPERADORAS EN TAXIS DE CHIMBORAZO				
PLAN DE CAPACITACIÓN				
EVALUACIÓN DEL CURSO				
Curso:	Lugar:			
Instructor:	Fecha:			
Coordinador:	Hora:			
Indicaciones: Seleccione la opción que represente mejor su respuesta a cada ítem, considerando que: 1 EXCELENTE, 2 BUENO, 3 REGULAR, 4 MALO				
EVALUACIÓN AL FACILITADOR	1	2	3	4
El grado de conocimiento del facilitador con respecto al contenido.				
El estilo de enseñanza del facilitador contribuyó al aprendizaje.				
La claridad del facilitador al momento de explicar los contenidos.				
La disposición del facilitador para esclarecer dudas e inquietudes.				
Comentarios y sugerencias al facilitador				
EVALUACIÓN AL PARTICIPANTE (AUTOEVALUACIÓN)	1	2	3	4
Asistencia puntual y total a las sesiones				
Participación activa en las sesiones				
Cumplimiento de actividades (puntualidad y totalidad)				
El respeto y compañerismo				
Comentarios				
EVALUACIÓN AL CURSO	1	2	3	4
El cumplimiento de objetivos del curso				
La planificación del curso (temas, tiempos materiales, etc.)				
El contenido del curso es aplicable a su actividad laboral				
El contenido del curso respondió a sus intereses y expectativas				
Comentarios y sugerencias al curso				
EVALUACIÓN A LA COORDINACIÓN	1	2	3	4
La información proporcionada				
El material proporcionado				
Trato recibido por el personal coordinador				
Las instalaciones y mobiliario				
Comentarios y sugerencias a la coordinación				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No. 2

Matriz de apoyo para elaborar la Misión

COMPONENTES	PREGUNTAS A RESOLVER		DECLARACIÓN DE LA MISIÓN
	PREGUNTA	RESPUESTA	
Identidad	¿Quiénes somos?		
Propósito	¿Para qué existimos?		
Acciones Institucionales	¿Qué hacer?		
Productos	¿Cuáles son los productos más relevantes que genera la entidad?		
Beneficiarios directos	¿Para quienes trabajamos?		

Anexo No. 3

Matriz de apoyo para elaborar la visión

COMPONENTES	PREGUNTAS A RESOLVER		DECLARACIÓN DE LA VISIÓN
	PREGUNTA	RESPUESTA	
Características de la entidad en relación a su entorno.	¿Cómo deseamos que la entidad sea vista?		
Características de sus productos	¿Cómo esperamos que sean los productos de la entidad?		
Características de la entidad en relación a la organización interna.	¿Con qué tipo de personal esperamos contar?		
Beneficiarios	¿Cuáles serán los beneficiarios?		