



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN
DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE
RADIOTAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORA: Diana Portilla V.
DIRECTOR: Eco. Luis Cervantes

Ibarra, diciembre, 2011

RESUMEN EJECUTIVO

El presente “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIOTAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN” es una propuesta de renovación al servicio de taxi tradicional, con la finalidad de aumentar la cobertura del mismo, utilizando la tecnología y comunicación de punta para dar a la ciudadanía un servicio de radio taxi competitivo y de calidad, generando un alto impacto en la búsqueda de mejoramiento continuo. Por otra parte, este proyecto constituye un laboratorio para realizar una aplicación real de los conocimientos obtenidos en las aulas universitarias y poder contrastar los niveles de formación profesional, generando una actividad de emprendimiento con base en la solución de problemáticas locales. Para conseguir este fin se desarrollaron siete capítulos, iniciando con un diagnóstico situacional, donde se identificó la necesidad del servicio de radio taxi en la ciudad. El Marco Teórico, permitió profundizar en los temas concernientes al proyecto de forma científica. El Estudio de Mercado dio a conocer la demanda insatisfecha, la nula competencia y el precio justo del servicio. El Estudio Técnico donde se determinó la macro y microlocalización, el presupuesto técnico y el tamaño del proyecto. La Estructura Administrativa donde se estableció la organización óptima que tendrá la microempresa. La Evaluación Económica y Financiera permitió ver la factibilidad y viabilidad del proyecto al identificarse que la inversión a realizar dará como resultado excelentes beneficios económicos. Y por último el Análisis de Impactos que deja constancia de los beneficios colectivos que el proyecto dará con su materialización para llegar a determinar conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a la normativa de los proyectos de Inversión.

EXECUTIVE SUMMARY

This "FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF A SMALL BUSINESS SERVICE IN THE CITY RADIOTAXI Tulcan" is a proposal to renew the traditional taxi service, in order to increase its coverage, using cutting edge technology and communication to give citizens a competitive radio taxi service and quality, creating a high impact on the pursuit of continuous improvement. Moreover, this project is a laboratory for a real application of knowledge gained in university classrooms and to compare the levels of training, generating entrepreneurial activity based on solving local problems. To achieve this purpose was developed in seven chapters certain situational analysis which identified the need for radio taxi service in town. The theoretical framework for broadening the issues concerning the project scientifically. The Market Survey released the unmet demand, the no competition and the fair price of the service. The Technical Study which determined the macro and microlocalization, the technical budget and project size. Administrative Structure where the organization was established to be optimal microenterprise. Economic and Financial Assessment allowed seeing the feasibility and viability of the project to identify the investment to be made will result in great economic benefits. And finally the analysis of impacts which records the collective benefits that the project will materialize to reach its conclusions and recommendations to determine, according to the rules of investment projects.

AUTORIA

Yo, Diana Libertad Portilla Villamagua, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado ante ningún Tribunal de Grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Diana Libertad Portilla Villamagua

CI. 040135681-1

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por Diana Libertad Portilla Villamagua para optar para el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es ““ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIOTAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN””; considero que el presente Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 2 días del mes de Diciembre del 2011.

Econ. Luis Cervantes
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Diana Libertad Portilla Villamagua, con cédula de ciudadanía Nro. 040135681-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIO TAXI EN LA CIUDAD DE TULCÁN”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....
Nombre: Diana Libertad Portilla Villamagua

Cédula: 0401356811-1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Ibarra, a los 2 días del mes de Diciembre del 2011

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040135681-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Portilla Villamagua Diana Libertad		
DIRECCIÓN:	Rafael Arellano s/n entre Pichincha y Rocafuerte		
EMAIL:	dianilipovi@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	062-988296	TELÉFONO MÓVIL:	080833782
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE RADIO TAXI PARA LA CIUDAD DE TULCÁN"		
AUTOR (ES):	Portilla Villamagua Diana Liberta		
FECHA:	2001-12-02		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITOTIA CPA		
ASESOR /DIRECTOR:	ECONOMISTA LUIS CERVANTES		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Diana Libertad Portilla Villamagua, con cédula de ciudadanía Nro0401356811, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 2 días del mes de Diciembre del 2012

EL AUTOR:

.....
Nombre: Diana Libertad Portilla V.
C.C.:040135681-1

ACEPTACIÓN:

.....
Nombre: Lic. Ximena Vallejos
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Este proyecto refleja el esfuerzo de toda una vida estudiantil, por tal motivo lo dedico a mis Padres y en especial aquellos que con solo una sonrisa alegran mi vida a mis hijos Crísthian Alejandro, Diana Mikaela y Danna Alejandra, recuerden que todo lo que se propongan depende de su esfuerzo y empeño.

Diana

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, entre ellas mis Padres, Hermanos, Esposo e Hijos gracias por su comprensión y tiempo.

A mis Maestros por todo lo enseñado tanto académicamente como personalmente.

Al Economista Luis Cervantes por la calidad profesional que brinda.

A la Universidad Técnica del Norte por ser un ente de educación superior de prestigio con beneficio social. Y a todas las Instituciones que fueron partícipes de este su proyecto.

Diana

PRESENTACIÓN

El presente proyecto está estructurado de siete capítulos: Diagnóstico Situacional, Marco Teórico, Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estructura Organizativa, Funcional y Estructural, Estudio Económico e Impactos.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico al Servicio de Taxi que se oferta en la ciudad de Tulcán. Análisis que se realizó a través de encuestas, entrevistas y observación directa a los señores taxistas de las tres cooperativas que ofertan de forma legal este servicio, sumado a la opinión de los usuarios y a los directivos del gremio amarillo. La información fue tabulada y analizada de forma cualitativa y cuantitativa, dando como resultado la identificación de la problemática actual por la que atraviesa el servicio de taxi público en la ciudad de Tulcán, al no tener un servicio de radio taxi.

El segundo capítulo trata sobre el Marco Teórico, permitió profundizar de forma científica los conceptos utilizados en la investigación. Para su desarrollo se utilizó la técnica del fichaje, información que vinculó los conceptos de varios autores, sumado los conocimientos universitarios, dando como resultado una información sistemática y sintetizada de lo concerniente al proyecto.

En el tercer capítulo se desarrolló el Estudio de Mercado permitiendo conocer las variables demanda, oferta, precio y comercialización de esta forma se logró identificar por medio de información secundaria y primaria que la demanda insatisfecha es de 375 señores taxistas. La oferta es nula por cuanto no existe el servicio en la ciudad. El servicio de radio taxi logrará un beneficio de competitividad en la ciudadanía y en los señores taxistas. Se estableció el precio de acuerdo a costos, demanda y cobertura en el mercado, con referencia al escenario de la ciudad de Ibarra. La comercialización se logró establecer las principales estrategias de promoción, servicio, plaza y precio. En este capítulo se

estableció el balance oferta-demanda y la participación que tendrá nuestro proyecto.

En el cuarto capítulo se desarrolló el Estudio Técnico, mediante la colaboración de expertos en el tema y obtención de proformas se logró establecer los criterios óptimos y técnicos en cuanto a la micro y macro localización, el tamaño del proyecto, el diseño de procesos plasmado por flujogramas, diseño de instalaciones, la determinación de la inversión fija, diferida y el capital de trabajo necesario para la ejecución del proyecto,

El quinto capítulo trata sobre la estructura administrativa, organizativa y funcional que tendrá la microempresa, donde se estableció el nombre, misión visión, filosofía, organigrama, perfil, competencias y funciones del personal, además la base legal en la que trabajará el proyecto.

En base a lo establecido en los capítulos anteriores se realizó el estudio económico, en donde se elaboró los presupuestos de ingresos, costos y gastos; los balances proformas como son Balance de Inicio, Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de Caja, mismos que permitieron determinar el Costo de Capital, VAN, TIR, Beneficio – Costo, Punto de Equilibrio verificando la factibilidad, rentable y viable del proyecto.

El séptimo capítulo trata del análisis de los impactos que generará el proyecto en los aspectos Socio-Económico, Educativo-Cultural, Empresarial, Ético y Ambiental, dando como resultado un impacto positivo.

Finalmente se estableció una serie de conclusiones y recomendaciones que dan una síntesis de todo lo desarrollado en el proyecto, sumado a las recomendaciones las cuales se deben tomar en cuenta en la materialización del proyecto.

INDICE

Portada	i
Resumen Ejecutivo	ii
Autoría	iv
Certificación del Asesor	v
Cesión de derechos a la Universidad Técnica del Norte	vi
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte	vii
Dedicatoria	x
Agradecimiento	xi
Presentación	xii
Índice	xiii
Índice de cuadros	xix
Índice de Gráficos	xxiii

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Antecedentes	25
Objetivos	27
Variables diagnósticas	27
Indicadores de las Variables Diagnósticas	28
Matriz de Relación Diagnóstica	29
Identificación de la Población	30
Cálculo de la Muestra	30
Fórmula de cálculo	31
Diseño de Instrumentos de Investigación	32
Evaluación de la Información	34
Construcción de la Matriz de Oportunidades, Oponentes, Aliados y Riesgos	70
Cruces Estratégicos	71
Identificación del Problema	73

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Microempresa	74
Antecedentes de la Microempresa en el Ecuador	74
Importancia de la Microempresa	75
Misión de la microempresa	76
Objetivos de la Microempresa	76
Características de la Microempresa	77
Ventajas de la Microempresa	78
Desventajas de la Microempresa	79
Clasificación de la Microempresa	79
Gestión contable y administrativa de la microempresa	82
Sector Servicio	90
Importancia del Sector Servicio	91
Características de los servicios	91
Principios del Servicio	92
Clasificación del Sector Servicios	93
Radio Taxi	94
Radio	94
Taxi	96
Proyecto	97
Partes del proyecto	98
Indicadores financieros	100

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

Presentación	103
Objetivos del Estudio de Mercado	104
Identificación del Servicio de Radio Taxi	104
Descripción del Servicio de Radio Taxi	104

Características del Servicio de Radio Taxi	104
Beneficios del Servicio de Radio Taxi	106
Tipos de Servicios que brinda la Radio Taxi	107
Servicios Sustitutos del Servicio de Radio Taxi	108
Servicio Complementario del Servicio de Radio Taxi	109
Mercado Meta	110
Segmento del Mercado	111
Identificación de la Demanda	112
Características de los Consumidores del Servicio de Radio Taxi	112
Proyección de la Demanda	115
Balance Oferta – Demanda	119
Análisis de la Competencia	121
Precio	122
Comercialización	125
Conclusiones del Estudio de Mercado	127

CAPITULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

Macro Localización del Proyecto	129
Micro Localización del Proyecto	130
Identificación de la Ubicación de la Central de Radiotaxi	131
Análisis de factores de Ubicación	131
Diseño de la Matriz de Factores de Ubicación	133
Matriz de Ponderación de Factores	136
Aspectos Técnicos o de Ingeniería	138
Distribución Física del Local	138
Diseño de Instalaciones	139
Flujogramas De Control	140
Presupuesto Técnico	147
Inversiones Fijas	148

Inversiones Diferidas	154
Costo de operación	155
Gastos de Administración	161
Gasto de Comercialización	169
Capital de Trabajo	170
Tamaño del Proyecto	171

CAPÍTULO V

ESTRUCTURA ORGÁNICA, ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA MICROEMPRESA

Denominación de la Microempresa	174
Nombre de la Microempresa	174
Logotipo	174
Aspectos Filosóficos Estratégicos	175
Filosofía	175
Misión	176
Visión	176
Base legal y Requisitos para su Funcionamiento	176
Parte Legal	176
Registro Único de Contribuyentes	177
Patente Municipal	177
Permiso de funcionamiento del espectro Radio Magnético	177
Estructura Administrativa del Proyecto	178
Estamentos Básicos	178
Organigrama Estructural de Crecimiento Circular	179
Manual de Funciones	180
Identificación de Competencias	180
Identificación de Políticas	181
Matriz de Selección del Talento Humano	182
Personal operativo	185

CAPITULO VI

ESTUDIO ECONÓMICO

Estudio Financiero	186
Inversión Fija	186
Inversión Variable	187
Inversión Diferida	188
Estructura de la Inversión	189
Destino de la Inversión	190
Costo de Capital (Ck)	191
Tasa de Rendimiento Medio	192
Presupuesto de Ingresos	193
Proyecciones	194
Proyección del Precio de Venta	194
Proyección de los Costos de Operación	195
Proyección de los Gastos de Administración	196
Proyección de los Gastos de Comercialización	197
Presupuestos de Costo de Operación	197
Presupuesto de Gastos Operacionales	198
Gastos Depreciación y Amortización	199
Obligaciones Financieras	205
Tabla de Amortización	205
Estados Proforma	207
Balance de Arranque o Inicial	207
Balance de Pérdidas o Ganancias	208
Flujo de Caja	213
Evaluable Financieros	214
Cálculo del Valor Actual Neto	214
Cálculo de la Tasa Interna de Retorno	215
Sensibilización del Proyecto	216
Cálculo de Punto de Equilibrio	217

Relación Beneficio – Costo	219
Cálculo del índice de la rentabilidad beneficio / costo	220
Recuperación de la Inversión	221
Evaluación Económica	223
Generación de Empleos	223
Efecto Multiplicador	223
Cobertura del proyecto	224

CAPITULO VII

IMPACTOS

Impacto Socio - Económico	225
Impacto Educativo - Cultural	226
Impacto Empresarial	228
Impacto Ético	229
Impacto Ambiental	230

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

LINCOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Indicadores de las Variables diagnósticas	28
Cuadro N°2. Matriz de Relación Diagnóstica	29
Cuadro N°3. Tiempo de servicio	34
Cuadro N°4. Promedio de Carreras	35
Cuadro N°5. Servicio de Radio Taxi	37
Cuadro N°6. Rentabilidad	38
Cuadro N°7. Mejorar el Servicio	40
Cuadro N°8. Seguridad	41
Cuadro N°9. Prestigio de Gremio	42
Cuadro N°10. Importancia	44
Cuadro N°11. Precio	45
Cuadro N°12. Sector	47
Cuadro N°13. Uso del Servicio	48
Cuadro N°14. Momentos de Uso	50
Cuadro N°15. Rapidez	51
Cuadro N°16. Cerca	53
Cuadro N°17. Seguridad Usuario	54
Cuadro N°18. Calidad del servicio de Taxi	55
Cuadro N°19. Servicio de Taxi por Teléfono	57
Cuadro N°20. Servicio de Taxi por Teléfono ¿por qué?	57
Cuadro N°21. Creación de la Radio Taxi	59
Cuadro N°22. Matriz Oportunidades, Oponentes, Riesgos y Aliados	70
Cuadro N°23. Cruces Estratégicos	71
Cuadro N°24. Tipos de Servicio que brinda la Radio Taxi	107
Cuadro N°25. Servicios Sustitutos de la Radio Taxi	108

Cuadro N°26. Servicios Complementarios de la Radio Taxi	109
Cuadro N°27. Mercado Meta – Número de Socios	110
Cuadro N°28. Mercado Meta – Número de Líneas Telefónicas	111
Cuadro N°29. Necesidades Insatisfechas	115
Cuadro N°30. Tendencias de la Demanda	116
Cuadro N°31. Tendencia del Crecimiento de Usuarios del Servicio	117
Cuadro N°32. Tendencia del número de Llamadas Telefónicas	118
Cuadro N°33. Tendencia del número de Llamadas promedio por Taxista	118
Cuadro N°34. Balance Oferta- Demanda	119
Cuadro N°35. Comparación Precio, Carreras y N° de Socios	123
Cuadro N°36. Tendencia del precio Ibarra	124
Cuadro N°37. Diseño de la Matriz de factores Intervinientes	133
Cuadro N°38. Factor Comercial	134
Cuadro N°39. Factor Estratégico	135
Cuadro N°40. Factor Legal	135
Cuadro N°41. Factor Ambiental	135
Cuadro N°42. Diseño de la Matriz de Ponderación de Factores	136
Cuadro N°43. Distribución Físico local	138
Cuadro N°44. Proceso del Servicio de Radio Taxi	141
Cuadro N°45. Proceso de contratación de abonados	143
Cuadro N°46. Equipamiento del Proyecto	145
Cuadro N°47. Central de Radio Taxi	148
Cuadro N°48. Equipo de Computo	149
Cuadro N°49. Equipo de Oficina	150
Cuadro N°50. Muebles de oficina	151
Cuadro N°51. Inversión Fija Total	153
Cuadro N°52. Gastos Constitución	154

Cuadro N°53. Inversión Diferida	155
Cuadro N°54. Costo Salarios	155
Cuadro N°55. Costo Mantenimiento	156
Cuadro N°56. Costo Servicios Básicos	157
Cuadro N°57. Costo Arriendo Frecuencia	158
Cuadro N°58. Costo Radio Móviles	160
Cuadro N°59. Costo Operativo Total	160
Cuadro N°60. Sueldos Administrativos	161
Cuadro N°61. Servicios Profesionales	162
Cuadro N°62. Suministros de Oficina	164
Cuadro N°63. Suministros de Limpieza	166
Cuadro N°64. Gasto Arriendo Oficina	167
Cuadro N°65. Gasto Tasas e Impuestos	167
Cuadro N°66. Gasto Administrativo Total	168
Cuadro N°67. Gasto Publicidad	169
Cuadro N°68. Capital de Trabajo	171
Cuadro N°69. Matriz de Selección del Puesto Gerente	182
Cuadro N°70. Matriz de Selección del Puesto Asesor Contable	183
Cuadro N°71. Matriz de Selección del Puesto Operario	184
Cuadro N°72. Matriz Horario de trabajo Personal Operario	185
Cuadro N°73. Inversión Fija	187
Cuadro N°74. Inversión Variable	188
Cuadro N°75. Inversión Diferida	188
Cuadro N°76. Inversión Total	189
Cuadro N°77. Estructura de la Inversión	190
Cuadro N°78. Destino de la Inversión	190
Cuadro N°79. Costo de Capital	191

Cuadro N°80. Tasa de Rendimiento Medio	192
Cuadro N°81. Presupuesto de Ingresos	193
Cuadro N°82. Proyección del Precio	194
Cuadro N°83. Proyección de los Costos de Operación	195
Cuadro N°84. Proyección de los Gastos de Administración	196
Cuadro N°85. Proyección de los Gastos de Comercialización	197
Cuadro N°86. Presupuestos de Costo de Operación	197
Cuadro N°87. Proyección de los Gastos de Operación	198
Cuadro N°88. Depreciación	199
Cuadro N°89. Amortización de Activos Diferidos	204
Cuadro N°90. Tabla de Condiciones de Crédito	205
Cuadro N°91. Tabla de Amortización	205
Cuadro N°92. Balance de Arranque	207
Cuadro N°93. Balance de Pérdida o Ganancia antes de impuesto a la Renta	208
Cuadro N°94. Variación del impuesto a la renta	209
Cuadro N°95. Impuesto a la renta proyectado	210
Cuadro N°96. Impuesto a la renta	211
Cuadro N°97. Balance de Pérdida o Ganancia	212
Cuadro N°98. Flujo de Caja	213
Cuadro N°99. Valor Presente Neto	214
Cuadro N°100. Tasa Interna de Retorno	215
Cuadro N°101. Sensibilización del Proyecto	216
Cuadro N°102. Beneficio / Costo	219
Cuadro N°103. Índice de Rentabilidad Beneficio o Costo	220
Cuadro N°104. Recuperación de la Inversión Real	221
Cuadro N°105. Recuperación de la Inversión Corriente	222

Cuadro N°106. Matriz de Impacto Social Económico	225
Cuadro N°107. Matriz de Impacto Educativo Cultural	226
Cuadro N°108. Matriz de Impacto Empresarial	228
Cuadro N°109. Matriz de Impacto Ético	229
Cuadro N°110. Matriz de Impacto Ambiental	230

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. Tiempo de servicio	34
Gráfico N°2. Promedio de Carreras	36
Gráfico N°3. Servicio de Radio Taxi	37
Gráfico N°4. Rentabilidad	39
Gráfico N°5. Mejorar el Servicio	40
Gráfico N°6. Seguridad	41
Gráfico N°7. Prestigio de Gremio	43
Gráfico N°8. Importancia	44
Gráfico N°9. Precio	46
Gráfico N°10. Sector	47
Gráfico N°11. Uso del Servicio	49
Gráfico N°12. Momentos de Uso	50
Gráfico N°13. Rapidez	52
Gráfico N°14. Cerca	53
Gráfico N°15. Seguridad Usuario	54
Gráfico N°16. Calidad del servicio de Taxi	56
Gráfico N°17. Servicio de Taxi por Teléfono	58
Gráfico N°18. Creación de la Radio Taxi	59
Gráfico N°19. Precio Radio Taxi	123
Gráfico N°20. Mapa de Macrolocalización	129
Gráfico N°21. Croquis de Microlocalización	130
Gráfico N°22. Diseño de Instalaciones	139
Gráfico N°23. Flujograma del Proceso del Servicio del Proyecto	142
Gráfico N°24. Flujograma del Proceso de Contratación del Servicio	144
Gráfico N°25. Logotipo	174
Gráfico N°26. Organigrama Estructural	179
Gráfico N°27. Generador de Empleo	223
Gráfico N°28. Efecto Multiplicador	224