





ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
TRANSPORTE EJECUTIVO EN SANGOLQUÍ, PROVINCIA DE  
PICHINCHA”

LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del  
grado de:

INGENIERA COMERCIAL

Año 2008

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EJECUTIVO EN SANGOLQUÍ, PROVINCIA DE PICHINCHA”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

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

Sangolquí, 14 de Agosto del 2008

---

LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA COMERCIAL

**CERTIFICADO**

DIRECTOR: ECON. BOLÍVAR COSTALES

CODIRECTOR: ING. MAURO CAGUANA

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EJECUTIVO EN SANGOLQUÍ, PROVINCIA DE PICHINCHA” realizado por LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que es un trabajo de investigación que va a fomentar el desarrollo del país, si recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA que lo entregue a ING. FANNY CEVALLOS, en su calidad de Directora de la Carrera.

Sangolquí, 14 de Agosto del 2008

---

ECON. BOLÍVAR COSTALES  
DIRECTOR

---

ING. MAURO CAGUANA  
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA COMERCIAL

**AUTORIZACIÓN**

Yo, LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EJECUTIVO EN SANGOLQUÍ, PROVINCIA DE PICHINCHA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 14 de Agosto del 2008

---

LIGIA MAGALI VALLEJO OLALLA

## DEDICATORIA

*Este Proyecto va dedicado a todas las personas que de una u otra manera han colaborado para hacer realidad este sueño, de manera muy especial a mi esposo Eduardo por su apoyo y paciencia, a mis hijos Andrés y Daniel por ser comprensivos, a mi madre por su abnegación, amor y sacrificio, a mi padre que está en el cielo y a mis hermanos Doris, Carlos y Ximena.*

*Para ellos con mucho cariño*

MAGALI

## AGRADECIMIENTO

*Un agradecimiento a todos los señores profesores que impartieron sus conocimientos y experiencias durante todo este tiempo de estudio, de manera especial a mi Director el Econ. Bolívar Costales y a mi Codirector Ing. Mauro Caguana quienes con su larga experiencia dirigiendo tesis han sabido encaminarme para conseguir este objetivo tan importante en mi vida.*

*“Cuando se quiere se puede, nunca es tarde para estudiar”*

MAGALI

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPITULO</b>	<b>TEMA</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>1</b>	<b>GENERALIDADES</b>	<b>1</b>
1	INTRODUCCION	1,2,3,4,5
2	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	6
2.1	Objetivo General	6
2.2	Objetivos Especificos	6
3	ESTUDIO DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD	7
4	NECESIDADES DEL SERVICIO	13,14
5	SUSTENTO LEGAL	14,15,16,17,18
<b>2</b>	<b>ESTUDIO DEL MERCADO</b>	<b>19</b>
1	ETAPAS DEL ESTUDIO DE MERCADO	19
2	EL SERVICIO EN EL MERCADO	19,2
3	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	20
3.1	ÁREA DE MERCADO O ZONA DE INFLUENCIA	20,21
3.2	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	21
3.3	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	21,22
3.4	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	22
3.5	TAMAÑO DEL UNIVERSO	22,23
3.6	TAMAÑO DE LA MUESTRA	23,24
3.7	METODOLOGÍA DE APLICACIÓN	24,25
3.7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.7.2	TIPO DE ENCUESTA	25,26,27,28,29
3.7.2.1	ENCUESTA PILOTO	29
3.7.2.2	ENCUESTA DEFINITIVA	29
3.8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	29 - 47
4	ANÁLISIS DE LA DEMANDA	47,48
4.1	OBJETIVOS DE LA DEMANDA	48
4.2	CLASIFICACIÓN DE LA DEMANDA	48,49
4.3	COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA	49
4.4	DEMANDA ACTUAL	49
4.5	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	50
5	ANÁLISIS DE LA OFERTA	50,51
5.1	FACTORES QUE AFECTAN LA OFERTA	51
5.2	NÚMERO Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS OFERENTES	51
5.3	COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA	52
5.4	OFERTA ACTUAL	52,53,54
5.5	PROYECCIÓN DE LA OFERTA	55
5.6	ANÁLISIS OFERTA-DEMANDA (DEMANDA INSATISFECHA)	55
<b>3</b>	<b>ESTRATEGIAS MERCADEO</b>	<b>56</b>
1	MERCADO META	56
2	ESTRATEGIA 6 P	56
2.1	PRODUCTO	56
2.2	PRECIO	56
2.3	PLAZA	57



2.4	PROMOCIÓN	57,58
2.5	PRESENTACIÓN	58
2.6	POSICIONAMIENTO	58,59
3	ANÁLISIS DE PRECIO	59
3.1	PRECIOS EXISTENTES EN EL MERCADO	59,60,61,62
3.2	ESTIMACIÓN DE LOS PRECIOS	62
<b>4</b>	<b>ESTUDIO TÉCNICO</b>	<b>63</b>
1	TAMAÑO ÓPTIMO DE LA OFICINA Y SUS FACTORES CONDICIONANTES	63
2	DISTRIBUCIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DE LA OFICINA	63
3	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	64
3.1	MACROLOCALIZACIÓN	64
3.2	MICROLOCALIZACIÓN	64
4	INGENIERÍA DEL PROYECTO	64
4.1	ESPECIFICACIONES	64,65,66
4.2	PROCESOS	66,67
4.3	SECUENCIA DE OPERACIONES DEL PROCESO	67,68
4.4	REQUERIMIENTO DE RECURSOS Y SU VALORACIÓN	69
4.4.1	REQUERIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	69
<b>5</b>	<b>ESTUDIO FINANCIERO</b>	<b>70</b>
1	PRESUPUESTO DE INVERSIONES	70
1.1	INVERSIONES FIJAS	70
1.2	INVERSIONES DIFERIDAS	70,71
1.3	CAPITAL DE TRABAJO	71,72,73
2	PRESUPUESTO DE OPERACIÓN	73
2.1	COSTOS Y GASTOS	73,74
3	PRESUPUESTO DE INGRESOS	74,75,76,77,78
<b>6</b>	<b>EVALUACIÓN FINANCIERA</b>	<b>79</b>
1	DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO	79
2	VALOR PRESENTE NETO (VAN)	79,80
3	TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)	80,81
4	PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	82,83
5	RELACIÓN BENEFICIO-COSTO	83,84,85
6	PUNTO DE EQUILIBRIO	85,86,87
<b>7</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>88</b>
1	BASE LEGAL	88,89
	a.- Ley Orgánica de Régimen Municipal:	90
	b.- Ley de Compañías	91
	c.- Ley Especial de Telecomunicaciones	92
	d.- Del Servicio de Rentas Internas	94
1.1	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	94
1.2	TITULARIDAD DEL NEGOCIO (PERSONA NATURAL O JURÍDICA)	94
1.3	TIPO DE EMPRESA (SECTOR, ACTIVIDAD)	94
2	BASE FILOSÓFICA	95,96
2.1	VISIÓN	96,97

2.2	MISIÓN	97
2.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	98
2.4	PRINCIPALES POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	99,100,101
3	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	101
3.1	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	101,102
3.2	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES	102-108
8	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>109-113</b>
	BIBLIOGRAFÍA	113,114

## LISTADO DE CUADROS Y GRÁFICOS

<b><u>CUADRO Nº</u></b>	<b><u>TITULO</u></b>	<b><u>PAGINA</u></b>
1	Incrementos de Unidades de Transporte según su modalidad	8
2	Población Sangolquí	8
3	Operadoras de Transporte del Cantón Rumiñahui	10,11,12
4	Frecuencia Taxi	31
5	Días más frecuentes taxi	32
6	Lugares frecuentes taxi	34
7	Otros lugares taxi	35
8	Horario taxi	37
9	Preferencias Cooperativas de Taxis	38
10	que quieren servicio de taxi ejecutivo	40
11	Empresas que desean crédito	41
12	Empresas que desean controlar gastos transporte	43
13	Ocupación personas encuestadas	44
14	Edad personas encuestadas	45
15	Sexo personas encuestadas	47
16	Comportamiento histórico de la demanda	50
17	Proyección de la Demanda	51
18	Comportamiento histórico de la oferta	53
19	Operadoras de Transporte en Taxi	53,54,55
20	Tarifas Compañía de Taxis River Mall S.A.	60,61,62,63
21	Requerimiento de muebles y enseres	71
22	Requerimiento de equipo de oficina	71
23	Requerimiento de frecuencia	71
24	Capital de Trabajo para un mes	74,75
25	Gastos Administrativos	75,76
26	Gastos Financieros	76
27	Balance General Proforma	77
28	Estado de Pérdidas y Ganancias Proforma	78
29	Presupuesto de Caja Proforma	79,80
30	Cálculo del Valor Presente Neto (VAN)	82
31	Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR)	83
32	Período de Recuperación de la Inversión	85
33	Período de Recuperación de la Inversión con Tasa de Descuento	85
34	Ingresos Actualizados	87
35	Egresos Actualizados	87
36	Costos Fijos, Costos Variables y Costos Totales	88
37	Ingresos Año 1	89
38	Cálculo del Punto de Equilibrio	89
39	Organigrama de la Empresa	101,102

<b><u>GRAFICO N°</u></b>	<b><u>TITULO</u></b>	<b><u>PAGINA</u></b>
1	Población por Áreas Censos 1950-2001	1
2	Servicio de Taxi	30
3	Frecuencia Taxi	32
4	Días más frecuentes taxi	33
5	Lugares frecuentes taxi	36
6	Horario taxi	37
7	Preferencias Cooperativas de Taxis	39
8	Personas que quieren servicio de taxi ejecutivo	40
9	Empresas que desean crédito	42
10	Empresas que desean controlar gastos transporte	43
11	Ocupación personas encuestadas	45
12	Edad personas encuestadas	46
13	Sexo personas encuestadas	48

## **RESUMEN**

Actualmente en Sangolquí y sus alrededores existen empresas que operan en el área del proyecto y que requieren de un servicio moderno y ágil como es el Servicio de Transporte Ejecutivo, por lo que surge la idea de crear una empresa de servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí, que ofrezca servicios de calidad, seguridad, precios convenientes y cumplimiento, buscando la plena satisfacción de los potenciales clientes.

En el nuevo siglo se puede apreciar que la oferta está saturada, toda vez que los bienes y servicios son presentados de forma similar; es por ello que con el fin de diferenciar, se piensa entrar con CALIDAD TOTAL y fundamentalmente en lo relacionado con el SERVICIO DIFERENCIADO, esto es a través de la excelencia en la atención a los usuarios, movilización puerta a puerta, ya sea en el servicio personalizado o a través del servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad con altos niveles de seguridad.

Al estar la calidad total inmersa en la filosofía de la empresa, se garantiza la completa satisfacción de las necesidades de los clientes; se busca el mejoramiento continuo y se inspeccionan los servicios que se ofrecen, para asegurar la calidad total en los servicios desde su inicio hasta su culminación. La calidad total además ayuda a la empresa a una mejoría en el aspecto organizacional, donde cada trabajador desde el nivel más alto hasta el más bajo están comprometidos con los objetivos de la empresa.

El factor tecnológico en las empresas que brindan servicio de transporte en taxi ejecutivo es fundamental, así la búsqueda de eficaces y eficientes equipos de última tecnología es muy importante para poder lograr los objetivos de calidad, servicio y seguridad que la empresa busca. Pero

para poder cumplir con esos objetivos también es necesario la capacitación al personal que va a operar con la frecuencia.

Al realizar el estudio de mercado para conocer la estructura de las fuerzas de la oferta, demanda y precio en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores así como también saber las necesidades y problemas que tienen cada una de las empresas y público en general, en lo que se refiere al servicio de transporte en taxi, se llegó a la conclusión de que la mayor parte de las personas encuestadas, el 97%, utilizan el servicio de taxi todos los días, lo cual es positivo para el Proyecto ya que se va a contar con clientes potenciales, tanto a nivel personal como corporativo.

Se va a proponer las estrategias de mercadeo para conocer la forma de poder llegar a los potenciales usuarios, siendo una de las principales estrategias la utilización de taxímetro en cada una de las unidades, ya que ninguna operadora del Cantón Rumiñahui utiliza el taxímetro. Como toda empresa nueva, se tiene que promocionar el servicio de transporte en taxi ejecutivo, para dar a conocer a los usuarios el servicio que se va a ofrecer, a través de publicidad en trípticos, revistas, folletos, tarjetas de presentación, y descuentos especiales por inauguración.

Actualmente la mejor manera de promocionar el servicio de transporte en taxi ejecutivo es a través del Internet, es decir se puede crear una página web para la nueva empresa, ya que este medio promocional es el más usado actualmente para la promoción de productos y servicios, ya que está disponible las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

Al elaborar el estudio técnico para definir el tamaño óptimo de la oficina, así como la mejor ubicación para satisfacer las necesidades de los futuros usuarios, contando con los mejores recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros, se llegó a la conclusión de que el tamaño

óptimo de la oficina es de 40 metros cuadrados de largo por 10 metros cuadrados de ancho y su ubicación ideal es en el Edf. Milenio en la Av. Calderón y Riofrío, ya que este lugar cada vez es más comercial, por cuanto existe la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, la Clínica del Valle, los Juzgados de Tránsito, el Registro de la Propiedad, el Municipio de Rumiñahui entre otros.

Al realizar el estudio financiero a través de los estados financieros proforma como son el balance general, el estado de resultados, y el presupuesto de caja, para poder determinar la efectividad económica del proyecto, se pudo concluir que es totalmente viable por cuanto según el balance general pro forma los activos de la Compañía van aumentando de un año a otro, según el estado de perdidas y ganancias pro forma la Compañía genera utilidades netas desde el primer año y según el presupuesto de caja pro forma el saldo final de caja va aumentando a partir del año uno.

Al desarrollar el análisis financiero a través del costo de capital de trabajo, el cálculo de la tasa de descuento, el cálculo de la tasa interna de retorno TIR, el cálculo del valor actual neto VAN, el cálculo del punto de equilibrio, el cálculo de la relación beneficio-costos y el cálculo del período de recuperación de la inversión, se puede concluir que el Proyecto es totalmente viable. A continuación se detalla los resultados obtenidos del análisis financiero:

VALOR PRESENTE NETO (VAN)	\$24.335,20
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)	111%
PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	AÑO 1
RELACIÓN BENEFICIO-COSTO	1.30
PUNTO DE EQUILIBRIO	\$26.375,60

## **SUMMARY**

In Sangolqui and its surroundings there are companies that work in the area of the project and require a modern and agile service like the Service of Executive Transportation, so it comes out the idea of creating an enterprise of executive transportation in Sangolqui that can offer services of quality, security convenient rates and fulfillment, looking forward to the full satisfaction of potential clients.

In the new century we can appreciate that the offer is saturated, since the possessions and services are presented in a similar way; so in order to make a difference, it has been thought to go in with TOTAL QUALITY especially about DIFFERENTIATED SERVICE, that is through an excellent attention to the users, door to door whether a personal service or a corporative service in and out the city with a high level of security.

Being a total quality immerse in the philosophy of the company, it is guaranteed a complete satisfaction on the needs of the clients; looking for a continuous increase watching the services offered, to make sure the total quality of the services from the beginning up to the end. Besides the total quality helps the company to a better organization, where each worker from a high level to a down level can be compromised with the objectives of the company.

The technological factor in the companies that offer a transportation service in executive taxis is fundamental, so the searching of efficacious and efficient equipments of latest technology is very important to get quality objectives, service and security that the company wants. But in order to fulfill this purposes is also necessary the training of personnel who will operate with the frequency.



Doing the studies of marketing to know the structure and strengths of the offer, demand and prices in the Canton Rumiñahui and its surroundings as well as knowing the needs and problems that each company and people have, referring to the service of taxi transport, the conclusion of the survey is that most of the people, 97%, use this service everyday, which is positive for the Project because there are potential clients, in a personal level as well as a corporative one.

Marketing strategies will be proposed in order to know how to get to the potential users, being one of the main strategies the use of a taximeter in each one of the units, since none of the operators of the Canton Rumiñahui uses it. As all new companies, it has to be promoted the service of executive taxi transport, to allow users know about the new service offers, throughout advertisements, flyers, magazines, presentation cards, and special discounts for inauguration.

Right now the best way to advertise the service of executive taxi transport is by Internet, it means a web page can be created for the new company, since this is the most used way for advertisements of products and services, and it is available 24 hours a day during 365 days a year.

Making the technical studies to define the best size of the office, as well as the best location to satisfy the needs of the future users, counting with the best human, material, technological and financial resources, the conclusion is that the best size for an office is 40 square meters long by 10 square meters wide and its ideal location is in Edf. Milenio on Calderon Avenue and Riofrio Street, since this is a very trading place and there is the Cooperative Chibuleo, Clinic del Valle, the Traffic Judicature, the Property Registration, the Municipality of Rumiñahui and others.

Making the financial studies through the financial state form as the general balance, the result balance, and the budget, to determine the real economy of the project, it could be concluded that is totally viable since the general balance pro form the actives of the Company increase from one year to another, as the lost and earns state pro form the Company generates net utilities since the first year and as the budget pro form the last balance increases after the first year.

Developing the financial analysis through the cost of the work capital, the estimate rate of deduction, the estimate inward rate of requite TIR, the rate of the actual net value VAN, the rate of the balance point, the rate of the relation cost-benefit and the rate of the period of regaining the investment, can be concluded that the Project is totally viable. Next there is a detail of the results obtained from the financial analysis:

ACTUAL NET VALUE (VAN)	\$24.335,20
INWARD RATE OF REQUITE (TIR)	111%
PERIOD OF REGAINING THE INVESTMENT	YEAR 1
RELATION COST-BENEFIT	1.30
BALANCE POINT	\$26.375,60

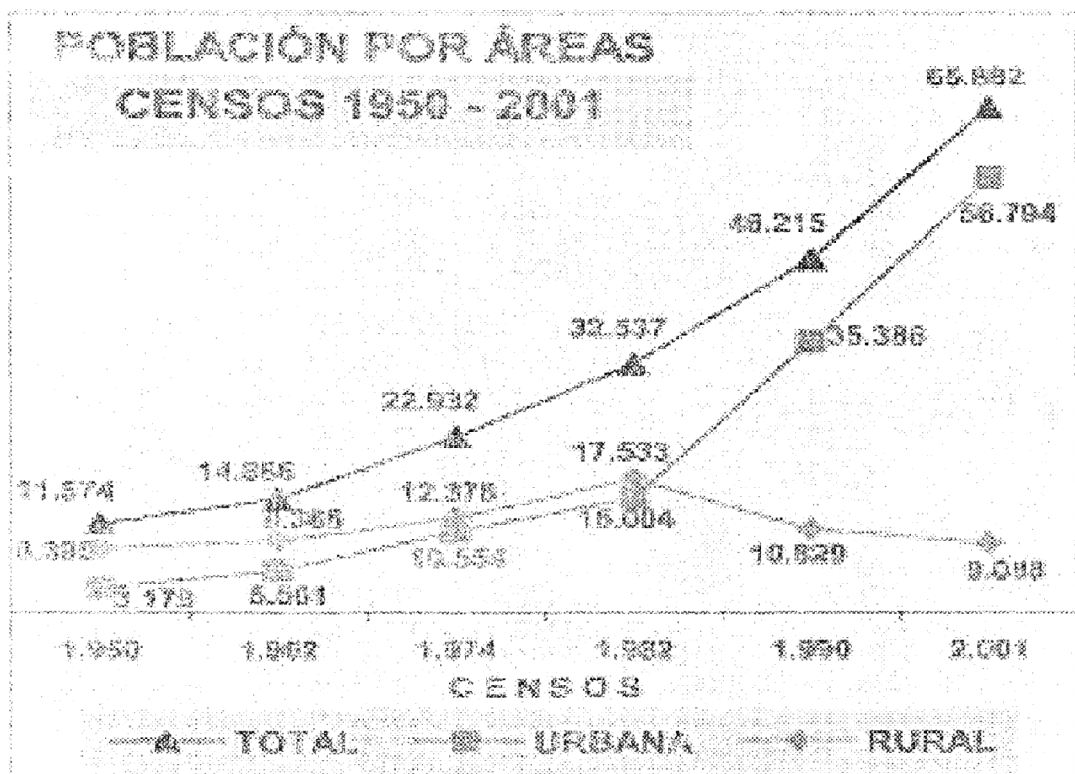
# CAPITULO 1

## GENERALIDADES

### 1. INTRODUCCIÓN

Sangolquí es un sector progresista y creciente de la provincia de Pichincha; es una ciudad, que ha ido creciendo a un paso acelerado tal como se puede observar en el siguiente gráfico de población, basado en los censos del año 1950 al año 2001 en que se realizó el último censo.

**GRÁFICO No.1: Población por Áreas Censos 1950-2001**



Fuente: Municipio de Rumiñahui

Toda empresa pretende satisfacer las necesidades del hombre, mismas que para poder ofrecer un producto o servicio deben estar correctamente

administradas y su objetivo es obtener una utilidad, para lo cual deben ser administradas en forma eficiente.

Cada empresa tiene características especiales, cada una es un ente muy particular con personalidad y problemas propios generados del desarrollo de su actividad económica.

Una actividad económica no puede ser desarrollada si no cuenta con el concurso del capital y del trabajo, al juntar estos dos elementos y organizando la producción surge la unidad económica que genera o produce bienes y servicios.

Actualmente en Sangolquí y sus alrededores existen empresas que operan en el área del proyecto y que requieren de un servicio moderno y ágil como el planteado en el proyecto propuesto.

De lo expuesto surge la idea de crear una empresa de servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí, que ofrezca servicios de calidad, seguridad, precios convenientes y cumplimiento, buscando la plena satisfacción de los potenciales clientes.

En el nuevo siglo se puede apreciar que la oferta está saturada, toda vez que los bienes y servicios son presentados de forma similar; es por ello que con el fin de diferenciar, se piensa entrar con CALIDAD TOTAL y fundamentalmente en lo relacionado con el SERVICIO DIFERENCIADO, esto es a través de la excelencia en la atención a los usuarios, movilización puerta a puerta, ya sea en el servicio personalizado o a través del servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad con altos niveles de seguridad.

El proyecto cuenta con un enfoque a conseguir personal altamente calificado y con equipos de tecnología de punta, que va a permitir mantener un contacto permanente con todas las unidades las 24 horas del día mediante el sistema de comunicaciones con repetidoras, radios móviles, PBX y teléfonos celulares.

El servicio de transporte ejecutivo se caracteriza por brindar a los clientes seguridad, calidad, confianza, garantía, puntualidad y precios convenientes, los 365 días del año, las 24 horas del día.

El proyecto pretende dotar de un servicio diferenciado al cantón Rumiñahui y sus alrededores.

Se caracteriza también porque pretende dotar de un portafolio de servicios según los requerimientos de las empresas y público en general, mediante la honestidad y la confianza, brindando un servicio puerta a puerta.

Otra de las características del servicio de transporte ejecutivo es que en el caso de las empresas se les da crédito, es decir no se les cobra el momento que aplican la carrera, sino que se le entrega un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente.

El servicio de transporte ejecutivo ayuda a las empresas a resolver sus frecuentes problemas de movilización, agilitando las gestiones que tenga que realizar su personal, ganando tiempo y aprovechando mejor sus recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte.

El servicio que se ofrece se lo hace en forma personal y corporativa, una operadora lo atenderá todos los días las 24 horas para enviarle inmediatamente el vehículo que requiera a la dirección solicitada, culminado el servicio el cliente cancelará con vouchers si es corporativo o efectivo si es personal.

El número de unidades que se va a disponer y su infraestructura permite cubrir con eficiencia las necesidades de los clientes.

Todas las unidades van a estar equipadas con radio móvil garantizando así un traslado confiable.

Las tarifas van a ser las mejores del mercado, se va a disponer de líneas rotativas y líneas celulares, las mismas que estarán a disposición de los clientes las 24 horas.

Para las empresas, los detalles de los consumos se los puede facturar por departamentos, facilitando el control de su personal.

A continuación se va a detallar una síntesis de cada uno de los capítulos que se van a tratar en el Proyecto de Creación de una Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo en la ciudad de Sangolquí:

Se va a realizar un estudio de mercado para conocer la estructura de las fuerzas de la oferta, demanda y precio en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores así como también saber las necesidades y problemas que tienen cada una de las empresas y público en general, en lo que se refiere al servicio de transporte en taxi.

Se va a proponer las estrategias de mercadeo para conocer la forma de poder llegar a los potenciales usuarios, siendo una de las principales

estrategias la utilización de taxímetro en cada una de las unidades, ya que ninguna operadora del Cantón Rumiñahui utiliza el taxímetro.

Se va a realizar un estudio técnico para definir el tamaño óptimo de la oficina, así como la mejor ubicación para satisfacer las necesidades de los futuros usuarios, contando con los mejores recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros.

Se va a elaborar un estudio financiero a través de los estados financieros proforma como son el balance general, el estado de resultados, y el presupuesto de caja, para poder determinar la efectividad económica del proyecto.

Se va a desarrollar un análisis financiero a través del costo de capital de trabajo, el cálculo de la tasa de descuento, el cálculo de la tasa interna de retorno TIR, el cálculo del valor actual neto VAN, el cálculo del punto de equilibrio, el cálculo de la relación beneficio-costos y el cálculo del período de recuperación de la inversión, para de esta manera saber si el Proyecto es viable o no.

Se va a elaborar la estructura organizacional de la empresa a crear, ya que para que una empresa pueda existir es necesario que esté enmarcada dentro del marco legal, de acuerdo a los reglamentos y resoluciones que existen en nuestro país para la constitución de una compañía anónima, que será la que se va a crear para brindar el servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí.

Una vez que se ha realizado el estudio de factibilidad del Proyecto, con los resultados obtenidos, se procederá a elaborar las conclusiones y recomendaciones para poner en marcha el Proyecto de Creación de una Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo en la ciudad de Sangolquí.

## **2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **2.1 Objetivo General**

Contar con un proyecto de factibilidad que le permita estructurar una empresa de servicio de transporte ejecutivo con estándares de calidad, acorde a la nueva filosofía de movilización dentro de la ciudad.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Preparar un estudio de mercado para conocer la estructura de las fuerzas de oferta, demanda y precio.

Proponer una propuesta estratégica para determinar los lineamientos principales de la empresa así como su direccionamiento.

Elaborar un estudio técnico para definir los servicios a ofrecer, la mejor ubicación de la empresa, el óptimo uso de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales y, la estructura organizacional más adecuada.

Desarrollar un estudio financiero para determinar la inversión requerida, fuentes de financiamiento, características, número de socios y demás elementos necesarios para la conformación de la empresa.

Realizar la evaluación financiera mediante el análisis del costo del capital, la TIR, el VAN, periodo de recuperación de la inversión, relación beneficio/costo y punto de equilibrio para verificar la fortaleza del proyecto.



### **3 ESTUDIO DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD**

Para el estudio de los servicios de transporte existentes en la actualidad, se va a detallar a continuación un Análisis Técnico proporcionado por la Unidad de Tránsito y Transporte del Ilustre Municipio de Rumiñahui, al 31 de diciembre del 2006

#### **ANÁLISIS TÉCNICO**

A base de los datos del censo de transporte realizado por la Unidad de Tránsito y Transporte del Ilustre Municipio de Rumiñahui, se han obtenido los siguientes resultados:

Operadoras de transporte en:

- Taxis 17
- Carga liviana 16
- Transporte en buses 12 (entre operadoras urbanas e intercantoniales)
- Transporte Escolar 15

Se ha notado un incremento muy amplio en el sector del transporte, lo cual se demuestra en el siguiente cuadro:

#### **INCREMENTOS DE UNIDADES DE TRANSPORTE SEGÚN SU MODALIDAD**

**CUADRO No.1: Incrementos de Unidades de Transporte según su modalidad**

<b>MODALIDAD</b>	<b>1998</b>	<b>2002</b>	<b>2004</b>	<b>2006</b>
TAXIS	62	68	210	332
BUS DE PASAJEROS	124	202	266	369
CARGA LIVIANA	303	315	358	421
TRANSPORTE ESCOLAR	--	--	185	197
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>585</b>	<b>1019</b>	<b>1319</b>

Fuente: Municipio de Rumiñahui

Los datos presentados en los años 1998, 2002 y 2004 son tomados del Consejo Provincial de Tránsito de Pichincha, los del 2006 según el censo efectuado por la Unidad de Tránsito y Transporte del Municipio de Rumiñahui.

Como se puede observar el incremento ha sido significativo, se debe mencionar además que por las principales vías del Cantón circula una gran cantidad de transporte público utilizando a Rumiñahui como una zona de paso obligado, lo que también incrementa la dificultad de movilización y problemas al tráfico vehicular.

A base del último censo poblacional elaborado por el Instituto de Estadísticas y Censos INEC, en el año 2001, se determinan los siguientes datos poblacionales:

**CUADRO No. 2: Población Sangolquí**

<b>CANTÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
Sangolquí	65.882	32.275	33.607

Fuente: Municipio de Rumiñahui

Para el análisis de la oferta de transporte público se va a basar en:

El servicio de transporte puede ser expresado en términos del total de vehículos por cada 1 000 habitantes, siendo lo ideal para una ciudad, que no sobrepase el número de seis vehículos por cada 1000 habitantes.

En el caso de Rumiñahui el análisis de oferta de transporte se aplica de la siguiente manera:

**Oferta del servicio = (No. De Unidades \* 1000)/Población área urbana**

Si se aplica este principio a los datos obtenidos se va a tener:

#### **Servicio de Taxis**

Oferta del servicio =  $(332 * 1000) / 65.882 = 5.04$

#### **Servicio de Carga Liviana**

Oferta del servicio =  $(421 * 1000) / 65.882 = 6.39$

#### **Servicio de Transporte en Buses**

Oferta del servicio =  $(369 * 1 000) / 65.882 = 5.6$

#### **Servicio de Transporte Escolar**

Oferta del servicio =  $(1 97 * 1 000) / 65.8 82 = 2.99$

Como conclusión se puede decir que para la oferta del servicio de taxis en el Cantón Rumiñahui, existen actualmente 5 unidades por cada 1000

habitantes, lo cual está dentro de los parámetros exigidos que dice que lo ideal para una ciudad es que no sobrepase de seis vehículos por cada 1000 habitantes.

En la actualidad existen 17 operadoras de transporte en taxis en el Cantón Rumiñahui, que prestan sus servicios a toda la población, de acuerdo al siguiente listado:

### **CUADRO No.3: Operadoras de Transporte del Cantón Rumiñahui**

Fuente: Municipio de Rumiñahui

Operadora: COOPERATIVA TURISMO SANGOLQUÍ No. 2
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2334-737 2334-429
Dirección: VENEZUELA ENTRE GENERAL ENRÍQUEZ Y PICHINCHA
Operadora: COOPERATIVA 31 DE MAYO
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2339-999 2339-696
Dirección: QUIROGA No. 318 Y QUIMBALEMBO
Operadora: COMPAÑÍA RUTAS DEL VALLE RUTVALL S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2866-700 2866-800
Dirección: AV. ILALO Y GEOVANNY FARINA S/N EDF. MARIANA DE JESÚS
Operadora: COOPERATIVA PLAZA DEL VALLE
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2862-200
Dirección: AV. ILALO Y RÍO PASTAZA, CENTRO COMERCIAL ILALO
Operadora: COMPAÑÍA ESALSUNTAX
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2860-600
Dirección: AV. GENERAL RUMIÑAHUI Y NOVENA TRANSVERSAL
Operadora: COMPAÑÍA ANÓNIMA MI TAXI
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2872-230
Dirección: FRANCISCO GUARDERAS No. 230 Y ANTONIO CHECA
Operadora: COMPAÑÍA DE TAXIS RIVER MALL S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2336-855 2339-440
Dirección: CALDERÓN Y RIOFRÍO, EDF. MILENIUM
Operadora: COMPAÑÍA DE TAXIS ALBORNOZ CERVUTRANS S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2872-710 2872-663
Dirección: CALLE ANTONIO TANDAZO No. 455 Y FCO. QUINABANDA
Operadora: COMPAÑÍA CONTRASELECTAX S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2860-333
Dirección: ANA DE ALFARO Y MARIANA DE JESÚS, SAN PEDRO

Operadora: COMPAÑÍA GRANERO DEL VALLE GRANVALL S.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2337-535 Dirección: GARCÍA MORENO S/N Y LUÍS CORDERO, PLANTA BAJA
Operadora: COMPAÑÍA SUPER TAXI DEL VALLE SUPERVALL S.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2337-828 Dirección: AV. ABDÓN CALDERÓN S/N Y GARCÍA MORENO
Operadora: COMPAÑÍA TAXICONFORT C.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2675-380 Dirección: IGNACIO REGALADO Y REINALDO FLOR, CASHAPAMBA
Operadora: COMPAÑÍA MUNDO AZUL Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COOPERATIVA GENERAL RUMIÑAHUI Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA TRANS LLANO CHICO Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA SANTO DOMINGO DE GUANGOPOLO Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA TAX VALL Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:

#### **4.- NECESIDADES DEL SERVICIO**

El transporte es un elemento constitutivo de la vida urbana, y así como su mejoramiento contribuye a elevar la calidad de vida de la población, su deterioro constituye un vector de degradación que deben pagar todos los ciudadanos en mayor o menor medida. Por esta razón, es preocupante constatar que los problemas del transporte público en el Cantón Rumiñahui se han agudizado en el último tiempo, sobre todo como resultado de un crecimiento agresivo y desorganizado; de una expansión rápida e inusitada de la propiedad, el uso del automóvil privado; y, de un alto grado de desorganización del transporte público, todo lo que ha provocado adicionalmente significativos impactos ambientales negativos.

Dado el dinamismo con el que se ha desarrollado todo el sector del Valle de los Chillos, principalmente Sangolquí y sus zonas de influencia, la demanda de transporte ha crecido considerablemente, por lo que se hace necesario proveer de servicios alternativos como el de taxis.

Las tendencias en el mundo llevan a crear empresas de servicios que cada día son más necesarias para quienes los demanden.

La implementación del proyecto de servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí, permitirá obtener una buena rentabilidad, brindando un servicio de calidad a los usuarios.

La propuesta busca participar en la actividad económica del país, como una empresa innovadora, pensando no sólo en el beneficio personal sino también en el bienestar de las personas y empresas del sector, ofreciendo un servicio nuevo e innovador.

En la actualidad, este servicio es prestado por muchas empresas domiciliadas en Quito, por lo que se hace necesario en el Cantón Rumiñahui, al haberse trasladado muchas empresas de Quito al Valle de los Chillos, a las cuales se puede ofrecer el servicio de transporte.

El cantón Rumiñahui y sus parroquias no disponen de un servicio de transporte público adecuado y de calidad que garantice la seguridad y buen servicio a su población.

El crecimiento poblacional del Cantón Rumiñahui exige la creación de empresas que oferten un mayor servicio de transporte, ya que el actual es insuficiente frente a la creciente demanda.

En el cantón Rumiñahui no existe una empresa que brinde servicio de taxi ejecutivo, lo que existen son cooperativas y compañías de taxis amarillos que no prestan un servicio adecuado, seguro y confiable a pesar de que todas trabajan con frecuencia.

El proyecto pretende dotar de un servicio diferenciado al cantón Rumiñahui y sus alrededores, a través de seguridad, garantía, calidad, puntualidad y precios convenientes.

La propuesta busca presentar un portafolio de servicios según los requerimientos de las empresas y público en general, mediante la honestidad y la confianza, brindando un servicio puerta a puerta los 365 días del año, las 24 horas del día.

## **5.- SUSTENTO LEGAL**

Para que una empresa pueda existir es necesario que esté enmarcada dentro del marco legal, de acuerdo a los reglamentos y resoluciones que



existen en nuestro país para la constitución de una compañía anónima, que será la que se va a crear para brindar el servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí.

A continuación se va a detallar de una manera muy breve los requisitos y reglamentos necesarios para que la empresa esté legalmente constituida:

#### **a.- Ley Orgánica de Régimen Municipal:**

a.1. De conformidad con lo establecido en la “Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal”, en su Art. 381, se establece el impuesto de ‘Patentes Municipales”.

a.2. El Art. 382 de la misma Ley determina que, están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago del impuesto correspondiente todos los comerciantes e industriales que ejerzan su actividad en cada Cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

a.3. Para ejercer una actividad económica de carácter comercial o industrial se deberá obtener una patente anual, previo el registro que mantendrá para estos efectos el Ilustre Municipio del Cantón Rumiñahui, conforme lo determina el Art. 383 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

#### **b.- Ley de Compañías**

b.1. De conformidad con el artículo 146 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Compañías, la Compañía Anónima se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendente de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La Compañía se tendrá

como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo Pacto social que se mantenga reservado será nulo.

b.2. De conformidad con el artículo 150 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Compañías, en la escritura se expresará:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la Compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la Compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.

### **c.- Ley Especial de Telecomunicaciones**

c.1. De conformidad con el artículo 72 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, la concesión es la delegación del Estado para la instalación, prestación y explotación de los servicios a los cuales se refiere la ley: así como para el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, mediante la suscripción de un contrato autorizado por el CONATEL y ejecutado por el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, con una persona natural o jurídica domiciliada en el Ecuador.

El contrato se celebrará siempre y cuando se cumplan las normas legales aplicables, además de los requisitos que haya establecido previamente el CONATEL para el efecto.

c.2. De conformidad con el artículo 73 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el peticionario de una concesión para prestar servicios de telecomunicaciones deberá presentar, ante la Secretaría, una solicitud acompañada de la siguiente información de carácter técnico y económico:

- a. Identificación y generales de ley del solicitante.
- b. Una descripción técnica detallada de cada servicio propuesto, incluyendo el alcance geográfico mínimo de éste.
- c. Un anteproyecto técnico que describa los equipos, redes, la localización geográfica de los mismos y los elementos necesarios para demostrar la viabilidad técnica del proyecto.
- d. Los requerimientos de conexión e interconexión.
- e. Análisis general de la demanda de los servicios objeto de la solicitud.
- f. La identificación de los recursos del espectro radioeléctrico que sean necesarios, si fuere el caso, con precisión de bandas y anchos requeridos.

- g. Plan tarifario propuesto; y,
- h. Plan de inversiones mínimo.

Toda la información anterior, salvo la descrita en las letras a). d) y f) será considerada confidencial.

c.3. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, cuando la prestación de un servicio de telecomunicaciones requiera del uso de frecuencias el CONATEL autorizará a la Secretaría la suscripción de los contratos para utilizar el espectro radioeléctrico y operar el servicio de telecomunicaciones según corresponda, simultáneamente con el otorgamiento de la concesión del servicio.

c.4. De conformidad con el artículo 75 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, cuando el solicitante sea persona natural deberá presentar documentación suficiente que acredite capacidad técnica y financiera. En caso de que el solicitante sea una persona jurídica, deberá presentar la escritura pública de constitución de la compañía con las reformas que existan o la de su domiciliación y la documentación que respalde la capacidad técnica y financiera de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

El mercado se define como el área en la cual convergen las fuerzas de oferta, demanda y precios. El estudio de mercado consiste en determinar la cantidad de bienes y servicios que las empresas están en posibilidad de producir para atender las necesidades de la población a un nivel de precio fijado para la competencia.<sup>1</sup>

El estudio de mercado se lo va a realizar en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, en los siguientes sectores: El Triángulo, El Tingo, Amaguaña, Tambillo, por cuanto en estos sectores existen varias empresas a las que se les puede ofrecer el servicio de transporte ejecutivo.

#### **1. ETAPAS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

Entre las etapas del estudio de mercado se puede mencionar las siguientes:

Definir dónde se va a realizar el estudio de mercado.

Definir a quienes va dirigido el estudio de mercado

Definir los servicios que se va a ofrecer a los clientes.

Definir la oferta, la demanda y los precios de los servicios que se van a ofrecer.

---

<sup>1</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 49

## **2. EL SERVICIO EN EL MERCADO**

Actualmente en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores necesitan del servicio de transporte ejecutivo, por cuanto existen muchas empresas a las que se les puede ofrecer dicho servicio.

Actualmente en el Cantón Rumiñahui existen 17 operadoras de transporte en taxis, con 332 unidades, las cuales no satisfacen las necesidades de los usuarios, ya que de acuerdo al estudio técnico realizado por la Unidad de Tránsito y Transporte del Ilustre Municipio de Rumiñahui, al 31 de diciembre del 2006, existen 5 unidades por cada 1000 habitantes y lo ideal para una ciudad como Sangolquí, es que existan por lo menos 6 unidades por cada 1000 habitantes, por lo que se puede concluir diciendo que hace falta más unidades para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## **3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

La investigación de mercados es el conjunto de operaciones ordenadas, que sirven para obtener información total o individualizada de la estructura y de los componentes del mercado partiendo del conocimiento de precios, productos, tamaño, gustos y preferencias, hábitos, sistemas de comercialización.<sup>2</sup>

### **3.1 ÁREA DE MERCADO O ZONA DE INFLUENCIA**

El área de mercado o zona de influencia para el proyecto va a ser el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, en los siguientes sectores: El Triángulo, El Tingo, Amaguaña y Tambillo, ya que actualmente existen empresas que operan en esta área y que requieren de un servicio

---

<sup>2</sup> Diseño y Evaluación de Proyectos de Inversión, Página 51

moderno y ágil como el planteado en el proyecto propuesto de creación de una empresa de servicio de transporte ejecutivo en la ciudad de Sangolquí.

Se debe establecer cuál es el mercado que utiliza el servicio de transporte en taxi, para lo cual se va a contar con información básica de afluencia poblacional. La investigación se la va a realizar dentro de un mercado potencial como son las empresas existentes en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, las personas que habitan en los conjuntos habitacionales, y en general la población de la ciudad de Sangolquí, para de esta manera conocer el comportamiento de los consumidores.

Para establecer la posible demanda actual se va a considerar factores como población, preferencias, gustos, capacidad de gasto y necesidades de los consumidores, de igual forma se va a analizar su comportamiento actual con el fin de determinar los usuarios potenciales del servicio de transporte en taxi.

### **3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Dado el dinamismo con el que se ha desarrollado todo el sector del Valle de los Chillos, principalmente Sangolquí y sus zonas de influencia, la demanda de transporte ha crecido considerablemente, por lo que se hace necesario proveer de servicios alternativos como es el servicio de transporte en taxi

### **3.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

Conocer la estructura de las fuerzas de la oferta, demanda y precio en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores en lo que se refiere al servicio de transporte en taxi.

Saber las necesidades de cada una de las empresas y público en general del Cantón Rumiñahui y sus alrededores en lo que tiene que ver con el servicio de transporte en taxi.

Conocer cuáles son los problemas más frecuentes que tienen las empresas y público en general del Cantón Rumiñahui y sus alrededores en lo que se refiere al servicio de transporte en taxi.

Establecer cuál es el mercado que utiliza el servicio de transporte en taxi

Saber si el servicio de transporte en taxi en el Cantón Rumiñahui es adecuado.

### **3.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO**

Para la Segmentación del Mercado se va a considerar a las fábricas y empresas que existen en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, para de esta manera conocer con qué frecuencia utilizan el servicio de transporte en taxi.

También se va a considerar a la población del Cantón Rumiñahui, hombres y mujeres que están comprendidos entre los 25 y 50 años de edad, que utilizan con frecuencia el servicio de transporte en taxi.

### **3.5 TAMAÑO DEL UNIVERSO**

Según datos proporcionados por el Municipio de Rumiñahui de acuerdo al último censo poblacional elaborado por el Instituto de Estadísticas y Censos INEC realizado en el año 2001, la población de Sangolquí es de 65.882 personas. Para realizar la Investigación de Mercado se va a tomar



en cuenta únicamente la población económicamente activa, que es de 28.260 personas.

### **3.6 TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Para determinar el tamaño de la muestra, es necesario evaluar los elementos que conforman la población objeto de estudio, la cual está conformada por las personas que utilizan el servicio de transporte en taxi.

#### **Cálculo de n:**

Para el cálculo del tamaño de la muestra, en primera instancia es necesario hallar el error estándar más adecuado para el propósito del estudio, para lo cual se va a ocupar un error estándar del 10%.

#### **Variables para calcular el tamaño de la muestra:**

**Universo.-** Población económicamente activa de la ciudad de Sangolquí que es de 28.260 personas que serían los posibles demandantes. **N**

**El Consumo.-** Usuarios del servicio de taxis que van a ser los demandantes del servicio **P**, que en este caso se va a considerar el 50%. Proveedores del servicio de taxis ya existentes en el mercado que van a ser los oferentes existentes **Q**, que en este caso se va a considerar el 50%.

El nivel de confianza con el que se va a trabajar es de 95%

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 28.260 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2 * 28.260 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 28.260 * 0,5 * 0,5}{0,01 * 28.260 + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{27.140,904}{282,60 + 0,9604}$$

$$n = \frac{27.140,904}{283,5604}$$

$$n = 95,714719$$

$$n = 96 \text{ personas}$$

### 3.7 METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

La metodología de aplicación que se va a utilizar en la investigación de mercados va a ser a través de la técnica de la encuesta.

**Encuesta.-** Se va a utilizar esta técnica para obtener información de las diferentes fábricas y empresas existentes en el Cantón Rumiñahui, así como también de las diferentes personas que habitan en el Cantón Rumiñahui, en forma aleatoria de acuerdo al tamaño de la muestra, cuyas opiniones interpersonales van a ser valiosas para la presente investigación de mercado. El cuestionario se va a elaborar con preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a las necesidades de información.

### **3.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Con la información y datos que se van a obtener es necesario realizar una Investigación Descriptiva, a través de encuestas, lo cual va a permitir obtener información específica de los entrevistados. Se va a aplicar este tipo de investigación por su versatilidad en cuanto a la codificación, el análisis y la interpretación de los datos que van a permitir definir ¿Quién?, ¿Por qué?, ¿Dónde?, ¿Cuánto? y ¿Cuándo? utilizan el servicio de taxis. Las encuestas se van a realizar en forma aleatoria de acuerdo al tamaño de la muestra.

### **3.7.2 TIPO DE ENCUESTA**

Se va a realizar encuestas personales, tanto a los usuarios de empresas como al público en general que utiliza el servicio de transporte en taxis, las mismas que van a permitir obtener información relevante para la Investigación de Mercado.

### **ENCUESTA PARA LOS USUARIOS**

**Objetivo.-** La presente encuesta está encaminada a elaborar un estudio de mercado para conocer la estructura de las fuerzas de oferta, demanda

y precio en lo que se refiere al servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí.

**ENCUESTA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN TAXI EN LA CIUDAD DE SANGOLQUI Y SUS ALREDEDORES**

**Instrucciones.-** Por favor llenar la presente encuesta en forma clara y precisa

**1.- ¿Utiliza Ud. el Servicio de Taxi?**

Si .....

No .....

Si su respuesta es afirmativa puede continuar con las siguientes preguntas, si es negativa termina la encuesta.

**2.- ¿Con qué frecuencia utiliza el Servicio de Taxi?**

Una vez por semana .....

Dos veces por semana .....

Tres veces por semana .....

Cinco veces por semana .....

Todos los días .....

**3.- ¿Qué días utiliza el Servicio de Taxi con mayor frecuencia?**

Lunes a Viernes .....

Fines de semana .....

**4.- Generalmente desde qué lugar y hacia que lugar utiliza el Servicio de Taxi?**

De Sangolquí al Triángulo.....

De Sangolquí a Conocoto.....

De Sangolquí a Quito.....

De Sangolquí al Centro Comercial San Luís...

Otros.....

**5.- ¿En qué horario utiliza el Servicio de Taxi?**

Mañana .....

Tarde .....

Noche .....

**6.- Puede Ud. mencionar el nombre de algunas Cooperativas o Compañías de Taxis que conozca?**

1.-.....

2.-.....

3.-.....

4.-.....

7.- Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo en el Cantón Rumiñahui?

Si .....

No .....

**SOLO PARA EMPRESAS:**

8.- Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo que le de crédito, es decir que no le cobre el momento de aplicar la carrera, sino que le entregue un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente?

Si .....

No .....

9.- Le gustaría contar con una empresa de transporte en taxi ejecutivo que le ayude a resolver sus frecuentes problemas de movilización, agilitando las gestiones que tenga que realizar su personal, ganando tiempo y aprovechando mejor sus recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte?

Si .....

No .....

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**NOMBRE:**

**OCUPACIÓN:**

**EDAD:**

**SEXO:**

### **3.7.2.1 ENCUESTA PILOTO**

Es necesario realizar una encuesta piloto con el fin de determinar si la misma está bien realizada y si las preguntas están formuladas correctamente. La encuesta piloto se la va a realizar al 10% de la muestra, es decir a 10 personas.

$$96 \times 10\% = 9,60 = 10$$

Se realizó la encuesta piloto a las 10 personas y se pudo observar que las preguntas están totalmente claras, por lo que se va a proceder a realizar las encuestas definitivas

### **3.7.2.2 ENCUESTA DEFINITIVA**

Una vez realizada la encuesta piloto se pudo determinar que no es necesario realizar ninguna corrección, es decir que todo está listo para el mejor entendimiento de los encuestados, por lo que se procedió a realizar las encuestas a las 96 personas de la muestra.

## **3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

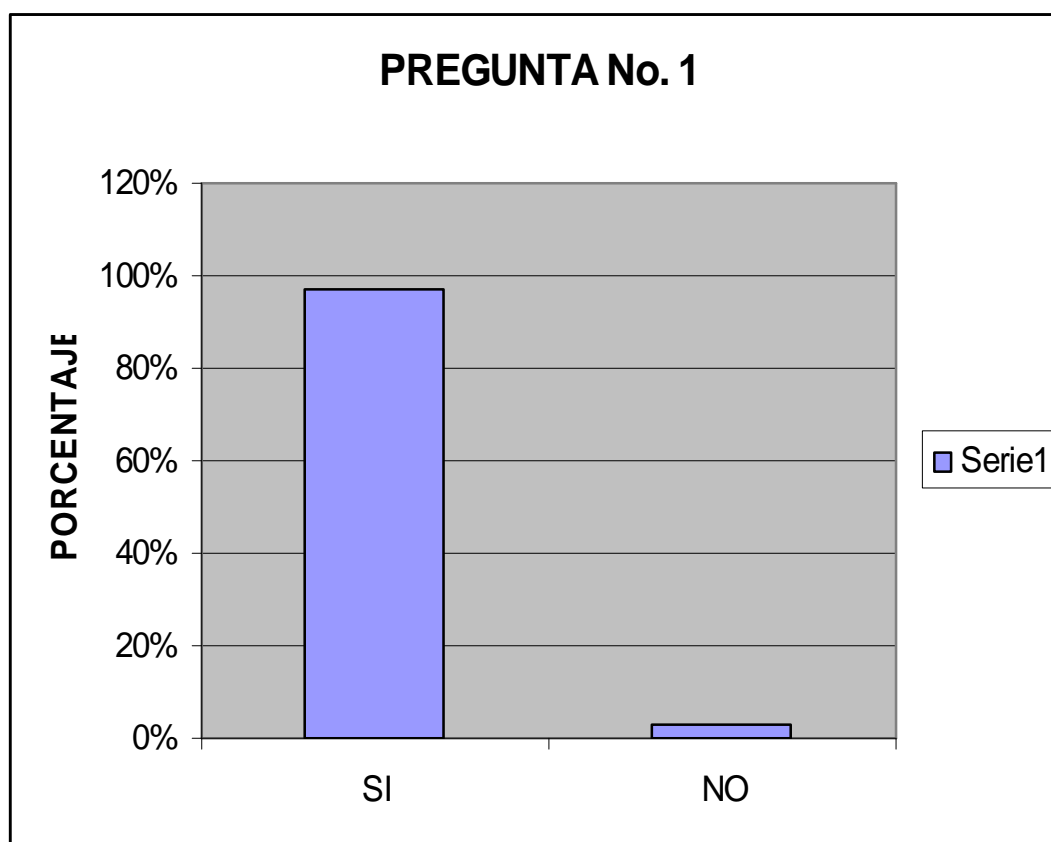
Una vez que se realizaron las 96 encuestas del servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados para cada una de las preguntas:

## PREGUNTA No. 1

### ¿Utiliza Ud. el Servicio de Taxi?

De las 96 encuestas realizadas, 93 respondieron que si utilizan el servicio de taxi y solamente 3 respondieron que no utilizan el servicio de taxi, es decir el 97% de los encuestados respondieron que si y el 3% de los encuestados respondieron que no, por lo que se puede concluir diciendo que la mayoría de personas utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, lo cual va a ser positivo para el proyecto ya que al crear una nueva empresa que brinde el servicio de transporte en taxi, se va a tener personas que lo van a utilizar.

### GRÁFICO No.2: Servicio de Taxi



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo



## PREGUNTA No. 2

### ¿Con qué frecuencia utiliza el Servicio de Taxi?

De las 93 encuestas que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados:

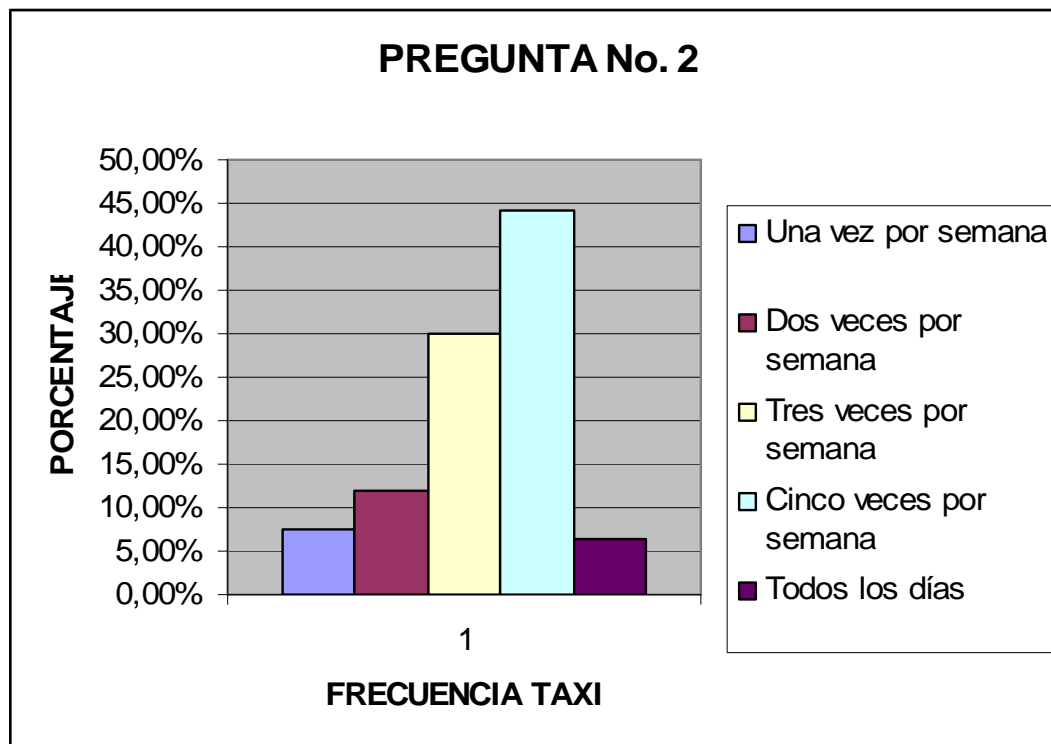
#### CUADRO No.4: Frecuencia Taxi

Una vez por semana	7	7.53%
Dos veces por semana	11	11.83%
Tres veces por semana	28	30.11%
Cinco veces por semana	41	44.09%
Todos los días	6	6.45%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 44.09% de los encuestados utilizan el servicio de taxi cinco veces por semana y el 30.11% utilizan el servicio de taxi tres veces por semana, es decir que la mayoría de los encuestados utilizan el servicio de taxi cinco veces por semana, lo cual va a ser positivo para el proyecto por cuanto se va a contar con usuarios que lo utilicen los cinco días de la semana.

### GRÁFICO No.3: Frecuencia Taxi



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

### PREGUNTA No. 3

#### ¿Qué días utiliza el Servicio de Taxi con mayor frecuencia?

De las 93 encuestas que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados:

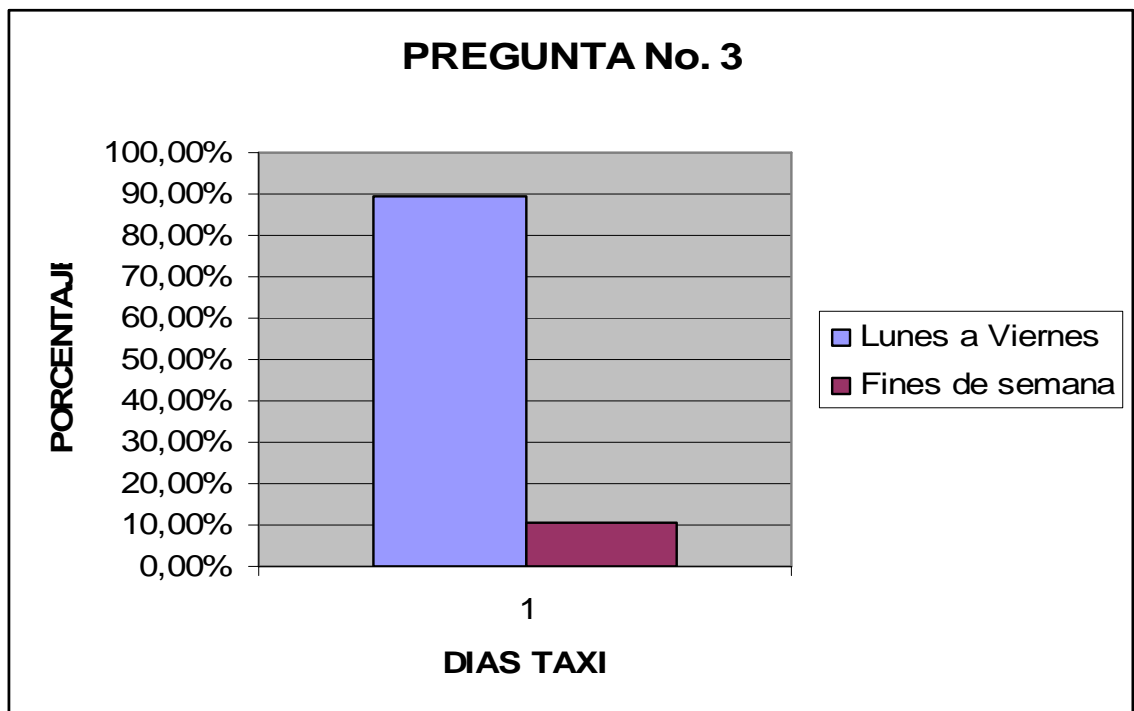
#### CUADRO No.5: Días más frecuentes taxi

Lunes a Viernes	83	89.25%
Fines de semana	10	10.75%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 89.25% de los encuestados utilizan el servicio de taxi de Lunes a Viernes y el 10.75% utilizan el servicio de taxi los fines de semana, es decir que la mayoría de los encuestados utilizan el servicio de taxi de Lunes a Viernes, lo cual va a ser positivo para el proyecto por cuanto los usuarios van a utilizar el servicio de transporte en taxi prácticamente todos los días.

**GRÁFICO No.4: Días más frecuentes taxi**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

#### **PREGUNTA No. 4**

**¿Generalmente desde qué lugar y hacia qué lugar utiliza el Servicio de Taxi?**

De las 93 encuestas que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO No.6: Lugares frecuentes taxi**

De Sangolquí al Triángulo	19	20.43%
De Sangolquí a Conocoto	8	8.60%
De Sangolquí a Quito	14	15.05%
De Sangolquí al Centro Comercial San Luís	8	8.60%
Otros	44	47.31%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 47.31% de los encuestados utilizan el servicio de taxi a otros lugares distintos de los que se menciona en la encuesta, los cuales constan en el siguiente listado adjunto, donde se puede observar que los encuestados utilizan el servicio de taxi de Sangolquí a los diferentes barrios y conjuntos existentes en el Cantón Rumiñahui y de las diferentes empresas y fábricas existentes en los alrededores del Cantón Rumiñahui a Sangolquí. Se puede apreciar también que el 20.43% de los encuestados utilizan el servicio de taxi de Sangolquí al Triángulo, un 15.05% de Sangolquí a Quito, un 8.60% de Sangolquí a Conocoto y un 8.60% de Sangolquí al Centro Comercial San Luís. Según estos resultados, es positivo para el proyecto, por cuanto se puede apreciar que los usuarios del servicio de transporte en taxi lo utilizan generalmente de Sangolquí a los alrededores y viceversa, es decir son carreras cortas pero con mucha frecuencia.

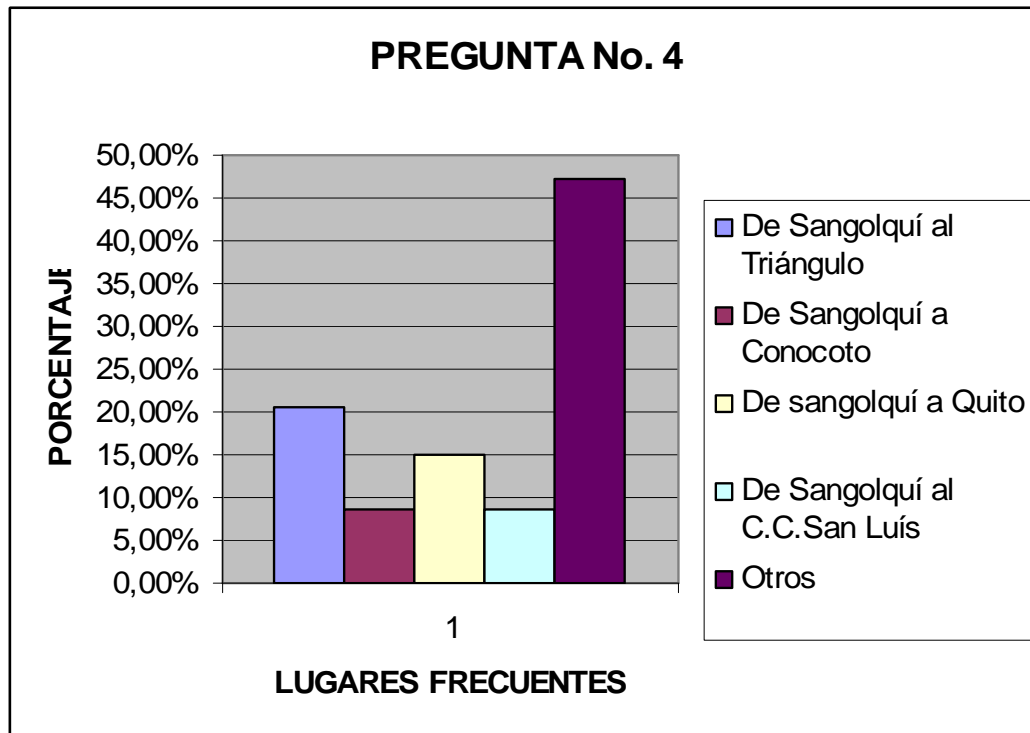
## CUADRO No.7: Otros lugares taxi

### OTROS

De Sangolquí al Tingo	1
De San Pedro a Sangolquí	1
De Enkador a Sangolquí	1
De Induvit a Sangolquí	1
De Sangolquí a Molinos de Viento	1
De Supermaxi a Sangolquí	1
De ProductosParaíso a Sangolquí	1
De Sangolquí a Chaupitena	1
De Coop. 14 de Marzo a Sangolquí	1
De Falimensa a Sangolquí	1
De Sangolquí a Terracota	3
De Cashapamba a Selva Alegre	1
De Club Los Chillos al C.C. San Luís	1
De Cjto. Sol de Rumiñahui a Sangolquí	2
De San Jorge a Cashapamba	1
De San Jorge a la Iglesia Matriz de Sangolquí	1
De la Coop. Dolores Vega a la Luís Cordero	1
De Terracota a la Fábrica de Municiones	1
De San Nicolás al Registro de La Propiedad	1
De Sangolquí a Amaguaña	1
De Sangolquí al Instituto Técnico del Valle	1
De San Jorge a La Carolina	1
De la Hostal Las Hiedras a Sangolquí	1
De la Carolina a Sangolquí	1
Del Cjto. Los Castus a Sangolquí	1
De Urb. Aurelio Naranjo al Colegio Darío Figueroa	1
Del Cjto. Victoria a Capelo	1
Del Cjto. Victoria al C.C. River Mall	1
De la Luís Cordero a la Escuela Juan Montalvo	1
Del Cjto. Victoria al Municipio	1
Del Cjto. Victoria al C.C. San Luís	1
Del Cjto. Sta. Rosa de Lima a Amaguaña	1
De la Urb. La Colina al Cjto. Los Cactus	1
De Sangolquí a la ESPE	1
De Selva Alegre a Sangolquí	1
De San Jorge al Municipio	1
De San Jorge a Selva Alegre	1
Del Cjto. Los Cactus a Tambillo	1
Del Cjto. Portal Esmeralda a Inchalillo	1
De San Rafael a Playa Chica	1
Del Tingo a Quito	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

## GRÁFICO No.5: Lugares frecuentes taxi



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

## PREGUNTA No. 5

### ¿En qué horario utiliza el Servicio de Taxi?

De las 93 encuestas que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados:

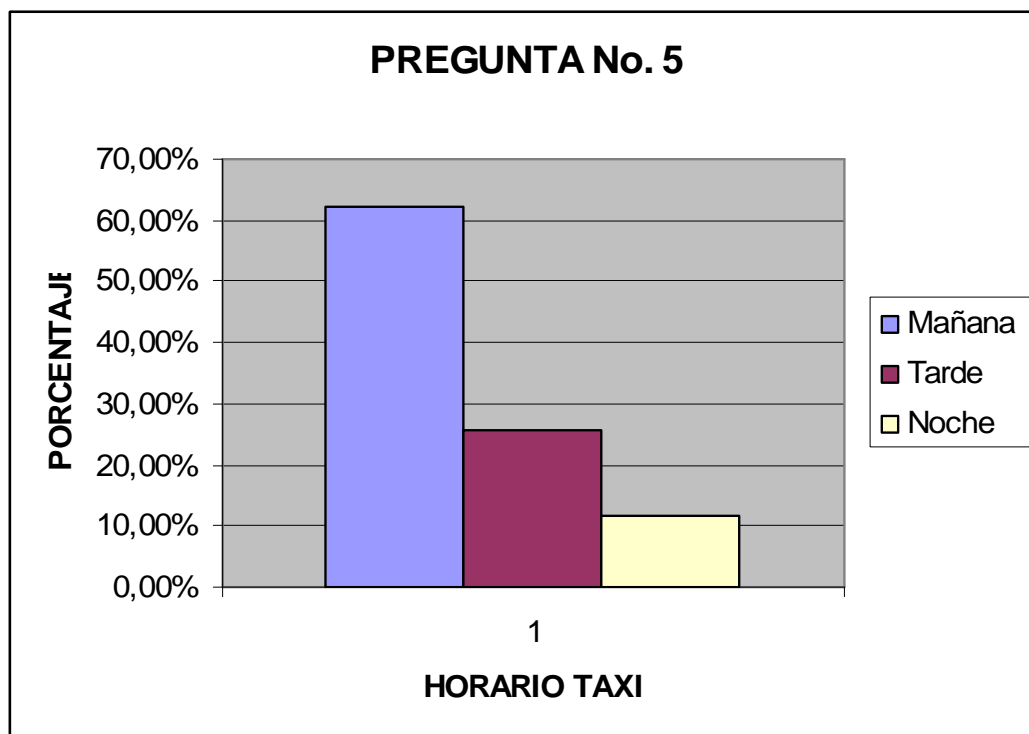
### CUADRO No.8: Horario taxi

Mañana	58	62.37%
Tarde	24	25.81%
Noche	11	11.83%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 62.37% de los encuestados utilizan el servicio de taxi en la mañana, el 25.81% en la tarde y el 11.83% en la noche, es decir que la mayoría de los encuestados utilizan el servicio de taxi en la mañana, lo cual es positivo para el proyecto, por cuanto se puede apreciar que los usuarios utilizan el servicio prácticamente todo el día, es decir que todo el tiempo se va a tener clientes.

### GRÁFICO No.6: Horario taxi



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

## PREGUNTA No. 6

**Puede Ud. mencionar el nombre de algunas Cooperativas o Compañías de Taxis que conozca?**

Los encuestados mencionaron el nombre de algunas Cooperativas y Compañías de Taxis que conocen, cuyos resultados de acuerdo a su preferencia son los siguientes:

**CUADRO No.9: Preferencias Cooperativas de Taxis**

<b>Nombre Cooperativas de Taxis</b>	<b>Usuarios</b>
River Mall	88
Turismo	24
31 de Mayo	16
Albornoz	15
Plaza del Valle	8
Mi Taxi	7
Rutas del Valle	4
Granvall	3
Rumiñahui	2
Mundo Azul	1
Taxiconfort	1

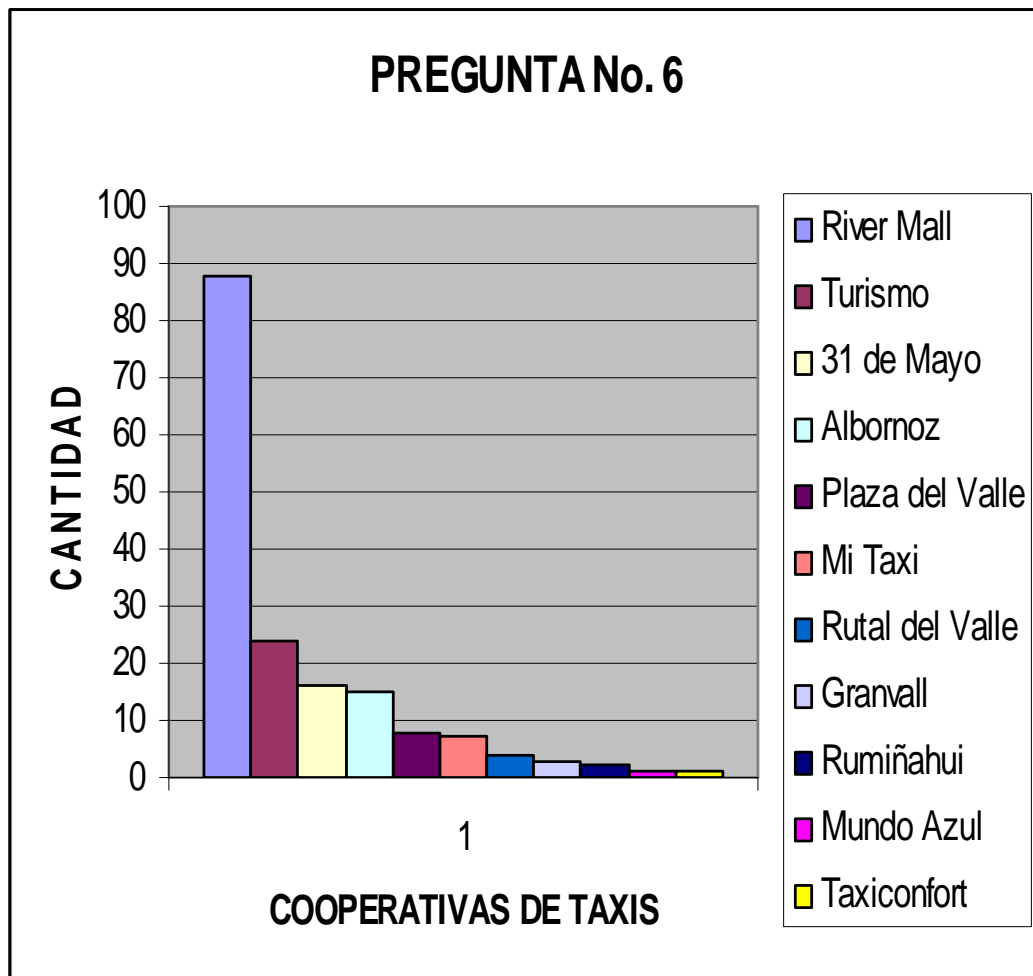
Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede observar que los usuarios si conocen el nombre de la mayoría de Compañías y Cooperativas de Taxis en Sangolquí, y tienen preferencia por la Compañía de Taxis River Mall S.A., lo cual va a ser negativo para el proyecto, por cuanto los usuarios tienen su preferencia, por lo que a través del proyecto se va a ofrecer mejores servicios a través de calidad, confianza, puntualidad y seguridad, para que de esta manera se cambien



a la nueva empresa de servicio de transporte en taxi que se va a crear de acuerdo al proyecto.

**GRÁFICO No.7: Preferencias Cooperativas de Taxis**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

**PREGUNTA No. 7**

**¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo en el Cantón Rumiñahui?**

De las 93 encuestas que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi en la ciudad de Sangolquí y sus alrededores, se obtuvieron los siguientes resultados:

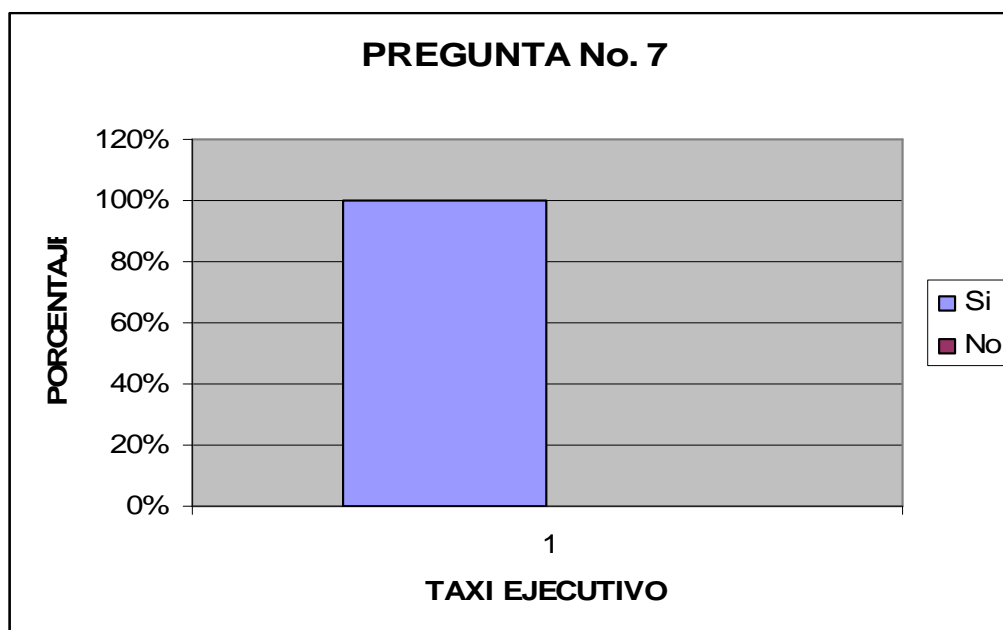
**CUADRO No.10: Personas que quieren servicio de taxi ejecutivo**

Si	93	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 100% de los encuestados les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo en el Cantón Rumiñahui, lo cual va a ser positivo para el proyecto, por cuanto los usuarios están dispuestos a utilizar este nuevo servicio de transporte en taxi ejecutivo en el cantón Rumiñahui.

**GRÁFICO No.8: Personas que quieren servicio de taxi ejecutivo**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

## **SÓLO PARA EMPRESAS:**

### **PREGUNTA No. 8**

**¿Le gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo que le de crédito, es decir que no le cobre el momento de aplicar la carrera, sino que le entregue un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente?**

De las 34 encuestas realizadas a las empresas del sector de Sangolquí y sus alrededores que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi, se obtuvieron los siguientes resultados:

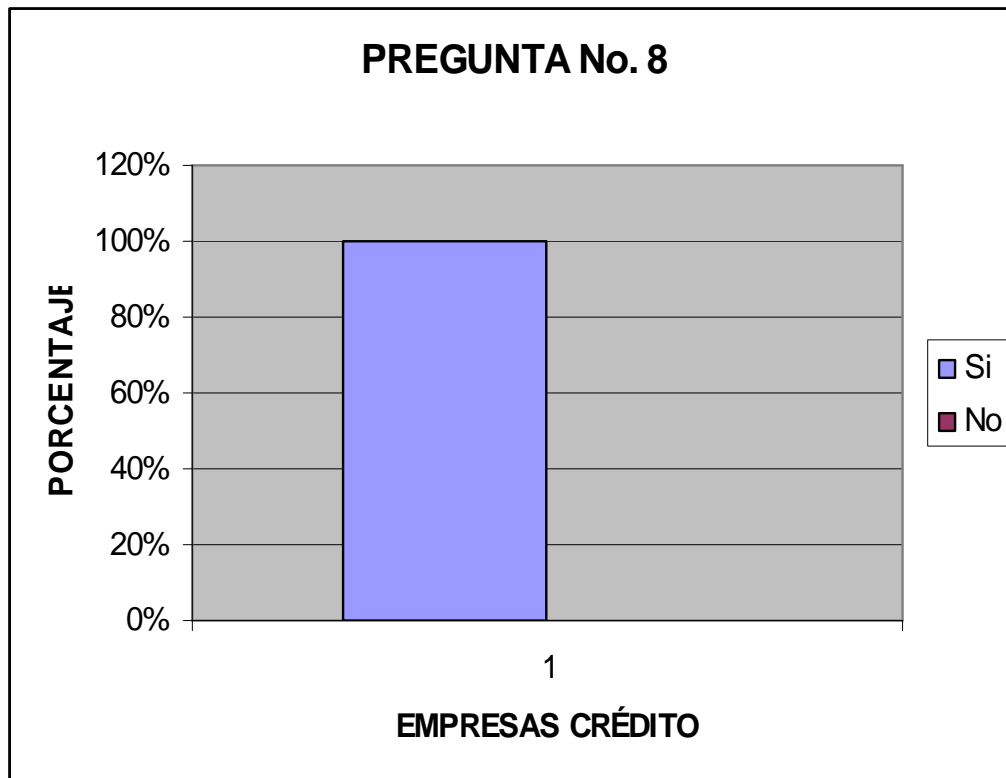
#### **CUADRO No.11: Empresas que desean crédito**

Si	34	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 100% de los encuestados les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo que les de crédito, lo cual es positivo para el proyecto, por cuanto al ofrecer crédito a las empresas, éstas estarían dispuestas a utilizar el servicio de transporte en taxi ejecutivo, por lo que se contaría con más clientes para el proyecto.

## GRÁFICO No.9: Empresas que desean crédito



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

## PREGUNTA No. 9

**¿Le gustaría contar con una empresa de transporte en taxi ejecutivo que le ayude a resolver sus frecuentes problemas de movilización, agilizando las gestiones que tenga que realizar su personal, ganando tiempo y aprovechando mejor sus recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte?**

De las 34 encuestas realizadas a las empresas del sector de Sangolquí y sus alrededores que respondieron que si utilizan el servicio de transporte en taxi, se obtuvieron los siguientes resultados:

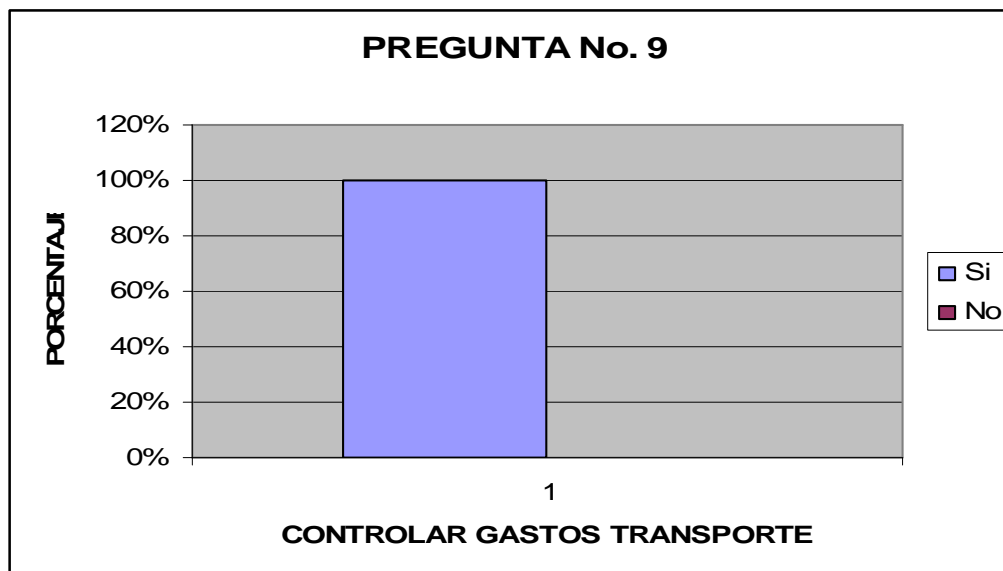
### CUADRO No.12: Empresas que desean controlar gastos transporte

Si	34	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 100% de los encuestados les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo que le ayude a resolver sus frecuentes problemas de movilización y le permita controlar los gastos de transporte, lo cual va a ser positivo para el proyecto, por cuanto la mayoría de las empresas del Cantón Rumiñahui van a utilizar los servicios de transporte en taxi ejecutivo, por las ventajas que tendrían al pagar a fin de mes.

### GRÁFICO No.10: Empresas que desean controlar gastos transporte



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Al final de la encuesta se solicitó que pongan la ocupación, edad y sexo. Los resultados obtenidos son los siguientes:

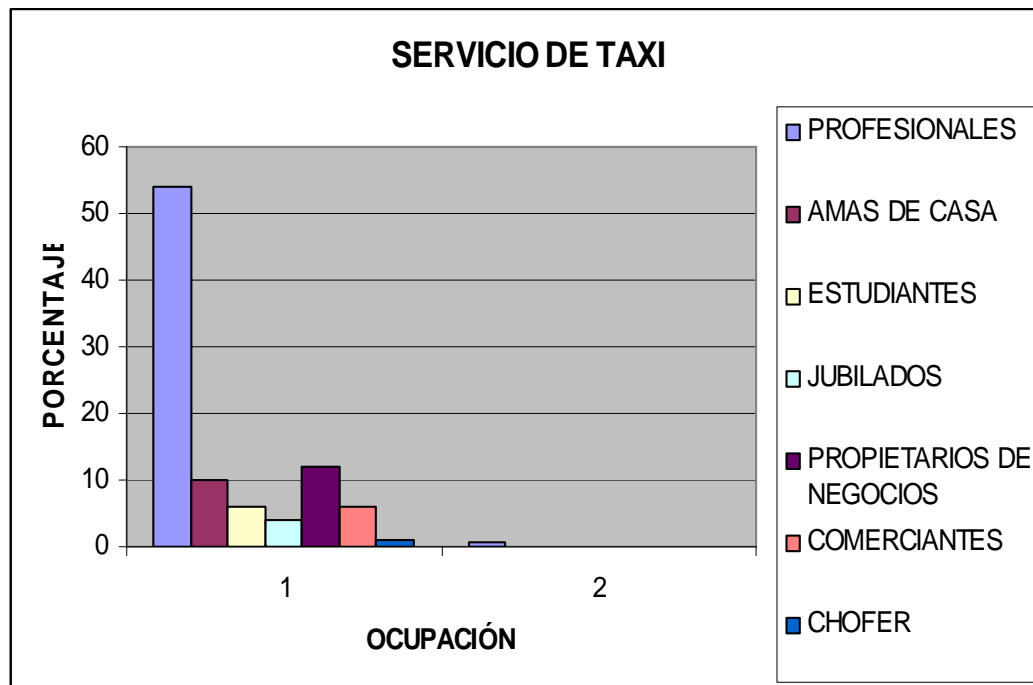
**CUADRO No.13: Ocupación personas encuestadas**

<b>OCUPACIÓN</b>	<b>No. DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PROFESIONALES	54	58.06%
AMAS DE CASA	10	10.75%
ESTUDIANTES	6	6.45%
JUBILADOS	4	4.30%
PROPIETARIOS DE NEGOCIOS	12	12.90%
COMERCIANTES	6	6.45%
CHOFERES	1	1.08%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 58.06% de los encuestados que utilizan el servicio de taxi son Profesionales, seguidos por los Propietarios de Negocios con el 12.90%, las Amas de Casa con el 10.75%, los Estudiantes y Comerciantes con el 6.45%, los Jubilados con el 4.30% y los Choferes con el 1.08%

**GRÁFICO No.11: Ocupación personas encuestadas**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

**CUADRO No.14: Edad personas encuestadas**

OCUPACIÓN	HASTA 24 AÑOS	DE 24 A 50 AÑOS	MÁS DE 51 AÑOS
PROFESIONALES		52	2
AMAS DE CASA		10	
ESTUDIANTES	5	1	
JUBILADOS			4
PROPIETARIOS DE NEGOCIOS		11	1
COMERCIANTES	1	4	1
CHOFERES		1	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>79</b>	<b>8</b>
	<b>6.45%</b>	<b>84.95%</b>	<b>8.60%</b>

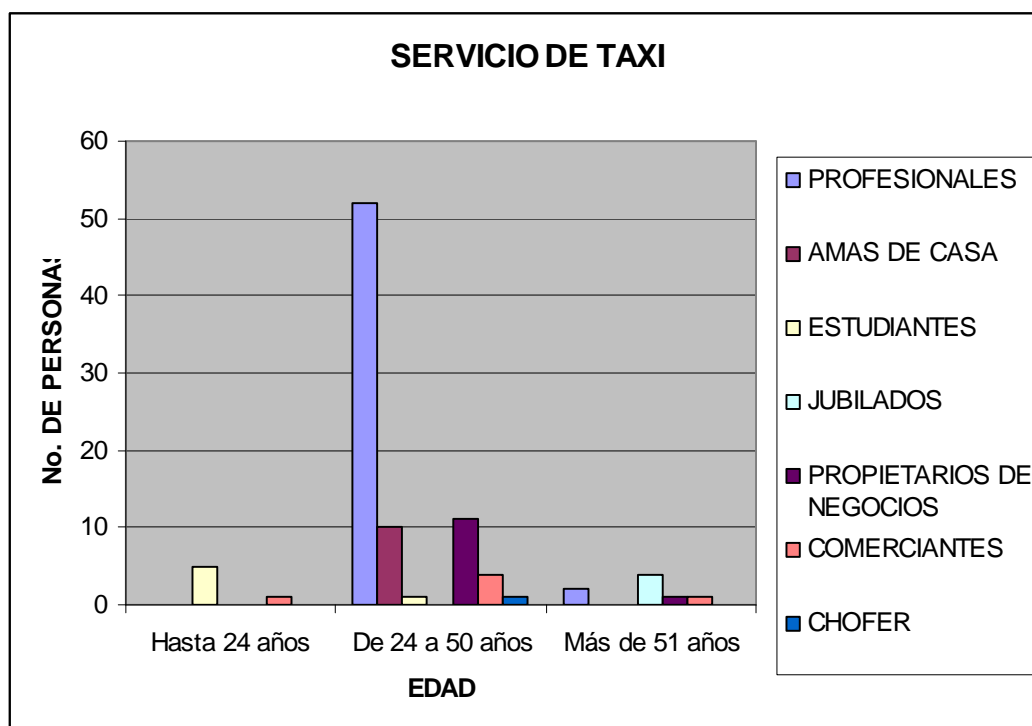
Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 84.95% de los encuestados que utilizan el Servicio de Taxi son de 24 a 50 años, entre los que se encuentran en primer lugar los Profesionales, seguidos de los Propietarios de Negocios y de las Amas de Casa.

El 8.60% de los encuestados que utilizan el Servicio de Taxi son de más de 51 años, entre los que se encuentran en primer lugar los Jubilados, seguidos de los Profesionales, de los Propietarios de Negocios y de los Comerciantes.

El 6.45% de los encuestados que utilizan el Servicio de Taxi son de hasta 24 años, entre los que se encuentran en primer lugar los Estudiantes, seguidos de los Comerciantes.

**GRÁFICO No.12: Edad personas encuestadas**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo



### CUADRO No.15: Sexo personas encuestadas

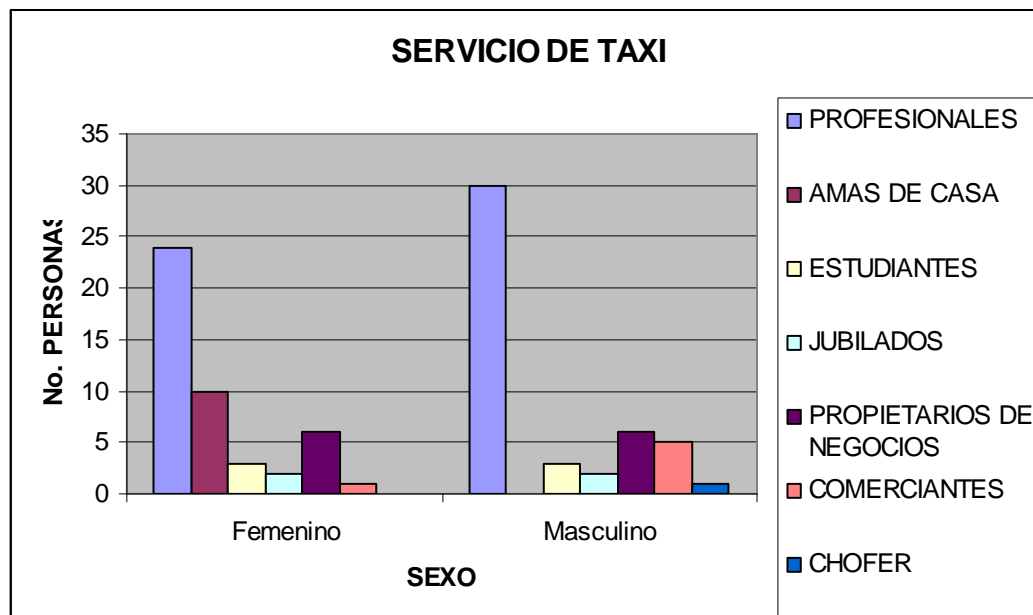
OCUPACIÓN	FEMENINO	MASCULINO
PROFESIONALES	24	30
AMAS DE CASA	10	
ESTUDIANTES	3	3
JUBILADOS	2	2
PROPIETARIOS DE NEGOCIOS	6	6
COMERCIANTES	1	5
CHOFERES		1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>47</b>
	<b>49.46%</b>	<b>50.54%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

Se puede concluir que el 50.54% de los encuestados que utilizan el Servicio de Taxi son de sexo masculino, entre los que se encuentran en primer lugar los Profesionales, seguidos de los Propietarios de Negocios y de los Comerciantes.

El 49.46% de los encuestados que utilizan el Servicio de Taxi son de sexo femenino, entre los que se encuentran en primer lugar los Profesionales, seguidos de las Amas de Casa y de los Propietarios de Negocios.

**GRÁFICO No.13: Sexo personas encuestadas**



Fuente: Encuestas  
Elaborado por Magali Vallejo

### **CONCLUSIONES:**

Al hacer el análisis de los resultados se puede concluir diciendo que la mayor parte de los usuarios del servicio de transporte en taxi son profesionales que tienen entre 24 a 50 años y de sexo masculino, lo cual va a ser positivo para el proyecto por cuanto en la ciudad de Sangolquí existen profesionales de 24 a 50 años de sexo masculino que utilizan el servicio de taxi y son a los que se va a ofrecer el servicio de transporte en taxi ejecutivo.

### **4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

Se define a la demanda como las distintas cantidades alternativas de un bien o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo constantes los demás determinantes en

un período determinado. Constituye una relación funcional entre la cantidad demandada de un bien o servicio y su precio. La relación demanda es inversa, es decir a mayor precio menor es la cantidad demandada; y a menor precio mayor es la cantidad demandada, a lo que se le conoce como la Ley de la Demanda.<sup>3</sup>

#### **4.1 OBJETIVOS DE LA DEMANDA**

Entre los objetivos de la demanda se puede mencionar que se la utiliza para saber la cantidad de compradores que va a tener un determinado bien o servicio, para lo cual se tiene que tomar en cuenta las diferentes determinantes de la demanda como son:

- El precio del bien
- El ingreso de los consumidores
- El gusto y preferencia de los consumidores
- El precio de otros bienes
- La población consumidora

#### **4.2 CLASIFICACIÓN DE LA DEMANDA**

Cuando la elasticidad es igual a cero se denomina Infinitamente Inelástica y significa que ante una variación en el precio la cantidad no cambia.

Cuando la elasticidad es menor que uno se denomina Inelástica y significa que ante una variación en el precio varía la cantidad en proporción menor.

Cuando la elasticidad es igual a uno se denomina Unitaria y significa que ante una variación en los precios la cantidad varía en igual proporción.

---

<sup>3</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 56

Cuando la elasticidad es mayor que uno se denomina Elástica y significa que ante una variación de precios la cantidad varía más que proporcional. Cuando la elasticidad tiende al infinito se denomina Infinitamente Elástica y significa que ante una variación de precio la cantidad varía tendiendo al infinito.

#### 4.3 COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA DEMANDA

Se va a tomar en cuenta el Estudio de Mercado realizado por la Compañía de Taxis River Mall S.A. de la ciudad de Sangolquí, realizado en el mes de junio del 2007, el mismo que arrojó los siguientes resultados con relación al comportamiento histórico de la demanda, que se va a considerar a partir del año 2004, que es el año en que comenzó a laborar dicha Compañía:

**CUADRO No.16: Comportamiento histórico de la demanda**

<b>AÑO</b>	<b>AFLUENCIA ANUAL C.C. RIVER MALL</b>	<b>15% AFLUENCIA</b>	<b>USUARIOS</b>
2004	1'288.191	1'288.191 * 15%	193.229
2005	1'250.852	1'250.852 * 15%	187.628
2006	1'965.173	1'965.173 * 15%	294.776

Fuente: Compañía de Taxis River Mall S.A.  
Elaborado por Magali Vallejo

#### 4.4 DEMANDA ACTUAL

La capacidad actual de atención al usuario por parte de la Compañía de Taxis River Mall S.A. es de 115.200 usuarios anuales, valor que se obtuvo de los datos del estudio, ya que en promedio cada unidad de la Compañía realiza 20 carreras diarias, por 360 días al año y por 16 unidades que actualmente prestan el servicio.

## 4.5 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

**CUADRO No.17: Proyección de la Demanda**

<b>AÑO</b>	<b>PROYECCIÓN AFLUENCIA ANUAL C.C. RIVER MALL</b>	<b>13.28% AFLUENCIA</b>	<b>MERCADO META</b>
2007	2'060.984	2'060.984 * 13.28%	273.699
2008	2'399.475	2'399.475 * 13.28%	318.650
2009	2'737.966	2'737.966 * 13.28%	363.602
2010	3'076.457	3'076.457 * 13.28%	408.554

Fuente: Compañía de Taxis River Mall S.A.  
Elaborado por Magali Vallejo

### **TASA DE CRECIMIENTO:**

Del año 2007 al año 2008	16.42%
Del año 2008 al año 2009	14.11%
Del año 2009 al año 2010	12.36%

De las proyecciones de mercado se obtuvo que solamente en el Centro Comercial River Mall, que es el punto principal de actividades de la Compañía, el mercado potencial, conforme las proyecciones realizadas para el 2007, es de 2'060.984 y el mercado meta es el 13.28% de esa cantidad, es decir, 273.699 personas, por lo tanto existirían 158.499 potenciales clientes a los cuales no se estaría brindando el servicio.

## 5. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Se entiende por oferta a las distintas cantidades que un productor puede entregar al consumidor a diferentes precios. Existe una relación funcional

directa con los precios lo que indica que a precios menores la cantidad ofertada es menor y a precios mayores la cantidad ofertada es mayor, conocida como Ley de la Oferta.<sup>4</sup>

## **5.1 FACTORES QUE AFECTAN LA OFERTA**

- El precio del bien o servicio
- Cambio en los objetivos de los productores
- Variaciones en los costos de producción
- Cambios en la tecnología
- Variaciones en el precio de otros bienes o servicios.

## **5.2 NÚMERO Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS OFERENTES**

Según datos proporcionados por el Municipio de Rumiñahui hasta el año 2006, existen 17 operadoras de servicio de transporte en taxi en el Cantón Rumiñahui debidamente autorizadas por el Consejo Nacional de Tránsito.

Entre las principales características de los oferentes se puede mencionar las siguientes:

- Cuentan con unidades fabricadas desde el año 2004
- Se comunican a través de la frecuencia
- Ofrecen el servicio desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas
- No utilizan taxímetro, ya que se manejan con tarifas

---

<sup>4</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 92

### 5.3 COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA OFERTA

**CUADRO No.18: Comportamiento histórico de la oferta**

MODALIDAD	1998	2002	2004	2006
TAXIS	62	68	210	332
BUS PASAJEROS DE	124	202	266	369
CARGA LIVIANA	303	315	358	421
TRANSPORTE ESCOLAR	--	--	185	197
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>585</b>	<b>1019</b>	<b>1319</b>

Fuente: Municipio de Rumiñahui

Los datos presentados en los años 1998, 2002 y 2004 son tomados del Consejo Provincial de Tránsito de Pichincha, los del 2006 según el censo efectuado por la Unidad de Tránsito y Transporte del Municipio de Rumiñahui.

Como se puede observar el incremento ha sido significativo, se debe mencionar además que por las principales vías del Cantón circula una gran cantidad de transporte público utilizando a Rumiñahui como una zona de paso obligado, lo que también incrementa la dificultad de movilización y problemas al tráfico vehicular.

### 5.4 OFERTA ACTUAL

La oferta actual de Cooperativas y Compañías de Taxis en el Cantón Rumiñahui, debidamente legalizadas por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, está conformada por 17 Operadoras, las mismas que se detallan a continuación:

**CUADRO No.19: Operadoras de Transporte en Taxi**

Fuente: Municipio de Rumiñahui

Operadora: COOPERATIVA TURISMO SANGOLQUÍ No. 2
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2334-737 2334-429
Dirección: VENEZUELA ENTRE GENERAL ENRÍQUEZ Y PICHINCHA
Operadora: COOPERATIVA 31 DE MAYO
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2339-999 2339-696
Dirección: QUIROGA No. 318 Y QUIMBALEMBO
Operadora: COMPAÑÍA RUTAS DEL VALLE RUTVALL S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2866-700 2866-800
Dirección: AV. ILALO Y GEOVANNY FARINA S/N EDF. MARIANA DE JESÚS
Operadora: COOPERATIVA PLAZA DEL VALLE
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2862-200
Dirección: AV. ILALO Y RÍO PASTAZA, CENTRO COMERCIAL ILALO
Operadora: COMPAÑÍA ESALSUNTAX
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2860-600
Dirección: AV. GENERAL RUMIÑAHUI Y NOVENA TRANSVERSAL
Operadora: COMPAÑÍA ANÓNIMA MI TAXI
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2872-230
Dirección: FRANCISCO GUARDERAS No. 230 Y ANTONIO CHECA
Operadora: COMPAÑÍA DE TAXIS RIVER MALL S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2336-855 2339-440
Dirección: CALDERÓN Y RIOFRÍO, EDF. MILENIUM
Operadora: COMPAÑÍA DE TAXIS ALBORNOZ CERVUTRANS S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2872-710 2872-663
Dirección: CALLE ANTONIO TANDAZO No. 455 Y FCO. QUINABANDA
Operadora: COMPAÑÍA CONTRASELECTAX S.A.
Servicio: TAXIS
Teléfono: 2860-333
Dirección: ANA DE ALFARO Y MARIANA DE JESÚS, SAN PEDRO



Operadora: COMPAÑÍA GRANERO DEL VALLE GRANVALL S.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2337-535 Dirección: GARCÍA MORENO S/N Y LUÍS CORDERO, PLANTA BAJA
Operadora: COMPAÑÍA SUPER TAXI DEL VALLE SUPERVALL S.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2337-828 Dirección: AV. ABDÓN CALDERÓN S/N Y GARCÍA MORENO
Operadora: COMPAÑÍA TAXICONFORT C.A. Servicio: TAXIS Teléfono: 2675-380 Dirección: IGNACIO REGALADO Y REINALDO FLOR, CASHAPAMBA
Operadora: COMPAÑÍA MUNDO AZUL Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COOPERATIVA GENERAL RUMIÑAHUI Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA TRANS LLANO CHICO Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA SANTO DOMINGO DE GUANGOPOLO Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:
Operadora: COMPAÑÍA TAX VALL Servicio: TAXIS Teléfono: Dirección:

## **5.5 PROYECCIÓN DE LA OFERTA**

Según información proporcionada por la Unidad de Tránsito y Transporte del Ilustre Municipio de Rumiñahui, a la fecha están suspendidos los trámites para autorizar patentes a compañías o cooperativas de servicio de transporte en taxi, ya que está saturado el mercado, lo que si hay en cada cooperativa o compañía de taxis existente, es un promedio de 10 unidades que están esperando los incrementos para legalizarse, los mismos que están a la espera de la autorización que otorga el Consejo Provincial de Tránsito de Pichincha, para lo cual cada cooperativa ha presentado un estudio de mercado para lograr la aprobación respectiva.

Esta situación será positiva para la creación de la Empresa de Servicio de Transporte en Taxi Ejecutivo, por cuanto al estar suspendidos los trámites para autorizar patentes a compañías o cooperativas de transporte en taxi, ya no se tendrá más competencia de la que actualmente existe.

## **5.6 ANÁLISIS OFERTA-DEMANDA (DEMANDA INSATISFECHA)**

En el caso de la Compañía de Taxis River Mall S.A. se puede concluir que existe una demanda insatisfecha, por cuanto las 16 unidades existentes no alcanzan a cubrir los requerimientos del mercado, ya que actualmente la Compañía satisface los requerimientos de 115.200 personas y la demanda para el año 2007 duplica ese número, es decir es de 273.699 personas.

## **CAPÍTULO III**

### **ESTRATEGIAS MERCADEO**

#### **1. MERCADO META**

De acuerdo a la Investigación de Mercado se puede decir que el Mercado Meta para el Proyecto estará conformado por profesionales que están entre 24 y 50 años, que son los que más utilizan el servicio de transporte en taxi en el Cantón Rumiñahui y también por las diferentes empresas existentes en el sector, las mismas que de acuerdo a la Investigación de Mercado les gustaría contar con una empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo.

#### **2. ESTRATEGIA 6 P**

##### **2.1 PRODUCTO**

El servicio de transporte ejecutivo se caracteriza por brindar a los clientes seguridad, calidad, confianza, garantía, puntualidad y precios convenientes, los 365 días del año, las 24 horas del día, tanto para empresas como para el público en general.

##### **2.2 PRECIO**

En el Cantón Rumiñahui todas las operadoras de servicio de transporte en taxi no utilizan taxímetro, se manejan con tarifas hacia los diferentes sectores del Cantón, por lo que en el Proyecto se va a implementar la utilización del taxímetro, por lo que las tarifas serán de acuerdo a lo que marque el taxímetro, lo que va a permitir que las tarifas sean más bajas,

para de esta manera tener más usuarios que utilicen el servicio de transporte en taxi ejecutivo en la ciudad de Sangolquí.

### **2.3 PLAZA**

La plaza que se va a utilizar será el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, que es una plaza muy grande ya que en la actualidad Sangolquí se ha convertido en una ciudad muy comercial que ha crecido a un paso muy acelerado. Actualmente cuenta con el Centro Comercial San Luís, que es uno de los más grandes de Sudamérica y que tiene un movimiento diario significativo de usuarios del servicio de transporte en taxi, además cuenta con el Centro Comercial River Mall, Tía, Aki, Santa María, es decir la gente ya no tiene que salir a Quito hacer sus compras, lo cual es una ventaja para el Proyecto.

Adicional a esto el Centro Comercial River Mall tiene previsto para el año 2008 hacer una Terminal de Transporte Interprovincial en la parte del malecón, donde estaría la parada de los buses Trans Esmeraldas, Flota Imbabura, Panamericana, Transportes Ecuador y Transportes Occidental.

### **2.4 PROMOCIÓN**

Como toda empresa nueva, se tiene que promocionar el servicio de transporte en taxi ejecutivo, para dar a conocer a los usuarios el servicio que se va a ofrecer, a través de publicidad en trípticos, revistas, folletos, tarjetas de presentación, y descuentos especiales por inauguración.

Actualmente la mejor manera de promocionar el servicio de transporte en taxi ejecutivo es a través del Internet, es decir se puede crear una página web para la nueva empresa, ya que este medio promocional es el más

usado actualmente para la promoción de productos y servicios, ya que está disponible las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

Otra forma de promocionar el servicio de transporte en taxi ejecutivo es a través de Ventas Personales, las mismas que se harán enviando las propuestas del servicio a las diferentes empresas existentes en el Cantón Rumiñahui, por medio de un folleto o un video.

## **2.5 PRESENTACIÓN**

La presentación de los servicios a ofrecer se la puede hacer a través de una carta de presentación que será enviada a todas las empresas del sector dando a conocer el nuevo servicio de transporte en taxi ejecutivo, con todas las ventajas que ello representa, como son:

El crédito que se les va a dar, es decir no se les cobrará el momento que apliquen la carrera, sino que se les entregará un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente.

El servicio de transporte ejecutivo ayuda a las empresas a resolver sus frecuentes problemas de movilización, agilizando las gestiones que tenga que realizar su personal, ganando tiempo y aprovechando mejor sus recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte.

## **2.6 POSICIONAMIENTO**

Una vez que se ha logrado hacer conocer a los usuarios el servicio de transporte en taxi ejecutivo de la nueva empresa, a través de la

promoción y la presentación de todos los servicios ofrecidos, se va a obtener el posicionamiento de la empresa en el mercado potencial del Cantón Rumiñahui, para de esta manera lograr los objetivos establecidos al inicio del proyecto.

### **3. ANÁLISIS DE PRECIO**

Actualmente todas las operadoras de transporte en taxi del Cantón Rumiñahui tienen tarifas específicas a cada uno de los sectores del Cantón, y los usuarios saben las tarifas establecidas, por lo que si alguna unidad les quiere cobrar más no lo permiten y pagan lo que es, es decir no se dejan sorprender por los señores taxistas. Ninguna de las operadoras de transporte en taxi del Cantón Rumiñahui, cuenta con taxímetro, por lo que la empresa a crear va a operar con taxímetro, para que de esta manera los precios sean más bajos que los que actualmente cobran las operadoras de transporte.

#### **3.1 PRECIOS EXISTENTES EN EL MERCADO**

A continuación se va a detallar las tarifas establecidas a cada uno de los sectores del Cantón Rumiñahui, las mismas que fueron proporcionadas por la Compañía de Taxis River Mall S.A.

#### **CUADRO No.20: Tarifas Compañía de Taxis River Mall S.A.**

Fuente: Compañía de Taxis River Mall S.A.

TARIFAS COMPAÑÍA DE TAXIS RIVER MALL S.A.

VIA A LA MERCED	VALOR
SAN GABRIEL	2,50
ADOQUINERAS	2,50
COPIHUES	2,00
DALCROS	2,00
EX LICEO DEL VALLE/ILINIZA	3,00
HUERTOS FAMILIARES	3,00
TIERRA MOJADA	3,00
MIRASIERRA FONDO	3,00
A.R.CH.	3,00
EL TINGO	3,00
PUENTE NEGRO	3,00
CARLOS MA. TORRES	3,50
ANGAMARCA ESTADIO	5,00
ANGAMARCA BALNEARIO	4,00
ALANGASI PARQUE	5,00
ALANGASI FONDO	5,50
SANJALOMA ALTO	6,00
SANJALOMA ENTRADA	5,00
LA MERCED	6,00
LA COCHA	6,00
CAM. NUEVA VIDA	6,00

VIA TUMBACO	VALOR
AGUA Y MONTAÑA	3,00
SAN ANTONIO	4,00
GUANGOPOLO ESC.	5,00
GUANGOPOLO PARQ.	5,00
PEAJE INTERVALLE	6,00
CUNUYACU	8,00
EL NACIONAL	10,00
TUMBACO PARQUE	12,00
PRIMAVERA ENTRADA.	11,00
CUMBAYA	10,00
MIRAVALLE	15,00

VIA ENKADOR	VALOR
JUAN SALINAS	1,25
CLUB NAVAL	1,50
SELVA ALEGRE	1,50
CLUB LOS CHILLOS FONDO	2,50
ENKADOR	2,00
INTEGRAL	1,50
SALCOTO	2,00
URB. ALBORNOZ	2,00
URB. ENKADOR	2,00
JATUMPUNGO ESTADIO	4,00

VIA SANGOLQUI	VALOR
SAN RAFAEL	1,25
AURELIO NARANJO	1,25
PARQUE TURISMO	1,25
EMPRESA ELECTRICA	1,25
EL CHOCLO	1,25
EL MUNICIPIO	1,25
MONUMENTO	1,25
URB. RUMIÑAHUI	1,25
URB. LA FLORIDA ENTRADA	1,25
URB. FLORIDA FONDO	1,50
LOS BOMBEROS	1,25
INCHALILLO ESTADIO	1,50
LA CENON/SAUCES	2,00
MUSHUÑAN	2,00
SANTA ROSA ENTRADA	1,25
SANTA ROSA FONDO	1,25
LA TOLA	1,25
CEMENTERIO	1,25
DANEC	1,50
SUB JEFATURA	1,50
MOLINOS DE VIENTO	1,50
LA SERRANA	1,50
BOHIOS JATUMPAMBA	2,00
LA VICTORIA ENTRADA	1,50

VIA CONOCOTO	VALOR
ACADEMIA DEL VALLE	2,00
LICEO NAVAL	2,00
HOGAR DE TRANSITO	2,00
FRUIT O SAN DENIS	2,50
CONJUNTO LAS PEÑAS	2,00
ARMENIA 1 FONDO	2,50
BARRIO LAS PEÑAS	2,00
BARRIO LA MOYA	2,50
CONOCOTO	3,00
SAN JUAN GIRON	3,50
SAN JUAN FONDO	4,00
SAN MIGUEL	4,00
ONTANEDA BAJA	4,00
ONTANEDA ALTA	5,00
CONTROL VIEJO	3,50
INNFA	4,00
SANTA MONICA BAJA	3,50
SANTA MONICA ALTA	4,00
6 DE DICIEMBRE	5,00
FEUE	6,00
PLANETA EROS	7,00
LAS PALMERAS	7,00
LOMA PUENGASI SEMAF.	7,00
LOMA PUENGASI FONDO	8,00

LA RIVERA	VALOR
PUENTE 9	2,50
HOSPITALARIA ENTRADA	3,00
HOSPITALARIA PSIQUIATRICO	4,00
ARUPOS	5,00
CONTRY CLUB	4,00
ESCUELA AMADEUS	4,00
BOSQUES DEL VALLE 2	4,00
BLENASTOR	4,00
LA RIVERA	4,00

LA VICTORIA FONDO	1,50
BODEGA SUPERMAXI	2,50
EL MILAGRO	3,00

POLICIA MEDIO AMBIENTE	5,00
QUEBLO BLANCO	5,00
RESERVORIO	5,00

VIA PINTAG	VALOR
10ma. TRANSVERSAL	1,25
ESPE ENTRADA	1,25
ESPE ADENTRO	1,50
COLINA AL FONDO	2,00
LOS ANGELES	1,50
FABRICA MUNICIONES	1,25
LA LLAMA	1,25
EL RANCHO	1,50
URB. SAN FRANCISCO	2,00
HOSTERIA ZANZARA	1,50
COLIBRI	1,50
CHOVA ENTRADA	1,50
COLG. LICEO DEL VALLE	2,00
CASHAPAMBA	1,50
SEMI SUR	2,00
STA. TERESA ENTRADA	2,50
STA. TERESA CABAÑAS	2,50
LA MANSION	3,00
REFUGIO	4,00
ESC. FE Y ALEGRIA	6,00
PINTAG PARQUE	7,00

VIA MACACHI	VALOR
GASOLINERA EL OSO	2,00
BALBINA CUARTEL	3,00
BALBINA VILLAS	3,00
CUENDINA	4,00
AMAGUAÑA	5,00
CASTILLO DE AMAGUAÑA	5,00
UYUMBICHO	6,00
TAMBILLO	7,00
LAS PESAS	8,00
OBELISCO	10,00
ALOAG	11,00
MACHACHI	12,00

VIA CHAUPITENA	VALOR
COLG. LA SALLE	4,00
SAN LORENZO	5,00
URB. DE LOS MEDICOS	5,00
MIRANDA ENTRADA	5,00
MIRANDA FONDO	6,00
CHAUPITENA IGLESIA	3,00
SANTA ISABEL	4,00

QUITO SUR	VALOR
CHAGUARQUINGO PIO 12	9,00
VILLAFLORES	12,00
PINTADO	13,00
CENTRO COM. RECREO	12,00
CHILLOGALLO	15,00
REGISTRO CIVIL	15,00
GUAJALO	14,00
GUAMANI BOMBA	15,00
ECUATORIANA	15,00

VIA A FAJARDO	VALOR
CAPELO HASTA CLL. CAPELO	1,50
CAPELO ESCUELA	1,50
SAN PEDRO COOP.	1,50
TERRACOTA	1,25
ALCALZAR	1,25
FAJARDO ENTRADA	2,50
FAJARDO FONDO	3,00
ORQUIDEAS	2,00
RETAMAS	2,00
TERRANOVA	2,50
FLORES DEL VALLE	2,50
FILANBANCO	3,00
DYAN BAJO ENT. Pst. Rojo	2,50
DYAN BAJO FONDO	3,00
SAN JOSE URB.	2,50
EL CAMAL CONOCOTO	3,00
URB. 6 DE JUNIO	3,00

VIA A USHIMANA	VALOR
PLAYA CHICA 1	1,50

QUITO NORTE	VALOR
LA ALAMEDA	12,00

PARROQUIAS	VALOR
PUEMBO	14,00



PLAYA CHICA 2	2,00	HOTEL COLON	12,00	PIFO	13,00
URB. SAN RAFAEL	2,00	LA GASCA	13,00	YARUQUI	20,00
ESC. RAFAEL ARMIJOS	2,50	MALL EL JARDIN	13,00	CHECA	25,00
MARIA ISABEL	2,50	ESTADIO OLÍMPICO	14,00	QUINCHE	30,00
SAN JUAN DE DIOS	2,50	AEROPUERTO	15,00	CALDERON	20,00
CALLE ARGENTINA COL.	2,50	SAN CARLOS	16,00	GUAYLLABAMBA	25,00
CALLE ARGENTINA FON.	3,00	COTOCOLLAO	17,00	CAYAMBE	40,00
MERCEDARIAS	3,00	CONDADO	18,00	OTAVA.LO	50,00
SAN CARLOS PARQUE	3,00	CARCELEN	18,00	IBARRA	70,00
SUPERINTENDENCIA	2,50	PUSUQUI	20,00	LATANCUNGA	40,00
URB. USHIMANA	2,50	POMASQUI	22,00	SALCEDO	50,00
USHIMANA EMPEDRADO IZQ.	3,00	MITAD DEL MUNDO	26,00	AMBATO	60,00
USHIMANA FLIA. ORTEGA	3,00			STO. DOMINGO COLORADO	80,00
				RIOBAMBA	90,00
				BAÑOS	80,00
				GUARANDA	90,00
				QUEVEDO	120,00
				ESMERALDAS	120,00
				GUAYAQUIL	200,00
				TULCAN	160,00
				RUMICHACA	160,00

QUITO TERMINAL	VALOR
STO. DOMINGO CONOCOTO	5,00
PUERTAS DEL SOL	6,00
MONJAS	8,00
ORQUIDESAS FONDO	10,00
TREBOL	9,00
TERMINAL	10,00
MARIN	9,00

Como se puede observar las tarifas establecidas por la Compañía de Taxis River Mall S.A. son altas, ya que las distancias son relativamente cortas, con la utilización del taxímetro las tarifas van a bajar considerablemente, de acuerdo a la distancia que recorran las unidades.

### 3.2 ESTIMACIÓN DE LOS PRECIOS

Los precios estimados para el Proyecto se los va a establecer de acuerdo a lo que marque el taxímetro, por cuanto de esta manera las tarifas van a ser más bajas que las que se está cobrando actualmente por las 17 operadoras de transporte en taxi existentes en el Cantón Rumiñahui, por

lo que los usuarios van a preferir a la nueva empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo, por los precios más bajos y por la calidad, seguridad, confianza, puntualidad de los servicios.

## **CAPÍTULO IV**

### **ESTUDIO TÉCNICO**

#### **1. TAMAÑO ÓPTIMO DE LA OFICINA Y SUS FACTORES CONDICIONANTES**

El tamaño óptimo de la oficina para el Proyecto será de 40 metros de largo por 10 metros de ancho, por cuanto solamente van a estar en la oficina la Secretaria y la operadora de turno, que son las personas que van a atender las llamadas telefónicas de los clientes y van a elaborar las comunicaciones a las diferentes empresas del Cantón Rumiñahui para ofrecer los servicios de transporte en taxi. Los factores condicionantes para el tamaño de la oficina serán los siguientes:

- Ø Que tenga mucha claridad
- Ø Que sea cómoda y confortable
- Ø Que sea segura
- Ø Que el arriendo no sea muy elevado
- Ø Que tenga los servicios básicos

##### **1.1 DISTRIBUCIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DE LA OFICINA**

La oficina se va a distribuir de la siguiente manera:

- Ø Un espacio de 4 metros para el escritorio del Gerente
- Ø Un espacio de 4 metros para el escritorio de la Secretaria
- Ø Un espacio de 4 metros para el escritorio de las Operadoras
- Ø Un espacio de 4 metros para el escritorio del Vendedor
- Ø Un espacio de 10 metros para una mesa grande con 30 sillas para las reuniones.

- Ø Un espacio de 4 metros para una mesa pequeña para poner una cafetera y sus implementos.

## **2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

### **2.1. MACROLOCALIZACIÓN**

En la actualidad existen algunas empresas de servicio de transporte en taxi ejecutivo a nivel nacional, en las principales ciudades del país como son Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, por lo que el proyecto estará ubicado en el Ecuador, en la ciudad de Quito, en el Cantón Rumiñahui, en la parroquia de Sangolquí.

### **2.2. MICROLOCALIZACIÓN**

El proyecto estará localizado en una zona céntrica de la parroquia de Sangolquí, para de esta manera poder satisfacer las necesidades de las diferentes empresas que existen en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, así como también del público en general, por lo que se ha escogido una oficina en el Edificio Milenio que está ubicado en las calles Calderón y Riofrío esquina.

## **3. INGENIERÍA DEL PROYECTO**

### **3.1. ESPECIFICACIONES**

El proyecto pretende dotar de un servicio diferenciado al cantón Rumiñahui y sus alrededores, a través de seguridad, garantía, calidad, puntualidad y precios convenientes.

La propuesta busca presentar un portafolio de servicios según los requerimientos de las empresas y público en general, mediante la

honestidad y la confianza, brindando un servicio puerta a puerta los 365 días del año, las 24 horas del día.

En el nuevo siglo se puede apreciar que la oferta está saturada, toda vez que los bienes y servicios son presentados de forma similar; es por ello que con el fin de diferenciar, se piensa entrar con CALIDAD TOTAL y fundamentalmente en lo relacionado con el SERVICIO DIFERENCIADO, esto es a través de la excelencia en la atención a los usuarios, movilización puerta a puerta, ya sea en el servicio personalizado o a través del servicio corporativo dentro y fuera de la ciudad con altos niveles de seguridad.

El proyecto cuenta con un enfoque a conseguir personal altamente calificado y con equipos de tecnología de punta, que va a permitir mantener un contacto permanente con todas las unidades las 24 horas del día mediante el sistema de comunicaciones con repetidoras, radios móviles, PBX y teléfonos celulares.

El servicio de transporte ejecutivo se caracteriza por brindar a los clientes seguridad, calidad, confianza, garantía, puntualidad y precios convenientes, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Otra de las características del servicio de transporte ejecutivo es que en el caso de las empresas se les da crédito, es decir no se les cobra el momento que aplican la carrera, sino que se le entrega un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente.

El servicio de transporte ejecutivo ayuda a las empresas a resolver sus frecuentes problemas de movilización, agilizando las gestiones que tenga que realizar su personal, ganando tiempo y aprovechando mejor sus

recursos, con todas las ventajas que representa pagar a fin de mes mediante facturación detallada que le permita controlar los gastos de transporte.

El servicio que se ofrece se lo hace en forma personal y corporativa, una operadora lo atenderá todos los días las 24 horas para enviarle inmediatamente el vehículo que requiera a la dirección solicitada, culminado el servicio el cliente cancelará con vouchers si es corporativo o efectivo si es personal.

El número de unidades que se va a disponer y su infraestructura permite cubrir con eficiencia las necesidades de los clientes.

Todas las unidades van a estar equipadas con radio móvil garantizando así un traslado confiable.

Las tarifas van a ser las mejores del mercado, se va a disponer de líneas rotativas y líneas celulares, las mismas que estarán a disposición de los clientes las 24 horas.

Para las empresas, los detalles de los consumos se los puede facturar por departamentos, facilitando el control de su personal.

### **3.2. PROCESOS**

Entre los procesos que se van a desarrollar en el Proyecto se puede mencionar los siguientes:

- Ø Proceso de Selección de Unidades
  
- Ø Proceso de Creación de Clientes

- Ø Proceso de Atención al Cliente
- Ø Proceso de Facturación
- Ø Proceso de Pago a las Unidades

### **3.3. SECUENCIA DE OPERACIONES DEL PROCESO**

#### **Proceso de Selección de Unidades**

- Ø Sacar anuncio en “El Comercio” solicitando Unidades
- Ø Receptar carpetas de las personas interesadas
- Ø Seleccionar carpetas y llamar para dar citas
- Ø Explicar la modalidad de servicio de transporte en taxi ejecutivo
- Ø Cada unidad debe tener taxímetro
- Ø La inscripción para trabajar en la empresa será de U.S.\$1.000,00
- Ø A cada unidad se le descontará el 10% de cada carrera
- Ø Se iniciará con 30 unidades
- Ø Calificación y selección de Unidades
- Ø Contratar las Unidades

#### **Proceso de Creación de Clientes**

- Ø Creación de una base de datos con las encuestas realizadas a las empresas y público en general, en el Estudio de Mercado.
- Ø Enviar a todos los clientes de la base de datos una propuesta del servicio de transporte en taxi ejecutivo.

## **Proceso de Atención al Cliente**

- Ø Una operadora lo atenderá todos los días las 24 horas para enviarle inmediatamente el vehículo que requiera a la dirección solicitada.
- Ø Se mantendrá un contacto permanente con todas las unidades las 24 horas del día mediante el sistema de comunicaciones con repetidoras, radios móviles, PBX y teléfonos celulares, para enviar a la unidad que esté más cerca.
- Ø Culminado el servicio el cliente cancelará con vouchers si es corporativo o efectivo si es personal.
- Ø En el caso de las empresas se les dará crédito, es decir no se les cobrará el momento que aplican la carrera, sino que se les entregará un voucher autorizado por el respectivo jefe para que sea cancelado la primera semana del mes siguiente.

## **Proceso de Facturación**

- Ø El primer día del mes todas las unidades entregarán los vouchers de las carreras realizadas a las empresas.
- Ø El segundo día del mes se elaborarán las facturas para cada una de las empresas y se entregarán para el pago respectivo, aumentando al valor el 10% por gastos administrativos.

## **Proceso de Pago a las Unidades**

- Ø Una vez que las empresas cancelen las facturas del mes anterior se procederá a cancelar a las diferentes unidades, de acuerdo al detalle de carreras realizadas.



- Ø Se procederá a retener a cada una de las unidades el 10% de comisión por cada carrera realizada.

### 3.4. REQUERIMIENTO DE RECURSOS Y SU VALORACIÓN

#### 3.4.1. REQUERIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES

**CUADRO No.21: Requerimiento de muebles y enseres**

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
Escritorios	4	50,00	200,00
Sillas	4	20,00	80,00
Mesa para reuniones	1	100,00	100,00
Sillas para reuniones	30	15,00	450,00
Mesa para cafetera	1	20,00	20,00
<b>TOTAL</b>			<b>850,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

#### 3.4.2. REQUERIMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA

**CUADRO No.22: Requerimiento de equipo de oficina**

<b>EQUIPO DE OFICINA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
Monitor	1	200,00	200,00
C.P.U.	1	900,00	900,00
Impresora Multifunción	1	100,00	100,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.200,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

#### 3.4.3. REQUERIMIENTO DE FRECUENCIA

**CUADRO No.23: Requerimiento de frecuencia**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
Radio Central	1	6.000,00	6.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>6.000,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

## **CAPÍTULO V**

### **ESTUDIO FINANCIERO**

#### **1. PRESUPUESTO DE INVERSIONES**

##### **1.1 INVERSIONES FIJAS**

Las inversiones fijas se conocen como activos fijos y comprenden un conjunto de bienes, que no son objeto de transacciones corrientes por parte de la empresa; se adquieren por una sola vez y se los utiliza durante el período de vida útil del proyecto o por un largo espacio de tiempo y están sujetos o no a depreciación.<sup>5</sup>

En el caso del Proyecto de Creación de una Empresa de Servicio de Transporte en Taxi Ejecutivo, las Inversiones Fijas estarán constituidas por los Equipos de Oficina, Muebles y Enseres y la Frecuencia

EQUIPOS DE OFICINA	U.S.\$.1.200,00
MUEBLES Y ENSERES	U.S.\$. 850,00
FRECUENCIA	U.S.\$.6.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>U.S.\$.8.050,00</b>

##### **1.2 INVERSIONES DIFERIDAS**

Entre las Inversiones diferidas para el Proyecto se pueden mencionar los Gastos de Organización y Constitución, que se relacionan con los gastos que ocasione el uso de especialistas, asesores, técnicos en los trabajos de carácter administrativo de constitución legal de la empresa.

---

<sup>5</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 162

## **PRESUPUESTO PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

### **CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

Gastos Legales	U.S.\$.	500,00
----------------	---------	--------

### **CONSTITUCIÓN LEGAL**

Cuadro de Integración de Capital	U.S.\$.	1.620,00
----------------------------------	---------	----------

Derecho Notarial	U.S.\$.	150,00
------------------	---------	--------

Inscripción Registro de la Propiedad	U.S.\$.	100,00
--------------------------------------	---------	--------

Patente Municipal	U.S.\$.	200,00
-------------------	---------	--------

Publicación por la Prensa y Formularios	U.S.\$.	150,00
-----------------------------------------	---------	--------

### **ASESORÍA LEGAL**

Pago Asesor Jurídico	U.S.\$.	1.000,00
----------------------	---------	----------

<b>TOTAL</b>	<b>U.S.\$.</b>	<b>3.720,00</b>
--------------	----------------	-----------------

### **1.3 CAPITAL DE TRABAJO**

Está constituido por un conjunto de recursos, que una empresa debe tener, para atender sus necesidades de operación y corresponden al excedente del activo circulante sobre el pasivo circulante.<sup>6</sup>

Para el caso del Proyecto, el Capital de Trabajo se lo va hacer a base de las necesidades de la empresa para un mes, el mismo que estará conformado de la siguiente manera:

---

<sup>6</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 176

**CUADRO No.24: Capital de Trabajo para un mes****CAPITAL DE TRABAJO**

<b>SUELDOS</b>	
Gerente	200,00
Secretaria	200,00
3 Operadoras	600,00
Contador	200,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.200,00</b>
<b>OBLIGACIONES PATRONALES</b>	
Gerente	24,30
Secretaria	24,30
3 Operadoras	72,90
Contador	24,30
<b>TOTAL</b>	<b>145,80</b>
<b>ÚTILES DE OFICINA</b>	
Una resma de hojas	3,50
Un cartucho para impresora	20,00
Un cuaderno 100 hojas	1,00
Una docena de esferos	3,00
<b>TOTAL</b>	<b>27,50</b>
<b>ÚTILES DE ASEO</b>	
Escoba y trapeador	5,00
Cloro, Desinfectante	5,00
Jabón de tocador, lavavajillas	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>12,00</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	
Alicuota Edf. Milenio	25,00
<b>IMPUESTOS</b>	
12% Teléfono	7,20
12% Utiles oficina	3,30
12% Frecuencia	12,00
2% Frecuencia	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>24,50</b>
<b>ARRIENDO</b>	
Oficina	400,00
<b>ARRIENDO</b>	

Frecuencia	112,00
<b>SERVICIOS</b>	
Agua y Luz	12,00
Teléfono	60,00
<b>TOTAL</b>	<b>72,00</b>
<b>PUBLICIDAD</b>	
Tarjetas, Trípticos, Hojas Volantes	20,00
Anuncios en la prensa y revistas	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>70,00</b>
<b>PROVISIÓN BENEFICIOS SOCIALES</b>	
Décimo Tercer Sueldo	100,00
Décimo Cuarto Sueldo	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>200,00</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	
Mantenimiento Cuenta Bco. Pacifico	6,00
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>2.294,80</b>

Elaborado por Magali Vallejo

Nota: El sueldo del Gerente y del Contador es igual al de la Secretaria y las Operadoras, por cuanto realizarán su trabajo a tiempo parcial.

## 2. PRESUPUESTO DE OPERACIÓN

### 2.1 COSTOS Y GASTOS

#### CUADRO No.25: Gastos Administrativos

Sueldos	1.200,00
Obligaciones Patronales	145,80
Útiles de Oficina	27,50
Útiles de Aseo	12,00
Mantenimiento	25,00
Impuestos	24,50
Arriendo Oficina	400,00
Arriendo Frecuencia	112,00
Servicio Luz, Teléfono	72,00
Publicidad	70,00

Provisión Beneficios Sociales	200,00
Depreciación Radio Central	100,00
Depreciación Equipo de Oficina	20,00
Depreciación Muebles y Enseres	14,17
<b>TOTAL</b>	<b>2.422.97</b>

Elaborado por Magali Vallejo

### **CUADRO No.26: Gastos Financieros**

Gastos financieros	\$6,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$6,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

## **3. PRESUPUESTO DE INGRESOS**

La elaboración de los presupuestos de ingresos y gastos constituye la base para la elaboración de los estados financieros proforma, que van a permitir ver la situación de la empresa que se va a instalar de acuerdo a las previsiones realizadas por el proyecto.<sup>7</sup>

### **ESTADOS PROFORMA**

Los estados financieros proforma, que generalmente se presentan son:

a. El Balance General Proforma tiene como fin presentar la situación financiera y económica del proyecto, de manera estimada, registrando las fuentes de capital y de inversión en activos, así como, su composición, y describiendo con claridad la estructura de los recursos, la deuda a largo plazo y el patrimonio.<sup>8</sup> Se presenta a continuación el balance general proforma de la empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo en la ciudad de Sangolquí:

<sup>7</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 186

<sup>8</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 187

## CUADRO No.27: Balance General Proforma

BALANCE GENERAL PROFORMA						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja Bancos	0,00	24.062,40	24.638,29	38.280,62	48.126,70	55.631,27
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>0,00</b>	<b>24.062,40</b>	<b>24.638,29</b>	<b>38.280,62</b>	<b>48.126,70</b>	<b>55.631,27</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>						
Radio Central	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	1.200,00	2.400,00	3.600,00	4.800,00	6.000,00
Equipo de Oficina	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	240,00	480,00	720,00	960,00	1.200,00
Muebles y Enseres	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00
(-) Depreciación Acumulada	0,00	170,00	340,00	510,00	680,00	850,00
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>8.050,00</b>	<b>6.440,00</b>	<b>4.830,00</b>	<b>3.220,00</b>	<b>1.610,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>8.050,00</b>	<b>30.502,40</b>	<b>29.468,29</b>	<b>41.500,62</b>	<b>49.736,70</b>	<b>55.631,27</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social Pagado	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00	1.620,00
Aportes futuras capitalizaciones	6.430,00	14.569,00	21.887,58	30.115,18	38.559,17	46.263,83
Reserva Legal			1.431,34	452,94	931,25	862,63
Utilidad Neta del Ejercicio		14.313,41	4.529,36	9.312,51	8.626,28	6.884,82
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>8.050,00</b>	<b>30.502,40</b>	<b>29.468,29</b>	<b>41.500,62</b>	<b>49.736,70</b>	<b>55.631,27</b>
<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO</b>	<b>8.050,00</b>	<b>30.502,40</b>	<b>29.468,29</b>	<b>41.500,62</b>	<b>49.736,70</b>	<b>55.631,27</b>

Elaborado por Magali Vallejo

b. El Estado Proforma de Pérdidas y Ganancias o de Resultados permite establecer en qué medida los capitales invertidos rinden utilidades o en su defecto generan pérdidas; muestran las operaciones y los ingresos generados para determinar la efectividad económica del proyecto.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 188

## CUADRO No.28: Estado de Pérdidas y Ganancias Proforma

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROFORMA					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>					
Inscripción 30 unidades a \$1,000 c/u.	30.000,00				
10% mensual por cada unidad	10.800,00	21.600,00	28.800,00	32.400,00	36.000,00
10% mensual gastos administrativos	10.800,00	21.600,00	28.800,00	32.400,00	36.000,00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>51.600,00</b>	<b>43.200,00</b>	<b>57.600,00</b>	<b>64.800,00</b>	<b>72.000,00</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>					
<b>Gastos Administrativos</b>					
Sueldos	14.400,00	17.280,00	20.736,00	24.883,20	29.859,84
Obligaciones Patronales	1.749,60	2.099,52	2.519,42	3.023,31	3.627,97
Útiles de Oficina	330,00	396,00	475,20	570,24	684,29
Útiles de Aseo	144,00	172,80	207,36	248,83	298,60
Mantenimiento	300,00	360,00	432,00	518,40	622,08
Impuestos	294,00	352,80	423,36	508,03	609,64
Arriendo Oficina	4.800,00	5.760,00	6.912,00	8.294,40	9.953,28
Arriendo Frecuencia	1.344,00	1.612,80	1.935,36	2.322,43	2.786,92
Servicio Luz, Teléfono	864,00	1.036,80	1.244,16	1.492,99	1.791,59
Publicidad	840,00	1.008,00	1.209,60	1.451,52	1.741,82
Provisión Beneficios Sociales	2.400,00	4.320,00	5.184,00	6.220,80	7.464,96
Depreciación Radio Central	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
Depreciación Equipo de Oficina	240,00	240,00	240,00	240,00	240,00
Depreciación Muebles y Enseres	170,00	170,00	170,00	170,00	170,00
	<b>29.075,60</b>	<b>36.008,72</b>	<b>42.888,46</b>	<b>51.144,16</b>	<b>61.050,99</b>
<b>Gastos Financieros</b>					
Gastos Financieros	<b>72,00</b>	<b>86,40</b>	<b>103,68</b>	<b>124,42</b>	<b>149,30</b>
<b>Gastos de Constitución</b>					
Gastos legales					
Gastos constitución legal					
Gastos asesoría legal					
Cuadro de integración de capital					
<b>UTILIDAD NETA DE LA EMPRESA</b>	<b>22.452,40</b>	<b>7.104,88</b>	<b>14.607,86</b>	<b>13.531,43</b>	<b>10.799,71</b>
(-) 15% Participación de los Trabajadores	3.367,86	1.065,73	2.191,18	2.029,71	1.619,96
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>19.084,54</b>	<b>6.039,15</b>	<b>12.416,68</b>	<b>11.501,71</b>	<b>9.179,76</b>
(-) 25% Impuesto a la Renta	4.771,14	1.509,79	3.104,17	2.875,43	2.294,94
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>14.313,41</b>	<b>4.529,36</b>	<b>9.312,51</b>	<b>8.626,28</b>	<b>6.884,82</b>
<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>1.431,34</b>	<b>452,94</b>	<b>931,25</b>	<b>862,63</b>	<b>688,48</b>

Elaborado por Magali Vallejo



c. El Presupuesto de Caja es de gran significación, ya que a través de él se va a demostrar la capacidad de pago de la empresa, los requerimientos de crédito, las amortizaciones, las aportaciones de capita; en general, este presupuesto se va a formular con las estimaciones de fondos disponibles y de fácil realización y probable aplicación, comprende el origen y el uso de los recursos.<sup>10</sup>

### CUADRO No.29: Presupuesto de Caja Proforma

PRESUPUESTO DE CAJA							
		Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>A. INGRESOS</b>							
	Inscripción 30 unidades a \$1,000 c/u.		30.000,00				
	10% mensual por cada unidad		10.800,00	21.600,00	28.800,00	32.400,00	36.000,00
	10% mensual por gastos administrativos		10.800,00	21.600,00	28.800,00	32.400,00	36.000,00
			<b>51.600,00</b>	<b>43.200,00</b>	<b>57.600,00</b>	<b>64.800,00</b>	<b>72.000,00</b>
	Aporte de Capital	<b>11.770,00</b>					
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>11.770,00</b>	<b>51.600,00</b>	<b>43.200,00</b>	<b>57.600,00</b>	<b>64.800,00</b>	<b>72.000,00</b>
<b>B. EGRESOS</b>							
	<b>Gastos Administrativos</b>						
	Sueldos		14.400,00	17.280,00	20.736,00	24.883,20	29.859,84
	Obligaciones Patronales		1.749,60	2.099,52	2.519,42	3.023,31	3.627,97
	Útiles de Oficina		330,00	396,00	475,20	570,24	684,29
	Útiles de Aseo		144,00	172,80	207,36	248,83	298,60
	Mantenimiento		300,00	360,00	432,00	518,40	622,08
	Impuestos		294,00	352,80	423,36	508,03	609,64
	Arriendo Oficina		4.800,00	5.760,00	6.912,00	8.294,40	9.953,28
	Arriendo Frecuencia		1.344,00	1.612,80	1.935,36	2.322,43	2.786,92
	Servicio Luz, Teléfono		864,00	1.036,80	1.244,16	1.492,99	1.791,59
	Publicidad		840,00	1.008,00	1.209,60	1.451,52	1.741,82
	Provisión Beneficios Sociales		2.400,00	4.320,00	5.184,00	6.220,80	7.464,96
			<b>27.465,60</b>	<b>34.398,72</b>	<b>41.278,46</b>	<b>49.534,16</b>	<b>59.440,99</b>

<sup>10</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión Página 189

<b>C. Gastos Financieros</b>							
Gastos Financieros		<b>72,00</b>	<b>86,40</b>	<b>103,68</b>	<b>124,42</b>	<b>149,30</b>	
<b>D. Gastos de Constitución</b>							
Gastos legales	500,00						
Gastos constitución legal	2.220,00						
Gastos asesoría legal	1.000,00						
	<b>3.720,00</b>						
<b>E. Adquisición de Activos Fijos</b>							
Radio Central	6.000,00						
Equipo de Oficina	1.200,00						
Muebles y Enseres	850,00						
	<b>8.050,00</b>						
<b>F. Pago 15% Participación</b>			3.367,86	1.065,73	2.191,18	2.029,71	
<b>Pago impuestos 25%</b>			4.771,14	1.509,79	3.104,17	2.875,43	
	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.139,00</b>	<b>2.575,52</b>	<b>5.295,35</b>	<b>4.905,14</b>	
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>11.770,00</b>	<b>27.537,60</b>	<b>42.624,12</b>	<b>43.957,66</b>	<b>54.953,92</b>	<b>64.495,43</b>	
<b>FLUJO GENERADO (A-B-C-D-E)</b>	<b>0,00</b>	<b>24.062,40</b>	<b>575,88</b>	<b>13.642,34</b>	<b>9.846,08</b>	<b>7.504,57</b>	
<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>24.062,40</b>	<b>24.638,29</b>	<b>38.280,62</b>	<b>48.126,70</b>	
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>0,00</b>	<b>24.062,40</b>	<b>24.638,29</b>	<b>38.280,62</b>	<b>48.126,70</b>	<b>55.631,27</b>	

Elaborado por Magali Vallejo

De los resultados obtenidos en los diferentes balances pro forma se puede concluir que el Proyecto es totalmente viable por cuanto desde el año 1 se tiene utilidades significativas así como también un flujo de caja neto alto, los activos de la empresa también aumentan de un año a otro considerablemente.

## CAPÍTULO VI

### EVALUACIÓN FINANCIERA

#### 1. DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO

La tasa de descuento es un término genérico para una tasa de utilidad que mide el valor del dinero en el tiempo.

#### 2. VALOR PRESENTE NETO (VAN)

Consiste en determinar el valor presente de los flujos de ingresos y gastos generados durante el periodo de vida útil del proyecto. Si la diferencia entre los valores actuales de los flujos de ingresos y gastos es mayor que cero, hay que considerar la inversión realizada, como atractiva; pues, se están generando beneficios; si la diferencia es igual a cero, la inversión generaría un beneficio igual al que se obtendría sin asumir ningún riesgo; y, si es menor que cero, el proyecto no es viable.<sup>11</sup>

A continuación se va a calcular el VAN del Proyecto:

Inversión Inicial	11.770
Flujo Neto Anual	De acuerdo al Presupuesto de Caja
Vida útil del Proyecto	5 años
Tasa esperada	20%

---

<sup>11</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 226

### CUADRO No.30: Cálculo del Valor Presente Neto (VAN)

AÑOS	FLUJO NETO	TASA DE DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO
0	-11.770,00	1,000	-11.770,00
1	24.062,40	0,833	20.043,98
2	575,88	0,694	399,66
3	13.642,34	0,579	7.898,91
4	9.846,08	0,482	4.745,81
5	7.504,57	0,402	3.016,84
			24.335,20

Elaborado por Magali Vallejo

$VAN = 24.335,20$

Al ser el VAN positivo se puede concluir que el Proyecto es viable.

### 3. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno se define como el valor de la tasa de actualización en que se iguala el valor actual de los ingresos con el valor actual de los egresos: para lo cual, es necesario calcular un CASH-FLOW resultante de la operación anual durante la vida útil del Proyecto considerando además el valor residual o valor de salvamento de los activos.<sup>12</sup>

La decisión de llevar adelante el Proyecto se tomará si la tasa obtenida del TIR es mayor que la tasa mínima vigente en el mercado, lo cual está íntimamente relacionado con el concepto de costo de oportunidad.

### CUADRO No.31: Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

INVERSIÓN INICIAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

-82-

<sup>12</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 227

-11.770,00	0,00	24.062,40	24.638,29	38.280,62	48.126,70	55.631,27
<b>TIR</b>		<b>1,11</b>				

Elaborado por Magali Vallejo

Para el cálculo de la TIR se utilizó la función que aparece en Microsoft Excel que dice cálculo de la TIR, en la cual se ingresan los datos en la parte que dice Valores y Estimar.

## **VALORES**

Valores es una matriz o una referencia a celdas que contienen los números para los cuales se desea calcular la tasa interna de retorno. El argumento valores debe contener al menos un valor positivo y uno negativo para calcular la tasa interna de retorno. TIR interpreta el orden de los flujos de caja siguiendo el orden del argumento valores.

Para el caso del Proyecto se ingresaron los datos que aparecen en el Cuadro del Presupuesto de Recaudo, comenzando por la inversión inicial que es negativa y luego el saldo final de caja de cada año que son positivos.

## **ESTIMAR**

Estimar es un número que el usuario estima que se aproximará al resultado de TIR. Microsoft Excel utiliza una técnica iterativa para el cálculo de TIR. Comenzando con el argumento estimar, TIR reitera el cálculo hasta que el resultado obtenido tenga una exactitud de 0,00001%. En la mayoría de los casos no es necesario proporcionar el argumento estimar para el cálculo de TIR. Si se omite el argumento estimar, se supondrá que es 0,1 (10%).

Al ingresar todos los datos solicitados enseguida sale el resultado de la fórmula, que en este caso es 1.11

Al ser la TIR 111% que es mayor a la tasa mínima vigente en el mercado, que a la fecha es del 20%, se puede concluir diciendo que el Proyecto es totalmente viable.

#### **4. PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN**

El conocimiento del período de tiempo necesario para recuperar la inversión, es un criterio tan importante como el de la rentabilidad, para inducir a realizar una inversión.

Toda opción de invertir está asociada a la posibilidad de comparar el costo de oportunidad del dinero con el riesgo de la inversión; por eso, los proyectos deben ser debidamente sustentados y atractivos en sus rendimientos para poder ser ejecutados.<sup>13</sup>

Para el caso del Proyecto se va a utilizar los siguientes valores para calcular el periodo de recuperación de la inversión:

**INVERSIÓN INICIAL: U.S.\$.11.770,00**

**CUADRO No.32: Período de Recuperación de la Inversión**

---

<sup>13</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, Página 233

<b>Año</b>	<b>Flujo Utilidades Netas</b>	<b>Flujo Acumulado</b>
1	14.313,41	14.313,41
2	4.529,36	18.842,77
3	9.312,51	28.155,27
4	8.626,28	36.781,56
5	6.884,82	43.666,38

Elaborado por Magali Vallejo

De los resultados del cálculo se puede decir que se requiere un periodo menor a un año para recuperar la inversión, por lo que se puede concluir diciendo que el Proyecto es totalmente aceptable, ya que se requiere un periodo relativamente bajo.

Si se aplica una tasa de descuento del 20%, el período de tiempo necesario para recuperar la inversión sería el siguiente:

### **CUADRO No.33: Período de Recuperación de la Inversión con Tasa de Descuento**

<b>Año</b>	<b>Flujo Utilidades Netas</b>	<b>Tasa de Descuento</b>	<b>Flujo Actual</b>	<b>Flujo Acumulado</b>
1	14.313,41	0,833	11.927,84	11.927,84
2	4.529,36	0,694	3.145,39	15.073,23
3	9.312,51	0,579	5.389,18	20.462,41
4	8.626,28	0,482	4.160,05	24.622,46
5	6.884,82	0,402	2.766,85	27.389,32

Elaborado por Magali Vallejo

De los resultados del cálculo se puede decir que con una tasa de descuento del 20% se requiere también un período menor a un año para recuperar la inversión.

## **5. RELACIÓN BENEFICIO-COSTO**

Se calcula de la siguiente manera:

Se obtiene el valor presente de los ingresos considerados en el Proyecto

Se obtiene el valor presente de los costos o gastos de manera general

Con los valores actualizados, se obtiene la relación beneficio – costo.

La tasa beneficio se expresa a través de la siguiente expresión:

$$B/C = \frac{\text{Ingresos actualizados}}{\text{Egresos actualizados}}$$

Si el resultado es mayor que 1, el Proyecto es aceptable, toda vez que el valor actual de los ingresos es mayor que el valor actual de los egresos.

Si el resultado es igual a 1, el Proyecto es indiferente de realizarse o no.

Si el resultado es menor que 1, el Proyecto no es conveniente por cuanto los valores de los ingresos actualizados son menores que los egresos esperados.

La tasa de interés, para la actualización del flujo, debe tener relación con las cotizaciones del mercado para solo de esa manera alcanzar un valor razonable del indicador.

Para el cálculo de los Ingresos Actualizados y de los Egresos Actualizados, es necesario calcular el Valor Actual Neto, de la siguiente manera:

#### **CUADRO No.34: Ingresos Actualizados**

##### **VAN INGRESOS**



AÑOS	INGRESOS	TASA DE DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO
0	-11.770,00	1,000	-11.770,00
1	51.600,00	0,833	42.982,80
2	43.200,00	0,694	29.980,80
3	57.600,00	0,579	33.350,40
4	64.800,00	0,482	31.233,60
5	72.000,00	0,402	28.944,00
			154.721,60

Elaborado por Magali Vallejo

### CUADRO No.35: Egresos Actualizados

#### VAN EGRESOS

AÑOS	EGRESOS	TASA DE DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO
0	-11.770,00	1,000	-11.770,00
1	27.537,60	0,833	22.938,82
2	42.624,12	0,694	29.581,14
3	43.957,66	0,579	25.451,49
4	54.953,92	0,482	26.487,79
5	64.495,43	0,402	25.927,16
			118.616,40

Elaborado por Magali Vallejo

Ingresos actualizados

$$B/C = \frac{\quad}{\quad}$$

Egresos actualizados

154.721,60

$$B/C = \frac{\quad}{\quad}$$

118.616,40

$$B/C = 1.30$$

Al ser la tasa beneficio costo mayor que uno se puede concluir diciendo que el Proyecto es aceptable.

## 6. PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es una técnica, que va a permitir encontrar el punto, en el cual los ingresos son iguales a los gastos, es decir, aquel punto en que la empresa no pierde ni gana.<sup>14</sup>

### CUADRO No.36: Costos Fijos, Costos Variables y Costos Totales

AÑO 1			
CONCEPTO	COSTO TOTAL	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE
<b>Gastos Administrativos</b>			
Sueldos	14.400,00	14.400,00	
Obligaciones Patronales	1.749,60	1.749,60	
Útiles de Oficina	330,00		330,00
Útiles de Aseo	144,00		144,00
Mantenimiento	300,00		300,00
Impuestos	294,00		294,00
Arriendo Oficina	4.800,00	4.800,00	
Arriendo Frecuencia	1.344,00	1.344,00	
Servicio Luz, Teléfono	864,00		864,00
Publicidad	840,00		840,00
Provisión Beneficios Sociales	2.400,00	2.400,00	
Depreciación Radio Central	1.200,00	1.200,00	
Depreciación Equipo de Oficina	240,00	240,00	
Depreciación Muebles y Enseres	170,00	170,00	
	<b>29.075,60</b>	<b>26.303,60</b>	<b>2.772,00</b>
<b>Gastos Financieros</b>			
Gastos Financieros	72,00	72,00	
<b>TOTAL</b>	<b>29.147,60</b>	<b>26.375,60</b>	<b>2.772,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

### CUADRO No.37: Ingresos Año 1

AÑO 1
-------

<sup>14</sup> Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión, página 192

<b>INGRESOS</b>	
Inscripción 30 unidades a \$1,000 c/u.	30.000,00
10% mensual por cada unidad (300 dólares mensuales hace cada unidad, se descuenta 30 dólares a c/u.)	10.800,00
10% mensual por gastos administrativos	10.800,00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>51.600,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

### CUADRO No.38: Cálculo del Punto de Equilibrio

#### PUNTO DE EQUILIBRIO

RUBROS	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE
GASTOS ADMINISTRACION	26.303,60	2.772,00
GASTOS FINANCIEROS	72,00	
<b>TOTAL</b>	<b>26.375,60</b>	<b>2.772,00</b>

Elaborado por Magali Vallejo

INGRESOS TOTALES: 51.600,00 dólares

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{\text{COSTO FIJO}}{1 - \frac{\text{COSTO VARIABLE}}{\text{INGRESOS TOTALES}}}$$

**PUNTO DE EQUILIBRIO = 27.873,00 dólares**

Es decir que el nivel de ingresos requeridos para alcanzar el punto de equilibrio es de U.S.\$27.873,00

## CAPÍTULO VII

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

-89-

## **1. BASE LEGAL**

Para que una empresa pueda existir es necesario que esté enmarcada dentro del marco legal, de acuerdo a los reglamentos y resoluciones que existen en nuestro país para la constitución de una compañía anónima, que será la que se va a crear para brindar el servicio de transporte ejecutivo en Sangolquí.

A continuación se va a detallar de una manera muy breve los requisitos y reglamentos necesarios para que la empresa esté legalmente constituida:

### **a.- Ley Orgánica de Régimen Municipal:**

**a.1.** De conformidad con lo establecido en la “Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal”, en su Art. 381, se establece el impuesto de ‘Patentes Municipales’.

**a.2.** El Art. 382 de la misma Ley determina que, están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago del impuesto correspondiente todos los comerciantes e industriales que ejerzan su actividad en cada Cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

**a.3.** Para ejercer una actividad económica de carácter comercial o industrial se deberá obtener una patente anual, previo el registro que mantendrá para estos efectos el Ilustre Municipio del Cantón Rumiñahui, conforme lo determina el Art. 383 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

### **b.- Ley de Compañías**

**b.1.** De conformidad con el artículo 146 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Compañías, la Compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendente de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La Compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo Pacto social que se mantenga reservado será nulo.

**b.2.** De conformidad con el artículo 150 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Compañías, en la escritura se expresará:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la Compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la Compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.

## **c.- Ley Especial de Telecomunicaciones**

**c.1.** De conformidad con el artículo 72 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, la concesión es la delegación del Estado para la instalación, prestación y explotación de los servicios a los cuales se refiere la ley: así como para el uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, mediante la suscripción de un contrato autorizado por el CONATEL y ejecutado por el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, con una persona natural o jurídica domiciliada en el Ecuador.

El contrato se celebrará siempre y cuando se cumplan las normas legales aplicables, además de los requisitos que haya establecido previamente el CONATEL para el efecto.

**c.2.** De conformidad con el artículo 73 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, el peticionario de una concesión para prestar servicios de telecomunicaciones deberá presentar, ante la Secretaría, una solicitud acompañada de la siguiente información de carácter técnico y económico:

- a. Identificación y generales de ley del solicitante.
- b. Una descripción técnica detallada de cada servicio propuesto, incluyendo el alcance geográfico mínimo de éste.
- c. Un anteproyecto técnico que describa los equipos, redes, la localización geográfica de los mismos y los elementos necesarios para demostrar la viabilidad técnica del proyecto.
- d. Los requerimientos de conexión e interconexión.
- e. Análisis general de la demanda de los servicios objeto de la solicitud.

- f. La identificación de los recursos del espectro radioeléctrico que sean necesarios, si fuere el caso, con precisión de bandas y anchos requeridos.
- g. Plan tarifario propuesto; y,
- h. Plan de inversiones mínimo.

Toda la información anterior, salvo la descrita en las letras a). d) y f) será considerada confidencial.

**c.3.** De conformidad con el artículo 74 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, cuando la prestación de un servicio de telecomunicaciones requiera del uso de frecuencias el CONATEL autorizará a la Secretaría la suscripción de los contratos para utilizar el espectro radioeléctrico y operar el servicio de telecomunicaciones según corresponda, simultáneamente con el otorgamiento de la concesión del servicio.

**c.4.** De conformidad con el artículo 75 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, cuando el solicitante sea persona natural deberá presentar documentación suficiente que acredite capacidad técnica y financiera. En caso de que el solicitante sea una persona jurídica, deberá presentar la escritura pública de constitución de la compañía con las reformas que existan o la de su domiciliación y la documentación que respalde la capacidad técnica y financiera de la empresa.

#### **d.- Del Servicio de Rentas Internas**

Es obligación de toda empresa sacar en el Servicio de Rentas Internas el RUC que es el Registro Único de Contribuyentes, de acuerdo a las actividades económicas que se van a desarrollar, que en el caso del Proyecto va a ser el de Actividades de Agencias de Transporte.

Las obligaciones tributarias que debe cumplir la empresa del Proyecto, son las siguientes:

- Ø Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades
- Ø Declaración de Retenciones en la Fuente
- Ø Declaración mensual de IVA
- Ø Actualizar el RUC cada año
- Ø Elaboración de facturas con los requisitos establecidos por el SRI
- Ø Facturar a cada uno de los clientes

### **1.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**

La Razón Social para la Empresa de Servicio de Transporte Ejecutivo, en la ciudad de Sangolquí, será la siguiente:

**“COMPAÑÍA VALLE CAR S.A.”**

### **1.2 TITULARIDAD DEL NEGOCIO (PERSONA NATURAL O JURÍDICA)**

La titularidad del negocio del Proyecto es de orden Jurídica, por cuanto se va a crear una empresa con todos los requisitos de Ley, para de esta manera evitar problemas con el Estado.

### **1.3 TIPO DE EMPRESA (SECTOR, ACTIVIDAD)**



El tipo de empresa que se va a crear es de compañía anónima, es decir será una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, estará formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

La Compañía estará conformada por 30 Socios, cada uno de los cuales tendrá 54 acciones nominales de un dólar cada uno, dando un total de 1.620 acciones.

El sector al que se va a dedicar la empresa es el de transporte, y la actividad a desarrollar es el de servicio de transporte en taxi ejecutivo

La empresa del Proyecto va a ser una organización de transporte público que brinde sus servicios a la ciudadanía del estrato económico alto y medio-alto por medio de puntos de operación previamente establecidos dentro del Cantón Rumiñahui, para satisfacer las necesidades de movilización de los clientes operando con unidades en perfectas condiciones que permitan el desarrollo de un servicio rápido, eficiente, seguro y sobre todo de calidad.

## **2. BASE FILOSÓFICA**

Cada organización tiene su propia cultura, distinta de las demás, lo que le da su propia identidad. La cultura de una organización incluye los valores, creencias y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial.

El estilo de liderazgo a nivel de la alta gerencia, las normas, procedimientos y las características generales de los miembros de la

empresa completan la combinación de elementos que forman la cultura de una compañía.<sup>15</sup>

Por lo que la base filosófica de la empresa del Proyecto se va a basar en una cultura machista es decir en una cultura individualista en la que se tomen altos riesgos y en donde el entorno sea el principal factor para proporcionar retroalimentación rápida acerca de si las acciones fueron correctas o incorrectas.

## **2.1 VISIÓN**

La visión corporativa es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro, ésta no se expresa en términos numéricos, es definida por la alta dirección de la compañía; debe ser amplia e inspiradora y conocida por todos quienes integran una organización.<sup>16</sup>

### **Elementos claves:**

**Posición en el Mercado:** Líder

**Tiempo:** Tres años

**Mercado:** Cantón Rumiñahui y sus alrededores

**Productos o Servicios:** Servicio de Transporte de Pasajeros en Taxi Ejecutivo

**Valores y principios:** eficiencia y seguridad

## **VISIÓN 2011**

---

<sup>15</sup> Estrategia MBA. Francis Salazar Pico Pág. 138

<sup>16</sup> Gerencia Estratégica Humberto Serna Oct -96- ón Página 23

***“Ser una Compañía Líder en el Transporte de Pasajeros en Taxi Ejecutivo, en el Cantón Rumiñahui y sus alrededores, proporcionando un servicio rápido, eficiente, seguro y confiable”***

## **2.2 MISIÓN**

Según Certo y Peter: “Expresa nuestra razón de ser, la manera como la organización contribuirá a satisfacer las necesidades o expectativas de la sociedad en general, empleados, ejecutivos y medio ambiente de manera única, además incluye que tipo de productos o servicios producirá la organización ”

### **Elementos claves:**

**Naturaleza del Negocio:** Prestación del Servicio de Transporte de Pasajeros en Taxi Ejecutivo.

**Razón para existir:** Satisfacer la necesidad de movilización

**Mercado al que sirve:** Cantón Rumiñahui y sus alrededores

**Características generales del servicio:** Transporte de Pasajeros en Taxi Ejecutivo

**Principios y Valores:** Seguridad y Calidad

## **MISIÓN**

***“Prestar el Servicio de Transporte de Pasajeros en Taxi Ejecutivo a las empresas y público en general del Cantón Rumiñahui y sus alrededores, garantizando seguridad y calidad en el servicio.”***

## **2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Son propósitos muy específicos a donde se debe llegar, describen el efecto e impacto que se espera lograr con la acción institucional. Es la razón por la cual se trabaja y esta directamente vinculada al logro de los resultados.<sup>17</sup>

Entre los objetivos estratégicos de la empresa del Proyecto se puede mencionar los siguientes:

- Ø Elaborar un Plan Estratégico con la finalidad de conseguir una consistencia directiva a través de la gestión de objetivos y estrategias.
- Ø Determinar mecanismos de control con la finalidad de monitorear y evaluar la consecución de objetivos y metas.
- Ø Capacitar constantemente al personal de la Empresa del Proyecto en todas las áreas con la finalidad de optimizar los procesos y explotar sus habilidades.
- Ø Elaborar un plan de control satelital de unidades con la finalidad de preservar la integridad de los clientes internos y externos.
- Ø Crear proyectos de inversión de los recursos financieros de la empresa mediante la evaluación de alternativas en el mercado de capitales con la finalidad de incrementar la rentabilidad.
- Ø Diseñar una base de datos de clientes a fin de consolidar un sistema CRM con la finalidad de estar más cerca de las necesidades y conseguir la fidelidad al servicio prestado.

## **2.4 PRINCIPALES POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

---

<sup>17</sup> <http://www.gentepositiva.org.gt/plan6.html>

## **Políticas Empresariales**

Son grandes directrices formuladas por la Alta Dirección para orientar y facilitar el cumplimiento de la misión y el desarrollo de la visión.<sup>18</sup>

## **Política General**

La Empresa del Proyecto realizará Investigaciones de Mercado periódicas, capacitará constantemente al personal e invertirá en tecnología para proporcionar calidad y excelencia en el servicio.

## **Políticas Administrativas**

- Ø Mantener la excelencia en todo tipo de trabajo.
- Ø Establecer tiempos de respuesta a todo requerimiento interno o externo.
- Ø Difundir permanentemente los lineamientos de gestión de la empresa en forma interna y externa.
- Ø Realizar evaluaciones periódicas del desempeño, en todos los niveles y actividades de la organización.
- Ø Mantener una sesión mensual de trabajo (acta) a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- Ø Mantener un sistema de seguimiento de las actividades propuestas y planificadas dentro de la empresa.
- Ø Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.

## **Políticas Económicas**

---

<sup>18</sup> <http://www.glosarioempresarial.org/forma/b.html>

- Ø Presentar a la Gerencia de la Empresa del Proyecto los estados financieros mensualmente y a la organización en general hasta el 30 de Diciembre de cada periodo económico.
- Ø Cancelar oportunamente todas las obligaciones con los proveedores y con los entes reguladores de la empresa.
- Ø Destinar un porcentaje de las utilidades que la Empresa del Proyecto genere como resultado de sus operaciones anuales para realizar capitalizaciones futuras.

### **Políticas de Comercialización**

- Ø Realizar estudios de mercado permanentes, utilizando técnicas como encuestas y entrevistas a colaboradores y clientes para determinar sus necesidades y requerimientos.
- Ø Brindar trato justo y de calidad a todos los clientes considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
- Ø Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer sus competencias dentro de la organización.

### **Políticas del Talento Humano**

- Ø Todo empleado de la organización será afiliado al IESS desde el tercer mes de su permanencia en la empresa.
- Ø La puntualidad será la norma de conducta, tanto en la participación del personal en todo evento como en el cumplimiento de sus tareas cotidianas.
- Ø Impulsar el desarrollo del talento humano mediante acciones permanentes de capacitación.
- Ø Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.

- Ø Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter polifuncional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.

### 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La organización administrativa de la empresa a crear estará a cargo del Gerente General y de la Secretaria, los mismos que serán los encargados de planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión de la Compañía.

El Gerente General será el encargado de representar Legal, Judicial y Extrajudicialmente a la empresa, de realizar todos los actos administrativos, de presentar el Presupuesto Anual, de manejar los fondos y bienes de la compañía bajo su responsabilidad, de celebrar contratos y operaciones con bancos, personas naturales y jurídicas, y de responder por los valores, archivos y demás bienes de la compañía.

La Secretaria será la encargada de redactar las actas promulgadas por la Junta General de Accionistas, de realizar los pagos y cobros mensuales correspondientes, de desempeñar las gestiones necesarias en apoyo al Gerente de la Compañía, y de realizar certificados, solicitudes y comunicaciones necesarias dentro de la empresa.

#### 3.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

CUADRO No. 39: Organigrama de la Empresa



### **3.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES**

-102-

CXX



### **Junta General de Accionistas:**

La responsabilidad de la Junta General de Accionistas será la de determinar las políticas de la empresa y dictar los Reglamentos Internos, las funciones de la Junta General de Accionistas serán las siguientes:

- Ø Designar y remover por causas legales a los administradores de la compañía.
- Ø Conocer y pronunciarse sobre las cuentas e informes que presenta el Gerente General.
- Ø Determinar las políticas de la empresa y dictar los reglamentos internos.
- Ø Autorizar a la sesión de participaciones y la admisión de nuevos socios conforme a la ley de estatutos.
- Ø Resolver el aumento o disminución del capital.
- Ø Decidir el gravamen de compra y venta de bienes muebles e inmuebles de la compañía.
- Ø Aprobar el presupuesto anual de la Compañía.

### **Consejo de Administración:**

La responsabilidad del Consejo de Administración será la de generar el progreso sostenido y mantenido de la organización, será un organismo directivo de la Compañía que estará conformado por un número de

vocales elegidos por la Junta General, las funciones del Consejo de Administración serán las siguientes:

- Ø Tendrán una duración en sus funciones de dos años.
- Ø Buscar el bienestar de la Compañía mediante el establecimiento de convenios con organizaciones para proporcionar los servicios que la empresa va a ofrecer.
- Ø Establecer proyectos que estén vinculados al mejoramiento continuo de la organización sean éstos de marketing así como capacitación a los clientes internos.
- Ø Regular la administración de la compañía estableciendo normas de carácter permanente u ocasional a fin de mantener la unidad, el espíritu cooperativo y la igualdad entre los asociados.

#### **Consejo de Vigilancia:**

La responsabilidad del Consejo de Vigilancia será la de identificar e informar a tiempo cualquier anomalía dentro de la organización, las funciones del Consejo de Vigilancia serán las siguientes:

- Ø Pedir a gerencia informes sobre la contabilidad cortada a la fecha que el consejo estime conveniente con la finalidad de controlar el adecuado manejo y orden de los recursos económicos.
- Ø Controlar el correcto y ordenado funcionamiento de las unidades en los puestos de trabajo.

- Ø Solicitar sanciones a la Junta General de Accionistas por el inadecuado comportamiento de cualquier integrante de la organización.
- Ø Realizar una revisión periódica y permanente de las unidades para la prestación de un servicio de calidad.
- Ø Mantener un orden y control en el establecimiento de tarifas para la prestación del servicio.

**Presidente:**

La responsabilidad del Presidente será la de dirigir, coordinar y controlar la gestión de la empresa, las funciones del Presidente serán las siguientes:

- Ø Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General.
- Ø Convocar y presidir las sesiones de la Junta General.
- Ø Suscribir conjuntamente con el Gerente General las Actas de la Junta General.
- Ø Subrogar al Gerente en caso de falta, ausencia o impedimento temporal o definitivo hasta que la Junta General designe el reemplazo.
- Ø En general las demás atribuciones que le confiere la ley, estatutos y la Junta General.

### **Gerente General:**

La responsabilidad del Gerente General será la de planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar la gestión de la Compañía, las funciones del Gerente General serán las siguientes:

- Ø Representar legal, Judicial y Extrajudicialmente a la empresa.
- Ø Realizar todos los actos administrativos.
- Ø Presentar el Presupuesto Anual.
- Ø Manejar los fondos y bienes de la compañía bajo su responsabilidad.
- Ø Celebrar contratos y operaciones con bancos, personas naturales y jurídicas.
- Ø Responder por los valores, archivos y demás bienes de la compañía.

### **Departamento Administrativo**

Esta área estará conformada por la Srta. Secretaria, cuya responsabilidad será la de administrar la gestión de la Compañía, las funciones de la Secretaria serán las siguientes:

- Ø Redactar las actas promulgadas por la Junta General de Accionistas.
- Ø Realizar los pagos y cobros mensuales correspondientes.

- Ø Desempeñar las gestiones necesarias en apoyo al Gerente de la Compañía.
- Ø Realizar certificados, solicitudes y comunicaciones necesarias dentro de la Compañía.

### **Departamento Financiero**

Esta área estará conformada por el Sr. Contador, cuya responsabilidad será la de manejar adecuadamente los recursos económicos de la Compañía, siempre fundamentados en relación a las leyes vigentes, las funciones del Contador serán las siguientes:

- Ø Llevar los libros contables de la Compañía de acuerdo a las NEC y demás normas legales.
- Ø Realizar la declaración de impuestos mensuales.
- Ø Mantener informada a la Compañía sobre las actualizaciones tributarias y demás normas legales vigentes en el país.
- Ø Cumplir a cabalidad el Reglamento Interno de la Compañía.

### **Departamento Operativo:**

Esta área estará conformada por las Srtas. Operadoras, cuya responsabilidad será la de respetar y brindar un servicio eficiente y de calidad a todos los clientes para de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio de transporte en taxi ejecutivo, las funciones de las Operadoras serán las siguientes:

- Ø Cumplir a cabalidad el Reglamento Interno de la Compañía.
- Ø Atender a los pedidos de los clientes.
- Ø Prestar un servicio adecuado.
- Ø Comunicar al Sr. Gerente de la Compañía los problemas suscitados por los Sres. Conductores.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- El Cantón Rumiñahui en la actualidad posee un alto crecimiento poblacional de aproximadamente el 5.15%; incluso superando al crecimiento de la población a nivel nacional.
- En el Cantón Rumiñahui se puede observar que no existen empresas de servicio de transporte en taxi ejecutivo, lo que existen son cooperativas de taxis y camionetas que no prestan un servicio de calidad como el propuesto en el Proyecto.
- Lo más importante frente a la competencia de las cooperativas de taxis y camionetas es la diferenciación, proponiendo mejores y más variados servicios de calidad, seguridad, confianza y puntualidad, para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.
- La publicidad es un factor de suma importancia el momento de atraer al cliente, ya que es la fuente de información sobre los servicios ofrecidos.
- Las empresas comerciales han venido como un auxilio para toda la población ya que estas son intermediarias entre los productores y el consumidor y sobre todo que su función principal es la compra y venta de productos terminados y la oferta de servicios de todos los tipos ya que todo negocio necesita de una buena organización, coordinación, dirección y control para prosperar en el mercado. Así la empresa para lograr un compromiso interpreta los objetivos y los

traduce en acción empresarial mediante las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir los objetivos.

- Una buena dirección estratégica constituye el éxito de cualquier empresa, ya que a través de su implementación, formulación y evaluación las organizaciones pueden lograr sus objetivos establecidos y alcanzar ventajas competitivas. Administrar es conseguir que las tareas se ejecuten de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos.
- En las empresas nuevas es muy importante que exista una buena gestión administrativa, ya que así se logra impartir efectivamente todos los esfuerzos humanos y tecnológicos, de tal modo que la supervivencia de la empresa está ligada intensamente con la correcta gestión administrativa que ésta tenga.
- Al estar la calidad total inmersa en la filosofía de la empresa, se garantiza la completa satisfacción de las necesidades de los clientes; se busca el mejoramiento continuo y se inspeccionan los servicios que se ofrecen, para asegurar la calidad total en los servicios desde su inicio hasta su culminación. La calidad total además ayuda a la empresa a una mejoría en el aspecto organizacional, donde cada trabajador desde el nivel más alto hasta el más bajo están comprometidos con los objetivos de la empresa.
- El factor tecnológico en las empresas que brindan servicio de transporte en taxi ejecutivo es fundamental, así la búsqueda de eficaces y eficientes equipos de última tecnología es muy importante para poder lograr los objetivos de calidad, servicio y



seguridad que la empresa busca. Pero para poder cumplir con esos objetivos también es necesario la capacitación al personal que va a operar con la frecuencia.

## **RECOMENDACIONES**

- Ejecutar el Proyecto por la viabilidad del mismo, cuyos indicadores financieros demuestran una rentabilidad ventajosa.
- El Cantón Rumiñahui es óptimo para la ejecución de proyectos, ya que con el desarrollo de nuevas zonas comerciales, como son el Centro Comercial San Luís, Centro Comercial River Mall, Supermercados Magda Espinoza, Supermercados Santa María, Almacenes Tía, etc. se crean más oportunidades de negocio.
- Se debe disponer de una base de datos para realizar un seguimiento periódico de todos los clientes y así poder ofertar el servicio de transporte en taxi ejecutivo, promociones y además conocer su grado de satisfacción del servicio.
- Mantener convenios con las diferentes empresas que existen en el Cantón Rumiñahui, que en la actualidad son numerosas.
- La empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo, al explotar el 100% de su capacidad instalada debe aumentar y diversificar sus servicios y expandirse creando sucursales en diferentes lugares estratégicos de la ciudad y del país, para obtener mayor crecimiento en el sector empresarial.
- Para mantener una participación del mercado considerable y aumentar constantemente la cantidad de servicios ejecutados, la empresa debe

realizar un estudio de mercado cada cierto tiempo entre lo ideal, lo factible y lo disponible para poder replantear los objetivos y las estrategias, logrando así un mejoramiento continuo en la empresa.

- La empresa debe mantener el sistema de calidad total con la finalidad de aplicar continuamente los diferentes enfoques de calidad para una mayor satisfacción al cliente.
- Para toda empresa es importante la adquisición de tecnología, tanto para competir a nivel nacional como internacional; para satisfacer mejor las diferentes necesidades de los distintos segmentos, para ofrecer una mejor calidad y servicio; para adaptarse a los avances, al desarrollo y a las cada vez más exigentes demandas de cada sector. Por esta razón es recomendable que la empresa de servicio de transporte en taxi ejecutivo esté controlando de manera continua el desarrollo y desenvolvimiento de los equipos de radio frecuencia y se esté actualizando con las tendencias que el mercado esté incorporando.
- Es muy importante que la empresa realice un análisis detallado de su ambiente interno de trabajo, ya que se pueden detectar ciertas falencias que se desconocían, así la empresa controla todo lo que pueda estar afectando a la organización de la empresa y se puede mejorar los servicios que brindan al público para mantenerse en la preferencia de los clientes.
- Al poner en práctica las estrategias planteadas en el estudio de la empresa, se debe realizar un seguimiento minucioso de los caminos que se están utilizando para lograr los objetivos planteados por la empresa.

- Se debe propiciar el fortalecimiento de la comunicación organizacional dentro de la empresa, como elemento determinante en el cumplimiento de las metas de la empresa, así la empresa logrará una entrega profunda de los trabajadores y una identificación de ellos con los objetivos que la empresa se ha planteado.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- A. AAKER David – V. Kumar – George S. Day: Investigación de Mercados, cuarta edición, 2003, Editorial Limsa S.A.
- COSTALES Bolívar: Diseño y Elaboración de Proyectos de Inversión.
- CZINTOKA Michael: Administración de la Mercadotecnia, segunda edición, International Thomson Editores.
- DE LA GARZA Mario: Gerencia de Comunicaciones, CECSA.
- DUMRAUF Guillermo: Finanzas Corporativas, 2003, Grupo Guía S.A.
- EMERY Douglas: Administración Financiera Corporativa, 2000, Prentice Hall.
- GUIZAR Montúfar Rafael: Desarrollo Organizacional, segunda edición, 2004, Editorial McGrawHill.
- HOFFMAN Doglas: Fundamentos de Marketing de Servicios, segunda edición, 2002, Internacional Thomson Editores.
- LONGENECKER Justín: Administración de Pequeñas Empresas, onceava edición, 2001, Internacional Thomson Editores.
- ORTÍZ Alberto: Gerencia Financiera, 2003, McGrawHill.
- SALAZAR Francis: Estrategia MBA.
- SERNA Humberto: Gerencia Estratégica, octava edición.
- Ley Orgánica de Régimen Municipal.
- Ley de Compañías.
- Ley Especial de Telecomunicaciones.

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Municipio de Rumiñahui.
- <http://www.glosarioempresarial.org/forma/p.html>.
- <http://www.gentepositiva.org.gt/plan6.html>