



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

**ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS INTEGRALES EN EL NORTE DE QUITO, SECTOR
LA MARISCAL**

LUIS GERARDO TORRES BRAVO

DIRECTOR: ING. RICHARD CHAMBA MBA

CODIRECTOR: ING. MAURICIO CHÁVEZ MBA

SANGOLQUÍ, Septiembre del 2008

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me ha permitido culminar con salud y bienestar mi carrera, brindándome fuerza y paciencia para finalizar una etapa del camino de mi vida.

A mi familia quienes han sido mi apoyo para culminar mi formación académica y profesional.

A mi director y codirector, que con sus conocimientos guiaron el desarrollo de mi proyecto.

DEDICATORIA

De manera especial dedico este trabajo a mis Padres Gerardo Torres y Mercy Bravo que con su apoyo, comprensión y amor guiaron mi camino para finalizar una etapa de mi vida.

A mis hermanos Andrea Torres y David Torres, por estar siempre a mi lado y apoyarme en momentos difíciles, estando siempre ahí para darme una mano.

A mi novia, Gabriela Casámen, quien me apoyado incondicionalmente y ha sido la persona que ha confiado en mí y ha creído en mis sueños y anhelos que ahora se hacen realidad.

A mis compañeros de clases y del curso taller por compartir los conocimientos y experiencias a lo largo de la vida universitaria y a mis profesores por brindarme las bases esenciales para culminar mi trabajo.

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Luis Gerardo Torres Bravo

DECLARO QUE:

La tesis de grado titulada **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRALES EN EL NORTE DE QUITO, SECTOR LA MARISCAL**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las paginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Quito, Septiembre de 2008.

Luis Gerardo Torres Bravo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Gerardo Torres Bravo

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRALES EN EL NORTE DE QUITO, SECTOR LA MARISCAL**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, Septiembre de 2008.

Luis Gerardo Torres Bravo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Ing. Richard Chamba e Ing. Mauricio Chávez

CERTIFICAN

Que la tesis titulada **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRALES EN EL NORTE DE QUITO, SECTOR LA MARISCAL**, realizada por el señor Luis Gerardo Torres Bravo, ha sido dirigida y revisada periódicamente, cumpliendo con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que puede ser utilizado como fuente de consulta para proyectos y estudios que sean relacionados en el área turística, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta en un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Facultan al autor, señor Luis Gerardo Torres Bravo para que entregue al señor Ing. Guido Crespo, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Quito, Septiembre de 2008.

Ing. Richard Chamba
DIRECTOR

Ing. Mauricio Chávez
CODIRECTOR

I. TEMA

Estudio para la creación de una empresa de Servicios Integrales en el Norte de Quito sector la Mariscal.

II. INTRODUCCIÓN

En vista que el Norte de la ciudad de Quito, sector la Mariscal no cuenta con un establecimiento que brinde una gran variedad de servicios digitales conjuntamente con la oferta de productos de minimarket siendo esta una manera integral para abarcar el mercado del sector, por la afluencia de potenciales usuarios y las necesidades que estos requieren en cuanto a trabajos, consultas, impresiones, copias, asesoramiento técnico con una excelente atención, además de artículos, productos delicatessen y cafetería, este establecimiento sería el adecuado para brindar este servicio en el sector la Mariscal, aunque existe una gran cantidad en lo referente a la oferta de estos servicios, el establecimiento entraría en un mercado competitivo donde la exigencia del consumidor cada vez es más alta.

A pesar que en dicho sector se encuentran ubicados locales que brindan servicios de Internet y demás, estos no cuentan con equipos e infraestructura para brindar una buena atención y cumplir con las expectativas que tienen los usuarios de recibir un servicio de calidad y un asesoramiento personalizado, brindándole al cliente un lugar adecuado en donde pueda sentirse a gusto.

El presente proyecto se efectúa con la finalidad de realizar un estudio con respecto a la creación de una empresa de Servicios Integrales en el Norte de Quito, sector La Mariscal, con el fin de satisfacer las necesidades que requieren los usuarios en dicha zona.

Para el presente análisis se ha tomado en consideración aspectos macro y micro económicos fundamentales y para la aplicación del estudio los cuales ayudaran a determinar aspectos esenciales que intervienen directamente para la preparación del presente análisis.

Para el correspondiente estudio se analizará el capítulo I que comprende el estudio del mercado, el cual busca probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que en determinadas condiciones, presentan una demanda que justifican la inversión, proceso que se realiza mediante información tanto de fuentes primarias (Encuestas escritas, muestreo del producto, entrevistas a expertos), como fuentes secundarias (folletos, estadísticas en la prestación de servicios digitales), la cual mediante su procesamiento y análisis determinará el punto fundamental del estudio; es decir, el determinar la existencia de una demanda insatisfecha para poder cubrirla mediante la realización del proyecto. Es así que a través de este análisis el mercado puede presentar un conjunto de rasgos que es necesario tener presente para poder participar en él y, con un buen conocimiento, incidir de manera tal que no se eche a perder esfuerzos ni recursos.

El capítulo II busca identificar factores que determinen el tamaño y la ubicación del establecimiento. Para lo cual se incurre en análisis correspondientes a la Disponibilidad de mano de obra, de insumos, de materia prima y la tecnología con la que se pueda contar, definiendo así mismo la ubicación específica para ejecutar el proyecto. El capítulo comprende además lo correspondiente a la ingeniería del proyecto que muestra aspectos como la maquinaria, activos fijos, infraestructura y equipo necesario la prestación del servicio.

El capítulo III, estará dado por la base legal del proyecto, en cuanto tiene que ver con su estructura administrativa y operativa, estableciendo tanto Objetivos Estratégicos como Estrategias Empresariales, que ayudarán a mantener una estructura organizada en todas sus funciones.

En el capítulo IV interviene todo lo correspondiente a la evaluación económica - financiera, mediante la cual se determinará la factibilidad y rentabilidad del proyecto, vía tasa interna de rendimiento, valor actual neto, periodo de recuperación de inversión y Costo/Beneficio. También presenta un análisis de sensibilidad y del punto de equilibrio.

Y para concluir en el capítulo V, establecerán conclusiones y recomendaciones necesarias para que se tomen en cuenta en la puesta en marcha del presente proyecto.

Con todo el estudio de este análisis se estará en condiciones de determinar aspectos fundamentales que guían la implementación del proyecto y sus aspectos principales a tomarse en cuenta.