



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

#### INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

**Tema:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA DE ENCOMIENDAS EN BICICLETA EN LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

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

**AUTORA:** Jessica Andrea Vaca Rueda

**DIRECTOR:** Ing. Víctor Zea Zamora.

**IBARRA, NOVIEMBRE 2013**

## RESUMEN EJECUTIVO

Considerando la importancia de realizar encomiendas y la preservación del medio ambiente, y siendo el objetivo principal del presente estudio la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta en la ciudad de Ibarra, se ha llevado a cabo el análisis de los diferentes aspectos que intervienen en esta investigación. Luego de conocer la situación actual del sector y tener una visión clara de la actividad micro empresarial, se procedió a desarrollar las bases teóricas científicas que ayudaron a argumentar teóricamente el presente informe. En el estudio de mercado se logró detectar los principales requerimientos con los que debe contar este tipo de servicios; además, el estudio ha permitido conocer un alto nivel de aceptación que muestra el mercado meta ante el ingreso de un nuevo proveedor de servicios de encomiendas; esto se debe a que el mercado presenta un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a las características que presentan los servicios de encomiendas actualmente. En el estudio técnico se consideró la localización de la empresa la ciudad de Ibarra, calle Borrero y Bolívar por ser un lugar céntrico de la ciudad; se determinó su distribución de la planta de acuerdo a la necesidad de la empresa, así como su estructura organizacional. Se ha obtenido una inversión El 40% de la inversión correspondiente será cubierta con capital propio y el 60% de la inversión que es será financiada con una tasa de interés mediante un crédito otorgado por la Corporación Financiera Nacional (CFN) institución financiera de la localidad. Las proyecciones de ingresos y gastos están realizadas para cinco años, tomando en cuenta la inflación actual, en donde se determinó mediante la evaluación financiera y la viabilidad y sustentabilidad del proyecto. Finalmente se analizan los posibles impactos que generará su ejecución tales como: económico, social, ambiental y ético, los mismos que dependerán mediante interactuar la confiabilidad y cooperación de la empresa y la sociedad en general. Además, de los beneficios económicos que generará el proyecto, también se convierte en generador de empleo.

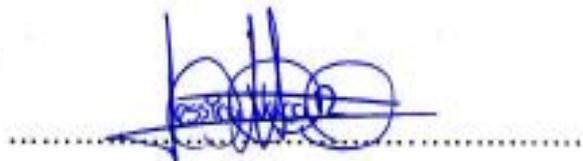
## SUMMARY

Considering the importance of the environment and its preservation, it is necessary to make certain improvements in the field of delivery and transportation; the main objective of this research is the creation of a micro company of charges on bicycle in Ibarra City. Different aspects which intervene in this investigation have been analyzed. After knowing the current situation in this field and having a clear vision of the micro company activities, a study of market was developed in which the levels and conditions of parcel services were analyzed, as well as the behavior of the demand, offer, prize and sale politics. It is also important to be clear on the conceptualizations of the issues related to this subject which allows having a sustained criterion. After getting positive results, the macro and micro localization were established so as the size and engineering of the project for which corresponding budget of inversions required were made. Consequently, after being evaluated the results, the viability of the project was determined. Subsequently, it was proceeded to develop the administrative organization where the different areas were located according to the hierarchical levels shown in the chart; in the same way, the functions of every individual that is part of this organization, so as the politics and the institutional values are detailed. Finally, to determine the impacts of this project in the environment it was necessary to make an economic, social, environmental and ethical analysis, concluding that it is inside the acceptable parameters. With the structure mentioned before and with the steps applied efficiently in the elaboration of this project, the necessity to start with the project shown is justified.

## AUTORÍA

Yo, Jessica Andrea Vaca Rueda, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002746004 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ENCOMIENDAS EN BICICLETA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma



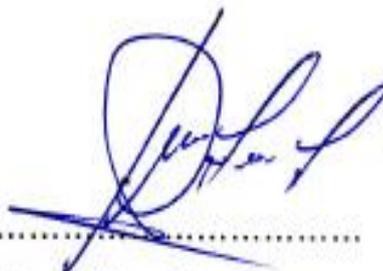
Jessica Andrea Vaca Rueda

CI: 1002746004

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Jessica Andrea Vaca Rueda para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA, cuyo tema es: **"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ENCOMIENDAS EN BICICLETA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"**. Considero que el presente trabajo reúne todos 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 25 días del mes de noviembre del 2013.



Ing. Víctor Zea Zamora

**DIRECTOR**



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

Yo, Jessica Andrea Vaca Rueda, con cédula de ciudadanía Nro. 100274600-4 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 autor (es) del trabajo de grado denominado: "Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA 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.

(Firma): .....  .....

Nombre: Jessica Andrea Vaca Rueda

Cédula: 100274600-4

Ibarra, a los 25 días del mes de noviembre del 2013



## 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, determino 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 Técnica del Norte.

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>Cédula de Identidad</b>	100274600-4
<b>Apellidos y Nombres</b>	Vaca Rueda Jessica Andrea
<b>Dirección</b>	Huertos Familiares de Azaya, Calle 13 de abril y Loja
<b>Email</b>	jessy_mxa15@hotmail.es
<b>Teléfono Fijo</b> 062545198	<b>Teléfono Móvil</b> 0994877104

<b>DATOS DE LA OBRA</b>		
<b>Título</b>	“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de encomiendas en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”.	
<b>Autor</b>	Jessica Andrea Vaca Rueda	
<b>Fecha</b>	2013 / 11 / 25	
<b>SOLO PARA TRABAJO DE GRADO</b>		
<b>Programa</b>	<b>Pregrado</b> <input type="checkbox"/>	<b>Posgrado</b> <input type="checkbox"/>
<b>Título por el que opta</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA	
<b>Asesor /Director</b>	Ing. Víctor Zea Zamora	

## 2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo Jessica Andrea Vaca Rueda, con cédula de ciudadanía No 100274600-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales

trabajo de grado descrito anteriormente, hago la 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 Técnica del Norte 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 144.

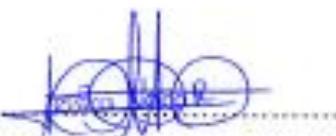
### 3.- CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo; sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original, y que es el autor 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 reclamaciones por parte de terceros.

Ibarra a los 25 días del mes de noviembre del 2013

#### AUTOR

Firma.....



Jessica Andrea Vaca Rueda

100274600-4

#### ACEPTACIÓN

Firma.....



Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas. Por Resolución del Concejo Universitario

## *DEDICATORIA*

*A Dios por permitirme vivir este momento tan especial en mi vida y ser la luz en mi camino, brindándome la fortaleza para culminar con éxito esta etapa.*

*A mis padres que siempre estuvieron conmigo y nunca me dejaron sola, quienes confiaron en mí, me dieron un apoyo único, incondicional y amoroso aún en los momentos más difíciles.*

*A mis hermanos: Roberto, Soraya, Alejandra, Jefferson quienes me dieron cariño, palabras de aliento y estuvieron conmigo siempre en las buenas y en las malas. A mis sobrín@s que siempre me dieron cariño y momentos llenos de alegría..*

*A todos quienes con su amistad sincera han logrado enriquecer mi vida.*

*Jessica Vaca*

## *AGRADECIMIENTO*

*Quiero agradecer a Dios y la Virgen María por permitirme culminar esta etapa de mi vida con éxito.*

*A la Universidad Técnica del Norte en especial a Escuela de Contabilidad y Auditoría, y a sus docentes por el valioso aporte entregado, con sus conocimientos.*

*El agradecimiento más grande para mis padres Vicente e Hilda, mis hermanos, quienes me dieron un total apoyo moral y económico, me ayudaron de una manera incondicional y única porque gracias a ellos llegue a culminar otra etapa importante en mi vida.*

*Al Ing. Víctor Zea Zamora Director de Tesis, un profundo agradecimiento por su generosidad, por ofrecerme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia en un marco de confianza y afecto, fundamentales para la culminación de este trabajo.*

*A Todas las personas que de una u otra forma me supieron apoyar con un granito de arena y rogar por mí, a lo largo de mi carrera.*

*Jessica Vaca*

## **Presentación**

En el Capítulo I se realizó un Diagnóstico Situacional, detallando información sobre la ciudad de Ibarra, permitiendo establecer las circunstancias actuales de los servicios de encomiendas y a la vez saber cuáles son nuestras oportunidades frente a las demás empresas, de esta manera se determinó la necesidad de emprender este proyecto, que pueda proporcionar fuentes de trabajo y por ende el mejoramiento de la calidad de vida en la ciudad.

El Capítulo II que se refiere a las Bases Teóricas-Científicas es un detalle minucioso de una serie de aspectos científicos, contables, administrativos, financieros, entre otros; los cuales fueron analizados y captados de textos relacionados a prestación de servicio de encomiendas, los mismos que han facilitado la comprensión del presente estudio para llevar adelante la actividad empresarial.

En el Capítulo III se realizó un Estudio de Mercado permitiendo determinar el número de los posibles consumidores potenciales en la ciudad de Ibarra; es decir se estableció el análisis de oferta y demanda, y por ende el establecimiento de la demanda insatisfecha, así como también, se estableció las estrategias de comercialización para orientar el servicio, hacia la búsqueda de una buena competitividad en el mercado.

En el capítulo IV se detalla paso a paso el Estudio Técnico del Proyecto que ha tenido un papel importante en la elaboración de esta investigación, ya que se ha logrado determinar, el tamaño del proyecto, su ubicación, sus procesos, su tecnología, su infraestructura física, las inversiones fijas, el capital de trabajo, el financiamiento y su talento humano. De esta manera se determinó la factibilidad operativa del proyecto.

En el capítulo V se identificó la Evaluación Económica y Financiera en el que se estableció las inversiones económicas del proyecto, su financiamiento, gastos, ingresos. Se determinó estados financieros como: Estado de Resultados, Balance Inicial, al igual que los respectivos indicadores financieros

En el Capítulo VI se determina la Estructura Organizacional, aspectos legales de constitución de la empresa, su misión y visión en la ciudad, los valores institucionales, sus objetivos organizacionales, su orgánico estructural y funcional permitiendo determinar las funciones y las políticas para el normal funcionamiento de la empresa propuesta.

Finalmente se concluye este trabajo con el Capítulo VII que es un análisis de los Impactos que genera la ejecución del presente proyecto, se ha considerado impactos en los campos social, económico, ético y ambiental, con el único afán de establecer el impacto general que tendrá en la en la ciudad de Ibarra. A través del análisis de los impactos podremos establecer las posibles afectaciones o incidencias que tiene el proyecto sobre el entorno.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL.....	vi
TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA.....	vi
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xxx
Antecedentes.....	xxx
Justificación.....	xxx
Objetivos.....	xxx
Objetivo General.....	xxx
Objetivos Específicos.....	xxx
CAPÍTULO I.....	34

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	34
ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO .....	34
OBJETIVOS.....	34
Objetivo General .....	34
Objetivos Específicos.....	34
Variables.....	35
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	36
Fuentes de información .....	36
ANÁLISIS DE VARIABLES DIAGNÓSTICAS .....	37
Actividades económicas. ....	37
Aspectos socio-económicos.....	40
Aspecto socio demográfico .....	42
DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	43
IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN.....	44
CAPÍTULO II.....	45
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CIENTÍFICA .....	45
LA EMPRESA.....	45
Concepto de empresa.....	45
Clasificación de la empresa .....	45
Por el sector económico .....	45
Por el origen de su capital .....	46

Por la integración del capital .....	46
LAS ENCOMIENDAS .....	47
Empresas de encomiendas .....	47
Los mensajeros en bicicletas .....	47
Seguridad en el transporte de encomiendas .....	47
Carga de equipaje.....	48
Distancia .....	48
LA BICICLETA .....	49
La bicicleta .....	49
Seguridad mecánica .....	49
Casco .....	50
Gafas de sol.....	50
COMPONENTES DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD .....	51
Estudio de mercado .....	51
Servicio .....	52
Descripción del producto .....	52
Oferta .....	53
Demanda .....	53
Precio .....	53
Plaza .....	54
Mercado meta.....	54

Promoción.....	54
ESTUDIO TÉCNICO .....	55
Tamaño del proyecto. ....	56
Localización del proyecto.....	56
Ingeniería del proyecto. ....	56
Presupuesto técnico .....	57
Flujograma.....	57
ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO .....	59
Normas internacionales de información financiera NIIF.....	59
Proceso contable .....	60
Concepto de estados financieros.....	60
Estados de situación financiera inicial. ....	62
Determinación de ingresos .....	63
Determinación de egresos .....	63
Amortización .....	63
Depreciación.....	64
Estados de resultados .....	64
Flujo de efectivo financiero .....	65
Evaluación financiera.....	65
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS .....	68
Contribuyentes.....	68

Personas naturales .....	68
Personas naturales obligadas a llevar Contabilidad. ....	69
Personas jurídicas .....	69
Registro único de contribuyentes (R.U.C.).....	69
Impuesto al valor agregado (I.V.A.) .....	69
Impuesto a la renta (IR) .....	70
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	70
La empresa.....	71
Estructura organizacional. ....	71
Orgánico funcional.....	72
ESTUDIO DE IMPACTOS .....	72
Impactos económicos .....	73
Impactos ambientales .....	74
Impactos sociales .....	74
CAPÍTULO III.....	75
ESTUDIO DE MERCADO.....	75
INTRODUCCIÓN.....	75
OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	75
Objetivo general.....	75
Objetivos específicos .....	75
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	76

Población .....	76
Cálculo de la muestra .....	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	77
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	77
Resultados de encuesta aplicada a las familias de la ciudad de Ibarra (anexo 1).....	79
IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	87
El Servicio a Oferta .....	87
MERCADO META.....	88
ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA .....	89
Análisis de la Demanda .....	89
Proyección de la Demanda.....	89
ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	90
Proyección de la Oferta .....	92
BALANCE OFERTA Y DEMANDA .....	93
DEMANDA A SATISFACER .....	94
PRECIO.....	94
Análisis del Precio.....	94
ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD .....	95
Medios Publicitarios .....	95
CONCLUSIONES .....	97
CAPÍTULO IV.....	98

ESTUDIO TÉCNICO.....	98
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	98
Macro localización .....	98
Micro localización.....	99
Factores considerados para la microlocalización.....	99
Lugares elegibles.....	100
TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	102
Factores determinantes del tamaño de la empresa .....	102
INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	104
Diseño e instalaciones .....	104
Área administrativa y de atención al público .....	104
PRESUPUESTO TÉCNICO.....	105
Inversiones fijas .....	105
Vehículo.....	105
Muebles y enseres.....	106
Equipo de oficina .....	106
Equipo de computación .....	107
Resumen de inversiones fijas .....	108
INVERSIONES DIFERIDAS .....	108
Capital de Trabajo inicial.....	109
INVERSIONES TOTALES .....	110

TALENTO HUMANO .....	110
OPERACIÓN DEL PROYECTO .....	111
Proceso del servicio .....	111
Diagrama de flujo.....	113
CAPÍTULO V.....	114
EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	114
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL.....	114
DETERMINACIÓN DE LOS INGRESOS PROYECTADOS .....	115
DETERMINACIÓN DE EGRESOS PROYECTADOS.....	115
Gastos administrativos.....	115
Personal de Administración .....	116
Insumos de Oficina .....	118
Servicios Básicos.....	118
Gasto Arriendo.....	119
GASTOS GENERALES VENTAS.....	120
Personal de ventas .....	120
GASTO PUBLICIDAD.....	121
GASTO REPUESTOS .....	122
GASTOS FINANCIEROS .....	122
DEPRECIACIÓN.....	124
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS .....	125

FLUJO NETO DE EFECTIVO.....	126
EVALUACIÓN FINANCIERA .....	128
CÁLCULO DEL COSTO DE OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN (CK)	128
VALOR ACTUAL NETO (VAN) .....	129
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).....	130
PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI) .....	131
RELACIÓN BENEFICIO / COSTO.....	132
PUNTO DE EQUILIBRIO .....	133
CAPÍTULO VI.....	135
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	135
LA EMPRESA.....	135
Nombre o razón social .....	135
ASPECTO LEGAL PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA.....	135
Aspecto legal .....	135
Formación de la empresa .....	137
Conformacion juridica .....	140
Aspectos Legales.....	140
Registro Único de Contribuyentes (RUC) .....	140
Patente Municipal .....	141
Inscripción en la Cámara de Comercio .....	141
MISIÓN .....	141

VISIÓN .....	142
POLÍTICAS .....	142
VALORES INSTITUCIONALES .....	142
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA.....	143
NIVELES ESTRUCTURALES.....	143
ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	145
Junta general de socios. ....	145
Gerente.....	147
Secretaría .....	149
Personal de ventas .....	151
CAPÍTULO VII.....	153
IMPACTOS .....	153
INTRODUCCIÓN .....	153
IMPACTO ECONÓMICO .....	154
IMPACTO SOCIAL .....	155
IMPACTO AMBIENTAL .....	156
IMPACTO ÉTICO.....	157
MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS.....	158
CONCLUSIONES .....	159
RECOMENDACIONES.....	160
BIBLIOGRAFÍA.....	161

LINCOGRAFÍA.....	163
ANEXOS.....	164

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 1.1	MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	36
CUADRO Nº 1.2	CANTÓN IBARRA: POBLACIÓN URBANA Y RURAL	42
CUADRO Nº 1.3	IBARRA: POBLACIÓN POR PARROQUIAS.....	43
CUADRO Nº 1.4	MATRIZ DE DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	43
CUADRO Nº 3.1	ADQUISICIÓN DEL SERVICIO .....	79
CUADRO Nº 3.2	FRECUENCIA DEL SERVICIO .....	80
CUADRO Nº 3.3	EXISTENCIA DEL SERVICIO .....	81
CUADRO Nº 3.4	SERVICIOS DE MENSAJERÍA .....	82
CUADRO Nº 3.5	SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO.....	83
CUADRO Nº 3.6	PRECIO.....	84
CUADRO Nº 3.7	TRANSPORTE DE BICICLETA.....	85
CUADRO Nº 3.8	ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA .....	86
CUADRO Nº 3.9	SERVICIOS A OFRECER .....	88
CUADRO Nº 3.10	PROYECCION AL AÑO 2017 .....	90
CUADRO Nº 3.11	OFERTA DEL SERVICIO.....	91
CUADRO Nº 3.12	OFERTA DEL SERVICIO DE ENCOMIENDA.....	92
CUADRO Nº 3.13	PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	92

CUADRO N° 3.14 BALANCE OFERTA Y DEMANDA .....	93
CUADRO N° 3.15 DEMANDA SATIFACER.....	94
CUADRO N° 3.16 PROYECCIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO .....	95
CUADRO N° 3.17 MEDIOS PUBLICITARIOS .....	96
CUADRO N° 4.1 MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS.....	101
CUADRO N° 4.2 VEHÍCULOS .....	105
CUADRO N° 4.3 MUEBLES Y ENSERES.....	106
CUADRO N° 4.4 EQUIPO DE OFICINA .....	107
CUADRO N° 4.5 EQUIPO DE COMPUTACIÓN.....	107
CUADRO N° 4.6 INVERSIONES FIJAS .....	108
CUADRO N° 4.7 ACTIVOS PREOPERATIVOS .....	109
CUADRO N° 4.8 CAPITAL DE TRABAJO .....	109
CUADRO N° 4.9 INVERSIONES TOTALES.....	110
CUADRO N° 4.10 TALENTO HUMANO .....	111
CUADRO N° 5. 1 ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL.....	114
CUADRO N° 5. 2 DESGLOSE DE INGRESOS .....	115

CUADRO N° 5. 3 REMUNERACIÓN BÁSICA UNIFICADA PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	116
CUADRO N° 5. 4 PROYECCIÓN REMUNERACIÓN ANUAL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	117
CUADRO N° 5. 5 INSUMOS DE OFICINA .....	118
CUADRO N° 5.6 SERVICIOS BÁSICOS .....	119
CUADRO N° 5.7 GASTO ARRIENDO .....	119
CUADRO N° 5. 8 REMUNERACIÓN BÁSICA UNIFICADA PERSONAL VENTAS .....	120
CUADRO N° 5. 9 PROYECCIÓN REMUNERACIÓN ANUAL PERSONAL VENTAS .....	121
CUADRO N° 5. 10 GASTO PUBLICIDAD.....	121
CUADRO N° 5. 11 GASTO REPUESTOS.....	122
CUADRO N° 5. 12 GASTOS DE FINANCIACIÓN .....	123
CUADRO N° 5.13 PORCENTAJES DE DEPRECIACIÓN.....	124
CUADRO N° 5. 14 DEPRECIACIÓN .....	125
CUADRO N° 5. 15 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS .....	126
CUADRO N° 5.17 FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO PROYECTADO	127
CUADRO N° 5. 18 COSTO DE OPORTUNIDAD .....	128

CUADRO N° 5. 19 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	131
CUADRO N° 5. 20 BENEFICIO COSTO.....	132
CUADRO N° 5. 21 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	133
CUADRO N° 6.1. NÓMINA DE SOCIOS .....	138
CUADRO N° 7.1 IMPACTO ECONÓMICO.....	154
CUADRO N° 7.2 IMPACTO SOCIAL.....	155
CUADRO N° 7.3 IMPACTO AMBIENTAL.....	156
CUADRO N° 7.4 IMPACTO ÉTICO .....	157
CUADRO N° 7.5 MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS.....	158

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 2. 1. Estructura del estudio de mercado .....	52
Gráfico N° 2. 2. Estructura del estudio técnico.....	55
Gráfico N° 2. 3 Símbolos del Flujograma.....	58
Gráfico N° 2. 4 Estructura de estudio económico – financiero .....	62
Gráfico N° 2. 5 Estructura organizacional .....	70
Gráfico N° 2. 6. Estructura de impactos ambientales.....	72
Gráfico N° 3. 1 Adquisición del servicio .....	79
Gráfico N° 3. 2 Frecuencia del servicio .....	80
Gráfico N° 3. 3 Existencia del servicio .....	81
Gráfico N° 3. 4 Servicios de mensajería .....	82
Gráfico N° 3. 5 Servicio eficiente y efectivo .....	83
Gráfico N° 3. 6 Precio .....	84
Gráfico N° 3. 7 El servicio en bicicleta .....	85
Gráfico N° 3. 8 Aceptación de la empresa .....	86
Gráfico N° 3. 9 Servicios a ofrecer.....	88
Gráfico N° 4. 1 Distribución de la Planta .....	104
Gráfico N° 6.1 Logotipo de la empresa .....	135
Gráfico N° 6.2 Organigrama Estructural.....	144

## **ÍNDICE DE MAPAS**

Mapa N° 4.1. Macro localización del proyecto .....	99
Mapa N° 4.2. Micro localización del proyecto .....	102

## **ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS**

Diagrama de Flujo N° 1. Proceso de Ventas.....	113
--	-----

## INTRODUCCIÓN

### 1. Antecedentes

La provincia de Imbabura se encuentra ubicada al norte del territorio Ecuatoriano, sus límites provinciales son: al norte Carchi, al este Sucumbíos, al sur Pichincha y al oeste Esmeraldas. La ciudad de Ibarra es la Capital de Imbabura está ubicada al Norte del país, a 115 Km. al suroeste de Quito y 125 Km. al norte de Tulcán, con una altitud de 2192 metros sobre el nivel del mar, una población de 181.175 habitantes. Ibarra, Provincia Azul la ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán, cuya belleza escénica de lagunas de su entorno natural producen en el visitante la sensación de la presencia divina, diseñando y dibujando armoniosamente los espectaculares parajes de la Ciudad Blanca.

La presente investigación está dirigida a implementar una microempresa dedicada a la prestación de servicios, para de esta manera incrementar oportunidades laborales accesible a los moradores de la ciudad de Ibarra, es decir se aprovecha la mano de obra y a cambio se mejoran los ingresos de sus habitantes, se eleva el nivel de vida solventado las necesidades de cada familia a través de la satisfacción de la prestación de este servicio y se ayuda a la preservación del medio ambiente.

El propósito de este proyecto es impulsar a la sociedad a crear empresas como una estrategia para generar empleo de mejor calidad en sectores de bajos ingresos económicos, mejorar el nivel de vida del emprendedor de su familia y la de los trabajadores que contrate.

Una de las estrategias más usuales para la creación de empresas es ofrecer capacitación técnica, dar facilidad de crédito para las personas que desean iniciar una actividad por cuenta propia, como puede ser la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta, en la que se

ayudará a que el usuario pueda satisfacer sus necesidades, como la adquisición de alimentos, medicina, productos, etc. con la creación de esta microempresa y la adopción de bicicletas para la prestación de este servicio se ayudará impulsar medidas medioambientales para reducir la emisión de gases contaminantes y de impacto acústico concientizando a los ciudadanos de Ibarra a preservar el medio ambiente.

## **2. Justificación**

Es importante crear esta empresa en la ciudad de Ibarra, ya que es una ciudad de tradición española que por sus encantos turísticos la convierten en una localidad de progreso económico y desarrollo empresarial. Esta se ha convertido en una ciudad de gran crecimiento vehicular la cual tiene una gran emisión de gases tóxicos siendo perjudiciales para la salud de la población, y a la vez en la ciudad no existen empresas que realicen encomiendas en bicicletas ni que contribuyan a la preservación del medio ambiente. Siendo esta empresa un impulso para preservar el medio ambiente.

El proyecto es factible de realizar desde el punto de vista político ya que dentro de las políticas esta incrementar ideas innovadoras que contribuyan a la preservación del medio ambiente. En lo legal se realizará en base a la normativa que establezca el servicio de rentas internas, la ilustre municipalidad de Ibarra.

Con la adopción de bicicletas para la prestación del servicio se contribuirá a que las empresas de la ciudad puedan adoptar ideas de preservación del medio ambiente las cuales ayuden a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la salud de la misma. Y a la vez se podrá satisfacer a los usuarios por la aceptación de un servicio óptimo y de calidad ya que se lo ejecutará con eficiencia y con los recursos necesarios para prestar el servicio contribuyendo a mejorar la calidad de vida y generando fuentes de empleo.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

- Realizar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta para prestar un servicio óptimo y de calidad, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional del entorno del proyecto para identificar: Aliados, Oportunidades, Oponentes, Riesgos
- Estructurar las bases teóricas científicas mediante la investigación bibliográfica.
- Realizar el estudio de mercado para determinar la factibilidad del proyecto utilizando grupos focalizados.
- Establecer en base a un estudio técnico las necesidades y requerimientos para poder determinar la factibilidad operativa del proyecto.
- Realizar un estudio financiero para determinar la factibilidad económica del mismo
- Determinar la estructura organizacional y administrativa de la empresa.
- Analizar los impactos establecidos en el proyecto de investigación

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO**

La población escogida para obtener información en el diagnóstico situacional fueron los habitantes de la ciudad de Ibarra así como las empresas que prestan servicios de encomiendas, información que se recolectó mediante el uso de instrumentos de investigación como los son la encuesta, y observación.

El diagnóstico situacional sirvió para realizar un análisis profundo de las condiciones sociales, económicas de los pobladores, para lo cual se determinó cuan factible es la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta en la ciudad de Ibarra.

#### **1.2 OBJETIVOS**

##### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico situacional del entorno del proyecto para identificar: Aliados, Oportunidades, Oponentes, Riesgos.

##### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Analizar las principales actividades productivas de la ciudad de Ibarra,
2. Determinar las condiciones socio económicas de los habitantes del sector, y,

3. Conocer las formas de distribución de las encomiendas.

### **1.2.3 Variables**

Con la finalidad de brindar un mayor entendimiento y análisis se ha llegado a identificar las principales variables con sus respectivos indicadores que a continuación detallamos:

➤ **Actividades productivas**

- Tipos de empresas.
- Actividades que realizan.
- Tecnología que utilizan

➤ **Aspectos Socio-económicos**

- Ingresos económicos por familia.
- Poder adquisitivo.
- Servicios básicos

➤ **Aspecto Socio- demográfico**

- División urbana y rural
- Población por parroquias

### 1.3 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO Nº 1.1

#### MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	PÚBLICO META
Analizar las principales actividades productivas de la ciudad	Actividades productivas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de empresas.</li><li>• Actividades que realizan.</li><li>• Tecnología que utilizan</li></ul>	Observación directa.	Habitantes de Ibarra
Determinar las condiciones socio-económicas del sector.	Aspecto socio-económico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresos económicos</li><li>• Población económicamente activa</li></ul>	Encuestas	Habitantes
Identificar la población de Ibarra.	Aspecto socio-demográfico	<ul style="list-style-type: none"><li>• División urbana y rural</li><li>• Población por parroquias</li></ul>	Observación directa	Habitantes

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

Año: 2013

#### 1.3.1 Fuentes de información

Para realizar el diagnóstico situacional, se ha recurrido a la información proporcionada por los habitantes de la ciudad de Ibarra a través de las encuestas y la entrevista a la opinión de un experto en el tema. Además información del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), y observación directa

## **1.4 ANÁLISIS DE VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

### **1.4.1 Actividades económicas.**

La ciudad de Ibarra, se encuentra en la provincia de Imbabura esta se encuentra al norte del territorio Ecuatoriano, sus límites provinciales son: al norte Carchi, al este Sucumbíos, al sur Pichincha y al oeste Esmeraldas.

Ibarra, Provincia Azul la ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán, cuya belleza escénica de lagunas de su entorno natural producen en el visitante la sensación de la presencia divina, diseñando y dibujando armoniosamente los espectaculares parajes de la Ciudad Blanca. En la ciudad de Ibarra, ya que es una ciudad de tradición española que por sus encantos turísticos la convierten en una localidad de progreso económico y desarrollo micro empresarial. Esta se ha convertido en una ciudad de gran crecimiento vehicular la cual tiene una gran emisión de gases tóxicos siendo perjudiciales para la salud de la población, y a la vez en la ciudad no existen muchas empresas que realicen encomiendas en bicicletas ni que contribuyan a la preservación del medio ambiente. Siendo esta empresa un impulso para preservar el medio ambiente.

- **Alimenticio**

Este sector está constituido por restaurantes, cafeterías, hoteles, actividades que se dedican a la elaboración y preparación de desayunos, almuerzos, meriendas y platos típicos. Las Culturas indígenas y mestizas, han creado en conjunto, múltiples recetas y se han prestado durante siglos sus saberes. Desde entonces Ibarra cuenta con una múltiple gama de sabores y colores en su gastronomía, de los cuales, se presentan algunas de las variedades gastronómicas de la Ciudad Blanca:

**a) Helados de Paila.-** Los deliciosos helados de paila ya son una tradición, ubicados principalmente en el centro de la ciudad.

**b) El Alpargate.-** Este sector está lleno de casas de adobe, además aquí están restaurantes que ofrecen comida típica.

**c) Nogadas y Arrope de mora.-** Estas tradicionales golosinas están ubicadas en la Merced.

**d) Empanadas de morocho, humitas, quimbolitos, caldo de patas, tortillas con caucára, papas con cuero, fritada, hornado, entre otras delicias que se ofrece en la ciudad.**

- **Servicios Turísticos**

Su belleza escénica natural y cultural se pone de manifiesto en sus lagos, lagunas, montañas, ríos, artesanía, grupos étnicos, música, danza y gastronomía, todo esto conjugado con la amabilidad de su gente y el mejor clima del Ecuador. La iniciativa de varias personas ha permitido el desarrollo de nuevas alternativas de servicios turísticos y forma de realizar el turismo, es así que el turismo comunitario, el turismo de hacienda, el turismo ecológico, el turismo de aventura, el turismo cultural, el turismo gastronómico, son productos que siempre existieron y que invitamos a disfrutar y explotar detalladamente. En Ibarra sus residentes han desarrollado actividades industriales, comerciales, micro empresariales y culturales vinculadas con el turismo, llegando a posicionarla como una de las “ciudades turísticas” del Ecuador.

- **Servicio de transporte**

En Ibarra como en todas las ciudades de la sierra ecuatoriana el tráfico y la congestión vehicular es un problema constante para lo cual se ha propuesto un nuevo trazado urbano y vial en la ciudad, la invención del SISMERT, y una serie de proyectos y campañas escolares y profesionales sobre conciencia vial. Ibarra cuenta con calles medianas, grades y angostas, como cualquier ciudad colonial, enmarcada con innumerables intersecciones, monumentos, redondeles, y parques, así Ibarra cuenta con dos Compañías de Autobuses, 28 de Septiembre y San

Miguel de Ibarra, las cuales prestan servicios a toda la población, y en sus innumerables barrios, en este concepto Ibarra intervendrá el tranvía para 2016 como parte del Sistema de Transporte Urbano de Ibarra, que iniciará con 3 tramos principales: San Antonio-Yahuarcocha, Centro Histórico-El Ejido y Los Ceibos-Terminal-Aeropuerto

- **Correo postal.**

Los servicios de correo están bajo la responsabilidad de la Empresa Nacional de Correos, cuya dirección regional está ubicada en la ciudad de Ibarra, con sucursales en Otavalo, Cotacachi y Antonio Ante. No disponen de este servicio los cantones de Urcuquí y Pimampiro.

Estas deficiencias han sido superadas a través de los correos paralelos o privados que para Imbabura lo otorgan las empresas SERVIENTREGA, Urgentito y Laar Courier, así como por empresas de transporte de encomiendas como Taxi Lagos.

- **Servicios Técnicos y Profesionales**

Se considera en este sector a aquellas actividades que independientemente realizan diferentes tipos de profesionales, especialmente en la prestación de servicios, como son por ejemplo, talleres de arreglo de radio y televisión, zapaterías, arreglos de bicicletas, mecánicas automotrices, despachos de abogados, consultorías y asesorías profesionales en general.

- **La tecnología en la ciudad de Ibarra**

[www.ibarra.gob.ec](http://www.ibarra.gob.ec), expresa. *La gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, desarrolla su plan de trabajo teniendo en cuenta que las Tecnologías de Información y Comunicación tienen un papel cada vez más relevante en las*

*gestiones municipales, son tendencias que guían y convergencias tecnológicas que desarrollan miles de posibilidades.*

Ciudad Digital es un proyecto que utiliza los recursos de las nuevas tecnologías para brindar a los ciudadanos un conjunto de servicios inteligentes que mejoran la calidad de vida y aportan al desarrollo social, económico y cultural de los individuos y la comunidad.

Se basa en un modelo de gestión particular y distintivo, que lleva el estandarte de democratizar el acceso a la información; de promover y estimular el desarrollo social, económico y educativo; de mejorar la calidad de los servicios públicos, de mejorar el crecimiento de las áreas comprometidas con un alcance a toda la población en su conjunto.

Con este proyecto el Municipio refuerza una vez más la gestión de políticas públicas inclusivas y participativas, asumiendo el desafío de integrar a los ciudadanos a la Sociedad de la Información y democratizar el uso de las nuevas tecnologías.

#### **1.4.2 Aspectos socio-económicos**

El cantón Ibarra, cuya capital es San Miguel de Ibarra, está constituida por cinco parroquias urbanas y siete rurales, con una superficie total de 1.162,19 km<sup>2</sup>. La zona urbana del cantón cubre una superficie de 41,68Km<sup>2</sup>, la zona rural incluida la periferia de la cabecera cantonal cubre una superficie de 1.120,51 Km<sup>2</sup>.

El Cantón Ibarra está constituido por cinco parroquias urbanas: El Sagrario, San Francisco, Caranqui, Alpachaca y la Dolorosa de Priorato y siete parroquias rurales: Ambuquí, Angochagua, La Carolina, La Esperanza, Lita, Salinas, San Antonio, cada una rica en cultura, tradición, belleza y gente amable:

La población total del cantón Ibarra al año 2010 alcanza los 139.721 habitantes aproximadamente, de la cual 131.856 habitan en el sector urbano y 7.865 en el sector rural, que en porcentaje corresponde al 94,37 % y 5,62 % respectivamente. El 51,93% corresponde a mujeres y 48,07% a hombres, según datos establecidos en el último censo del año 2010.

El cantón Ibarra está habitada alrededor de seis etnias entre las cuales se tiene indígenas 4.08%, afro-ecuatorianos 7.00% montubios 0.33% mestizo 84.10% blancos 4.29%, y otras etnias 0.17%

El costo de la canasta básica familiar se situó en 601,6 dólares, mientras que una familia tipo, de cuatro miembros, que percibe 1,6 salarios básicos (USD 593,6), por lo que puede cubrir el 98,7% según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

La ciudad se mantiene próspera gracias al Sector Terciario que supone el 70% de los empleos en la ciudad, la agroindustria y la procesamiento de alimentos como la cebada, la remolacha, la caña de azúcar, la patata, las legumbres, cítricos, viñedos y aceitunas son también crecientes, el sector artesano y Secundario es ampliamente dedicado como otras ciudades imbabureñas a la moda, así mismo otro factor importante es la transformación de la cal y la gastronomía, así pues el sector más próspero es el turismo, para 2010 Ibarra tenía el puesto 7 en ciudades económicas, su prosperidad se hace también importante gracias al sector financiero y bancario de Ibarra, el Banco Pichincha, Banco del Guayaquil y más de 40 bancos y cooperativas mantienen sedes importantes aquí, el Banco Capital es originario de Ibarra.

- **Población Económicamente Activa**

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC): La Población Económicamente Activa -PEA -de Ibarra es de 60.082, teniendo el 77,49% en la cabecera cantonal y el 22,51% en las parroquias

rurales. En las parroquias rurales tienen mayor porcentaje San Antonio (9,27%), La Esperanza (3,81%) y Ambuqui (3,07). Correspondiendo el 62,25 son hombres y el 24,75% mujeres.

### 1.4.3 Aspecto socio demográfico

- **Población**

Según el censo realizado por el INEC en el 2010, Ibarra cuenta con una población total de 181.175 habitantes

**CUADRO Nº 1.2**

**CANTÓN IBARRA: POBLACIÓN URBANA Y RURAL**

<b>Sector</b>	<b>Nº habitantes</b>	<b>Porcentaje</b>
Urbano	131.856	72.70%
Rural	49.319	27.30%
<b>Total</b>	<b>181.175</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: INEC, VI censo de población, 2010

ELABORACIÓN: La Autora

Año: 2013

La población total del cantón alcanza a 181.175 habitantes, de los cuáles 131.856 habitan en la cabecera cantonal y 49.319 en las parroquias rurales, que corresponde al 72.70% y 27.30 % respectivamente.

La tasa de crecimiento anual es de 2,2%, siendo ligeramente menor a la provincial que es de 2,4%

- **Población por parroquias**

Del aproximado de la población total el mayor porcentaje corresponde a la parroquia El Sagrario con 33.787 habitantes seguido de la parroquia San Francisco con 32.553 habitantes.

### CUADRO 1.3

#### IBARRA: POBLACIÓN POR PARROQUIAS

PARROQUIA	POBLACIÓN
El sagrario	33.787
San Francisco	32.553
Priorato	29.959
Caranqui	20.658
Alpachaca	14.900
<b>TOTAL</b>	<b>131.856</b>

Fuente: Municipio de Ibarra

Elaborado por: La autora

Año: 2013

## 1.5 DIAGNÓSTICO EXTERNO

### CUADRO Nº 1.4

#### MATRIZ DE DIAGNÓSTICO EXTERNO

<b>ALIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las familias de la ciudad no cuentan con disponibilidad de tiempo.</li><li>• Congestionamiento en la ciudad de Ibarra</li><li>• Facilidad de obtener crédito en instituciones financieras</li><li>• Socios que quieren invertir en este proyecto y facilidad de inversión.</li></ul>
<b>OPONENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de empresas de taxis que realicen encomiendas</li><li>• Servicios de mensajería propias de las empresas</li><li>• Entidades financieras en el pago de servicios básicos</li><li>• Personas informales que se dedican a prestar servicios</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nueva tendencia a utilizar vehículos no contaminantes</li><li>• Fácil acceso para prestar servicios</li></ul>
<b>RIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios climáticos (lluvia en la ciudad)</li><li>• Falta confianza del producto por parte de los consumidores.</li><li>• Creación de empresas similares</li></ul>

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

Año: 2013

## **1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN**

El diagnóstico situacional sirvió para realizar un análisis profundo de las condiciones sociales, económicas de los pobladores, para lo cual se determinó lo factible que es la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta en la ciudad de Ibarra.

La presente investigación está dirigida a implementar una empresa dedicada a la prestación de servicios, para de esta manera incrementar oportunidades laborales accesible a los moradores de la ciudad de Ibarra, es decir se aprovecha la mano de obra y a cambio se mejoran los ingresos de sus habitantes, se eleva el nivel de vida solventado las necesidades de cada familia a través de la satisfacción de la prestación de este servicio y se ayuda a la preservación del medio ambiente.

El propósito de este proyecto es impulsar a la sociedad a crear empresas como una estrategia para generar empleo de mejor calidad en sectores de bajos ingresos económicos, mejorar el nivel de vida del emprendedor de su familia y la de los trabajadores que contrate. Así también crear empresas sustentables con un mínimo costo financiero; generando fuentes de trabajo y promoviendo la cultura del emprendedor, de tal forma que logre encajar a los emprendedores en la actividad económica.

Después de haber analizado los diferentes aspectos se propone la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura y la factibilidad de la misma.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA-CIENTÍFICA

#### 2.1 LA EMPRESA

##### 2.1.1. Concepto de empresa

*(ÁNZOLA R., 2010) Define a la Empresa como: “Toda aquella organización grupo que realiza actividades comerciales e industriales y que provee bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas. “pág. 56*

Considerando la definición anterior se puede conceptualizar a la empresa como una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales conformada básicamente por personas, bienes materiales, capacidades técnicas y financiera; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación o prestación de servicios para satisfacer de manera eficiente las necesidades de los clientes.

##### 2.1.2 Clasificación de la empresa

Por el sector económico

- **Comercial**

Son las empresas que realizan la venta de los productos terminados en la fábrica. Ejemplo: Cadenas de almacenes TIA

- **Industrial**

Transforma la materia prima en un producto terminado. Ejemplo: Ingenio Azucarero

- **Servicios**

Estas empresas son las encargadas de entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad. Ejemplo: clínicas

### **2.1.2.1 Por el origen de su capital**

#### **a) Público**

Su capital proviene del Estado o Gobierno, ejemplo: Municipio de Ibarra.

#### **b) Privado**

Son aquellas empresas en que el capital proviene de particulares.

#### **c) Economía mixta**

El capital proviene una parte de empresas estatales y la otra de particulares.

### **2.1.2.2 Por la integración del capital**

#### **a) Empresas unipersonales**

Se conforman con la presencia de una sola persona natural o jurídica.

#### **b) Empresas pluripersonales**

Son aquellas que están formadas por varias personas.

## **2.2 LAS ENCOMIENDAS**

### **2.2.1 Empresas de encomiendas**

*[http://www.larapedia.com/resumen/la\\_encomienda\\_definicion.html](http://www.larapedia.com/resumen/la_encomienda_definicion.html):*

*Consiste en la utilización de la bicicleta como medio de transporte urbano, generalmente para distancias cortas. Debido a la proliferación del automóvil a partir de la Segunda Guerra Mundial, que provocó la paulatina congestión del tráfico urbano y la invasión del espacio público, la bicicleta se convirtió en una de las principales alternativas para mejorar la habitabilidad de la ciudad.*

Es el servicio de envío de mercaderías y objetos en forma acelerada. El transporte se realiza en forma prioritaria en un paquete o bulto cerrado y acondicionado por el cliente, utilizando como medio de transporte la bicicleta.

### **2.2.2 Los mensajeros en bicicletas**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo\\_urbano#El\\_mensajero\\_en\\_bicicleta](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo_urbano#El_mensajero_en_bicicleta); Los mensajeros de bicicletas (también conocidos como ciclo-mensajeros o bici-mensajeros) son personas que trabajan para «empresas de mensajería» prestando un servicio de mensajería especializada en la recogida y entrega de envíos, correspondencia y demás objetos postales*

Los mensajeros en bicicleta son personas que trabajan prestando sus servicios para otras empresas entregando envíos de un lugar a otro.

### **2.2.3 Seguridad en el transporte de encomiendas**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo\\_urbano#Seguridad](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo_urbano#Seguridad): Se relaciona con el nivel de confianza y certidumbre que presenta una persona*

*hacia otra para la prestación de un servicio que le atraen e impulsan el acercamiento o uso.*

- El riesgo de robo de una bicicleta a comparación de un automotor es más alto debido a la facilidad con la que se puede transportar.
- Por algún extraño motivo, el vandalismo se fija en las bicicletas más que en los vehículos de motor.
- Como consecuencia de la falta de seguridad vial, algunos ciclistas comparten espacio con el peatón.
- El ciclismo se percibe como más peligroso para el ciclista debido en gran parte a la presencia de vehículos de motor más pesados y a mayor velocidad.
- Las calles de la mayoría de ciudades no están optimizadas para la bicicleta sino para vehículos de motor.

#### **2.2.4 Carga de equipaje**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo\\_urbano#Carga\\_de equipaje](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo_urbano#Carga_de equipaje): La capacidad de carga y almacenamiento de una bicicleta es menor que la de la mayoría de los vehículos automotores. Por este motivo se utilizan parrillas traseras, bolsas de mensajero, modificaciones, remolques y otro tipo de accesorios que pueden servir para incrementar la capacidad de carga de las bicicletas, aunque tal vez la manera más sencilla es mediante la utilización de mochilas*

La capacidad de carga en la bicicleta ayuda a que las encomiendas puedan llegar a su destino en forma oportuna y sin riesgos. Es necesario saber qué tipo de equipaje se debe utilizar para la mercancía.

#### **2.2.5 Distancia**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo\\_urbano#Distancia](http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclismo_urbano#Distancia): La distancia es uno de los factores limitantes para el ciclismo urbano. La distancia en la cual una persona puede estar preparada para*

*transportarse y la distancia sobre la cual puede ser más ó menos conveniente varía de persona en persona, ya que los factores como la edad, complexión, personalidad y ubicación afectan directamente.*

## **2.3 LA BICICLETA**

### **2.3.1 La bicicleta**

*www.wikiedia.com: La bicicleta, llamada bici, es un vehículo de transporte personal de propulsión humana, es decir por el propio viajero. Sus componentes básicos son dos ruedas, generalmente de igual diámetro y dispuestas en línea, un sistema de transmisión a pedales, un cuadro metálico que le da la estructura e integra los componentes, un manillar para controlar la dirección y un sillín para sentarse. El desplazamiento se obtiene al girar con las piernas la caja de los pedales que a través de una cadena hace girar un piñón que a su vez hace girar la rueda trasera sobre el pavimento*

La bicicleta es un medio de transporte personal que ayuda al sano, ecológico, sostenible y económico, válido para trasladarse tanto por ciudad como por zonas rurales

### **2.3.2 Seguridad mecánica**

Para el uso de una bicicleta, el casco es un elemento de seguridad indispensable. Frecuentemente también se utilizan gafas de seguridad y guantes.

Para un uso seguro de una bicicleta, ésta debe estar en buen estado. El punto más importante a considerar es el sistema de frenos, ya que sin éste puede ocurrir fácilmente un accidente. Otros aspectos mecánicos importantes incluyen componentes en mal estado o mal colocados que pueden fácilmente fracturarse, doblarse o desprenderse originando un accidente, entre los accidentes más peligrosos por fallas mecánicas están

los que implican que entre los radios de alguna llanta se atore un desviador u otro elemento, que se frene súbitamente una llanta por un cable flojo o que se desmonte una llanta en medio de un salto. Por lo anterior la mecánica de la bicicleta y su mantenimiento es importante en la seguridad del ciclista.

### **2.3.2.1 Casco**



Un casco es una forma de prenda protectora usada en la cabeza y hecha generalmente de metal o de algún otro material resistente, típicamente para la protección de la cabeza contra objetos que caen o colisiones a alta velocidad.

Un casco cubre mínimamente la coronilla, la frente y las sienes. Se usan en la industria, en el oficio del bombero, en paracaidismo, en las competiciones deportivas de alta velocidad y otras modalidades con riesgo de golpes o colisión. También son habituales en el oficio policíaco, militar, fuerzas de seguridad, construcción, explotación minera, etc. Los cascos para conducir motocicletas son prenda obligatoria en la mayoría de jurisdicciones, los de bicicletas, en cambio, son obligatorios en muy pocos países y muy discutido por los ciclistas.

### **2.3.2.2 Gafas de sol**



Aunque no lo parezca las gafas de sol son un elemento de protección más. Te ayudan a defenderte de las agresiones de los rayos ultravioletas

del sol y de todos esos insectos, polvo, granos de arena, etc. que pueden acabar en tus ojos. No lleves unas gafas de sol que no estén adaptadas a la práctica deportiva del ciclismo. Te recomendamos que tengas en cuenta los siguientes aspectos:

- 3 El tamaño: normalmente son de mayor tamaño que unas gafas deportivas convencionales, lo que te garantiza una protección de agresores externos, incluso del polvo. Otro aspecto importante: así impiden que entre el viento en tus ojos, evitan que lloren y hacen más cómoda la práctica del ciclismo
- 4 La lente: es muy importante que las lentes no sean de cristal, de manera que en caso de accidente no se rompan y dañen tus ojos
- 5 El Marcado CE: es importante que cualquier gafa de sol que compres lleve impreso el marcado CE. Así te aseguras que cumple con la normativa europea de protección frente a la radiación UV

## **2.4 COMPONENTES DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

### **2.4.1 Estudio de mercado**

*KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008). En su libro. Principios de Marketing manifiesta. “Es la información que se usa para identificar y definir oportunidades y problemas de mercado, para generar, afinar y evaluar actos de mercadotecnia, para vigilar la actuación de esta función y para perfeccionar la comprensión del proceso mercadotécnico”. Pág. 127*

Según la manifestación de este autor podemos definir a al estudio de mercado como la parte esencial de un proyecto que permite estudiar algunas variables sociales y económicas que condicionan el proyecto para determinar la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio y así atender una necesidad.

**Gráfico Nº 2. 1. Estructura del estudio de mercado**



**FUNTE:** KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008).  
**ELABORADO POR:** La Autora.  
**Año:** 2013

#### **2.4.1.1 Servicio**

*KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), “Son una forma de producto consistente en actividades, prestaciones o satisfacciones ofrecidas para la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan lugar a la propiedad de nada.”*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Es el equivalente no material de un bien, la presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

#### **2.4.1.2 Descripción del producto**

*ETZEL Michael Bruce, (2007), pág. 103, “Es el conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado”.*

Un producto o servicio puede ofrecerse con diversas características. Estas son herramientas para diferenciar el producto o servicio de la competencia

#### **2.4.1.3 Oferta**

*SAPAG, (2008) expresa ““El término oferta se puede definir como el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a ofrecer a determinados precios”, Pág. 55*

Se considera la oferta al número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a ofrecer a determinados precios.

#### **2.4.1.4 Demanda**

*SAPAG, (2008) Dice: “Se entiende por demanda la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica un precio determinado”, Pág. 81.*

Es el volumen de bienes y servicios que pueden adquirir un conjunto de consumidores a determinados precios. El análisis de la demanda constituye uno de los factores centrales del estudio de proyectos, por la incidencia de ella en los resultados del negocio que se implementara con la aceptación del proyecto.

#### **2.4.1.5 Precio**

*ARBOLEDA, Germán, (2008), expresa: “El precio es el valor expresado en dinero de un bien o un servicio ofrecido en el mercado. Es uno de los elementos fundamentales de la estrategia comercial en la definición de la rentabilidad del proyecto, pues es el que define en última instancia el nivel de ingresos” .Pág. 55.*

El precio es el valor de un bien o servicio expresado en dinero y es un elemento fundamental cuando se trata de promocionar o vender un bien o servicio, el cual determina el nivel de rentabilidad de la venta del producto o servicio.

#### **2.4.1.6 Plaza**

*KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008). “La mayoría de los productores recurren a intermediarios para que lleven sus productos al mercado. Tratan de forjar un canal de distribución, es decir, una serie de organizaciones independientes involucradas en el proceso de lograr que el consumidor o el usuario industrial pueda usar o consumir el producto o servicio”. Pág. 471.*

La plaza hace hincapié en obtener el producto adecuado para el mercado meta, toda vez que el producto comprenda un bien físico, el planteamiento de la plaza incluye decisiones sobre la distribución física.

#### **2.4.1.7 Mercado meta**

*FERNANDEZ, Ricardo (2002) expresa: “Conjunto de consumidores pertenecientes al mercado disponible, que puede formar parte del mercado real y potencial, al cual se dirigen todos los esfuerzos y acciones mercadológicas de la empresa, con la finalidad de que todos ellos se conviertan en consumidores reales del producto” pág.*

*3*

En resumen de la definición se expresa que el mercado meta estaría constituido por todos los consumidores del mercado disponible que deseamos formen parte del mercado real a los que nos dirigiremos acciones específicas.

#### **2.4.1.8 Promoción**

*STANTON, ETZEL y WALKER, (2007), definen: “Sirve para lograr los objetivos de una organización. En ella, se usan diversas*

*herramientas para tres funciones promocionales indispensables: informar, persuadir y comunicar un recordatorio a un auditorio meta”.*  
*Pág. 505*

Según la manifestación de este autor se puede decir que promoción de ventas cubre una amplia variedad de incentivos para el corto plazo como cupones, premios, concursos, descuentos cuyo fin es estimular a los consumidores, al comercio y a los vendedores de la propia compañía.

## 2.4.2 ESTUDIO TÉCNICO

*PRIETO Jorge (2005), dice: “El estudio técnico es la fase que corresponde al análisis de factibilidad, tomando en cuenta ciertos elementos técnicos que deben analizarse en forma adecuada para lograr que el proyecto a implantar tenga éxito”. Pág. 82.*

Un estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita.

**Gráfico N° 2. 2. Estructura del estudio técnico**



**Fuente:** Friend G. Zehle, (2010), pág. 67.  
**Elaborado por:** La Autora.  
**Año** 2013

#### **2.4.2.1 Tamaño del proyecto.**

*ROSALES, Ramón, (2007) dice: El tamaño de la empresa depende de la magnitud, la naturaleza y el tipo de proyecto que se está formulando, pues cada proyecto tiene características que, al final limitaran su tamaño. Entre otros factores que pueden influir en el tamaño del proyecto se encuentran los determinantes como a demanda y los insumos las condicionantes como la tecnología la localización, el financiamiento, los recursos humanos, la capacidad empresarial. pág. 117*

En esta fase del proyecto el elemento estudio técnico cuantifica la capacidad de producción y cada uno de los requerimientos que sean necesarios para el desarrollo del bien o servicio, y de qué modo se comportan frente a los problemas de proceso y de localización del proyecto, los factores que condicionan el tamaño del proyecto es el mercado, la capacidad financiera y micro empresarial de los inversionistas del proyecto, la disponibilidad de insumos, como de las restricciones de procesos técnicos e institucionales.

#### **2.4.2.2 Localización del proyecto**

*Friend G. Zehle, (2010), pág. 98, dice; “El estudio de localización comprende niveles progresivos de aproximación, que van desde una integración al medio”.*

La localización del proyecto ayuda a la selección de la macro localización y la micro localización es decir la zona y el lugar específico donde se instalara el proyecto

#### **2.4.2.3 Ingeniería del proyecto.**

*ARBOLEDA Germán, Proyectos; (2008): Manifiesta “La Ingeniería del proyecto se refiere a aquella parte del estudio que se relaciona con su etapa técnica; es decir, con la participación de los ingenieros*

*en la actividad de estudio, instalación, puesta en marcha y funcionamiento del proyecto, aquí se describen algunos aspectos como: Producto, Tecnología, Selección del equipo y la maquinaria, edificios, estructura y obras de ingeniería civil.” Pág. 175*

La Ingeniería del proyecto comprende todos los aspectos técnicos y de infraestructura que permitan el proceso de producción o fabricación del bien o la prestación de un servicio, es importante determinar todo lo concerniente a la parte técnica del proceso y proyecto a llevarse a cabo.

#### **2.4.2.4 Presupuesto técnico**

*ARBOLEDA, German (2008) dice: “La implementación del proyecto implica el uso de una serie de recursos los cuales deben ser identificados en forma minuciosa porque de ellos depende que al momento de implementar el proyecto no surjan problemas, que al final podrían atentar contra la implementación del proyecto”. Pág. 96*

En la implementación del proyecto se debe identificar en forma minuciosa una serie de recursos ya que de ellos depende que al momento de la implementación del proyecto no surjan problemas.

#### **2.4.2.5 Flujograma**

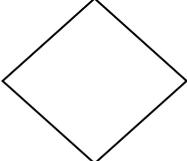
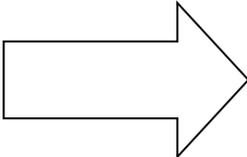
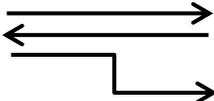
*GÓMEZ Guillermo , (2008), dice; “El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un producto o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado”.  
pág. 96*

El flujo o diagrama del flujo, consiste en la representación gráfica hechos, situaciones, movimiento o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Un diagrama de flujo representa la esquematización gráfica de un método para resolver un problema mediante una serie de pasos definidos, precisos y finitos, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema.

A continuación se representa gráficamente la simbología utilizada:

**Gráfico N° 2.3 Símbolos del Flujograma**

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<p><b>Límites:</b> indica el principio y el fin del proceso, dentro de símbolo se escribe la palabra inicio o fin.</p>
	<p><b>Acción:</b> se utiliza para representar una actividad, por ejemplo, recibir, elaborar, verificar, entregar, etc.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continua en una u otra vía, incluye una pregunta clave.</p>
	<p><b>Documentación:</b> Este rectángulo con parte inferior ondulada significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo una orden de compra, factura etc.</p>
	<p><b>Transporte:</b> la flecha ancha significa movimiento. Por ejemplo el movimiento de un documento</p>
	<p><b>Sentido de flujo:</b> La flecha indica a dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.</p> <p><b>Transmisión:</b> la flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los</p>

	datos
--	-------

Fuente: MEJIA, Braulio (2006) Pag. 52  
Elaborado por: La Autora.  
Año 2013

### 2.4.3 ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO

*BACA Gabriel (2010), señala que: “El Estudio Económico ordena y sistematiza la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elabora los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica”. Pág. 7*

El estudio o análisis Financiero, se encarga de realizar las evaluaciones económicas del proyecto, con la finalidad de determinar la factibilidad financiera del proyecto. Comprende la inversión, la proyección de los ingresos y de los gastos, y de las formas de financiamiento que se prevén requerirán durante todo el periodo de ejecución y puesto en marcha.

#### 2.4.3.1 Normas internacionales de información financiera NIIF

*(ESTUPIÑAN, Estados Financieros Básicos bajo NIC/ NIIF, 2008)*  
*Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósito de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo accionistas, acreedores, empleados y público en general. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas.*

Los estados financieros presentan la información general así como la información financiera de las entidades el cual será útil para la toma de decisiones de los usuarios.

#### **2.4.3.2 Proceso contable**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad\\_de\\_gesti%C3%B3n#Proceso\\_contable](http://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad_de_gesti%C3%B3n#Proceso_contable)), se manifiesta que proceso contable:*

*“Se refiere a la transformación de datos sobre el patrimonio de una empresa y sus variaciones en información a ser utilizada para tomar decisiones en la empresa y fuera de ella. Sus etapas son:*

- *Captación de datos.- el sistema de contabilidad debe prever los mecanismos que permitan recoger los efectos de: hechos resultantes de interacción con terceros, hechos internos de la empresa, hechos externos de la empresa.*
- *Procesamiento de datos.- luego de captar los datos se requiere clasificarlos, registrarlos y almacenarlos con el fin de preparar los informes.*
- *Preparación de la Información.- se debe transformar los datos en información útil y verificable, comunicar la información a los usuarios mediante informes”.*

Comprende todos los pasos que realiza una empresa para conocer su situación económica. Iniciando desde la generación de una venta hasta llegar al procesamiento de la información y la emisión de un informe financiero.

#### **2.4.3.3 Concepto de estados financieros**

*(RINCONSOTO & LOOSLI, 2009) Pág. 286. manifiestan: “Los Estados Financieros son los resúmenes de la información contable*

*que reflejan la situación financiera de la empresa, dirigidos a los usuarios internos y externos para que puedan evaluar y tomar decisiones con respecto a las actividades y responsabilidades que tienen con los movimientos operacionales y económicos de ésta”,*

Los Estados Financieros tienen como objetivo presentar de forma clara toda la información financiera y operacional de una empresa durante el año en curso, reflejan hechos históricos, y sirven de base para predecir hechos futuros para la adecuada toma de decisiones.

*Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:*

- a) Activos**
- b) Pasivos**
- c) Patrimonio neto**
- d) Gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias**
- e) Otros cambios en el patrimonio neto, y**
- f) Flujos de efectivo.**

Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

- a) Balance General**
- b) Cuenta de resultados;**
- c) Un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre:**
  - *Todos los cambios habidos en el patrimonio neto, o bien*

- Los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales;

d) Estado de flujos de efectivo, y

e) Notas, en las que se incluye un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas”.

#### Gráfico Nº 2. 4 Estructura de estudio económico – financiero



Elaborado por: La Autora.  
Año 2013

#### 2.4.3.4 Estados de situación financiera inicial.

*Diccionario Contable (2007). Define: “Es aquel que expresa la situación desde el punto de vista patrimonial, económico y financiero, en forma global, de una empresa. Generalmente es confeccionado al inicio del ejercicio contable y es presentado una vez complementadas distintas formalidades.” Pág. 75.*

El estado de situación financiera es el que muestra razonablemente la situación financiera del ente económico a una fecha de corte. Son elementos del balance general el activo, el pasivo y patrimonio. Todos los

estados financieros son tomados como fuentes de información en el proceso de toma de decisiones.

#### **2.4.3.5 Determinación de ingresos**

*Según MARTIN Olga, (2009), dice; “Corresponde a precio multiplicado por la cantidad de mercadería o servicio vendidos durante un periodo de tiempo. Existen varios sinónimos para describir el ingreso: ventas, ingresos por ventas, ingresos por comisiones, ingresos por horarios. Las principales cuentas de ingresos del estado de resultados son: ventas netas, costo de venta, utilidad bruta”. pág. 89,*

Los ingresos son una percepción que tiene una empresa por concepto de ventas de un producto o servicio. Permitiendo proyectar los ingresos que se va a generar en un cierto periodo de tiempo.

El tiempo en que será proyectado el plan de negocio, dependerá de los objetivos, del plan de negocio que vamos a realizar

#### **2.4.3.6 Determinación de egresos**

*SAPAG Chain, (2008), dice; “Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. Desembolsos o salidas de dinero, aun cuando no constituyan gastos que afecten las pérdidas o ganancias”. pág. 99,*

En este punto desarrollamos los presupuestos de egresos para el mismo periodo de tiempo que hemos proyectado los ingresos

#### **2.4.3.7 Amortización**

*MARTIN Olga, (2009), dice; “Significa saldar una deuda gradualmente por medio de una serie de pagos o cuotas”. pág. 45*

Son aquellos que se crean para compensar la pérdida de valor que experimentan ciertos elementos

#### **2.4.3.8 Depreciación**

*MARTIN Olga, (2009), Dice; “Es la pérdida de valor no recuperable con el mantenimiento que sufren los activos a lo largo de su vida útil y que obligan finalmente a situación o remplazo”. pág. 89*

Cuando se adquiere un bien para la empresa ( un mueble o una máquina, etc.) se produce un envejecimiento del mismo y se tendría que invertir dinero para cambiarlo al cabo de un tiempo, para proveer esto se crean las amortizaciones que no es más que una reserva de dinero para cambiar el bien que se deprecia.

#### **2.4.3.9 Estados de resultados**

*ORTIZ, Alberto G. (2005), en su obra Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico, enuncia que: “Representa un componente del sistema de información financiera que refleja el dinamismo de la actividad empresarial durante un periodo, al contener la expresión monetaria de las realizaciones asociadas con el ejercicio comercial”. Pág. 29.*

El estado de resultados es un documento que detalla claramente la situación económica financiera de la empresa permitiendo a los responsables tomar medidas que les ayude a mejorar la situación de la empresa en caso de encontrarse en serios problemas. En este informe va resumido la situación del movimiento económico de la empresa en el transcurso del periodo contable determinado, en el cual refleja si la empresa atenido acierto en el manejo administrativo y financiero.

#### **2.4.3.10 Flujo de efectivo financiero**

*BRAVO VALDIVIESO, Mercedes (2010), Pág.200, manifiesta: “Se elabora al finalizar el período contable para evaluar con mayor objetividad la liquidez y solvencia de la empresa. El Estado de flujo del Efectivo reemplaza al Estado de Cambios en la Posición Financiera, por cuanto satisface de forma adecuada y oportuna las necesidades de información de los usuarios”*

Es el indicador primordial para tener un conocimiento del bienestar o de la salud de un negocio ya que este refleja la situación real de las finanzas de la institución. El Flujo de efectivo (entradas de efectivo menos salidas de efectivo) que tiene el proyecto en su fase de inversión y operacional, será el movimiento que hace relación entre los ingresos en los periodos de tiempo y sus proyecciones, por eso se denomina Flujo de efectivo proyectado. Es importante determinar el Flujo Neto de Efectivo ya que con estos valores se calcula los indicadores financieros.

#### **2.4.3.11 Evaluación financiera**

Para establecer la factibilidad o no del proyecto se utilizara ciertos indicadores los cuales son necesarios para establecer la factibilidad o no del proyecto.

Entre los indicadores se puede mencionar los siguientes Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), El periodo de recuperación de la Inversión (PRI) y el Beneficio Costo (B/C) para lo cual inicialmente se debe calcular el costo capital.

##### **a) Valor Actual Neto (VAN)**

*JÁCOME, Walter (2005) expresa: “Presenta la rentabilidad en términos del dinero con poder adquisitivo presente y permite avizorar*

*si es o no pertinente la inversión en el horizonte de la misma matemáticamente se determina por la siguiente formula.” Pág. 82,*

$$FC= \text{Flujos} \quad \boxed{VAN = (INVERSIÓN) + \sum FC(1+I)^n}$$

*I= Tasa de redescuento.*

*n= Tiempo u horizonte de vida útil del proyecto o inversión.*

El Valor Actual Neto permite determinar la rentabilidad o pérdida el proyecto planteado, es el cambio estimado en el valor, representa la rentabilidad en términos de dinero, y permite determinar si la inversión es conveniente o no.

#### **b) Tasa Interna de Rendimiento (TIR)**

*JÁCOME, Walter (2005), manifiesta: “Es la rentabilidad que devuelve la inversión durante su vida útil, tomando en cuenta los flujos de caja proyectados o el momento en que el VAN = 0” Pág. 84,*

*Existen tres clases de TIR*

- *Económica cuando la inversión tiene solo aporte propio.*
- *Financiera cuando la inversión es con financiamiento.*
- *Real solo analiza el flujo de caja (FC).proyectados.*

*La Tasa Interna de Retorno indica un adecuado nivel de retorno de los ingresos frente a la inversión inicial*

El criterio por emplear cuando se utiliza la TIR para realizar decisiones de aceptación-rechazo es como sigue: si la TIR es mayor que el costo de capital, se acepta el proyecto; de no ser este el caso, se le rechaza. Este criterio indica si la empresa está recibiendo, por lo menos, el rendimiento requerido; asimismo, puede saberse si el valor de la empresa se incrementará o, al menos, permanecerá sin cambios.

**c) Beneficio-Costo (B/C)**

*JÁCOME, Walter (2005), expresa: "Este parámetro sirve para juzgar como retornan los ingresos en función de los egresos para lo cual sirve de insumo los ingresos proyectados en el flujo de caja (cuando el B/C es > que 1 tenemos un adecuado retorno)" Pág. 96,*

**Fórmula**

$$\frac{\text{Ingreso}}{\text{Egreso}}$$

Este método se sustenta en el principio de obtener y alcanzar niveles considerables de producción con la mínima utilización de recursos y demuestra el valor de recuperación de la inversión en tiempos establecidos.

**d) Período de Recuperación (PRI)**

*<http://www.pymesfuturo.com/pri.htm> "También denominado *payback*, *paycash*, *payout* o *payoff*, indica el tiempo que la empresa tardará en recuperar la inversión, con la ganancia que genera el negocio. Es una cantidad de meses o años."*

Puede calcularse en forma simple, sumando los resultados netos al monto de la inversión inicial, hasta llegar a cero. En este caso no se estaría considerando el "valor tiempo del dinero", por lo que, si el plazo analizado es extenso, se produce una distorsión de valores.

**e) Punto de equilibrio**

*JÁCOME, Walter (2005), manifiesta: "es cuando la empresa no gana ni pierde, es válido para el año 1 del proyecto, porque mientras más tardío es el pronóstico es menos cierto." Pág. 83*

## Fórmula

$$PE = \frac{InvFija + CF}{MC}$$

PE → Punto de equilibrio

Inv. Fija → Inversión Fija

CF → Costo Fijo

MC → Margen de Contribución  $MC = PV - CV$

MC= Margen de contribución: Precio de venta (PV) - Costo variable unitario (CV)

El punto de equilibrio es básico para el desempeño de cualquier empresa, porque este permite establecer una situación financiera en la cual la organización cubre todos sus gastos y no genera rentabilidad. Se evidencia el equilibrio de los ingresos y egresos en donde la empresa no gana ni pierde.

## 2.4.4 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

### 2.4.4.1 Contribuyentes

Son todos los ciudadanos y ciudadanas nacionales o extranjeros que realicen actividades económicas son contribuyentes y tienen obligaciones tributarias, existen tres tipos de contribuyentes:

### 2.4.4.2 Personas naturales

Son todos los individuos nacionales o extranjeros que realicen actividades económicas en nuestro país y cuyos ingresos o capital son mayores a los establecidos por el Servicio de Rentas Internas.

#### **2.4.4.3 Personas naturales obligadas a llevar Contabilidad.**

Son todos los individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas en nuestro país y sus ingresos son mayores a \$100.000 al año, o su capital de trabajo sea mayor a los \$60.000, o los costos y gastos anuales hayan sido superiores a \$80.000 montos establecidos en la ley de Régimen Tributario Interno.

#### **2.4.4.4 Personas jurídicas**

A este grupo pertenecen las sociedades; las Instituciones del sector público, a las personas jurídicas bajo control de la Súper Intendencia de Compañías y de bancos, las organizaciones sin fines de lucro, los fideicomisos mercantiles, las sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente del de sus miembros.

#### **2.4.4.5 Registro único de contribuyentes (R.U.C.)**

Es el padrón se encuentran registrados todos los contribuyentes y contiene los siguientes datos:

- Nombre o razón social.
- Domicilio fiscal.
- Actividad económica.
- Números de teléfonos.
- Fecha de inicio de actividades.
- Responsables del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Otros.

#### **2.4.4.6 Impuesto al valor agregado (I.V.A.)**

Es un tributo de naturaleza indirecta que recae sobre el consumidor final y grava las adquisiciones de bienes y servicios efectuados por empresarios y profesionales; en nuestro país las tarifas establecidas son 12% y 0% y

se declara mensualmente de acuerdo al noveno dígito del RUC (tarifa 12%) y cada seis meses (tarifa 0%).

#### **2.4.4.7 Impuesto a la renta (IR)**

Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general, actividades económicas durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos en un periodo determinado y se declara en el año siguiente en el primer trimestre.

#### **2.4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

*BOLANDA, Lucrecia (2007): Conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas consiguiendo luego la coordinación de las mismas a través de las relaciones entre las diferentes áreas, sectores y puestos. pág. 61*

Las empresas son organizaciones y por tanto, deberán disponer de una estructura que les permita operar con la mayor eficiencia.

#### **Gráfico N° 2. 5 Estructura organizacional**



**Fuente:** Gary Flor, (2007), pág. 102.  
**Elaborado por:** La Autora.  
**Año** 2013

#### **2.4.5.1 La empresa**

*GARCIA, Julio, CASANUEVA, Cristóbal, (2007), definen a la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"*

Observando la definición anterior se puede conceptualizar a la empresa como una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales conformada básicamente por personas, bienes materiales, capacidades técnicas y financieras y las aspiraciones, realizaciones; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación o prestación de servicios para satisfacer de manera eficiente las necesidades de los clientes. La empresa es la entidad u organismo que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios en general para satisfacer las diversas necesidades humanas.

#### **2.4.5.2 Estructura organizacional.**

*LLERA Carlos, (2005), dice; "Los organigramas también llamados estructura de organización son la representación gráfica y objetiva de los sistemas de organización". pág. 108,*

Toda empresa debe contar con una forma organizacional de sus funciones acorde a sus necesidades, por medio de la cual se pueda ordenar las actividades y cada una de las estructuras que integran la organización micro empresarial

### **2.4.5.3 Orgánico funcional**

*<http://www.monografias.com/trabajos16/estructura-organica/estructura-organica.shtml>: El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación.” ()*

Es aquel que diferencia cada uno de las funciones que deben cumplir los distintos cargos de una organización. Cada uno de los gráficos representa un cargo o puesto y sus responsabilidades.

### **2.4.6 ESTUDIO DE IMPACTOS**

*Microsoft Encarta 2009, manifiesta: Una evaluación de impacto busca determinar de forma válida y confiable si un programa o proyecto produjo los efectos deseados en los beneficiarios y si la causa de dichos efectos es realmente atribuible a la implementación del programa o proyecto. Además, estas evaluaciones permiten observar resultados y efectos no previstos, tanto positivos como negativos*

Es un proceso que posibilita el conocimiento de los efectos de un proyecto en relación con las metas propuestas y los recursos utilizados,

La estructura de evaluación de Impactos positivos y negativos de un proyecto de inversión es la siguiente:

## Gráfico N° 2. 6. Estructura de impactos ambientales



**Fuente:** la autora  
**Elaborado por:** La Autora.  
**Año** 2013

### 2.4.6.1 Impactos económicos

*Según <http://es.wikipedia.org>: En este tipo de estudios se cuantifica el impacto en la economía de un proyecto de inversión determinado. La decisión de promover un proyecto de inversión puede tener efectos importantes tanto en la generación de actividad económica como en la creación de ocupación. La nueva inversión, que inicialmente adopta una expresión monetaria, se traduce eventualmente en una demanda de bienes finales que, en el proceso de producción, genera actividad económica que beneficia el conjunto de todos los agentes económicos.*

En el aspecto económico cualquier actividad que tiene relación directa hacia la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable. Al analizar y evaluar las relaciones económicas, la estructura, dimensiones y distribución de la producción y la dinámica económica local, para precisar las viabilidades que se verán afectadas con las actuaciones del proyecto de factibilidad para lo cual se deberán definir y analizar.

#### **2.4.6.2 Impactos ambientales**

*[http://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_impacto\\_ambiental](http://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n_de_impacto_ambiental): El impacto ambiental es el efecto que produce la actividad humana sobre el medio ambiente. El concepto puede extenderse a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración de la línea de base ambiental.*

Es el estudio técnico de carácter interdisciplinar que incorporado en el procedimiento de la evaluación del impacto ambiental está destinado a predecir, identificar, valorar y corregir, las consecuencias o efectos ambientales que determinadas acciones pueden causar sobre la calidad de vida del hombre y su entorno.

#### **2.4.6.3 Impactos sociales**

*Según <http://es.wikipedia.org>: es una medida de resumen, de preferencia estadística, referente a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad. Permite ubicar o clasificar las unidades de análisis (personas, naciones, sociedades, bienes, etc.) con respecto al concepto o conjunto de variables que se están analizando*

Los impactos sociales se basan en el mantenimiento de la cohesión social y sus habilidades para trabajar en la persecución de objetivos comunes. El proyecto deberá tomar las consecuencias sociales de la actividad del mismo en todos los niveles: los trabajadores (condiciones de trabajo, nivel salarial, etc.), los proveedores, el cliente, las comunidades locales y la sociedad en general.

## **CAPÍTULO III**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

La implantación del proyecto en un periodo de tiempo determinado está sujeta a un estudio del mercado, el cual busca probar que existe un número suficiente de consumidores o usuarios, que cumplen con los requisitos para constituir una demanda que justifique la implementación del presente proyecto y, además, permite establecer la capacidad transportadora que se requiere para la adecuada prestación de los servicios y la estimación de la demanda potencial que estaría dispuesta a usar los servicios a determinados precios.

#### **3.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO**

##### **3.1.1 Objetivo general**

Realizar un estudio de mercado para determinar la factibilidad del proyecto utilizando grupos focalizados.

##### **3.1.2 Objetivos específicos**

- Describir el servicio existente el mercado.
- Determinar la demanda del servicio existente en el mercado de encomiendas.
- Establecer la oferta del servicio existente en el mercado de Imbabura.
- Determinar potenciales proveedores del servicio.
- Establecer la demanda insatisfecha el mercado.

## **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

### **3.2.1 Población**

Para el desarrollo del presente proyecto se tomaron en cuenta a los últimos datos que proceden del censo nacional realizado en el 2010. De este documento se desprende que la población total del cantón alcanza a 48.666, de los cuáles 37.981 habitan en el sector urbano y en el sector rural es de 10.685, que en porcentaje corresponde al 74,04 % y 21,96 % respectivamente.

La empresa brindará el servicio en la Ciudad de Ibarra en la parte urbana a la parroquia El Sagrario y San Francisco que comprende 66.339 habitantes.

### **3.2.2 Cálculo de la muestra**

Se empleó la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra de conformidad con la población

**Fórmula de cálculo:**

$$n = \frac{N \cdot \delta \cdot Z^2}{\sum(N - 1) + \delta^2 \cdot Z^2}$$

n = Tamaño de la Muestra

N= Población

& = Signo de variación 0,5 o varianza

Z = Nivel de confianza 95 % equivalente al 1,96

E = Error 5 %

$$= \frac{66.339 * 1,96^2}{0,05^2(66.339 - 1) + 0,5^2 * 1,96^2}$$

=382 Unidades

La población es de 382 encuestas, las cuales aportaran de manera significativa para la investigación.

### **3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A:** Ing., Com. Yolanda Orbe

**CARGO:** Jefe administrativo zona norte

**DIRECCIÓN:** AV. Mariano Acosta 15-71 y Cristóbal Gómez Jurado

#### **1. ¿Cuáles son los procedimientos que usted realiza para la entrega de encomiendas?**

Los procedimientos que se utiliza para la entrega de encomiendas es recepción, clasificación (retiro de la oficina o entrega a domicilio) entrega de la encomienda.

#### **2. ¿De qué manera se encuentra distribuida la empresa (áreas)?**

La empresa cuenta con un espacio físico distribuido de la siguiente manera: recepción, bodega, distribución, entrega, y área administrativa,

#### **3. ¿Qué tipo de transporte utiliza para la entrega de encomiendas?**

La empresa cuenta con camiones, camionetas, y bicicletas. Los camiones para transporte de encomiendas de ciudad a ciudad; las camionetas para el transporte de encomiendas frágil y pesado dentro de la ciudad; y las bicicletas para la entrega de sobres y paquetes livianos dentro de la ciudad en el área urbana.

**4. ¿Cómo clasifica usted el tipo de encomiendas?**

Las encomiendas las clasificamos según el peso y el tamaño procediendo a distribuirlas según el destino de las mismas y el transporte a ser utilizado

**5. ¿Cuál es el requerimiento de talento humano para la entrega de encomiendas?**

De acuerdo a la capacidad operativa es necesario contar con alrededor de 14 personas entre personal operativo y administrativo.

### 3.3.2 Resultados de encuesta aplicada a las familias de la ciudad de Ibarra (anexo 1)

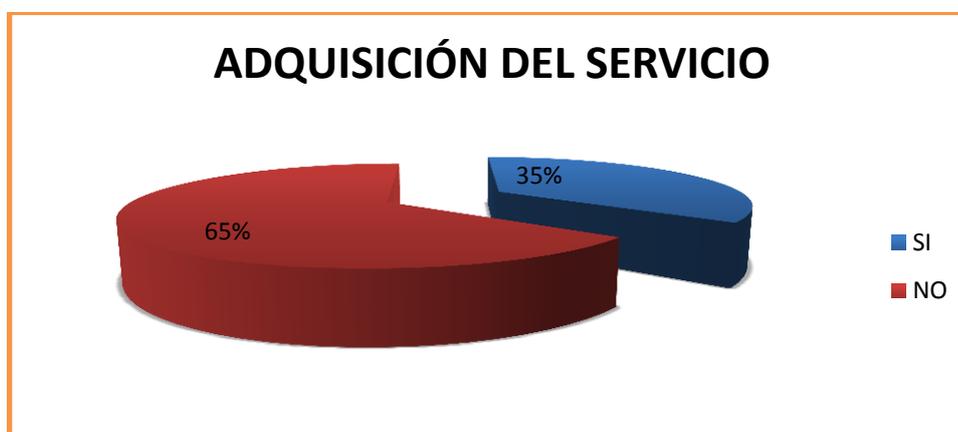
- 1 ¿Utiliza usted servicios de mensajería en las actividades que realiza?

**CUADRO Nº 3.1**  
**ADQUISICIÓN DEL SERVICIO**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	135	35,35
NO	247	64,65
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**Gráfico Nº 3.1 Adquisición del servicio**



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

#### **ANÁLISIS:**

La mayor parte de los encuestados si utiliza el servicio de encomiendas en las actividades que realiza; existiendo por lo tanto un mercado posible de clientes.

3. ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio de mensajería?

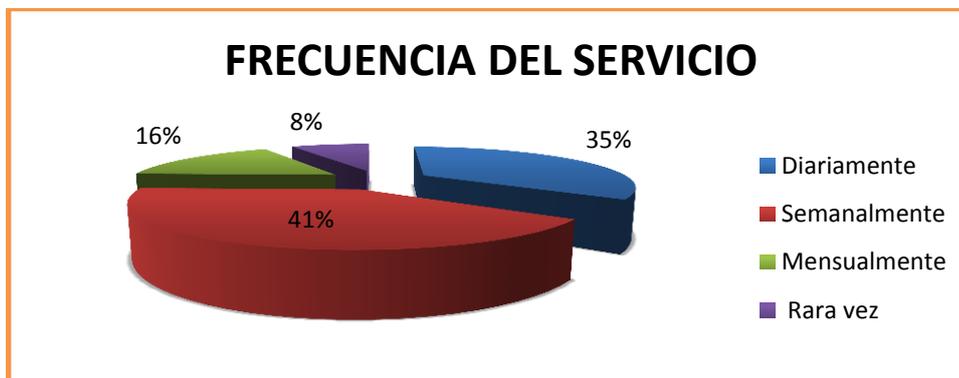
CUADRO Nº 3.2

FRECUENCIA DEL SERVICIO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Diariamente	134	35,08
Semanalmente	155	40,58
Mensualmente	63	16,49
Rara vez	30	7,85
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

Gráfico Nº 3.2 Frecuencia del servicio



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

ANÁLISIS

La mayor parte de los encuestados utiliza mensualmente el servicio de mensajería o encomiendas en las actividades que realizan.

**3 ¿Conoce usted si existe servicio de mensajería local en la ciudad de Ibarra?**

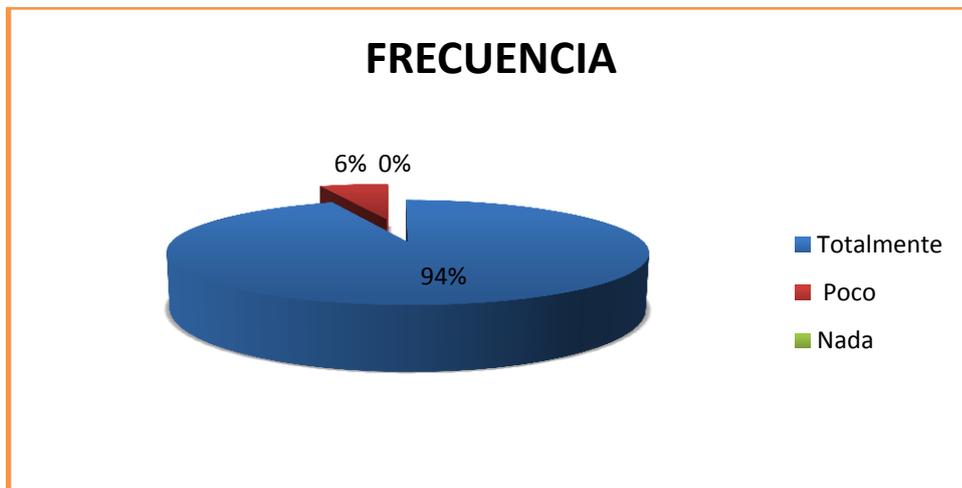
**CUADRO N° 3.3**

**EXISTENCIA DEL SERVICIO**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Totalmente	359	93,99
Poco	23	6,02
Nada	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**Gráfico N° 3.3 Existencia del servicio**



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**ANÁLISIS**

La mayor parte de la población encuestada si conoce del servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra. Lo cual nos indica que si tenemos competencia en el mercado al cual nos presentaremos.

#### 4 ¿El servicio de mensajería en que aspecto contrataría usted?

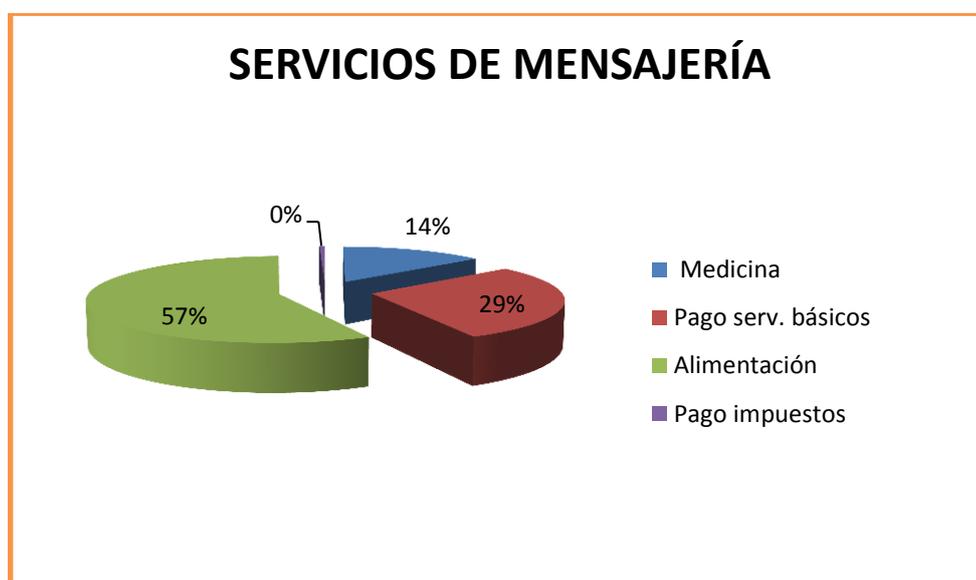
CUADRO N° 3.4

#### SERVICIOS DE MENSAJERÍA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Medicina	54	14,14
Pago serv. básicos	109	28,54
Alimentación	217	56,81
Pago impuestos	2	0,52
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

Gráfico N° 3.4 Servicios de mensajería



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

#### ANÁLISIS

La mayor proporción que estaría dispuesto a contratar es de alimentación, seguido por pago de servicios básicos, medicina y pago de impuestos.

5 ¿Le gustaría que el servicio de mensajería sea eficiente y efectivo?

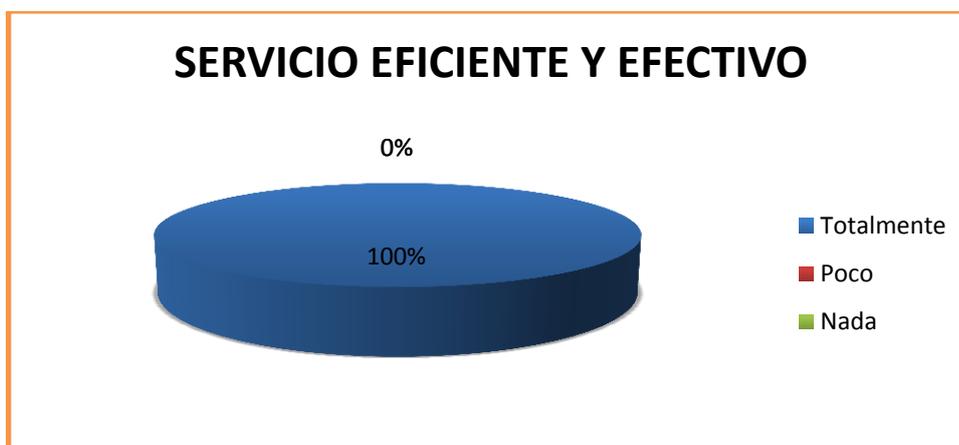
CUADRO Nº 3.5

SERVICIO EFICIENTE Y EFECTIVO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Totalmente	382	100,00
Poco	0	0,00
Nada	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

Gráfico Nº 3.5 Servicio eficiente y efectivo



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

ANÁLISIS

La totalidad de las personas encuestadas manifiestan que las condiciones para recibir el servicio de la empresa es que eficiente y efectivo, lo que refleja que están de acuerdo con la creación de una empresa.

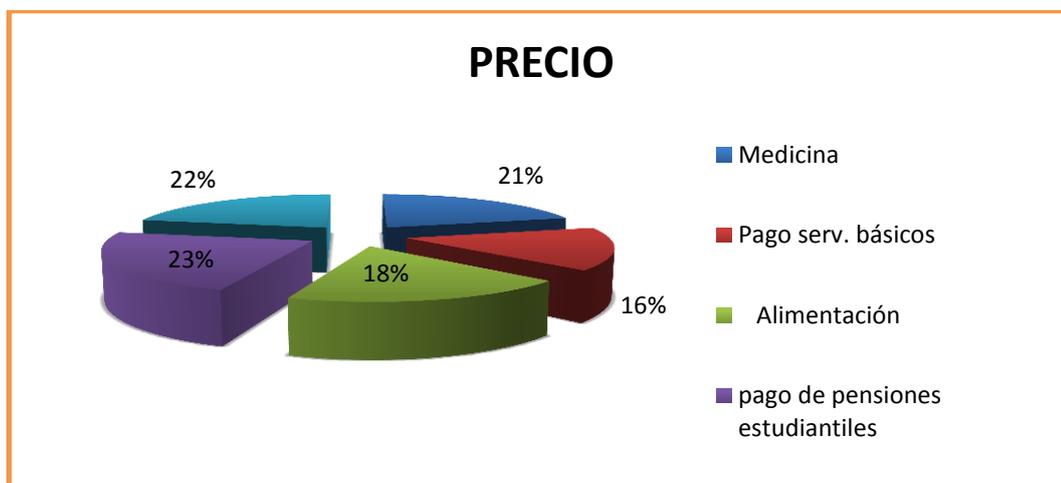
**6 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por los servicios de mensajería?**

**CUADRO Nº 3.6  
PRECIO**

CATEGORÍA	PRECIO				TOTAL
	\$ 1 a 1,50	\$ 1,50 a 2	\$ 2 a 4	\$ 4 o mas	
Medicina	287	95	0	0	382
Pago serv. básicos	215	95	72	0	382
Alimentación	256	97	23	6	382
Pago de pensiones estudiantiles	312	68	2	0	382
Pago impuestos	298	78	6	0	382
<b>%</b>	<b>2449</b>	<b>771</b>	<b>206</b>	<b>12</b>	<b>382</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**Gráfico Nº 3.6 Precio**



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**ANÁLISIS**

Se establece como valor posible a cobrar por cada servicio la cantidad de \$1,00 a \$1,50 en los servicios de medicina, pago de envíos básicos, pago de pensiones estudiantiles, pago de impuestos y en el servicio de alimentación que será de beneficio tanto para la empresa como para el cliente.

7. ¿Considerando el tráfico de la ciudad de Ibarra le gustaría que el servicio de mensajería se lo brinde por el transporte de bicicletas?

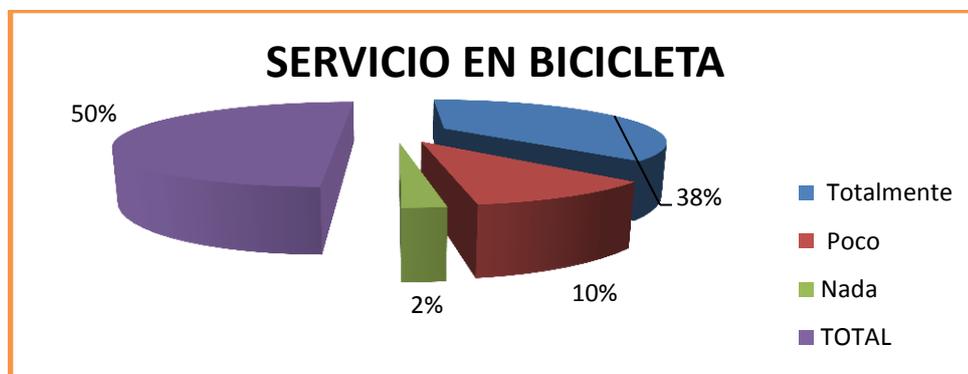
CUADRO N° 3.7

TRANSPORTE DE BICICLETA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Totalmente	287	75,14
Poco	78	20,42
Nada	17	4,45
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

Gráfico N° 3.7 El servicio en bicicleta



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

ANÁLISIS

Un alto porcentaje de los encuestados expresa que Si es necesario que dentro de la ciudad exista el servicio de entrega de paquetes y encomiendas en bicicleta; Lo que indica que si se puede ampliar este servicio de una manera adicional dentro de la ciudad, aunque en el mercado existe mucha competencia en la entrega de encomiendas.

8. ¿Le gustaría que en la ciudad de Ibarra se cree una empresa de servicios de encomiendas en bicicleta?

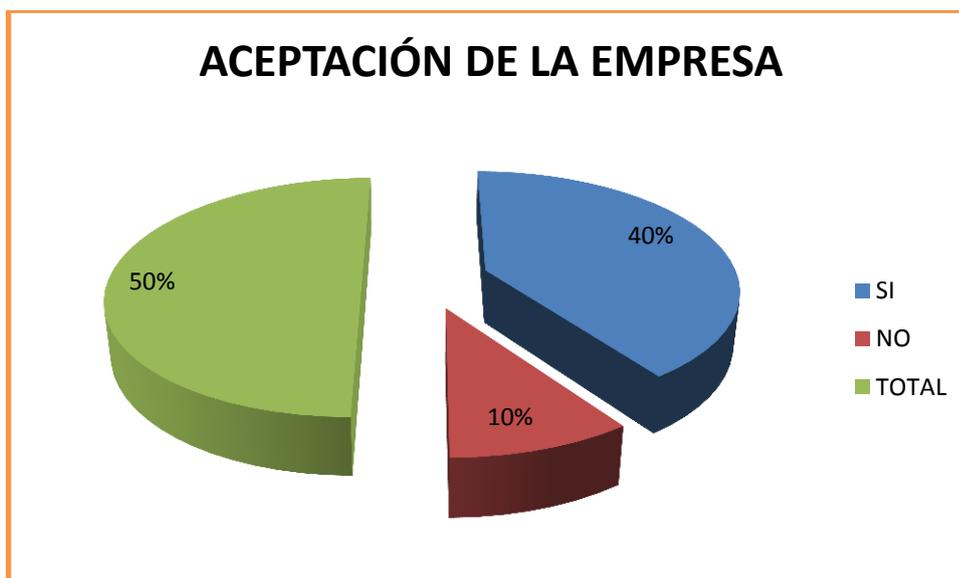
CUADRO N° 3.8

ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

	FRECUENCIA	%
SI	307	80,38
NO	75	19,64
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

Gráfico N° 3.8 Aceptación de la empresa



Fuente: Encuestas  
Elaborado: La autora.  
Año 2013

**ANÁLISIS:**

La mayor parte de las personas, si desean la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta.

### **3.3.3 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.3.3.1 El Servicio a Oferta**

La empresa proporcionara servicios de encomiendas, él servicio pretende facilitar a los usuarios él envío de la correspondencia y paquetes, pues la empresa se encargara de la recolección de las encomiendas de forma personalizada para luego ser entregada a sus lugares de destino en forma oportuna y segura. El servicio que se busca ofrecer es el de proveer soluciones a las necesidades que presenten las personas dentro de la ciudad de Ibarra, y que son difíciles de cumplir debido al escaso tiempo con el que se cuenta.

Las principales soluciones que se quieren brindar ante los imprevistos que pueden suscitarse son: el compromiso de encomiendas de ir a ver, llevar o traer sus cosas donde se encuentren, entregándoselas en sus propias manos dentro de la ciudad.

Los servicios que se proporcionará serán:

### CUADRO N° 3.9

#### SERVICIOS A OFRECER

Nº	SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	Pagos de servicios básicos	Se realizara pagos de planillas agua, luz., teléfono, TV cable
2	Pagos de pensiones estudiantiles	Pago de las pensiones estudiantiles de las diversas instituciones educativas tanto públicas como privadas de la ciudad
3	Compra y entrega de obsequios	Se realizara la compra-entrega de obsequios de las personas en el lugar convenido
3	Tramites de todo tipo ( Impuestos)	Se efectuara tramites como pagos en el servicio de rentas internas, en la superintendencias, en instituciones financieras
4	Compra de suministros, alimentación, medicina	Se realizar la compra de cualquier producto que deseen desde víveres asta comida ya preparada
5		

Elaborado: La autora.  
Año 2013

#### 3.4 MERCADO META

La empresa de servicio de encomiendas se establecerá básicamente en la ciudad de Ibarra, su cobertura será a nivel de la ciudad en el sector urbano en la parroquia El Sagrario y San Francisco, con una densidad poblacional de 66.339 familias que estarían en capacidad de contratar el servicio de encomiendas que será ofertado.

## **3.5 ANÁLISIS Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

### **3.5.1 Análisis de la Demanda**

Según información obtenida en las encuestas realizadas, se puede determinar que la demanda del servicio es medio alta, ya que no existe diversidad de empresas que oferten este tipo de servicio.

Según las encuestas realizadas se concluyó que existe la necesidad de la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta, donde certifique la calidad y la seguridad del servicio.

### **3.5.2 Proyección de la Demanda**

Con el porcentaje obtenido de las encuestas realizadas el 35,35% utiliza el servicio de encomiendas con lo que se procede a realizar la proyección para cinco años, tomando en cuenta que de la población total de la zona urbana de las parroquia San Francisco y El Sagrario de la ciudad son 66.339, dándonos un total de 23.448 personas que ya realizan estos pagos mediante una empresa dedicada a prestar este servicio.

Según el último censo poblacional realizado en la ciudad de Ibarra en el año 2010 el incremento de la población es del 2.2% por lo que se consideró este porcentaje para realizar la proyección de los ingresos del servicio.

#### **Fórmula de cálculo**

$$Q_n = Q_0(1 + i)^n$$

En donde

$Q_n$  = Consumo Futuro

$Q_0$  = Consumo inicial

$i$  = tasa de crecimiento anual poblacional 2,2%

$n$  = número de periodos

### CUADRO N° 3.10

#### PROYECCIÓN AL AÑO 2017

AÑOS	Demanda encomiendas
2013	23.448
2014	23.963
2015	24.491
2016	26.143
2017	28.520

Fuente: INEC 2010

Elaborado: La autora.

Año 2013

El cuadro anterior presenta el número de familias de la ciudad de Ibarra proyectados hasta el año 2018, con una tasa de crecimiento poblacional del 2.2%. Podemos observar que la demanda crecerá en mayor porcentaje ya que habrá un incremento de familias en los próximos años, lo que asegura que serán futuros usuarios potenciales del servicio, lo cual favorece la implantación del proyecto.

#### 3.5.3 ANÁLISIS DE LA OFERTA

La oferta se define como el número de unidades económicas, que se encuentran ofreciendo en bienes o servicios a un precio determinado en un mismo mercado para que los consumidores o usuarios adquieran sus productos o utilicen sus servicios de una manera efectiva. Las actuales condiciones económicas determinan de manera contundente la oferta y la demanda. Por esto, se debe tener en cuenta que la competencia es un

actor importante en el desenvolvimiento de la actividad, por lo que hay que interactuar de manera consciente y rápida sin dar opción a desequilibrios en el mercado.

Para establecer la oferta, se efectuó entrevistas a propietarios de empresas encaminadas a brindar el mismo servicio, de esta manera se puede determinar la magnitud de la oferta, obteniéndose los siguientes resultados:

### CUADRO N° 3.11

#### OFERTA DEL SERVICIO

NOMBRE DE LA EMPRESA		DIRECCIÓN
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL MULTIENVIOS	MULTI ENVIOS	ABELARDO MONCAYO 2-55
COMPAÑIA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDAS SEGURCORREO C.A	SEGURCORREO C. A	EDUARDO ALMEIDA 2-043
TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS Y ENVÍOS EXPRESOS	TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS Y ENVÍOS	OVIEDO 10-37

**Fuente:** Municipio de Ibarra  
**Elaborado:** La autora.  
 Año 2013

El costo por la prestación de estos servicios fluctúa entre \$1.00; \$1,50 y \$2.00 en el caso de encomiendas y compras dentro de la ciudad.

### 3.5.4 Proyección de la Oferta

**CUADRO N° 3.12**

**OFERTA DEL SERVICIO DE ENCOMIENDA**

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>ATENCIONES DIARIAS</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>AÑO 2010</b>
MULTI ENVIOS	12	360	4.320
SEGUROCORREO C A	8	240	2.880
TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS	7	210	2.520
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>810</b>	<b>9.720</b>

Fuente: Observación directa

Elaborado: La autora.

Año 2013

**CUADRO N° 3.13**

**PROYECCIÓN DE LA OFERTA**

<b>AÑO</b>	<b>OFERTA PROYECTADA</b>
2013	9.720
2014	9.934
2015	10.376
2016	11.076
2017	12.083
2018	13.472

Fuente: Observación directa

Elaborado: La autora.

Año 2013

Del análisis realizado mediante la observación de tres empresas de la competencia se deduce que se atiende a 810 personas mensualmente con un promedio de 25 clientes diarios. Multienvios es una empresa que se dedica con mayor frecuencia al servicio de entrega de paquetes y

encomiendas dentro de la ciudad. Para la proyección de la oferta se considera una tasa de crecimiento del 2.2% según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

### 3.5.5 BALANCE OFERTA Y DEMANDA

Es la demanda en la cual el público no ha logrado acceder al servicio y en todo caso si accedió no está satisfecho con él. Para establecer la efectividad de la demanda insatisfecha del servicio, se comparará los datos obtenidos de la oferta y la demanda.

**CUADRO N° 3.14**

#### **BALANCE OFERTA Y DEMANDA**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL</b>	<b>OFERTA PROYECTADA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
2013	23.448	9.720	13.728
2014	23.963	9.934	14.030
2015	24.491	10.376	14.115
2016	26.143	11.076	15.067
2017	28.520	12.083	16.437

Elaborado: La autora.  
Año 2013

La tabla No 3.14 muestra la contrastación entre Oferta –Demanda en donde se obtuvo un déficit en la oferta lo que quiere decir que existe la posibilidad de la exitosa implantación del proyecto, puesto que hay demanda insatisfecha y la aceptación del servicio en el mercado es garantizada.

### 3.5.6 DEMANDA A SATISFACER

CUADRO N° 3.15

#### DEMANDA A SATIFACER

AÑO	DEMANDA A SATISFACER
2013	5.491
2014	5.612
2015	5.646
2016	6.027
2017	6.575

Fuente: Oferta y Demanda

Elaborado: La autora.

Año 2013

La demanda a satisfacer será el 40% de la población de la demanda insatisfecha siendo para el año 2013 un valor de 5.491 familias, considerando que pueden utilizar todo los servicios a la vez. Una vez implantado el proyecto se estima que el servicio tenga la capacidad de competir con los servicios de mandatos servicios que existen actualmente en el mercado.

### 3.5.7 PRECIO

#### 3.5.7.1 Análisis del Precio

El precio corresponde al valor monetario asignado a un bien o servicio que representa elementos como trabajo, esfuerzo, atención, tiempo, utilidad, etc.

En el caso de la creación de la empresa de encomiendas el precio que se fija de acuerdo a las encuestas realizadas que será de \$1,25 por la prestación de cada servicio.

Para los próximos cuatro años se proyecta el precio en concordancia con el resultado promedio de la inflación de los últimos años que es del 5.42% Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

### CUADRO Nº 3.16

#### PROYECCIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO

SERVICIO	2013	2014	2015	2016	2017
Planilla energía eléctrica	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Planilla agua potable	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Planilla de Teléfono	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Cable	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Pensiones	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Compra de suministros, víveres, medicina	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54
Tramites de todo tipo	1,25	1,32	1,39	1,46	1,54

Fuente: Encuestas a empresas

Elaborado: La autora.

Año 2013

## 3.6 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD

### 3.6.1 Medios Publicitarios

Los distintos sistemas de comunicación a través de los cuales se dan a conocer los servicios, se impone una imagen favorable de los mismos, y se estimula su compra y su consumo, se denomina publicidad.

Para cumplir con los objetivos de la empresa será necesario aplicar una serie de estrategias que permita que el servicio pueda posicionarse con una imagen sólida y direccionada al mercado meta. Por lo que se proveerá del siguiente material publicitario:

### CUADRO N° 3.17

#### MEDIOS PUBLICITARIOS

CONCEPTO	VALOR	2013	2014	2015	2016	2017
Diario Norte	40	480	506,02	533,44	562,35	592,83
Radio	25	300	316,26	333,40	351,47	370,52
Hoja volantes	10	120	126,50	133,36	140,59	148,21
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>900</b>	<b>948,78</b>	<b>1000,20</b>	<b>1054,41</b>	<b>1111,56</b>

Fuente: Encuestas a empresas

Elaborado: La autora.

Año 2013

- **Presentación del Mensaje en Radio Canela**

La publicidad se realizara en la radio de mayor sintonía como es la radio canela por medio de la cual se pasara 60 cuñas comerciales, dando a conocer el servicio q ofrecemos como es el pago de agua luz, teléfono, cable, pensiones escolares etc.

- **Presentación del Mensaje En Diario Norte**

Se realizara publicidad en el diario el norte por ser de mayor acogida por la ciudad de Ibarra, en el cual se dará a conocer que ofrece la empresa de encomiendas

- **Presentación de Hojas Volantes**

Se dará a conocer el servicio por medio de hojas volantes que serán distribuidas en el centro de la ciudad de Ibarra ofreciendo el servicio

## **CONCLUSIONES**

- Al final de este estudio de mercado, se determina en primer lugar que la tendencia actual es que personas adquieren el servicio de encomiendas de manera intensiva lo cual es un indicador para saber que existe un mercado al que se puede dar a conocer este nuevo servicio y el cual los consumidores están dispuestos a adquirir.
- Los usuarios que adquieren el servicio de encomiendas, conocen en su gran mayoría los beneficios que tiene este servicio y el aporte que les brinda.
- Por otro lado se ha identificado que existe un número bastante considerable de consumidores potenciales, lo que permitirá ofrecer el servicio con mayores expectativas y exigencias del mercado.

## CAPÍTULO IV

### ESTUDIO TÉCNICO

#### 4.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Con la finalidad de establecer la localización de la nueva empresa, se partirá del área geográfica, en la cual se instalará la planta y desde donde se prestará el servicio de encomiendas.

Para determinar la localización del proyecto, se realizó un análisis de macro y micro localización a través de métodos cuantitativos y cualitativos; con el fin de escoger la opción más conveniente que contribuya a determinar los aspectos técnicos como son : la localización del proyecto, tamaño de la unidad productiva propuesta, ingeniería, las inversiones requeridas para el arranque del Proyecto.

##### 4.1.1 Macro localización

**Mapa N° 4.1. Macro localización del proyecto**



FUENTE: Ibarra.gob.ec  
ELABORADO: La autora

Dentro del análisis de macro-localización la empresa estará ubicada en la República del Ecuador Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia El Sagrario.

Empresa, que presenta condiciones favorables para iniciar esta actividad productiva, con sus límites al norte la Provincia del Carchi, al sur la Provincia de Pichincha, al este el Cantón Pimampiro y al oeste los Cantones Otavalo, Antonio Ante, San Miguel de Urquí.

Se considera a esta ciudad con el fin de reactivar su producción económica y con el propósito de convertirla en una ciudad productiva de este tipo de servicios de encomiendas, permitiendo mantener el conocimiento cultural y de habilidades innatas en su gente que se dedica a la preservación del medio ambiente y la eliminación de gases tóxicos .

#### **4.1.2 Micro localización**

##### **4.1.2.1 Factores considerados para la microlocalización**

Los factores considerados para la ubicación de la empresa de servicios fueron los siguientes

###### **a) Personal calificado**

Este factor estratégico que se consideró determina la factibilidad que existe en la ciudad de Ibarra de que la empresa pueda reclutar personal profesional para los procesos administrativos y operativos.

#### **b) Cercanía a insumos**

La ciudad de Ibarra dispone de proveedores así como de insumos para la prestación de servicios.

#### **c) Aceptación social.**

Este factor fija la aceptación social que puede tener la empresa de encomiendas en su funcionamiento, el factor social estará determinado por el comportamiento que tienen los habitantes de la ciudad, ante la oferta de servicios de la organización.

#### **d) Servicios básicos.**

La empresa de encomiendas tendrá que ser localizada donde exista los servicios básicos pertinentes para su buen funcionamiento.

#### **4.1.3.2 Lugares elegibles**

- A. Centro de la ciudad de Ibarra
- B. Los Ceibos
- C. La Victoria

### **CUADRO N° 4.1**

### **MÉTODO CUALITATIVO POR PUNTOS**

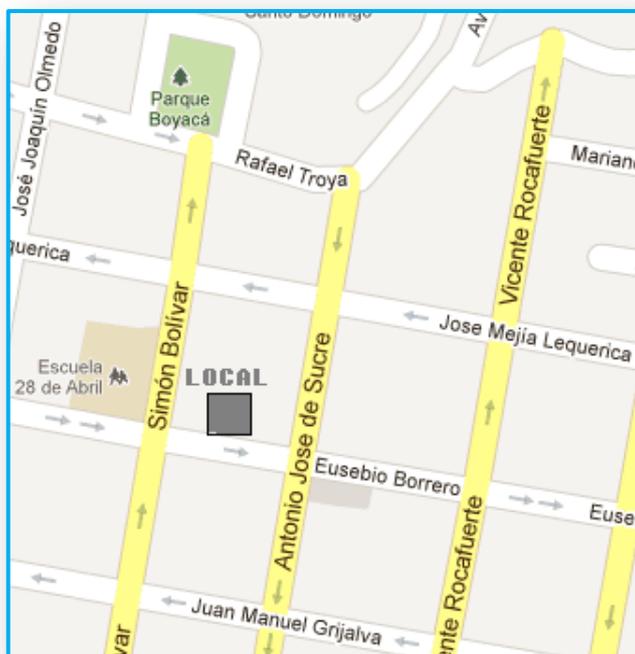
FACTOR RELEVANTE	PESO	A		B		C	
		Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.	Calf.	Calf. Pond.
Persona calificado	0,15	8	1,2	7	1,05	6	0,9
Cercanía de insumos	0,35	9	3,15	8	2,8	7	2,45
Aceptación social	0,20	8	1,6	5	1,00	5	1
Servicios básicos	0,30	8	2,4	6	1,8	6	1,8
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>8,35</b>		<b>6,65</b>		<b>6,15</b>

ELABORADO POR: la autora  
AÑO: 2013

Para obtener la calificación ponderada se procedió a multiplicar el peso del factor relevante por la calificación asignada,

Mediante esta Matriz de valoración cualitativa (Método cualitativo por puntos) determina que la mejor opción para implementar el proyecto corresponde al centro de la ciudad de Ibarra (A), porque tiene un puntaje de 8.35, por lo tanto se localizara en el centro comercial de la misma, teniendo como opción la calle Borrero 5-34 y Bolívar

## Mapa N° 4.2. Micro localización del proyecto



FUENTE: Municipio de Ibarra  
ELABORADO: La autora  
AÑO: 2013

### 4.2 TAMAÑO DE LA EMPRESA

Para determinar el tamaño de la nueva empresa de encomiendas se tomó en consideración los siguientes factores, que son de gran importancia dentro del desarrollo de este estudio de factibilidad:

- El mercado de consumo
- Disponibilidad de recursos financieros
- Disponibilidad de mano de obra
- Disponibilidad de insumos y suministros:

#### 4.2.1 Factores determinantes del tamaño de la empresa

La determinación y análisis de los factores resulta importante para la posterior realización y evaluación del proyecto porque permitirá en primer

instancia llevar a cabo una aproximación de costos involucrados en las inversiones necesarias para la realización y puesta en marcha del proyecto, que conlleva a un grado óptimo de aprovechamiento conforme a lo requerido por un tamaño y capacidad determinada.

Para establecer el tamaño de una empresa se debe tomar en cuenta ciertos factores determinantes en el proyecto que proporcionara la información necesaria acerca de las facilidades y posibles dificultades que se presentaran al momento de definir el tamaño de una empresa

Los factores determinantes para el tamaño de una empresa son:

- *El mercado de consumo:* consiste en conocer si la empresa quedara cerca del mercado en que se comercializaran
- *Disponibilidad de Recursos Financieros:* El tamaño del proyecto tiene que evaluarse en función de los costos y gastos que se tienen que solventar tanto en la inversión como en la operación del proyecto. Además se refiere a la Factibilidad y flexibilidad con que la empresa pueden adquirir los recursos financieros.
- *Disponibilidad de mano de obra:* se refiere a la factibilidad con que la empresa podría cubrir sus requerimientos de Mano de Obra, además de la capacidad para contratar su personal. La incidencia de ese factor sobre la localización está en el costo que representa para la empresa en estudio, sobre todo si la mano de obra requerida es de alta calificación o especializada.
- *Disponibilidad de Insumos y Suministros:* Un proyecto es un sistema que tiene entradas importantes como son los insumos y suministros que es preciso considerarlos para establecer el tamaño de la empresa, ya que esto se utilizara en el proyecto.

## 4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

### 4.3.1 Diseño e instalaciones

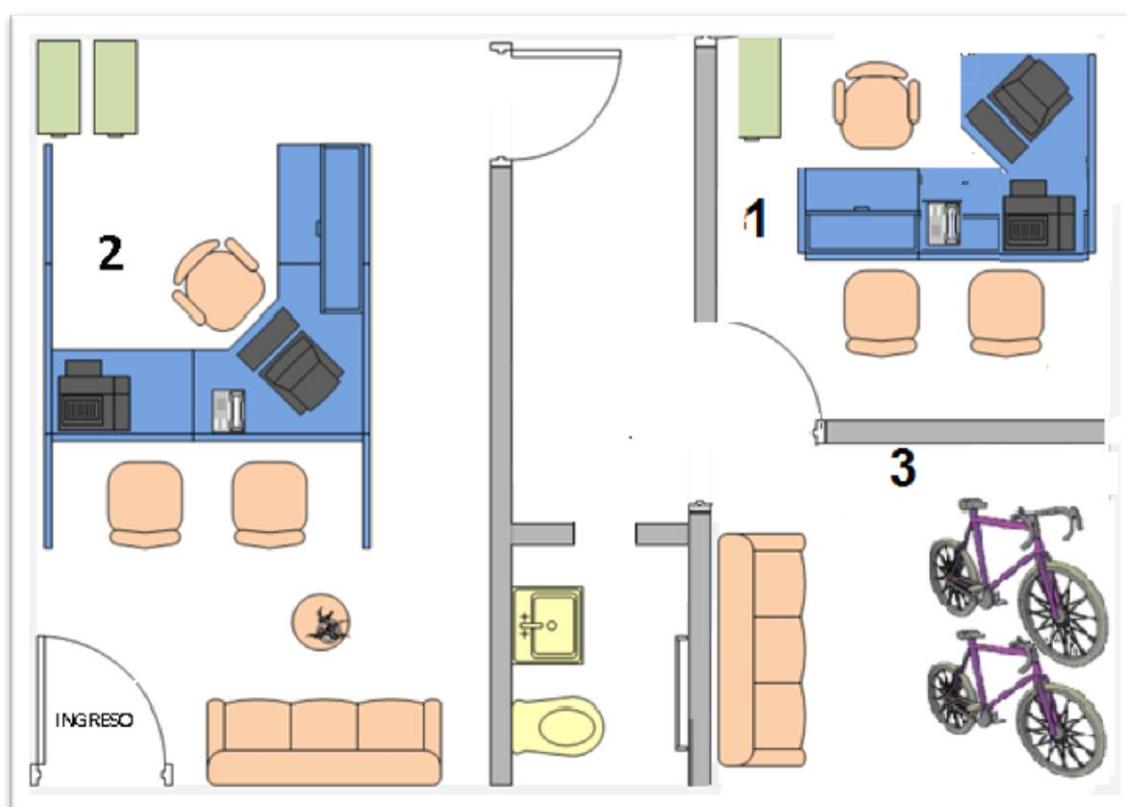
#### 4.3.1.1 Área administrativa y de atención al público

El lugar en el que se establecerá la empresa será arrendado. Esta área será condicionada para: Gerencia, Secretaria

#### Distribución de la empresa

1. Gerencia
2. Secretaria
3. Ventas

Gráfico N° 4.1 Distribución de la Planta



FUENTE: ASOPROCOM  
ELABORADO POR: la autora  
AÑO: 2013

#### 4.4 PRESUPUESTO TÉCNICO

En esta parte del proyecto se abordan aspectos propios de la ingeniería o requerimientos, tales como: infraestructura, equipo y maquinaria, recursos humanos, entre otros.

##### 4.4.1 Inversiones fijas

Para iniciar el proyecto es preciso realizar la inversión en equipo, muebles y enseres necesarios para la prestación de servicio. Por este motivo, se consideró que las inversiones totales se las realizará en el período pre-operativo y operativo del proyecto, estas inversiones no serán modificadas durante toda la vida del proyecto, es decir, durante los próximos 5 años de ejecución del proyecto.

##### 4.4.2 Vehículo

Los vehículos con que contará la empresa para el desarrollo de las actividades son: una bicicleta que utilizará el señor mensajero para el cumplimiento de su trabajo, las mismas que estarán bajo su responsabilidad.

**CUADRO Nº 4.2**

#### **VEHÍCULOS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Bicicleta montañera aluminio shimanoaltus disc	2	450,00	900,00
<b>TOTAL</b>		<b>450,00</b>	<b>900,00</b>

**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** La Autora  
**Año:** 2013

#### 4.4.3 Muebles y enseres

Para iniciar el funcionamiento de la empresa, se requiere de muebles y enseres básicos para la oficina, a medida que la organización crezca los requerimientos de Equipo de Oficina aumentarán.

**CUADRO N° 4.3**

#### **MUEBLES Y ENSERES**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escritorio (Gerencia)	1	250,00	250,00
Escritorio (Secretaria)	1	250,00	250,00
Sillón giratorio (Gerencia)	1	95,00	95,00
Sillones giratorios (Secretaria)	1	95,00	95,00
Sillas de visitante (Gerencia y secretaria)	4	30,00	120,00
Sillón	2	150,00	300,00
Archivador (Gerencia)	1	200,00	200,00
Archivador (Secretaría)	1	200,00	200,00
<b>TOTAL</b>		<b>580,00</b>	<b>1.510,00</b>

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

Año: 2013

#### 4.4.4 Equipo de oficina

Los equipos necesarios para la puesta en marcha de la Administración de la empresa son los básicos a utilizarse y se los detalla en el siguiente cuadro:

#### CUADRO N° 4.4

##### EQUIPO DE OFICINA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Calculadoras	4	8,00	32,00
Fax	1	150,00	150,00
Teléfonos	2	55,00	110,00
<b>TOTAL</b>		<b>213,00</b>	<b>292,00</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.4.5 Equipo de computación

Los equipos de cómputo necesarios para la puesta en marcha de la empresa son los siguientes:

#### CUADRO N° 4.5

##### EQUIPO DE COMPUTACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Computadora HP PAVILION SLIMLINE s5510la PC(Gerencia)	1	700,00	700,00
Computadora HP PAVILION SLIMLINE s5510la PC(Secretaria)	1	700,00	700,00
Impresora matricial Epson ( Gerencia)	1	225,00	225,00
Impresoras Epson Sistema Tinta Original L210 (Secretaria)	1	270,00	270,00
<b>TOTAL</b>		<b>1.895,00</b>	<b>1.895,00</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.4.6 Resumen de inversiones fijas

El conjunto de elementos patrimoniales que tendrá la empresa, para entrar en funcionamiento corresponden a las siguientes partidas:

**CUADRO Nº 4.6**

#### **INVERSIONES FIJAS**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Vehículo	900,00
Muebles y enseres	1.510,00
Equipo de oficina	292,00
Equipo de computación	1.895,00
<b>TOTAL</b>	<b>4.597,00</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.5 INVERSIONES DIFERIDAS

##### **Gastos de legalización**

En su etapa operativa, la empresa llevara a cabos sus actividades de formalidad en base a las leyes y reglamentos impuestos por el estado que se debe tomar en cuenta para el funcionamiento de la empresa.

## CUADRO N° 4.7

### ACTIVOS PREOPERATIVOS

DESCRIPCIÓN	V. TOTAL
Constitución de la empresa	450,00
Asesoramiento Técnico	800,00
Patente Municipal	30,00
Estudio de mercado	552,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.832,00</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.6 Capital de Trabajo inicial

Se establece los gastos de administración y de ventas que incurrirá la empresa en los primeros meses operativos ya que en el segundo mes genera ingresos. Con estos costos se establece que el capital de trabajo inicial será de \$. 2.008,96 mensual.

## CUADRO N° 4.8

### CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
Gastos administrativos	1093,85
Gastos servicios	915,11
<b>TOTAL</b>	<b>2.008,96</b>
<b>CAPITAL TRABAJO</b>	

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.7 INVERSIONES TOTALES

El proyecto contara con una inversión fija inicial de dólares el cual está integrado por: activos fijos con un valor de 4.597,00 dólares; capital de trabajo de 2.008,96 dólares, activos pre operativos 1.832,00: estas inversiones se detallan en el siguiente cuadro:

**CUADRO Nº 4.9**

#### **INVERSIONES TOTALES**

<b>1. INVERSION FIJA</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Equipos de computación	1.895,00	22,46
Equipo de oficina	292,00	3,46
Muebles y enseres	1.510,00	17,90
Vehículos	900,00	10,67
<b>Sub total</b>	<b>4.597,00</b>	<b>54,48</b>
<b>2. Capital de Trabajo</b>	<b>2.008,96</b>	<b>23,81</b>
<b>3. Activos pre operativos</b>	<b>1.832,00</b>	<b>21,71</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>8.437,96</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.8 TALENTO HUMANO

El talento humano que requiere la empresa en su etapa operativa de acuerdo al organigrama estructural propuesto, y al mapa de procesos que dispondrá es el siguiente:

## CUADRO N° 4.10

### TALENTO HUMANO

DEPARTAMENTOS	N° de Trabajadores
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	
Gerencia	1
Secretaría	1
<b>TOTAL DEPARTAMENTO ADMINISTRACION</b>	<b>2</b>
<b>SERVICIO</b>	
Mensajeros en bicicleta	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: La Autora  
Año: 2013

#### 4.9 OPERACIÓN DEL PROYECTO

##### 4.9.1 Proceso del servicio

Para el proceso de servicio se va a definir los procedimientos a seguir para la recepción y entrega de encomiendas:

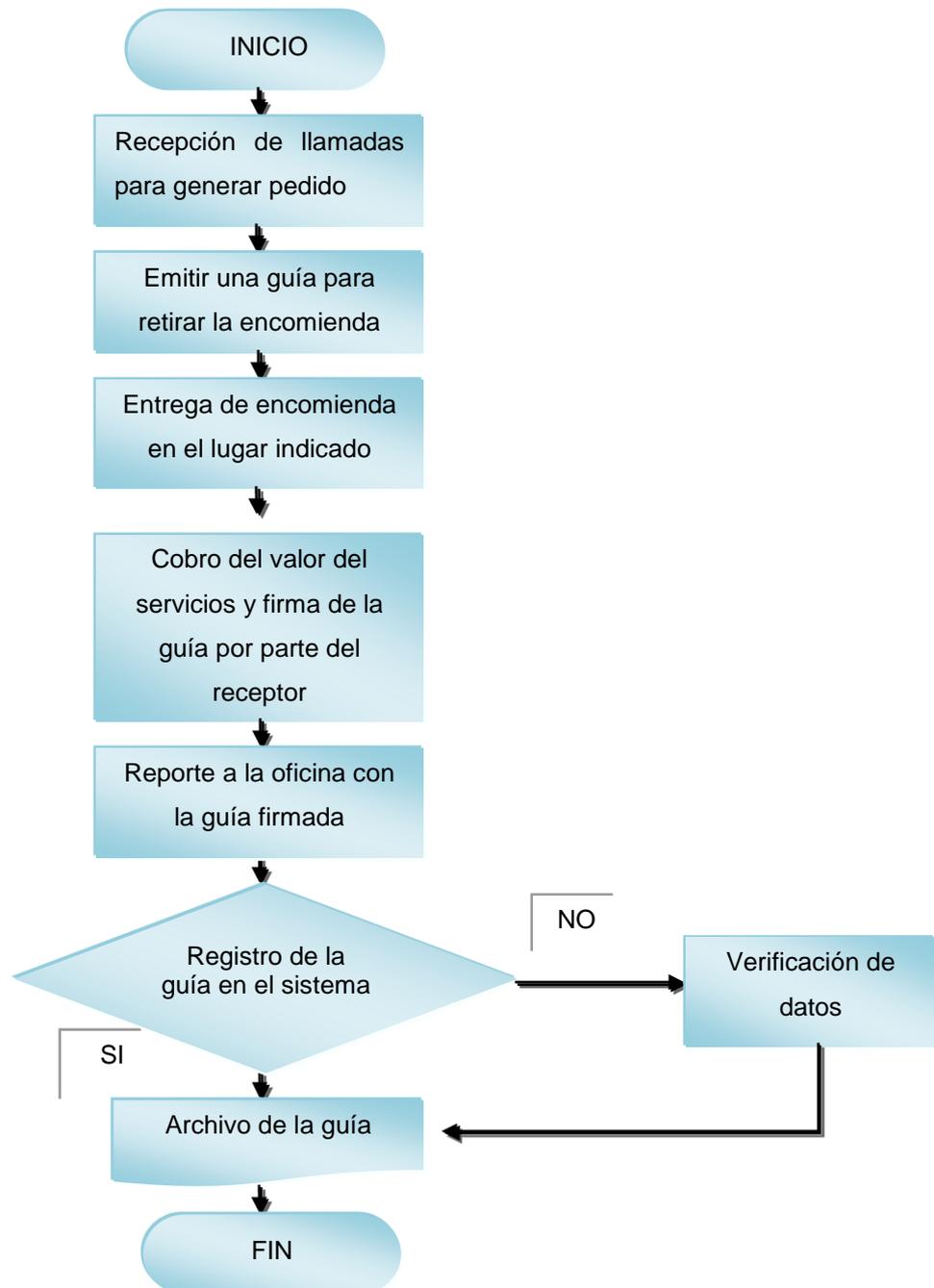
1. Se receptara las llamadas solicitando las encomiendas y se organizara las rutas de recolección de encomiendas por sectores; las direcciones y la hora deberán estar confirmados, en casi de tener convenios con empresas ya se conocerá previamente la dirección y la hora en que se debe realizar el retiro.
2. Para la recolección de correspondencia y paquetes se asignara a las personas las cuales se encargaran de receptar todos los documentos y mercancías en las zonas.
3. Las personas que reciben las encomiendas, las pesa y realiza las facturas, las cuales deberán tener 4 copias las cuales serán

entregadas al cliente. Departamento de contabilidad, el destinatario y otra destinada para el archivo. Finalmente se realizara el cobro al cliente ya sea en efectivo o según su plan de financiamiento

4. Después de haber receiptado toda la documentación y mercancías, estos son trasladados a la matriz
5. La documentación y mercancías entra en un proceso de clasificación, en donde las personas encargadas organizan la documentación según la ruta y las empresas.
6. Luego de haber clasificado y organizado la documentación y mercancías los envíos se realizaran por los mensajeros con mochilas
7. Para verificar si la entrega se realizó satisfactoriamente nuestros mensajeros nos confirmaran la llegada de la encomienda a su destino, para luego realizar las llamadas telefónicas a los usuarios y reafirmar que él envió lleo a su destino final

## 4.9.2 Diagrama de flujo

### Diagrama de Flujo N° 1. Proceso de Ventas



## CAPÍTULO V

### EVALUACIÓN ECONÓMICA

#### 5.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL

La estructura del Balance Inicial o Estado de Situación Financiera Inicial determina la posición financiera que tendrá la empresa "A Pedales Cia. Ltda.", mediante el cual se determina el comportamiento de las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.

#### CUADRO Nº 5. 1

#### ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

#### A PEDALES CIA. LTDA

#### AL 31 DE DICIEMBRE

<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>	
<b>Activos disponibles</b>	<b>2.008,96</b>	Documentos por pagar	5.062,78
Capital de trabajo	2.008,96		
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>4.597,00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5.062,78</b>
Muebles y Enseres	1.510,00		
Equipo Informático	1.895,00		
Equipo Oficina	292,00		
Vehículos	900,00	<b>PATRIMONIO</b>	<b>3.375,18</b>
		Aporte /Capital	3375,18
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1.832,00</b>		
Activos pre operativos	1.832,00	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3.375,18</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>8.437,96</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>8.437,96</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: La Autora  
Año 2013

## 5.2 DETERMINACIÓN DE LOS INGRESOS PROYECTADOS

El presupuesto de ingresos está representado por el volumen de ventas proyectado, mientras que el precio se ha tomado en consideración el costo promedio del mercado, mientras que la proyección del precio de ventas está dado por el nivel de crecimiento poblacional que es de 2,02 % según datos del Banco Central del Ecuador.(ANEXO 3 Determinación de ingresos)

**CUADRO Nº 5. 2**

### DESGLOSE DE INGRESOS

SERVICIO	2013	2014	2015	2016	2017
Energía eléctrica	5.491,04	5.905,58	6.351,42	6.830,92	7.346,62
Agua potable	5.491,04	5.905,58	6.351,42	6.830,92	7.346,62
Teléfono	5.491,04	5.905,58	6.351,42	6.830,92	7.346,62
Cable	4.118,28	4.429,19	4.763,57	5.123,19	5.509,97
Pensiones	1.372,76	1.476,40	1.587,86	1.707,73	1.836,66
Compra de suministros, víveres, medicina	5.000,00	5.377,47	5.783,45	6.220,07	6.689,65
Tramites de todo tipo	4.118,28	4.429,19	4.763,57	5.123,19	5.509,97
<b>TOTAL</b>	<b>31.082,42</b>	<b>33.428,99</b>	<b>35.952,70</b>	<b>38.666,95</b>	<b>41.586,10</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

## 5.3 DETERMINACIÓN DE EGRESOS PROYECTADOS

### 5.3.1 Gastos administrativos

Los gastos administrativos en los que incurrirá la empresa: por pago de personal administrativo, insumos de oficina, que representan gastos efectivos o desembolsables. El cálculo de proyección de gastos de los cuatro años posteriores a la de ejecución del proyecto está procesado con el 5.42% de inflación.

### 5.3.2 Personal de Administración

La empresa de encomiendas contratará los servicios de un gerente y una auxiliar de contabilidad, quién se encargará de la administración \$400 y contabilidad de la empresa percibiendo una remuneración mensual de \$318 más los beneficios de ley. La proyección de los sueldos se realiza de acuerdo al 5.42% de inflación, pero estará sujeta al incremento de sueldos según disposiciones legales del Ministerio de Relaciones Laborales.

**CUADRO Nº 5. 3**

#### **REMUNERACIÓN BÁSICA UNIFICADA PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>ÁREA</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº</b>	<b>REMUN. MENSUAL</b>	<b>TOTAL SBU</b>
Administración	Gerente	1	400,00	4.800,00
Administración	Secretaria	1	318,00	3.816,00
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>718,00</b>	<b>8.616,00</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** La autora

Año 2013

## CUADRO Nº 5. 4

### PROYECCIÓN REMUNERACIÓN ANUAL PERSONAL ADMINISTRATIVO

DESCRIPCION	2013	2014	2015	2016	2017
Sueldo básico unificado	8.616,00	9.375,07	10.201,01	11.099,72	12.077,61
Aporte patronal	1.046,84	1.139,07	1.239,42	1.348,62	1.467,43
Fondos de reserva		781,26	823,60	868,24	915,30
Décimo sueldo tercer	718,00	781,26	850,08	924,98	1.006,47
Décimo sueldo cuarto	718,00	781,26	850,08	924,98	1.006,47
<b>TOTAL</b>	<b>11.098,84</b>	<b>12.857,91</b>	<b>13.964,21</b>	<b>15.166,53</b>	<b>16.473,27</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

### 5.3.3 Insumos de Oficina

Los suministros de oficina a ser utilizados en la empresa serán los siguientes:

**CUADRO Nº 5. 5**

#### **INSUMOS DE OFICINA**

<b>DETALLE</b>	<b>CANT.</b>	<b>V. UN.</b>	<b>V. MENSUAL</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Papel bond (500 h)	1	3,80	3,80	45,60	48,07	50,68	53,42	56,32
Esferos	12	0,15	1,80	21,60	22,77	24,00	25,31	26,68
Sobres (100)	1	4,00	4,00	48,00	50,60	53,34	56,24	59,28
Papel Fax	2	2,90	5,80	69,60	73,37	77,35	81,54	85,96
Almohadilla para sello	1	1,40	1,40	1,40	1,48	1,56	1,64	1,73
Sellos	2	8,00	16,00	16,00	16,87	17,78	18,75	19,76
Corrector líquido	2	1,20	2,40	28,80	30,36	32,01	33,74	35,57
Grapadora	2	4,50	9,00	9,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Grapas	2	0,60	1,20	14,40	15,18	16,00	16,87	17,79
Perforadora	2	4,00	8,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Clips	1	0,30	0,30	3,60	3,80	4,00	4,22	4,45
Saca grapas	2	1,30	2,60	2,60	0,00	0,00	0,00	0,00
Carpetas	12	0,40	4,80	4,80	5,06	5,33	5,62	5,93
Borradores (10 u)	1	2,00	2,00	2,00	2,11	2,22	2,34	2,47
<b>TOTAL</b>			63,10	275,40	269,66	284,28	299,69	315,93

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

### 5.3.4 Servicios Básicos

Los servicios básicos se detallan mensualmente. El servicio de internet es útil para realizar transacciones bancarias, pagos de impuestos, Seguro Social y diversas consultas.

## CUADRO Nº 5.6

### SERVICIOS BÁSICOS

CONCEPTO	MENSUAL	2013	2014	2015	2016	2017
Energía eléctrica	8,00	96,00	101,20	106,69	112,47	118,57
Agua	3,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00
Teléfono	15,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00
Internet	20,00	240,00	253,01	266,72	281,18	296,42
<b>TOTAL</b>		<b>552,00</b>	<b>570,21</b>	<b>589,41</b>	<b>609,65</b>	<b>630,98</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

### 5.3.5 Gasto Arriendo

El pago por arriendo de la oficina se realiza mensualmente al valor de \$100

## CUADRO Nº 5.7

### GASTO ARRIENDO

CONCEPTO	MENSUAL	2013	2014	2015	2016	2017
Arriendo	100	1200	1265,04	1333,61	1405,89	1482,09
<b>TOTAL</b>		<b>1200,00</b>	<b>1265,04</b>	<b>1333,61</b>	<b>1405,89</b>	<b>1482,09</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

## 5.4 GASTOS GENERALES VENTAS

Los gastos generales de ventas necesarios para la operatividad de la empresa están conformados por los rubros de: salarios de personal, los gastos de publicidad, repuestos y mantenimiento de la bicicleta que se utiliza en la movilización se considera como gasto de ventas.

### 5.4.1 Personal de ventas

La empresa de encomiendas contratará los servicios de cinco mensajeros, quién se encargará de la prestación de los servicios que presta la empresa percibiendo una remuneración mensual de \$318 más los beneficios de ley. La proyección de los sueldos se realiza de acuerdo al 5.42% de inflación, pero estará sujeta al incremento de sueldos según disposiciones legales del Ministerio de Relaciones Laborales.

#### CUADRO Nº 5. 8

##### REMUNERACIÓN BÁSICA UNIFICADA PERSONAL VENTAS

ÁREA	CARGO	Nº	REMUN. MENSUAL	TOTAL SBU
Ventas	Mensajero	2	318,00	7.632,00
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>318,00</b>	<b>7.632,00</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: La autora  
Año 2013

## CUADRO Nº 5. 9

### PROYECCIÓN REMUNERACIÓN ANUAL PERSONAL VENTAS

CONCEPTO	2013	2014	2015	2016	2017
Sueldo básico unificado	7.632,00	8.045,65	8.481,73	8.941,44	9.426,06
Aporte patronal	927,29	977,55	1.030,53	1.086,38	1.145,27
Fondos de reserva	0,00	670,47	706,81	745,12	785,51
Décimo tercer sueldo	636,00	670,47	706,81	745,12	785,51
Décimo cuarto sueldo	636,00	670,47	706,81	745,12	785,51
<b>TOTAL</b>	<b>9.831,29</b>	<b>11.034,62</b>	<b>11.632,69</b>	<b>12.263,18</b>	<b>12.927,85</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

#### 5.4.2 GASTO PUBLICIDAD

Es el conjunto de gastos que se utilizaremos para dar a los servicios que ofreceremos a nuestra población objeto de estudio.

## CUADRO Nº 5. 10

### GASTO PUBLICIDAD

CONCEPTO	N.	VALOR	2013	2014	2015	2016	2017
Diario Norte	4	40	480	506,02	533,44	562,35	592,83
Radio	60	25	300	316,26	333,40	351,47	370,52
Hoja volantes	200	10	120	126,50	133,36	140,59	148,21
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>	<b>900</b>	<b>948,78</b>	<b>1000,20</b>	<b>1054,41</b>	<b>1111,56</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: La autora.

Año 2013

### 5.4.3 GASTO REPUESTOS

Los lubricantes que se utilizaran para la empresa servirán para poder reemplazar los diferentes implementos de las bicicletas

**CUADRO N° 5. 11**

#### **GASTO REPUESTOS**

<b>CONCEPTO</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Repuestos	100	105,42	111,13	117,16	123,51
Llantas	150	158,13	166,70	175,74	185,26
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>263,55</b>	<b>277,83</b>	<b>292,89</b>	<b>308,77</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

### 5.5 GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros se consideran los relacionados con el pago de intereses del crédito obtenidos a través de la Corporación Financiera Nacional, a una tasa de interés del 10% y a un plazo de 2 años que efectuará la empresa "A Pedales". Por intereses (Gastos financieros) en el primer año se tendrá 398,00 dólares, para el segundo año 146,00. Como se muestra en el siguiente cuadro.

## CUADRO Nº 5. 12

### GASTOS DE FINANCIACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO				
<i>CAPITAL</i>	<i>5.062,78</i>		<i>Pago requerido</i>	<i>234</i>
<i>TASA INTERÉS</i>	<i>10,0%</i>		<i>Pago total</i>	<i>5.607</i>
<i>NÚMERO AÑOS</i>	<i>2</i>		<i>pago total inter.</i>	
<i>CUOTAS</i>	<i>24</i>		<i>FACTOR</i>	<i>0,046</i>
CUOTA	PRINCIPAL	INTERÉS	TOTAL	SALDO
1	191,43	42,19	233,62	4.871,34
2	193,03	40,59	233,62	4.678,32
3	194,64	38,99	233,62	4.483,68
4	196,26	37,36	233,62	4.287,43
5	197,89	35,73	233,62	4.089,53
6	199,54	34,08	233,62	3.889,99
7	201,20	32,42	233,62	3.688,79
8	202,88	30,74	233,62	3.485,90
9	204,57	29,05	233,62	3.281,33
10	206,28	27,34	233,62	3.075,05
11	208,00	25,63	233,62	2.867,06
12	209,73	23,89	233,62	2.657,33
13	211,48	22,14	233,62	2.445,85
14	213,24	20,38	233,62	2.232,61
15	215,02	18,61	233,62	2.017,60
16	216,81	16,81	233,62	1.800,79
17	218,61	15,01	233,62	1.582,17
18	220,44	13,18	233,62	1.361,74
19	222,27	11,35	233,62	1.139,46
20	224,13	9,50	233,62	915,34
21	225,99	7,63	233,62	689,34
22	227,88	5,74	233,62	461,47
23	229,78	3,85	233,62	231,69
24	231,69	1,93	233,62	- 0,00

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** La autora

Año 2013

## 5.6 DEPRECIACIÓN

La depreciación de los activos fijos, Se efectuó usando el Método de Línea Recta en el que se estimó la duración operativa del bien, El valor a depreciar es la diferencia entre el costo de adquisición y el valor de salvamento (o residual) dividiendo para el número de años que dura el bien. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$DA = \frac{P - VS}{N}$$

**DA**=depreciación anual

**P**= valor de adquisición del activo

**VS**= valor de salvamento o valor residual

**N**= vida útil del activo

La depreciación se realizará a través del método de línea recta. Los porcentajes aplicados a cada uno de los activos fijos serán los vigentes en la Ley de Régimen tributario Interno, de acuerdo con el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 5.13**

### **PORCENTAJES DE DEPRECIACIÓN**

<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>% DEPRECIACIÓN</b>
Vehículo	5 años	20%
Equipo de Computación	3 años	33%
Muebles y Enseres	10 años	10%
Equipo de Oficina	10 años	10%

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

La depreciación de los activos fijos para los tres primeros años proyectados es de 991,80 dólares anuales. En el siguiente cuadro se muestra los valores que corresponde a cada rubro de los activos fijos.

#### CUADRO N° 5. 14

#### DEPRECIACIÓN

DESCRIPCIÓN	COSTO	2013	2014	2015	2016	2017
Equipos de computación(*)	1.895,00	631,60	631,60	631,60	631,60	631,60
Equipo de oficina	292,00	29,20	29,20	29,20	29,20	29,20
Muebles y enseres	1.510,00	151,00	151,00	151,00	151,00	151,00
Vehículos	900,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00
<b>Total depreciación anual</b>	<b>4.597,00</b>	<b>991,80</b>	<b>991,80</b>	<b>991,80</b>	<b>991,80</b>	<b>991,80</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

(\*) Se realiza la reinversión del equipo de computación al año 2016 por el valor de 1.895,00

#### 5.7 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El estado de pérdidas y ganancias de la empresa "A Pedales" operando la producción programada se obtienen una utilidad en ventas en el primer año de 31.082,42 dólares, lo que origina una utilidad neta 2.471,72 dólares.

**CUADRO N° 5. 15**

**ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS**

**ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS**

**A PEDALES CIA. LTDA**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Ingresos	31.082,42	33.428,99	35.952,70	38.666,95	41.586,10
<b>Total ingresos</b>	<b>31.082,42</b>	<b>33.428,99</b>	<b>35.952,70</b>	<b>38.666,95</b>	<b>41.586,10</b>
Gastos					
(-) Gastos administrativo	12.930,84	12.857,91	13.964,21	15.166,53	16.473,27
(-) Gastos de servicios	9.831,29	11.034,62	11.632,69	12.263,18	12.927,85
(-) Gastos de venta	1.150,00	1.212,33	1.278,04	1.347,31	1.420,33
(-) Gastos generales	2.052,40	2.131,27	2.235,08	2.344,51	2.459,88
(-) Gasto depreciación	991,80	991,80	991,80	991,80	991,80
<b>Total gastos</b>	<b>26.956,34</b>	<b>28.227,93</b>	<b>30.101,82</b>	<b>32.113,34</b>	<b>34.273,13</b>
<b>Utilidad operacional proyectada</b>	<b>4.126,09</b>	<b>5.201,06</b>	<b>5.850,89</b>	<b>6.553,61</b>	<b>7.312,97</b>
(-) Gastos financieros	398,01	146,13			
<b>Utilidad antes part. Trabajadores</b>	<b>3.728,08</b>	<b>5.201,06</b>	<b>5.850,89</b>	<b>6.553,61</b>	<b>7.312,97</b>
(-) 15% participación trabajadores	559,21	780,16	877,63	983,04	1.096,95
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>3.168,87</b>	<b>4.420,90</b>	<b>4.973,25</b>	<b>5.570,57</b>	<b>6.216,02</b>
(-) Impuesto a la Renta	697,15	972,60	1.094,12	1.225,52	1.367,53
<b>UTILIDAD NETA PROYECTADA</b>	<b>2.471,72</b>	<b>3.448,30</b>	<b>3.879,14</b>	<b>4.345,04</b>	<b>4.848,50</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

## **5.8 FLUJO NETO DE EFECTIVO**

El flujo neto de efectivo (Entradas de efectivo menos salidas de efectivo) establece las entradas de efectivo por concepto de ingresos por ventas de los años proyectados. Las salidas de efectivo por concepto de la inversión

inicial en la fase pre-operativa y en la fase operacional por costos financieros, participación de utilidades y pago de impuestos. Obteniéndose los siguientes valores:

### CUADRO N 5.17

#### FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO PROYECTADO

#### FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO PROYECTADO

#### A PEDALES CIA. LTDA

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	2013	2014	2015	2016	2017
INVERSION INICIAL	8.437,96					
UTILIDAD NETA		2.471,72	3.448,30	3.879,14	4.345,04	4.848,50
(+) Depreciaciones		991,80	991,80	991,80	991,80	991,80
(-) Nueva Adquisición Equipo Computación					1.895,00	
(=) FLUJO DE CAJA		3.463,52	4.440,11	4.870,94	3.441,84	5.840,30
(+) Préstamo bancario		5.062,78				
(-) Cuota del préstamo		2.405,45	2.657,33			
(+) Recuperación de bienes (valor en libros)						1.532,98
TOTAL INVERSIÓN	8.437,96					
<b>FLUJO NETO</b>		<b>6.120,85</b>	<b>1.782,78</b>	<b>4.870,94</b>	<b>3.441,84</b>	<b>4.307,32</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

## 5.9 EVALUACIÓN FINANCIERA

### 5.9.1 CÁLCULO DEL COSTO DE OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN (CK)

El costo de capital del proyecto considero, la inversión total y sus Fuentes de financiamiento. Para su cálculo se consideró la tasa promedio anual de inflación del año 2013 que es de 5.42% y la tasa activa del 10%, la tasa pasiva del 5%. Para su cálculo se utilizó el siguiente procedimiento:

**CUADRO N° 5. 18**

#### **COSTO DE OPORTUNIDAD**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>	<b>TASA PONDERACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
Inversión Propia	3.375,18	0,40	0,05	0,02
Inversión Financiada	5.062,78	0,60	0,10	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>8.437,96</b>	<b>1,00</b>		<b>0,08</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

$$CK = 800/100 = 8\%$$

La Tasa de Redescuento, es el rendimiento mínimo que debe generar un proyecto; índice que se calcula con la inflación que es 0.0542%, tomada del Banco Central del Ecuador.

#### **CÁLCULO DE LA TASA DE RENDIMIENTO MEDIO**

$$TRM = (1 + CK)(1 + INFL) - 1$$

$$\text{TRM}=(1+0,08)(1+0,0542)-1$$

$$\text{TRM}= 0.1385$$

$$\text{TRM}=13,85$$

## 5.9.2 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

“El criterio de análisis debe aceptarse si su valor actual neto (VAN) es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos los flujos netos que genera el proyecto en relación a la inversión inicial actualizada a la misma tasa”

$$\text{VAN} = - \text{II} + \frac{\text{FNE}}{(1+r)^1} + \frac{\text{FNE}}{(1+r)^2} + \frac{\text{FNE}}{(1+r)^3} + \frac{\text{FNE}}{(1+r)^4} + \frac{\text{FNE}}{(1+r)^5}$$

$$\text{VAN}_{(13.85\%)} = -8.437,96 + \frac{6.120,85}{(1+0.1385)^1} + \frac{1.782,78}{(1+0.1385)^2} + \frac{4.870,94}{(1+0.1385)^3} + \frac{3.441,84}{(1+0.1385)^4} + \frac{4.307,32}{(1+0.1385)^5}$$

$$\text{VAN} = -8.437,96 + 14.352,87$$

$$\text{VAN} = 5.914,91$$

El Valor Actual Neto del proyecto a una tasa de interés (i) o redescuento del 13.85% (Costo de Capital) genera una rentabilidad en unidades monetarias actuales de 5.914,91; significa que la inversión inicial de 8.437,96 USD (lo que cuesta) después de cinco años equivale a este valor de mercado (lo que vale), entonces podemos decir que el proyecto genera el rendimiento requerido, por lo que se justifica la inversión desde este indicador financiero.

Al ser el VAN positivo significa que el proyecto está dando un valor agregado a los inversionistas, más allá de sus requerimientos mínimos.

El Valor Actual Neto es mayor a cero por lo tanto el proyecto si es factible de llevarlo a cabo. Al invertir 8.437,96 USD en 5 años; se está obteniendo 5.014,91 USD más que la inversión realizada.

### 5.9.3 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Los datos obtenidos en el cuadro de flujos netos de efectivo se procedieron a calcular la TIR, considerando la inversión inicial del proyecto y aplicando la siguiente ecuación:

El cálculo de la TIR será igual a

$$0 = -P + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5}{(1+i)^5}$$

$$TIR_{(13.85\%)} = -8.437,96 + \frac{6.120,85}{(1+0.1385)^1} + \frac{1.782,78}{(1+0.1385)^2} + \frac{4.870,94}{(1+0.1385)^3} + \frac{3.441,84}{(1+0.1385)^4} + \frac{4.307,32}{(1+0.1385)^5}$$

TIR=25,07

TIR > i => realizar el proyecto

TIR < i => no realizar el proyecto

TIR = i => el inversionista es indiferente entre realizar el proyecto o no.

Como se puede observar la Tasa Interna de Retorno que se obtuvo es superior a la tasa de descuento utilizada del 13,85%; lo que asegura la viabilidad del proyecto.

#### 5.9.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)

Para determinar el periodo de recuperación de la inversión se consideró los Flujos Netos de Efectivo producidos por la empresa, actualizados a una tasa de redescuento del 13.85% en relación a la inversión inicial que requiere el proyecto.

$$PRI = \sum FCN_{(13.85\%)} = \text{Inversión Inicial}$$

**CUADRO N° 5. 19**

#### PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO DE EFECTIVO ACTUALIZADO</b>	<b>FLUJOS NETOS ACUMULADOS</b>
1	5.376,24	
2	1.375,41	6.751,64
3	3.300,76	10.052,40
4	2.048,61	12.101,01
5	2.251,86	14.352,87
<b>TOTAL</b>	<b>14.352,87</b>	

		<b>AÑOS</b>
<b>Suma de flujos netos</b>	14.352,87	5
<b>Total de inversión</b>	8.437,96	X
		<b>2,94</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** La autora

Año 2013

La inversión total del proyecto se recupera en dos años tres meses..

### 5.9.5 RELACIÓN BENEFICIO / COSTO

La relación beneficio / costo del proyecto considerando una tasa de redescuento del 13.85% es el cociente que resulta de dividir los Flujos de caja netos proyectados actualizados a la tasa de interés manifestada y dividida para la inversión inicial del proyecto. La ecuación usada es la siguiente:

$$R\ B/C = \frac{\sum FNE_{(13.85\%)}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$R\ B/C = \frac{14.352,87}{8.437,96} = 1,70$$

**Cuadro N° 5. 20**

#### BENEFICIO COSTO

AÑOS	INVERSIÓN	FNE	FNE ACTUALIZADO	BENEFICIO-COSTO
2.013	8.437,96			1,70
2.014		6.120,85	5.376,24	
2.015		1.782,78	1.375,41	
2.016		4.870,94	3.300,76	
2.017		3.441,84	2.048,61	
2.018		4.307,32	2.251,86	
<b>TOTAL</b>			<b>14.352,87</b>	

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

Al aplicar la ecuación se obtiene que el B/C de 1,70 que el proyecto es decir que atractivo desde este punto de vista, teniendo un retorno de 0,70 por cada dólar invertido.

## 5.10 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es la situación financiera y operativa en el que la empresa no tiene ni pérdidas ni ganancias. En base al programa operativo proforma y a los presupuestos de ingresos y egresos totales se procedió a determinar el punto de equilibrio o producción mínima económica que tendrá la empresa en los cinco años proyectados.

**CUADRO Nº 5. 21**

### PUNTO DE EQUILIBRIO

$$PE_s = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

CF = Costos Fijos  
CV = Costos Variable  
V= Ventas

DETALLE	2013	2014	2015	2016	2017
<b>INGRESOS</b>					
Ventas	31.082,42	33.428,99	35.952,70	38.666,95	41.586,10
<b>COSTOS FIJOS</b>					
Gastos de administración	12.930,84	12.857,91	13.964,21	15.166,53	16.473,27
Gastos de servicios	9.831,29	11.034,62	11.632,69	12.263,18	12.927,85
Gastos financieros	398,01	146,13	-	-	-
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	23.160,14	24.038,65	25.596,90	27.429,71	29.401,12
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Gastos generales	2.052,40	2.131,27	2.235,08	2.344,51	2.459,88
Gastos de venta	1.150,00	1.212,33	1.278,04	1.347,31	1.420,33

<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	3.202,40	3.343,60	3.513,12	3.691,82	3.880,21
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN USD</b>	25.820,40	26.710,24	28.368,97	30.325,07	32.426,71

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** La autora

Año 2013

El cálculo del punto de equilibrio en dólares nos indica que debemos tener 25.820,40, para el primer año para alcanzar el punto de equilibrio en donde la empresa no gana ni pierde.

## CAPÍTULO VI

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 6.1 LA EMPRESA

##### 6.1.1 Nombre o razón social

La empresa de encomiendas prestadora de servicios a domicilio será una empresa de responsabilidad limitada la cual se denominara “A PEDALES” Cia. Ltda, el cual estará dirigido a los habitantes de la ciudad de Ibarra.

**Gráfico N° 6.1 Logotipo de la empresa**



##### 6.1.2 ASPECTO LEGAL PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA

###### 6.1.2.1 Aspecto legal

Para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada, se requiere de capacidad civil para contratar; lo que garantiza la creación de un ente jurídico y aspecto del cual gozan todos los socios interesados en crear la compañía;

La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones

mercantiles permitidas por la ley; la que garantizará la creación de la empresa de encomiendas en bicicleta.

El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por la Superintendencia de Compañías; está dentro de las expectativas del capital que desean aportar los socios; el monto determinado por la Superintendencia de Compañías, según la resolución N.º 99.1.1.1.3008 de fecha 7 de septiembre de 1999, publicado en el Registró Oficial N° 278 del jueves 16 del mismo mes y año, que manifiesta que es 400 dólares como mínimo.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía; lo que anima a los futuros socios para conformar el capital con dinero en efectivo y ciertos bienes que ellos dispongan y que son útiles para el funcionamiento de la compañía.

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas y no debe pasar de 15, lo que se ajusta a los requerimientos de los futuros socios que son cinco;

Que los socios, solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social, aspecto que no involucra al patrimonio privado de cada socio ya que se pone en riesgo el patrimonio aportado;

La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que constará, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le correspondan, lo que

manifiestan los futuros socios que les da la seguridad de su capital y mantener el grupo de socios.

La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social, aspecto importante que garantiza la sociedad y entra dentro de las expectativas que tienen.

La creación de la compañía se hará por escritura pública, acogiendo todos los aspectos legales que exige la Superintendencia de Compañías y las formalidades legales del Notario, y se inscribirá en el Registro Mercantil; lo que se formalizará la creación de un nuevo ente jurídico que garantice llevar adelante las actividades para la cual se crea la misma y además garantice los intereses y aspiraciones de los socios.

### **6.1.3 Formación de la empresa**

Para la formación de la compañía se desarrollará aspectos fundamentales para la formación de la entidad legal y la celebración de la escritura de constitución.

- **Entidad legal.-** Se constituirá como compañía de responsabilidad limitada;
- **Socios.-** La compañía se conformará con tres socias y socios en donde constaran los nombres y apellidos, estado civil, nacionalidad.

## CUADRO Nº 6.1.

### NÓMINA DE SOCIOS

SOCIO Nº	NACIONALIDAD	DIRECCIÓN
1	Ecuatoriana	Huertos Familiares Ibarra
2	Ecuatoriana	Atuntaqui
3	Ecuatoriana	Chica Narvárez 2-28 Ibarra.

**Obligaciones Sociales.-** Los socios responderán individualmente hasta por el monto de sus aportaciones; en este caso es de 1.125,06 dólares cada socio.

**Desarrollo de las Actividades.-** Las actividades de producción y comercialización del producto de la compañía se desarrollaran con el nombre de "A PEDALES"

**Objetivo social.-** Producir y comercializar agua embotellada

**Capital.-** Las aportaciones de cada uno de los socios serán de \$1.125,06, dando un total de capital social de US\$3.375,18 los mismos que serán divididos en aportaciones de US\$ 34,00 dólares cada una, por lo tanto el capital social se conformará de 100 participaciones.

**Suscripción y pago de las aportaciones.-** Los socios suscribirán 33 participaciones cada uno y el pago se realizará en efectivo, en el momento de la conformación de la compañía.

**Tiempo para la que se constituye.-** La compañía tendrá una duración de 50 años.

**Domicilio.-** EL domicilio será la República del Ecuador, Provincia de Imbabura, Ciudad de Ibarra, Parroquia El Sagrario,.

**Cuenta Bancaria.-** Se abrirá una cuenta bancaria a nombre de la compañía en formación;

**Fondo de reserva.-** Se creará un fondo de reserva de hasta el 20% del capital social;

**Participación de los socios.-** Es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social;

**Las deliberaciones se realizarán democráticamente,** dando oportunidad de expresarse a todos los accionistas y las decisiones se tomarán por mayoría, las convocatorias a Junta General de Accionistas se realizará por escrito por parte del gerente con 4 días de anticipación, pudiendo ser convocatorias ordinarias o extraordinarias.

**La creación de la compañía** se realizará por medio de una escritura pública, en la cual se establecerá todo lo expuesto en los puntos anteriores y todo lo que obligue la ley de Compañías para este tipo de empresa;

**Esta escritura será aprobada** por el Superintendente de Compañías y se publicará el extracto de la escritura en un periódico de la ciudad de Ibarra;

**Inscripción en el Registro Mercantil.-** Con la autorización del Superintendente se procederá a inscribir legalmente la compañía;

**Estatutos.-** Con la aprobación y la inscripción de la escritura se procederá a elaborar los estatutos de la compañía para la aprobación respectiva de la Superintendencia de Compañías; y,

Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

#### **6.1.4 Conformación jurídica**

Para que la empresa esté conformada jurídicamente se establecerá los siguientes pasos:

- Obtención del RUC.
- Patente Municipal como compañía para ello deberá presentar:
- Obtención del número patronal del IESS
- Permiso de funcionamiento del Cu
- erpo de Bomberos
- Cumplir con las normativas del Ministerio de Relaciones Laborales en relación a salarios y otros indicadores que exige este Ministerio para el funcionamiento de la empresa.

##### **6.1.4.1 Aspectos Legales**

La empresa para comenzar a operar necesita obtener ciertos permisos y registros, que a continuación se detallan:

##### **6.1.4.2. Registro Único de Contribuyentes (RUC)**

- Original y copia de la cédula de identidad de ciudadanía.
- Original y copia a color del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.
- Presentación del certificado de votación del último proceso electoral.

- Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos: agua, luz, teléfono, TV por cable, telefonía celular, estados de cuenta o impuestos prediales a nombre del contribuyente

#### **6.1.4.1 Patente Municipal**

- Estar la empresa en funcionamiento.
- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario.
- Copia del RUC.
- Nombre del propietario del inmueble donde funcionará la empresa (en caso de ser arrendado).
- Inspección de un funcionamiento municipal.
- Pago del valor de la patente.

#### **6.1.4.2 Inscripción en la Cámara de Comercio**

- Copia del RUC.
- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Certificado de honorabilidad.
- Declaración jurada del capital invertido.
- Tres fotografías tamaño carnet.

### **6.2 MISIÓN**

“Ser una Institución privada, en la prestación de servicio de encomiendas en bicicleta actuando con conciencia social, laboral, cultural y ecológica, confiados en proporcionar un servicio de calidad a la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.

### **6.3 VISION**

La empresa de servicios “A Pedales” en el 2017 será un icono en el servicio de encomiendas de la Provincia de Imbabura, entregando a los usuarios atención de alta calidad con eficacia y eficiencia, a través del mejoramiento continuo y la preservación del medio ambiente, con responsabilidad y cumplimiento, para satisfacer las necesidades del cliente.

### **6.4 POLÍTICAS**

Respecto a las políticas que deberá tomar la empresa son;

- Innovación basada en el conocimiento
- Preservar el medio ambiente con los medios de transporte para realizar las encomiendas
- Fomenta la iniciativa y capacidad del personal
- Honradez e integridad en todos los actos
- Excelencia en el servicio y en todos los procesos de la empresa
- Los proveedores a quienes les ofrecerá un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético.

### **6.5 VALORES INSTITUCIONALES**

La cultura organizacional de la empresa se encuentra basada y orientada en varios valores corporativos, los mismos que definen nuestro compromiso profesional, social y nuestro código de ética.

- Ética
- Calidad
- Creatividad
- Puntualidad
- Desarrollo humano

- Compromiso y responsabilidad social

## **6.6 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA**

### **6.6.1 NIVELES ESTRUCTURALES**

La estructura orgánico-funcional de la Empresa “A PEDALES” Cía. Ltda. Estará formada de la siguiente manera.

- Nivel Legislativo.
- Nivel Ejecutivo.
- Nivel Asesor.
- Nivel Operativo.
- **Nivel Legislativo o Superior.**

El nivel Legislativo o Superior está compuesto por los socios de la compañía que conforman La Junta General de Socios y son responsables de la planificación, normativa y toma de decisiones.

- **Nivel Ejecutivo.**

Este nivel Directivo o Ejecutivo está integrado por el Gerente de la compañía, quien es responsable de dirigir, orientar, conducir y supervisar la ejecución de las políticas, y las actividades de la empresa.

- **Nivel auxiliar.**

El nivel auxiliar está integrado por la unidad de contabilidad y secretaria, que realizará las funciones de apoyo necesarias para el cumplimiento de las actividades de la compañía.

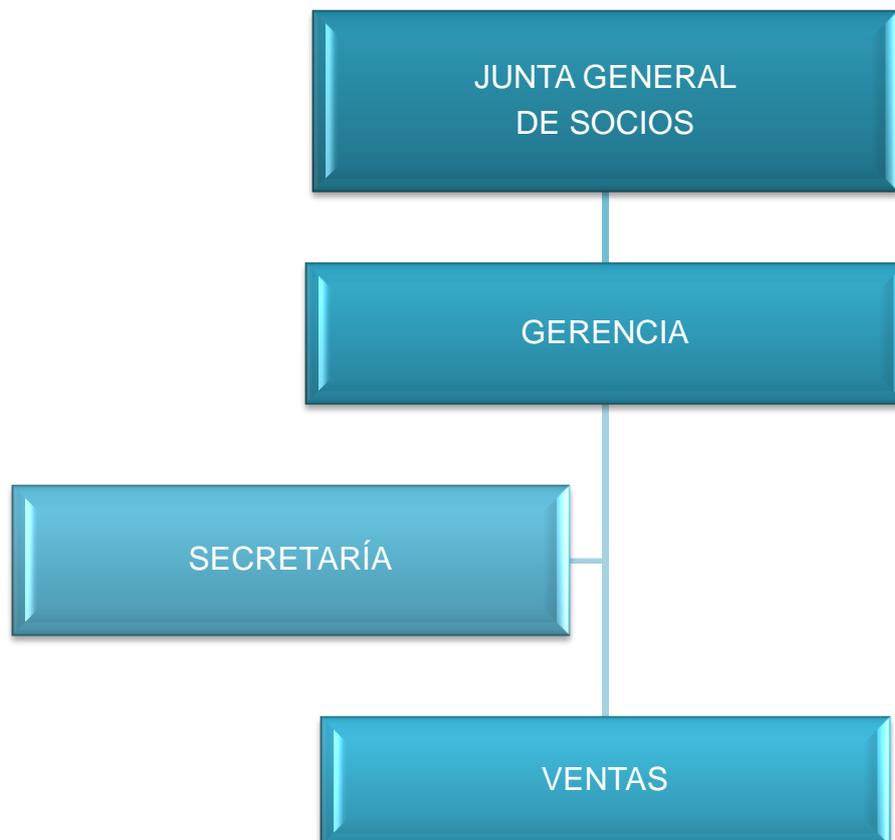
- **Nivel Operativo.**

Nivel operativo que lo integran las unidades de producción venta, serán los responsables de ejecutar los planes para cumplir con los objetivos y metas que se ha trazado la compañía.

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, y las principales funciones que desarrollan.

Los organigramas son útiles instrumentos de organización, puesto que nos proporcionan una imagen formal de la organización, facilitando el conocimiento de la misma y constituyendo una fuente de consulta oficial; algunas de las principales razones por las que los organigramas se consideran de gran utilidad.

**Gráfico N° 6.2 Organigrama Estructural**



## **6.7 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

Para la funcionalidad de la empresa es necesario que cada uno de los funcionarios reúna ciertos parámetros para ocupar el puesto de trabajo.

### **6.7.1 Junta general de socios.**

Está constituido por los socios de la compañía y serán los responsables de la conducción de la misma, hacia la obtención de los objetivos que ella persigue, que es la prestación de servicio de encomiendas en bicicleta. Su función básica es legislar las políticas que debe seguir la empresa, aprobar la planificación y las metas anuales, normar los procedimientos, dictar reglamentos internos, nombrar al Gerente y tomar decisiones sobre la marcha de la organización.

#### **Funciones:**

A La Junta General de Socios le corresponde las siguientes funciones y atribuciones:

- Designar y remover al gerente y fijar su remuneración;
- Aprobar las cuentas y los balances que presente el gerente;
- Resolver la forma de reparto de utilidades;
- Resolver la amortización de los aportes sociales;
- Convenir en la cesión de los aportes sociales y en la admisión de nuevos socios;
- Decidir el aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;

- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;
- Resolver la disolución anticipada de la compañía;
- Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley que son las siguientes:
  - a. El socio administrador que se sirve de la firma o de los capitales sociales en provecho propio; o que comete fraude en la administración o en la contabilidad; o se ausenta y, requerido, no vuelve ni justifica la causa de su ausencia;
  - b. El socio que interviniera en la administración sin estar autorizado por el contrato de la compañía;
  - c. El socio que constituido en mora no hace el pago de su cuota social.
  - d. El socio que quiebra; y,
  - e. En general, los socios que falten gravemente al cumplimiento de sus obligaciones sociales.
  - f. El socio excluido no queda libre del resarcimiento de los daños y perjuicios que hubiere causado.
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra del gerente;
- En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas en esta letra;
- Las demás funciones que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otro organismo;

- Aprobar los planes, programas, presupuestos anuales y sus reformas y responsabilizar al gerente por su ejecución;
- Interpretar o reformar el estatuto y resolver aumentos o disminuciones de capital social, de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes; y,
- Aprobar las políticas, reglamentos internos, manuales, instructivos, procedimientos, etc.

### **6.7.2 Gerente**

El gerente es la máxima autoridad ejecutiva y representante legal de la compañía, será designado por la junta general de socios y ejercerá sus funciones por el periodo de tres años, pudiendo ser reelegido. Será responsable de la administración de la compañía, determinará las estrategias, organizará el trabajo, administrará al personal, implantará sistemas: de motivación, de información, de decisiones, de control. Jerárquicamente dependerá de la junta general de socios.

#### **a) FUNCIONES**

- Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía;
- Convocar a las sesiones de Junta General de Socios y actuar como secretario;
- Formular los planes y programas que debe cumplir la compañía y someterlos a aprobación de La Junta General de Socios;
- Dirigir y coordinar las actividades de la compañía y velar por la correcta y eficiente marcha de la misma;
- Presentar hasta el 30 de noviembre de cada año el presupuesto y el flujo de fondos para el próximo ejercicio económico, para la aprobación de La Junta General de Socios;

- Gestionar préstamos y efectivizarlos, previo la autorización de La Junta General de Socios;
- Seleccionar, contratar y remover al personal de la compañía previo conocimiento de La Junta General de Socios;
- Coordinar los programas de capacitación del personal;
- Someter a la aprobación de La Junta General de Socios el orgánico estructural y funcional de la compañía, reglamentos internos, manuales, y sus modificaciones y velar por su aplicación;
- Negociar la compra de vehículos usados previo el diagnóstico respectivo;
- Supervisar el trabajo de todas las dependencias;
- Presentar con la oportunidad del caso, los estados financieros a La Junta General de Socios para su aprobación y luego enviar a la Superintendencia de Compañías;
- Ejecutar las decisiones que se tomen en La Junta General de Socios;
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de las leyes dentro del ámbito de la compañía;
- Supervisar que se realicen los pagos de impuestos en los plazos establecidos;
- Administrar de forma eficiente y efectiva los recursos de la compañía;
- Supervisar permanentemente las instalaciones de la compañía que se mantengan en excelentes condiciones de funcionamiento; y,
- Las demás funciones que le fueran asignados por La Junta General de Socios.

### **Requisitos del cargo**

- Estudios superiores en administración, Economía, Contador Auditor
- Capacitación en administración y gestión del Talento Humano
- Capacitación en formación de empresa

### **Competencias técnicas del puesto**

- Generación de ideas
- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico sentido común)
- Inspección de productos o servicios
- Manejo de recursos financieros.
- Pensamiento estratégico
- Pensamiento crítico
- Juicio y toma de decisiones.
- Monitoreo y control.

### **6.7.3 Secretaría**

Esta unidad es la encargada del manejo y control de las comunicaciones internas y externas como su archivo, brindar apoyo en ciertos aspectos administrativos coordinados por la gerencia; también es la encargada de elaborar los estados financieros de forma oportuna y razonable, jerárquicamente depende del gerente.

#### **a) PERFIL:**

- Contadora Bachiller en Contabilidad y Administración.
- Afiliación al Colegio de Contadores.
- Experiencia en el manejo contable e informático.
- Conocimiento en la Ley y Reglamento de la Equidad Tributaria.
- Edad Mínima: 20 años.
- Experiencia en cargos similares y trato de personal.

### **c) FUNCIONES**

- Velar por el orden, seguridad y privacidad de los documentos de la compañía;
- Preparar la documentación y los informes que correspondan a la gerencia;
- Recibir las llamadas telefónicas y correos electrónicos e informar al gerente; así como realizar las llamadas telefónicas institucionales;
- Archivar correctamente la documentación;
- Orientar a los clientes que acuden a la gerencia, con buen trato y calidez;
- Programar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables;
- Asesorar al Gerente y a La Junta General de Socios en aspectos contables;
- Presentar a la gerencia un informe diario de disponibilidad de efectivo;
- Elaborar los comprobantes de pago y los cheques para los pagos acompañando las facturas u otros documentos que los respalde, de los compromisos adquiridos legalmente por la compañía.
- Realizar las recaudaciones por las ventas de la compañía adjuntando toda la documentación que justifique y diariamente realizar un parte de recaudaciones y máximo al día siguiente realizar los depósitos en el banco;
- Registrar diariamente todas las transacciones en los registros contables
- Elaborar con la oportunidad del caso los estados financieros, sus anexos y notas aclaratorias y someterlos a la aprobación del gerente y La Junta General de Socios;

- Realizar los roles de pago mensuales de los servidores de la compañía y proceder a su pago;
- Cancelar al IESS, los aportes de los servidores de la compañía, realizar las actividades de agente de retención y proceder al pago de los impuestos de forma oportuna;
- Preparar conjuntamente con el gerente el presupuesto y el flujo de fondos hasta el 15 de octubre;
- Mantener de forma ordenada el archivo de contabilidad; y,
  - Otras funciones que se le encomiende.
  - Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
  - Asumir las responsabilidades en el manejo de la información a su cargo.
  - Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
  - Organizar, vigilar y atender los servicios generales y requerimientos de la administración de la empresa.
  - Mantener el archivo e información contable bajo su custodia.
  - Elaboración de informes contables y estados financieros
  - Realizar las conciliaciones bancarias mensuales.
  - Tener la documentación contable al día.
  - Comunicar a los destinatarios que se ha recibido el servicio.
  - Realizar guías y rutas para la prestación del servicio.

#### **6.7.4 Personal de ventas**

Mensajero

#### **a) PERFIL**

- Bachiller en cualquier especialización.
- Experiencia mínima de un año en cargos similares
- Edad mínima 20 años

#### **b) FUNCIONES**

- Solicitar las facturas en las dependencias públicas y privadas de cada uno de los clientes de la empresa para realizar posteriormente el trámite respectivo de pago.
- Realizar el pago de los servicios que la empresa ofrece a sus clientes en cada una de las instituciones públicas y financieras de la ciudad.
- Entregar las correspondientes facturas debidamente canceladas en el domicilio de nuestros usuarios.
- Mantener en buen estado cada una de las encomiendas como medicina, alimentos, obsequios, etc.
- Recibir la guía del servicio a prestar , trasladarse a la residencia del cliente o de la oficina, solicitar el valor del pago del servicio público, trasladarse a la entidad pública, realizar el pago correspondiente , solicitar la factura o título de crédito, retornar al domicilio del cliente, entrega la factura, hacer firmar la guía de cumplimiento de la orden, solicitar el pago del servicio, reportarse a la oficina de la empresa y depositar el valor del servicio.

## CAPÍTULO VII

### IMPACTOS

#### 7.1 INTRODUCCIÓN

La matriz de impactos tiene como finalidad visualizar los niveles de impacto en las diferentes áreas que tiene la estructura del proyecto. La calificación para los siguientes cuadros se ha determinado con los valores de 1, 2 y 3 que reflejan los aspectos positivos y -1, -2 y -3 para los negativos; así como el 0.

Se les ha asignado equivalencias de:

- 3 Impacto alto positivo
- 2 Impacto medio alto
- 1 Impacto bajo positivo
- 0 no hay impacto
- 3 Impacto bajo negativo
- 2 Impacto medio negativo
- 1 Impacto alto negativo

Su fórmula es:

$$NIVEL DE IMPACTOS = \frac{\textit{sumatoria total}}{\textit{número de indicadores}}$$

Se detalla un breve análisis de los resultados obtenidos y que inciden en mayor o menor grado en el proyecto. Se han tomado de dos a tres aspectos, obviamente hay muchos más; que al momento de poder en práctica se puede analizar con mayor profundidad

Se analizara el impacto económico, social, ambiental y ético.

## 7.1.1 IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO Nº 7.1

### IMPACTO ECONÓMICO

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
1. Inversión					X			1
2. Rentabilidad						X		2
3. Nivel de Ingresos						X		2
<b>TOTAL</b>								<b>5</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

$$\Sigma \text{ Impacto económico} = \frac{5}{4} = 2$$

#### ANÁLISIS:

La matriz expuesta indica un promedio de 2 que representa un impacto económico medio positivo para el proyecto.

1. La inversión para el proyecto no es demasiado significativa y la misma será en un porcentaje y propio lo restante financiado pero que la misma al largo plazo se recuperará lo que significa que el proyecto es viable y puede ser puesto en marcha.
2. El presente proyecto tiene como fin obtener mayor rentabilidad con productividad y eficiencia. Conociendo niveles de endeudamiento, inventario disponible, clientes, liquidez, y otros rubros el gerente puede obtener la visión suficiente para saber en qué condiciones se encuentra la economía de la empresa y tomar las decisiones más adecuadas en pro de un desarrollo económico.
3. El nivel de ingresos que generará el proyecto debido a su captación de mercado en los primeros años no es demasiado significativa pero con el pasar de los años y pagando la inversión será superior año

con año, además, esto se logrará con el posicionamiento en el mercado.

### 7.1.2 IMPACTO SOCIAL

**CUADRO Nº 7.2**

#### **IMPACTO SOCIAL**

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
1. Calidad de vida					X			1
2. Fuentes de trabajo						X		2
3. Seguridad Laboral						X		2
<b>TOTAL</b>								<b>5</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaboración:** La autora

Año 2013

$$\Sigma \text{ Impacto social} = \frac{5}{3} = 1,66 \approx 2$$

#### **ANÁLISIS:**

La matriz indica un impacto de 2 que representa un impacto medio positivo.

1. Mediante el empleo proporcionado por la microempresa tanto los trabajadores como las familias de los mismos mejorarán su calidad de vida ya que obtendrán recursos económicos y con ello su progreso económico.
2. A través de la microempresa de servicios se genera fuentes de empleo para trabajadores en áreas de albañilería, fontanería y electricidad los mismos que serán reclutados y seleccionados de

manera minuciosa para asegurar que el personal de la microempresa sea capacitado y con valores éticos y morales.

- De acuerdo a la eficiencia que muestre el personal cumpliendo con las expectativas y objetivos de la microempresa obtenida en el trabajo, el personal logrará mantener sus cargos mediante firma de contratos los mismos que darán seguridad y estabilidad laboral al personal.

### 7.1.3 IMPACTO AMBIENTAL

CUADRO Nº 7.3

#### IMPACTO AMBIENTAL

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
1.Contaminación ambiental				x				0
2.Gases tóxicos y auditivo				x				0
3.Reciclaje y manejo de desperdicios					X			1
<b>TOTAL</b>								<b>1</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

$$\Sigma \text{ Impacto ambiental} = \frac{1}{3} = 0.33$$

#### ANÁLISIS:

La matriz indica un impacto de 0 que representa no se genera impacto ambiental

- No se contaminara el medio ambiente debido a que la empresa con la implementación de bicicletas se tratara de reducir emanación de gases tóxicos buscando de esta manera eliminar la contaminación del medio ambiente.

2. No existirá contaminación de gases tóxicos ni auditiva debido a que las bicicletas solo contarán con cornetas para su desplazamiento en la ciudad al realizar el servicio.
3. Las técnicas utilizadas para reciclar materiales sobrantes del proceso de prestación de servicios serán las más apropiadas para que no genere este impacto a pesar de que la microempresa no trabajará con demasiados materiales.

#### 7.1.4 IMPACTO ÉTICO

**CUADRO Nº 7.4**

**IMPACTO ÉTICO**

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
1. Cumplimiento de las leyes							X	3
2. Valores morales							X	3
3. Ética y transparencia							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>9</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

$$\Sigma \text{ Impacto ético} = \frac{9}{3} = 3$$

#### ANÁLISIS:

1. La matriz indica un impacto ético positivo por lo que nos da a conocer que se prestara el servicio a través del cumplimiento de las leyes y normas que establezca la normativa. También se cumplirá las leyes tributarias con el pago de impuestos a tiempo.
2. El impacto ético está relacionado directamente con la transparencia que se dé el proyecto y en el negocio que se quiere implantar, lo principal que se debe tener en cuenta en el estudio de pre

factibilidad es que siempre se tiene que hablar con claridad en cuanto a precios justos, calidad certificada del servicio.

3. Se respetara y atenderá a los clientes brindándoles el trato que todas las personas se merecen, sirviendo un servicio de calidad y con el personal adecuado y calificado para la buena imagen de la empresa y el cumplimiento de los valores y responsabilidades hacia el cliente. La entrega del servicio será a la hora indicada por lo cual se pretende cumplir con los principios éticos para mayor aceptación del usuario del servicio el cual pueda satisfacer su deseo.

## 7.2 MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

CUADRO Nº 7.5

### MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

INDICADORES	PONDERACIÓN							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
1. Económico						x		2
2. Social						x		2
3. Ambiental				x				0
4. Ético							x	3
<b>TOTAL</b>								<b>7</b>

Fuente: Investigación directa

Elaboración: La autora

Año 2013

$$\Sigma \text{ Impacto económico} = \frac{7}{3} = 2,33 \approx 2$$

### ANÁLISIS:

El nivel de impacto general que alcanza el proyecto tiene una calificación de “Impacto Medio Positivo (2)”, lo que significa que la implantación de la empresa de encomiendas en bicicleta genera en el ámbito social, económico y ambiental un impacto positivo.

## CONCLUSIONES

- Del diagnóstico situacional efectuado se logró determinar que en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura existen las condiciones de mercado suficientes como para plantear la creación de una empresa de encomiendas en bicicleta.
- El desarrollo del estudio de mercado permitió demostrar la existencia de una demanda potencial insatisfecha, que fácilmente puede ser captada por la nueva empresa a constituirse. Esta parte del estudio realizado proporcionó valiosa información relacionada a la demanda, oferta, de este servicio para la satisfacción de los posibles clientes.
- A través del estudio técnico se ha llegado a la conclusión que el lugar más idóneo para poner en marcha la empresa de encomiendas, es la Parroquia El Sagrario perteneciente a la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura; por lo que este lugar permitirá el fácil acceso a los diferentes encargos que el cliente desee.
- El proyecto será muy rentable de acuerdo a la evaluación financiera del proyecto ya que, se arrojan resultados positivos desde el primer año de vida del proyecto
- El nivel de los impactos analizados es positivo, lo que determina que el proyecto a ejecutarse es totalmente viable, en la ciudad de Ibarra.

## RECOMENDACIONES

- La nueva unidad productiva debe trabajar para enfrentar a la competencia y contrarrestar riesgos productivos y financieros, aprovechando su fortaleza y oportunidades de la mejor manera.
- Brindar un servicio de calidad; para satisfacer las expectativas del cliente. Se debe implementar estrategias para posicionarse en el mercado tomando en cuenta que la competencia es bastante fuerte.
- Es importante que se aproveche las ventajas competitivas del lugar escogido para la implantación de la empresa, puesto que los diferentes productos o servicios a prestar están al alcance para ser adquirida y entregados; siempre que se realice alianzas estratégicas con los proveedores.
- Es recomendable la puesta en marcha del proyecto ya que se observó una gran rentabilidad, además de su rápida recuperación de la inversión; por lo que los microempresarios deberían invertir en técnicas de investigación de mercados, para así abrirse campo por toda la ciudad; y lograr un gran posicionamiento.
- Se deberá mantener los niveles positivos de impactos; y, en caso de que en la ejecución del proyecto existieran variaciones, tratar de emendar errores y solucionar los inconvenientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **ARBOLEDA, G, (2005)** *Proyectos Formulación Evaluación*
- ✓ **ANZOLA, S. (2010).** *Administración de Pequeñas Empresas* ;(Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- ✓ **BACA, G, (2010),** *Evaluación de proyectos*, Quinta edición, Editorial Mc GRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES,S. A. DE C. V., México, D. F.
- ✓ **BRAVO, M. (2011).** *Contabilidad General* (Décima ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Escobar impresores.
- ✓ *Diccionario Contable*; 2007.
- ✓ **ENCARTA.** Enciclopedia Microsoft, 2009.
- ✓ **ESTUPIÑAN, R. (2008).** *Estados Financieros Básicos bajo NIC/ NIIF* (Primera Edición ed.). Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
- ✓ **FERNÁNDEZ V. (2007)** Manual para Elaborar un plan de mercado
- ✓ **FLOR, G. (2007).** *Guía para crear y desarrollar su propia empresa.* Quito : Ecuador F.B.T.
- ✓ **GARCIA, J, CASANUEVA, C. (2007),** *El libro de la bicicleta* , Ediciones grafos arte España
- ✓ **GOMEZ, G (2008),** *Análisis de diseño* , Mc Graw-Hill,
- ✓ **HARGADON, B, (2000),** *Principios de contabilidad*, 4ª Edición, Bogotá, Colombia.
- ✓ **INEC.** Censo de Población y vivienda Año 2010

- ✓ **JÁCOME, Wr, (2005)**, *Bases teóricas y prácticas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión*, Editorial Universitaria, Ibarra
- ✓ **KOTLER, P. y ARMSTRONG, G, (2008)**, *Fundamentos de Marketing*, Editorial Prentice-Hall, Inc, Octava Edición, USA
- ✓ **LLERA, C (2005)** *Administración de empresas prácticas y ejercicios.*, Madrid ,Mc Graw Hill
- ✓ **MEJIA, B (2006)**, *Gerencia de procesos*, 5 edición Bogotá  
Mercadotecnia Primera Edición, McGraw -Hill Interamericana. México.
- ✓ **NÚÑEZ, Z. R Año (2007)**, *Manual de Evaluación de Proyectos de Inversión*, Primera Edición, Editorial Trillas. México.
- ✓ **ORMAECHEA, J, (2006)** ,*Normas Internacionales de Contabilidad*
- ✓ **ORTIZ, A, Año (2005)**, *Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico*, Segunda edición, Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A., Bogotá-Colombia.
- ✓ **PRIETO, J (2008)**, *Gestión Estratégica Organizacional*, Editorial ECOE, Colombia.
- ✓ **RINCONSOTO, C., & LOOSLI, J. y. (2009)**. *Contabilidad Siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.
- ✓ **ROSALES, R. (2007)**, *Formulación y evaluación de proyectos; Editorial*. EUNED, primera edición
- ✓ **SAPAG, N. (2008)**. *Preparación y Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ **STANTON W, Etzel M. y Walker B. (2008)**, *Fundaments de Marketing;* Mc Graw-Hill Interamericana, 14va,

- ✓ **ZEHLE, Friend G. (2010).** *Como diseñar un plan de negocios.* Quito : s.n.

## LINCOGRAFÍA

- ✓ [www.mrl.gob.ec](http://www.mrl.gob.ec)
- ✓ [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ✓ <http://www.larapedia.com>
- ✓ <http://www.pymesfuturo.com/pri.htm>
- ✓ [es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)
- ✓ [www.dinero.com](http://www.dinero.com)
- ✓ [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- ✓ <http://books.google.es/books>.
- ✓ [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- ✓ MARTÍN OLGA. (2009); 23 de enero del 29, <https://www.sidweb.espol.edu.ec/public/download/doDownload?attachment=314097&websiteId=3713&folderId=17&docId=601233&websiteType=1>

**ANEXOS**

## **ANEXO 1. Diseño de la encuestas para las familias de la ciudad de Ibarra**



### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **OBJETIVO:**

Determinar la demanda que tiene el proyecto en el servicio de mensajería en la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura.

#### **INSTRUCCIONES:**

En cada una de las siguientes secciones por favor realice una marca (X) en el espacio suministrado para indicar su apreciación personal.

1. ¿Utiliza servicios de mensajería en las actividades que realiza?  
a) SI \_\_\_\_\_ b) NO \_\_\_\_\_
2. ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio de mensajería?  
a) Diariamente \_\_\_\_\_  
b) Semanalmente \_\_\_\_\_  
c) Mensualmente \_\_\_\_\_  
d) Rara vez \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce usted si existe servicio de mensajería lo cal en la ciudad de Ibarra?  
a) Totalmente \_\_\_\_\_  
b) Poco \_\_\_\_\_  
c) Nada \_\_\_\_\_

4. ¿El servicio de mensajería en que aspecto contrataría usted?
- a) Medicina \_\_\_\_\_
  - b) Pago de servicios básicos \_\_\_\_\_
  - c) Alimentación \_\_\_\_\_
  - d) Otras \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
5. ¿Le gustaría que el servicio de mensajería sea eficiente y efectivo?
- a) Totalmente
  - b) Poco
  - c) Nada
6. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por el los servicios de mensajería?

Encomiendas	PRECIO			
	a \$ 1,50	\$ 1,50 a \$ 2	\$ 2 a \$ 4	4 o mas
Medicina				
Pago de servicios básicos				
Alimentación				
otras				

7. ¿Considerando el tráfico de la ciudad de Ibarra le gustaría que el servicio de mensajería se lo brinde por el transporte de bicicletas?
- a) Totalmente \_\_\_\_\_
  - b) Poco \_\_\_\_\_
  - c) Nada \_\_\_\_\_
8. ¿Le gustaría que en la ciudad de Ibarra se cree una empresa de servicios de encomiendas en bicicleta?

## **ANEXO 2. Diseño de la entrevista para un experto en el tema**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **DATOS GENERALES:**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

DIRECCIÓN:

CARGO:

### **CUESTIONARIO:**

- a. **¿Cuáles son los procedimientos que usted realiza para la entrega de encomiendas?**
- b. **¿De qué manera se encuentra distribuida la empresa (áreas)?**
- c. **¿Qué tipo de transporte utiliza para la entrega de encomiendas?**
- d. **¿Cómo clasifica usted el tipo de encomiendas?**
- e. **¿Cuál es el requerimiento de talento humano para la entrega de encomiendas?**

### ANEXO 3. Determinación de los ingresos

#### AÑO 1

SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL AÑO 2013
Energía eléctrica	2641	1,56	4126,99
Agua potable	2641	1,56	4126,99
Teléfono	2641	1,56	4126,99
Cable	2641	1,56	4126,99
Pensiones	2113	1,56	3301,59
Compra de suministros, víveres, medicina, comida	2641	1,56	4126,99
Tramites de todo tipo	2113	1,56	3301,59
Servicio de mensajería a empresas	2113	1,56	3301,59

#### AÑO 2

SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL AÑO 2014
Energía eléctrica	2695	1,65	4438,55
Agua potable	2695	1,65	4438,55
Teléfono	2695	1,65	4438,55
Cable	2695	1,65	4438,55
Pensiones	2156	1,65	3550,84
Compra de suministros, víveres, medicina, comida	2695	1,65	4438,55
Tramites de todo tipo	2156	1,65	3550,84
Servicio de mensajería a empresas	2156	1,65	3550,84

### AÑO 3

SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL AÑO 2015
Energía eléctrica	2749	1,74	4773,64
Agua potable	2749	1,74	4773,64
Teléfono	2749	1,74	4773,64
Cable	2749	1,74	4773,64
Pensiones	2199	1,74	3818,91
Compra de suministros, víveres, medicina, comida	2749	1,74	4773,64
Tramites de todo tipo	2199	1,74	3818,91
Servicio de mensajería a empresas	2199	1,74	3818,91

### AÑO 4

SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL AÑO 2016
Energía eléctrica	2805	1,83	5134,03
Agua potable	2805	1,83	5134,03
Teléfono	2805	1,83	5134,03
Cable	2805	1,83	5134,03
Pensiones	2244	1,83	4107,22
Compra de suministros, víveres, medicina, comida	2805	1,83	5134,03
Tramites de todo tipo	2244	1,83	4107,22
Servicio de mensajería a empresas	2244	1,83	4107,22

**AÑO 5**

<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO</b>	<b>TOTAL AÑO 2017</b>
Energía eléctrica	2861	1,93	5521,62
Agua potable	2861	1,93	5521,62
Teléfono	2861	1,93	5521,62
Cable	2861	1,93	5521,62
Pensiones	2289	1,93	4417,30
Compra de suministros, víveres, medicina, comida	2861	1,93	5521,62
Tramites de todo tipo	2289	1,93	4417,30
Servicio de mensajería a empresas	2289	1,93	4417,30