

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
(FACAE)

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE
UNA EMPRESA DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA
LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

AUTORA: CHICAS TAIMAL MERY JOHANA

TUTOR: Dr. CÉSAR CERVANTES

IBARRA, ENERO 2014

RESUMEN EJECUTIVO

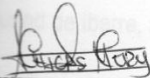
Mirando la aglomeración de estudiantes en las afueras de la institución y las pocas unidades de transporte que ofrecen este servicio, se miró la necesidad de plantear el siguiente tema “Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra”. En el primer capítulo el diagnóstico situacional, para recolectar información se utilizó técnicas como la encuesta y la entrevista, la primera fue aplicada a los estudiantes de la UTN y la entrevista a los socios de las dos cooperativas que existe en la ciudad de Ibarra, esto permitió determinar los aliados, oponentes, oportunidades y amenazas que tienen los estudiantes al retornar a su hogar. El segundo capítulo contiene bases teóricas – científicas, conceptos relacionados con el tema, esta información se relaciona directamente e indirectamente con el proyecto sirviendo como un sustento imprescindible para su desarrollo. En el tercer capítulo el estudio de mercado permitió conocer la demanda, la competencia, mercado meta, para recopilar información se realizó encuesta a los mismos estudiantes. En el cuarto capítulo se analizó si el proyecto es técnicamente factible, para lo cual, se realizó proyecciones tanto de los gastos administrativos, ingresos, inversiones, capital de trabajo para de esta manera llegar a consolidar en estados financieros proyectados para cinco años. En el quinto capítulo se desarrolló la estructura organizacional de la empresa, a través del organigrama funcional, las funciones de los puestos de trabajo, políticas, valores, permitiendo así lograr una planificación de desarrollo de las funciones eficientes y eficaces. En el capítulo sexto Estudio Financiero se procedió al análisis de los estados financieros donde se calculó y analizó los diferentes índices financieros como el VAN, TIR, Costo-Beneficio, el periodo de recuperación, el punto de equilibrio lo cual permitió conocer la estructura en sí del proyecto. En el séptimo capítulo se analiza los diferentes impactos que genera el proyecto, a través de matrices con su valorización cualitativa y cuantitativa, el trabajo finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

EXECUTIVE SUMMARY

Looking at the agglomeration of students on the outside of the institution and low transport units that offer this service, is regarded the need to consider the following topic "Feasibility study" for the creation of a company of night transport for the students of the Universidad Técnica del Norte of the city of Ibarra. The first chapter the Situational diagnosis, to collect information was used as a survey and interview techniques. The first was applied to students of the UTN and interview members of the two cooperatives that exists in the city of Ibarra, this allowed the allies, opponents, to determine opportunities and threats that students have to the return to their home. The second chapter contains theoretical bases - scientific, concepts relating to the topic, this information relates directly and indirectly the project serving as a vital support for their development. The third chapter the market study allowed to meet demand, competition, market goal, to gather information, survey was carried out to the students of university. The fourth chapter discussed whether the project is technically feasible, which, was carried out projections of administrative expenses, income, investments, working capital get to consolidate financial statements projected for five years. The fifth chapter the organizational structure of the company, was developed through the functional organizational structure, job functions, policies, values, allowing you to achieve a plan of development of efficient and effective functions. The sixth chapter study financial proceeded to the analysis statements which was calculated and analyze different financial indices as the VAN, TIR, cost-benefit, the recovery period, the equilibrium point which allowed to know the structure of the project itself. The seventh chapter discusses the different impacts generated by the project, through matrices with qualitative and quantitative value, the work ends with conclusions and recommendations

AUTORÍA

Yo, Chicas Taimal Mery Johana portadora de la cedula N° 040160953-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDINANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA" que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Chicas Taimal Mery Johana

C.C 040160953-2

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la Sra. CHICAS TAIMAL MERY JOHANA, para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: **"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA"**.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos técnicos y metodológicos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 29 días del mes de Enero del 2014



Dr. Cervantes César

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



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

Yo, **CHICAS TAIMAL MERY JOHANA**, con cédula de ciudadanía N°0401609532; manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA", que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Firma:

Nombre: Chicas Taimal Mery Johana

Cédula: 040160953-2

Ibarra, a los 29 días del mes de Enero del 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040160953-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CHICAS TAIMAL MERY JOHANA		
DIRECCIÓN:	CALLE NICOLÁS GÓMEZ TOBAR		
EMAIL:	johanachicas@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062959789	TELÉFONO MÓVIL:	0939382647

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA”
AUTORA:	CHICAS TAIMAL MERY JOHANA
FECHA:	29/01/2014
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO POSGRADO X
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
ASESOR/DIRECTOR:	DR. CERVANTES CÉSAR

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Chicas Taimal Mery Johana**, con cédula de ciudadanía Nro. 040160953-2, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o 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 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.

CONSTANCIAS


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

Ibarra, a los 29 días del mes de Enero del 2014.

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

(Firma).....

Nombre: Chicas Taimal Mery Johana

Nombre: Ing Chávez Bethy

C.C.: 040160953-2

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario.

DEDICATORIA

Esta tesis es una parte de mi vida y comienzo de otra etapa importante, por esto, dedico indudablemente a Dios, a mis padres y a mi familia.

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, fortalecer e iluminar mi mente, brindándome el coraje, entereza y humildad necesaria para luchar constantemente.

A mis padres por apoyarme día a día, ya que gracias a ellos soy lo que soy y a quienes les debo todo, porque me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Por brindarme todo su cariño e inculcarme valores, principios, perseverancia, por darme todo su amor sin pedir nada a cambio y por ser el gran ejemplo a seguir y destacar.

¡GRACIAS!

Chicas Taimal Mery

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por haberme brindado la oportunidad de obtener un título profesional y a todos los catedráticos quienes brindaron su amistad y compartieron sus más sabios conocimientos.

Especial agradecimiento al Dr. Cervantes César, Director del Trabajo de Grado, quien con su calidad humana y sabiduría supo guiar de mejor manera la presente investigación.

A mis amigas compañeras de estudio, con quienes compartí los más gratos momentos; amistad que perdurará para toda la vida.

Chicas Taimal Mery

PRESENTACIÓN

El proyecto **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA”** se encuentra estructurado en siete capítulos: I. Diagnóstico Situacional, II. Marco Teórico, III. Estudio de Mercado, IV. Estudio Técnico, V. Estudio Financiero, VI. Estructura Organización, VII. Impactos y Conclusiones y Recomendaciones.

En el primer capítulo se hace referencia aspectos relacionados de donde se va a desarrollar el proyecto, destacando indicadores tales como el número de habitantes de la ciudad de Ibarra, clima, geografía entre otros, para poder determinar los aliados, oponentes, oportunidades y amenazas.

En el segundo capítulo del Marco Teórico se profundiza sobre los distintos temas que tienen relevante importancia y permitan un mayor conocimiento de la temática a tratar, como son lo administrativo y financiero de este proyecto, se investiga en las diferentes leyes, estatutos, reglamentos, libros, revistas, internet y todos los materiales necesarios, lo cual permita recopilar información suficiente y eficaz.

A través de la ejecución del estudio de mercado, se determina el grado de necesidad que tiene la población en relación con el servicio de transporte, es decir se llega a establecer la cantidad de usuarios de este servicio y la cantidad de oferta. En este capítulo se aplica la técnica de la encuesta a

los mismos estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, consulta a expertos, información obtenida de las Cooperativas de Transporte que actualmente prestan el servicio, toda la información es recopilada, tabulada y analizada.

En el estudio técnico se demuestra que el proyecto investigado es técnicamente factible, justificando desde el punto de vista económico, haber seleccionado la mejor alternativa en tamaño y localización para satisfacer la demanda existente para la empresa de transporte, todo aquello en función de la disponibilidad de unidades de transporte, recursos humanos, disponibilidad financiera, etc.

Se realiza un estudio financiero que permita conocer los ingresos y egresos proyectados, permitiendo consolidar en estados financieros, los mismos que contribuyen a la toma de decisiones correctas y conclusiones firmes, este desarrollo se realiza con el conocimiento propio del estudiante adquirido en las aulas y la ayuda de docentes de la misma Entidad Educativa.

A través del conocimiento del estudiante y la consulta de expertos se prepara la estructura organizacional de la empresa de transporte, aquí básicamente se establece el personal a utilizarse, sus cargos, el perfil de funciones.

En la finalización de este proyecto se enumera los impactos que proyecta este estudio tanto positivo como negativo, gracias a toda la información recopilada, tabulada, analizada en todos los anteriores capítulos.

ÍNDICE GENERAL

Presentación	i
Resumen ejecutivo	ii
Autoría	iv
Certificación del tutor	v
Cesión de derechos de autor	vi
Autorización de uso y publicación	vii
Autorización de uso a favor de la universidad	viii
Dedicatoria	x
Agradecimiento	xi
Presentación	xii

CAPÍTULO I

Diagnóstico situacional	25
Antecedentes	25
Objetivos	26
Objetivo general	26
Objetivos específicos	26
Variables diagnóticas	26
Indicadores de las variables	27
Matriz de relación diagnóstica	28
Fuentes de información	29
Análisis de las variables diagnósticas	29
Aspectos geográficos	29
Datos socio-demográficos	32
Cooperativas de transporte	36
Análisis del diagnóstico externo AOOR	37
Identificación de la oportunidad de la inversión	37

CAPITULO II

Bases teóricas y científicas	39
Empresa	39
Definición	39
Importancia	39

Recursos de una empresa	39
Principales Objetivos de una empresa.....	40
Tipos de empresa	42
Servicio.....	43
Definición.....	43
Importancia.....	43
Elementos básicos para prestar un servicio.....	44
Características de los servicios.....	45
Otras consideraciones al ofrecer servicios.....	47
Atención al cliente.....	48
Definición.....	48
Transporte	50
Definición.....	50
Contabilidad.....	50
Definición.....	50
Objetivo de la contabilidad.....	51
Estados Financieros en la Contabilidad	51
Índices financieros	52
Análisis de la liquidez	53
Indicadores de endeudamiento.....	53
Indicadores de rentabilidad.....	54
Evaluación de la inversión	55
Valor actual neto (van).....	55
Tasa interna de retorno (tir)	56
Costo – beneficio	56
Periodo de recuperación.....	57
Punto de equilibrio	58
Control interno	59
Definición.....	59
Importancia del control interno.....	60
Objetivos basicos del control interno	60
Claificación del control interno	60

Principios de control interno.....	62
Bases tributarias	63
Impuesto al valor agregado iva	63
Declaración y pago del impuesto a la renta	64
Otros impuestos	64
Nic.....	65
Definición.....	65
Normas de información financiera (nif)	66
Definición de niif	66
¿Para quienes son las niif?.....	66
Leyes y normas de tránsito	66
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	67
Reglamento a la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	67
Infracciones de tránsito.....	68

CAPÍTULO III

Estudio de mercado.....	69
Introducción	69
Objetivos	70
Objetivo general	70
Objetivos específicos.....	70
Desarrollo operativo del diagnóstico	70
Identificación de la población.....	70
Identificación de la muestra	71
Instrumentos de recopilación de información	71
Información primaria	71
Información secundaria	72
Tabulación y presentación de resultados.....	72
Encuesta	72
Entrevista	86
Identificación del servicio.....	87
Mercado meta.....	88
Segmento de mercado	88

Análisis de la demanda.....	90
Proyección de la demanda	92
Análisis de la oferta	94
Balance oferta/demanda.....	96
Análisis de precios.....	97
Análisis de la competencia	98
Comercialización estrategicas	99
Producto	99
Precio.....	100
Plaza.....	100
Promoción	100
Conclusiones del estudio	101

CAPÍTULO IV

Estudio técnico	103
Determinación del tamaño del proyecto.....	103
Factores para determinar el tamaño del proyecto	103
Tamaño del proyecto	105
Localización del proyecto.....	105
Macro localización	106
Micro localización	107
Ingeniería del proyecto	109
Adecuamiento de infraestructura	109
Distribución de las instalaciones	110
Proceso de prestación del servicio	111
Identificación de las inversiones preoperacionales	112
Presupuesto de inversiones.....	112
Área administrativa	113
Activos diferidos	116
Capital de trabajo.....	119
Fuentes de financiamiento.....	120
Capital de Socios.....	120
Créditos adquiridos en Instituciones Financieras	120

Amortización de la deuda	121
Presupuesto de ingresos	123
Ingresos proyectados	125
Porcentaje de incremento en el valor de la cuota	125
Presupuesto de gastos	126
Gastos administrativos	126
Gastos financieros	132
Gastos proyectados	132

CAPÍTULO V

Estudio económico – financiero	134
Introducción	134
Estados financieros	134
Estado de situación inicial.....	134
Estado de resultados	136
Estado de flujo de efectivo	138
Evaluación de las inversiones.....	139
Determinación de la tasa de descuento	139
Cálculo del valor actual neto.....	141
Cálculo de la tasa interna de retorno (tir)	143
Cálculo del periodo de recuperación de la inversión (pri).....	145
Relación del beneficio – costo	146
Cálculo del punto de equilibrio	147

CAPÍTULO VI

Estructura organizacional	151
Introducción	151
Logotipo, slogan	151
Logotipo.....	151
Filosofía organizacional	152
Misión	152
Visión.....	152
Políticas	153
Política general.....	153

Políticas específicas	153
Principios y valores.....	154
Orgánico estructural	156
Organigrama funcional	157
Identificación de puestos y funciones	159
Estructura legal.....	168
Compañía anónima	169
Características de la sociedad anónima	169
Procedimiento para la constitución	170
Documentos necesarios para la compañía	175
Reglamento interno de la compañía	176
Código de ética.....	177

CAPÍTULO VII

Impactos	179
Impacto social.....	180
Impacto económico.....	181
Impacto educativo.....	182
Impacto empresarial	183
Impacto ambiental	184
Impacto general	185
Conclusiones	
Recomendaciones	
Anexos	

ÌNDICE DE TABLA

Tabla N° 1	Matriz diagnóstica	28
Tabla N° 2	División política de Ibarra urbano	30
Tabla N° 3	División política de Ibarra rural	31
Tabla N° 4	Población de Ibarra	32
Tabla N° 5	Población por género	32
Tabla N° 6	Tasa de crecimiento	33
Tabla N° 7	Número de residentes	73
Tabla N° 8	Sector donde reside	74
Tabla N° 9	Hora de salida	76
Tabla N° 10	Medio de transporte	77
Tabla N° 11	Tiempo	78
Tabla N° 12	Costo de pasaje	79
Tabla N° 13	Eficiencia del servicio	80
Tabla N° 14	Satisfacción del servicio	81
Tabla N° 15	Condiciones de la unidad	82
Tabla N° 16	Aglomeración de pasajeros	83
Tabla N° 17	Accidentes	84
Tabla N° 18	Creación del proyecto	85
Tabla N° 19	Parroquias urbanas de Ibarra	90
Tabla N° 20	Parroquias rurales de Ibarra	90
Tabla N° 21	Porcentaje de estudiantes de la noche	91
Tabla N° 22	Estudiantes residentes en Ibarra	91
Tabla N° 23	Personas que utilizan vehículo propio	91
Tabla N° 24	Estudiantes matriculados UTN	92

Tabla N° 25	Tasa de crecimiento	93
92Tabla N° 26	Demanda	94
Tabla N° 27	Rutas de las cooperativas	95
Tabla N° 28	Capacidad de unidad	95
Tabla N° 29	Balance oferta/demanda	96
Tabla N° 30	Precios	97
Tabla N° 31	Disponibilidad de mano de obra	104
Tabla N° 32	Capacidad instalada	105
Tabla N° 33	Distribución de la planta	110
Tabla N° 34	Símbolos para flujo gramas	111
Tabla N° 35	Plan de inversión del proyecto	112
Tabla N° 36	Inversión área administrativa	113
Tabla N° 37	Muebles y enseres	114
Tabla N° 38	Equipos de oficina	115
Tabla N° 39	Equipo de computación	116
Tabla N° 40	Consolidación activos diferidos	117
Tabla N° 41	Gastos de constitución	117
Tabla N° 42	Adecuaciones de oficina	118
Tabla N° 43	Otros activos diferidos	118
Tabla N° 44	Gastos totales	119
Tabla N° 45	Financiamiento total	121
Tabla N° 46	Tabla de amortización de la inversión	121
Tabla N° 47	Número de unidades a necesitar	124
Tabla N° 48	Presupuesto de ingresos	125
Tabla N° 49	Ingresos proyectados	125

Tabla N° 50	Sueldos administrativos	126
Tabla N° 51	Suministro de oficina	127
Tabla N° 52	Alquiler de local	129
Tabla N° 53	Servicios básicos	129
Tabla N° 54	Cuadro de depreciaciones	130
Tabla N° 55	Amortización de activos diferidos	131
Tabla N° 56	Gastos profesionales	131
Tabla N° 57	Préstamo financiero	132
Tabla N° 58	Interés financiero	132
Tabla N° 59	Gastos proyectados	133
Tabla N° 60	Estado de situación inicial	136
Tabla N° 61	Estado de resultados proyectados	137
Tabla N° 62	Estado de flujo de efectivo	139
Tabla N° 63	TMAR= T.P.P. de C + T.I. + T.R.P	141
Tabla N° 64	Tasa promedio ponderada del capital	141
Tabla N° 65	Cálculo del van	143
Tabla N° 66	Tir	145
Tabla N° 67	Cálculo del periodo de recuperación	147
Tabla N° 68	Calculo de la relación costo – beneficio	148
Tabla N° 69	Costos variables	149
Tabla N° 70	Costos fijos	149
Tabla N° 71	Punto de equilibrio	150
Tabla N° 72	Matriz de impactos	181
Tabla N° 73	Impacto social	182
Tabla N° 74	Impacto económico	183

Tabla N° 75	Impacto educativo	184
Tabla N° 76	Impacto empresarial	185
Tabla N° 77	Impacto ambiental	186
Tabla N° 78	Impacto general	187

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Número de residentes	73
Gráfico N° 2	Sector donde reside	75
Gráfico N° 3	Hora de salida	76
Gráfico N° 4	Medio de transporte	77
Gráfico N° 5	Tiempo	78
Gráfico N° 6	Costo de pasaje	79
Gráfico N° 7	Eficiencia del servicio	80
Gráfico N° 8	Satisfacción del servicio	81
Gráfico N° 9	Condiciones de la unidad	82
Gráfico N°10	Aglomeración de pasajeros	83
Gráfico N°11	Accidentes	84
Gráfico N°12	Creación del proyecto	85

CAPITULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura, está ubicada al norte del país con una altura de 2220 msnm, con un clima templado seco. De Acuerdo al último censo realizado en el 2010 se dice que la población total de la Provincia de Imbabura alcanza 398244 y del cantón Ibarra 181175. Ibarra tiene una temperatura promedio de 18 grados, temperatura que pueden descender o aumentar dependiendo de la época del año.

Para llegar a la ciudad de Ibarra se puede tomar transportes Andina, Turismo, Flota Imbabura, las vías de acceso son excelentes tanto por el norte como por el sur.

Al transporte lo podemos considerarlo como un servicio intermediario, como un medio para alcanzar un fin, siendo este fin el de conseguir el cambio de localización de personas o de mercancías, tal es el caso de los habitantes de la ciudad de Ibarra, en la cual existen dos Cooperativas de transporte Urbano llamadas Cooperativa 28 de Septiembre y la Cooperativa San Miguel de Ibarra.

En el año 2010 se aplicó la categorización para poder aumentar el pasaje de dieciocho centavos a veinticinco centavos, por lo que 300 buses de transporte urbano en el año 2012 ya fueron considerados especiales, estas unidad cada seis meses se deben enfrentar a una revisión donde se verifica los temas de seguridad del vehículo, temas de apariencia, motor, fugas de líquido, llantas, frenos, comodidad propia del vehículo, salidas de emergencia, dimensiones internas y externas del vehículo y estado en general del vehículo, todo esto reúne los 130 puntos que debe una unidad conseguir para poder transitar.

A través de este proceso de cambios los representantes de las dos Cooperativas han aspirado ampliar su cobertura pero han dejado de lado el problema que día a día se observa en las afueras de la Institución de Educación superior denominada Universidad Técnica del Norte, donde se encuentran matriculados en el año 2012-2013 del primer ciclo, 7119 estudiantes según las estadísticas de la Dirección de Planeamiento de Evaluación Integral.

La situación de insatisfacción que se quiere enfrentar se traduce en que los estudiantes de la Institución de Educación Superior carecen de un transporte dedicado a prestar un servicio eficiente para movilizar a los estudiantes en la jornada nocturna.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Realizar unos diagnósticos situacional del entorno en el cual se va a crear la nueva línea de transporte para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra con la finalidad de encontrar aliados, oponentes, oportunidades y Riesgos.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la ubicación geográfica del área de investigación.
- Analizar los datos socio-demográficos del área de investigación para el estudio de factibilidad.
- Describir las actividades económicas que operan en la ciudad de Ibarra.
- Identificar las dos cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Ibarra

1.3 VARIABLES DIÁGNOSTICAS

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

- 1.3.1 Variable 1: **Aspectos geográficos**
- 1.3.2 Variable 2: **Datos socio-demográficos**
- 1.3.3 Variable 3: **Actividades económicas**
- 1.3.4 Variable 4: **Medios de transporte urbanos**

1.4 INDICADORES DE LAS VARIABLES

1.4.1 Aspectos Geográficos

- Ubicación geográfica
- División política
- Límites
- Clima

1.4.2 Datos socio-demográficos

- Población
- Tasas de crecimiento e índices poblacionales

1.4.3 Actividades Económicas

- Población económicamente activa
- Sectores productivos

1.4.4 Ubicación

- Direcciones
- Número de unidades constituidas

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA					
OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICA	PUBLICO META
Determinar la ubicación geográfica del área de investigación.	Aspectos Geográficos	Ubicación geográfica División política Límites Clima	Secundaria	Documental	Internet, Municipio de Ibarra
Analizar los datos socio-demográficos del área de investigación para el estudio de factibilidad.	Datos socio-demográficos	Población Tasas de crecimiento e índices poblacionales	Secundaria	Documental	INEC Municipio de Ibarra
Describir las actividades económicas que operan en la ciudad de Ibarra.	Actividades económicas	Población económicamente activa Sectores productivos	Secundaria	Documental	INEC, Municipio de Ibarra
Identificar las dos cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Ibarra.	Cooperativas de transporte	Direcciones Número de unidades constituidas	Secundaria	Documental	Instalaciones de las Cooperativas

FUENTE: investigación directa
ELABORADO POR: La autora

1.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para efectuar el presente diagnóstico situacional, se recurre a información estadística de la página web www.inec.gob.ec, información documental del Municipio de la ciudad de Ibarra y la Observación Directa.

La información facilitada por los sistemas de información de estas instituciones contribuyó a sustentar las variables e indicadores del diagnóstico, a través de información cuantitativa; la misma que sirvió de apoyo para realizar el estudio de mercado, estudio técnico, estudio económico y evaluación de impactos.

1.7 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DIAGNÓSTICAS

1.7.1 ASPECTOS GEOGRÁFICOS

➤ Ubicación geográfica

Ubicada en la zona norte de Ecuador, se ubica a 115 km al noroeste de Quito y 125 km al sur de Tulcán. La ubicación de Ibarra está casi a mitad de distancia entre Tulcán y Quito. Es también parte del corredor Tulcán – Riobamba, una megalópolis del Ecuador concentrando las ciudades de la serranía norteña la cual obtiene una población de más de 4.5 millones de habitantes incluyendo los cantones de las capitales provinciales al igual que cantones adyacentes de los cantones capitalinos provinciales, Ibarra geográficamente es una ciudad dividida en cinco partes principales, el Volcán Imbabura, la Laguna de Yahuarcocha, Macizo Floral, La Campiña Ibarreña y la Llanura de Caranqui. Ibarra se encuentra a una altura de 2192 metros, latitud 00° 21' N y Longitud de 078° 07' O

Ibarra en el año de 1606 fue fundada por capitán Cristóbal de Troya y Pinque y el 2 de noviembre de 1829 fue reconocida por el libertador Simón Bolívar como capital de la provincia de Imbabura. Ibarra se caracteriza no sólo por su centro urbano rico en arquitectura colonial, sino también por las 5 parroquias que componen en cantón en las que se

pueden realizar diversas actividades: San Francisco, El Sagrario, Alpachaca, Caranqui y Priorato, de cuyo territorio, solamente el 4.168,14 hectáreas pertenecen al área propiamente urbana, el resto es área rural.

➤ **División política**

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 km², una densidad poblacional de 131,87 hab/Km² en el cantón, 2.604 hab/Km² en el área urbana y 39,1 hab./Km² en el área rural. La zona urbana del cantón cubre una superficie de 41,68Km², la zona rural incluida la periferia de la cabecera cantonal cubre una superficie de 1.120,51 Km².

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:

CUADRO Nº 2
DIVISIÓN POLÍTICA DEL CANTÓN IBARRA

SUPERFICIE PARROQUIAS URBANAS	Km2
San Francisco	10,29
La Dolorosa del Priorato	9,47
Caranqui	6,53
Sagrario	10,68
Alpachaca	4,71
TOTAL	41,68

FUENTE: www.ibarra.gob.ec
ELABORADO POR: La autora

CUADRO N°3
SUPERFICIE PARROQUIAS RURALES

SUPERFICIE PARROQUIAS RURALES	Km2
Angochagua	123,93
La Esperanza	32,68
San Antonio	29,07
Ambuquí	139,94
Salinas	39,67
La Carolina	308,49
Lita	209,46
TOTAL	1120,51

FUENTE: www.ibarra.gob.ec

ELABORADO POR: La autora

➤ **Limites**

Norte con Carchi,

Sur con Pichincha

Este con Sucumbíos

Oeste con Esmeraldas

➤ **Clima**

El clima de la ciudad es templado seco-mediterráneo, dado que Ibarra se halla en un valle y es modificado tanto por los vientos que llegan desde los valles y dehesas que son vientos cálidos y secos, como por los vientos que llegan desde los Andes y las partes altas que son vientos frescos y fríos, que le dan a Ibarra un clima templado y agradablemente campañesco. Ibarra tiene una temperatura promedio de 18 grados, temperaturas que pueden descender o aumentar dependiendo de la época del año,

El clima anual se divide en 3 partes, la etapa seca que va desde junio hasta principios de septiembre, la época estival de principios de septiembre a mediados de febrero, y la fría de finados de febrero a finados de mayo.

1.7.2 DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

➤ Población

Con los datos proporcionados por el INEC del censo poblacional realizado en el año 2010 podemos diferenciar la forma en como está distribuida la población de Ibarra e identificar claramente cuantos hombres y mujeres existen y se los puede exponer a través del siguiente cuadro:

**CUADRO N°4
POBLACIÓN DE IBARRA POR SECTOR**

GÉNERO	CANTIDAD	%
URBANO	131856	72,78
RURAL	49319	27,22
TOTAL	181175	100%

FUENTE: INEC, censo 2010
ELABORADO POR: La autora

**CUADRO N°5
DIVISIÓN DE LA POBLACIÓN POR GÉNERO**

SECTOR	HOMBRES	PORCENTAJE	MUJERES	PORCENTAJE
Urbana	63349	34,97	68507	37,81
Rural	24437	13,49	24882	13,73
Total	87786	48,46	93389	51,54

FUENTE: INEC, censo 2010
ELABORADO POR: La autora

De los 181.175 habitantes de Ibarra el 48.46% son hombres y el 51.54% son mujeres. En el sector urbano la población mayoritaria es de las mujeres con una diferencia de 5.158 mujeres más que los hombres. En cambio en el sector rural la diferencia es mínima con 445 mujeres más que los hombres.

➤ Tasa de crecimiento e índice de población

Es importante también hacer un análisis en la tendencia poblacional a nivel general y de nuestra área de investigación de los últimos años con sus respectivas tasas de crecimiento, se ilustra en el cuadro:

CUADRO Nº 6

Tasa de crecimiento e índices de población

Censo	Año 2001	Tasa de crecimiento	Año 2010	Tasa de crecimiento
Ecuador	12156608	2,05	14483499	1,95
Imbabura	344044	2,01	398244	1,63
Ibarra	153256	2,26	181175	1,86

FUENTE: www.ecuadorencifras.com

ELABORADO POR: La autora

➤ Población económicamente activa

La población económicamente activa del cantón Ibarra, de acuerdo a la actividad económica que realizan es como aparece en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 7

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA POR GÉNERO SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD EN EL CANTÓN IBARRA

RAMAS DE ACTIVIDAD	HOMBRES	MUJERES
Agricultura, ganadería, caza, pesca, silvicultura	7256	2111
Manufactura	5971	3958
Construcción	4770	150
Comercio, hoteles, restaurantes	8147	8424
Enseñanza	2058	3149
Otras actividades	18592	16083
TOTAL	46794	33875

FUENTE: INEC, censo 2010

ELABORADO POR: La autora

Se puede observar en este cuadro las actividades principales del cantón Ibarra como son: agricultura, ganadería caza, pesca, el comercio, hoteles y restaurantes, un rubro muy importante está dentro de otras actividades que no están especificadas.

La población económicamente activa del cantón Ibarra es de 80.669 habitantes, siendo el 58% hombres y el 42% mujeres. La proporción de mujeres activas sobre el total de la población femenina tiene una tendencia de crecimiento más dinámica que la de los hombres por su creciente mejoramiento educativo y como una estrategia de los hogares para mejorar las condiciones de vida frente a las sostenidas crisis económicas que afectan al país.

➤ **Sectores productivos**

Se puede establecer que la ciudad de Ibarra posee la siguiente clasificación por sectores productivos:

• **SECTOR AGROPECUARIO**

Agricultura

Es considerada como una de las actividades económicas más relevantes de la ciudad, comprende todos los pobladores que siembran y cosechan productos para ofrecer en los diferentes mercados de la ciudad, ofrece productos variados: maíz, trigo, cebada, fréjol, anís, legumbres, hortalizas, tomate riñón, cabuya, alfalfa; frutas como: papaya, piña, caña de azúcar, ciruela, guabo, aguacate, plátano, naranja, cacao y café.

Pecuario

La actividad ganadera es rentable gracias a los buenos pastizales existentes, que han ayudado a la crianza de ganado vacuno ovino y porcino. La provincia tiene lugares muy aptos para la ganadería.

• **SECTOR INDUSTRIAL**

Artesanales

Comprende las actividades permanentes de diversos grupos de artesanos que individualmente orientan su trabajo hacia la producción de artesanías manuales, tradicionales y folclóricas de cada sector.

Metalmecánica

Está constituido por los talleres donde se transforma el hierro en productos terminados como puertas, ventanas, pasamanos, escritorios, papeleras, sillas, etc. Cabe señalar que este sector desarrolla su actividad paralelamente a la actividad de la construcción en forma complementaria.

Textiles y confecciones

Caracterizadas por la elaboración de ropa con productos de tela y lana para toda clase de personas tanto en el mercado nacional como internacional.

Construcción

Elaboración y comercialización de materiales necesarios para la construcción como por ejemplo la fabricación de ladrillos, bloques, adoquines, tubos que son necesarios en la construcción.

Industria

La provincia de Imbabura ha sido testigo del crecimiento de la Industria con la creación de fábricas dedicadas a la elaboración de productos para la colectividad y que han servido de sustento económico para las familias y la zona en general.

• TURISMO

Ibarra también goza de paisajes exuberantes, y al ser multicultural y multirracial, sumada el servicio que brindan, como la gran variedad de infraestructura hotelera, la convierten también en un lugar atractivo para alojarse dentro de la provincia.

• GASTRONOMÍA

La gastronomía de la ciudad de Ibarra se caracteriza por el consumo y la utilización de los productos y frutos propios de la zona.

1.7.3 COOPERATIVAS DE TRANSPORTE

➤ COOPERATIVA 28 DE SEPTIEMBRE

La empresa de transporte urbano trabaja por el cambio de la ciudad, llevando progreso y desarrollo a la población con las unidades modernas, equipadas con sistema de rastreo y control satelital.

En la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura a los doce días del mes de julio de 1967, como resultado de las citaciones efectuadas con anterioridad, se reunieron en sesión de asamblea general once profesionales del volante con el objeto de decidir sobre la constitución de una cooperativa de microbuses para el servicio urbano de la ciudad.

En la actualidad son 160 socios quienes prestan el servicio de transporte urbano.

La misión de la Cooperativa 28 de Septiembre es una entidad constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 11045 que brinda el servicio de transporte de pasajeros en el Cantón Ibarra, con sus modernas unidades ESPECIALES, satisfaciendo de la mejor manera las necesidades de sus usuarios.

Rutas que cubre la Cooperativa 28 de Septiembre

Yahuachi – Camal; San Cristóbal – Arcángel; Pugacho – Camal; Bellavista - El Carmen; Naranjito; Azaya - La Campiña; San Antonio – Azaya; Chorlavi - La Victoria; Milagro – Yahuarcocha; Aduana – Caranqui; Católica – Alpachaca; Tan guarín – Aduana; Santa Rosa – Alpachaca; Palmas - Los Ceibos.

➤ COOPERATIVA SAN MIGUEL DE IBARRA

La Cooperativa de transportes Urbanos San Miguel de Ibarra, es una empresa de servicio de transporte, que se encuentra dentro de la ciudad de Ibarra 61 años, en la actualidad cuenta con 139 unidades, con 11 líneas de recorrido para el servicio de la colectividad Ibarreña.

A pesar que La Cooperativa San Miguel de Ibarra fue la primera en la ciudad de Ibarra, tiene una gran competencia esta es la Cooperativa de

Transportes 28 de septiembre ya que es una empresa de transportes más grande y cuenta con un mayor número de líneas.

En la actualidad, la cooperativa cuenta con estatutos, reglamentos y leyes, pero no se encuentran específicamente archivados dentro de un manual.

1.8 ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO EXTERNO AOR

1.8.1 ALIADOS

- Filosofía de mejoramiento continuo
- Unidades de transporte en buen estado
- Posicionamiento de las Cooperativas

1.8.2 OPONENTES

- Incumplimiento de rutas
- Número limitado de unidades a conformar

1.8.3 OPORTUNIDADES

- Gratuidad de la educación
- Estudiantes inconformes con el servicio
- Precio de pasaje urbano establecido

1.8.4 RIESGOS

- Servicio por temporada

1.9 IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN

En base al análisis de la información obtenida mediante el presente diagnóstico se concluye que en el sector objetivo de estudio se encuentra una población apta para establecer como mercado objetivo, debido a que existe un gran número de estudiantes que no están satisfechos con el servicio de transporte actual, o en otros casos no cuentan con la facilidad del servicio de transporte urbano , además se argumenta que el principal problema de la población motivo de estudio es la desorganización e incumplimiento por parte de los socios de las dos cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Ibarra que

actualmente existen por lo que, los estudiantes no cuentan con un servicio ágil, seguro y eficiente.

Además la mayoría de estudiantes que se encuentran en las aulas a partir de la tarde hasta la noche comentan que en algunos de los casos retornan a su hogar caminando y otros se valen de los transportes interprovinciales los cuales van con sobrecarga de pasajeros provocando así un mal estar al cliente e inseguridad, cabe destacar que los estudiantes que se benefician del transporte urbano tienen que esperar de quince minutos hasta una hora para que el bus urbano salga de la parada de buses que queda frente a la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

Ante esta situación surge la necesidad de encontrar una solución a corto plazo referente a crear y mejorar el servicio de transporte buscando socios que estén predispuestos a conformar esta nueva empresa, proponiendo la unión de unidades de transporte de las dos cooperativas existentes para conformar una nueva línea de transporte nocturno para satisfacer la población estudiada, creando nuevas oficinas para la administración de esta nueva línea de transporte.

Por lo expuesto anteriormente propongo el “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA” este servirá para determinar si es factible o no la creación de una nueva empresa brindando un servicio seguro y eficiente a la colectividad en general.

CAPITULO II

2 BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1 EMPRESA

2.1.1 Definición

BRAVO, Mercedes (2011) pág. 3 afirma: “La empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”

Con la definición anterior, se deduce que una empresa es una entidad social la cual se encarga de prestar bienes y servicios para satisfacer la demanda con la finalidad de obtener una utilidad.

2.1.2 Importancia

Según Sèrvulo Anzola (2007) Pág. 305: La importancia de la contabilidad no está en dar a la empresa la respuesta para tomar una decisión, sino que proporciona las herramientas necesarias para determinar su curso, su posición económica y datos suficientes para tomar decisiones.

Gracias a la unión de uno o varios miembros y con objetivos comunes se puede crear una empresa que permita el desarrollo económico, social y político para cualquier grupo o comunidad.

2.1.3 Recursos de una empresa

En la **página web <http://www.slideshare.net> (2010)** dice: que los recursos de la empresa son los siguientes:

➤ **Recurso Humano**

Este es el recurso más importante ya que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera equipos. Dentro

del Talento Humano pueden estar los obreros, empleados, supervisores, técnicos y ejecutivos.

➤ **Recursos Materiales**

Son bienes que se utilizan para procesar, transformar o que se procesan o se transforman en el proceso productivo del bien o servicio que se desea brindar a la población, y están conformados por: edificio e instalaciones, maquinaria, equipos, vehículos y materias primas.

➤ **Recursos Técnicos**

Son todos los métodos, procedimientos, organigramas, formulas, que se han diseñado para que se ejecute el trabajo con eficiencia y eficacia, tanto los trabajadores como los directivos de la empresa.

➤ **Recursos Financieros**

Es el dinero, valores, acciones, derechos y obligaciones que conforma el capital de una empresa tanto en su creación como en su funcionamiento.

2.1.4 Principales Objetivos de una empresa

Entre los principales objetivos que persigue una empresa a nivel general son los siguientes, los cuales están fundamentados del libro de contabilidad

➤ **Objetivos económicos**

Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.

Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.

Mantener el capital a valor presente.

Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a Inversionistas.

Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

➤ **Objetivos Sociales**

Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.

Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo.

Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.

Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias.

Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.

Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

➤ **Objetivos Técnicos**

Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.

Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.

Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.

2.1.5 Tipos de empresa

Según ZAPATA, Pedro (2011), las empresas están clasificadas de la siguiente manera.

➤ SEGÚN SU NATURALEZA

Industriales: la actividad primordial de estas empresas son las de transformar materias primas en nuevos productos.

Comerciales: se dedican a la compra y venta de productos, son intermediarias entre productores y compradores.

Servicios: son los que generan y venden productos intangibles.

Agropecuarias: explotan productos agrícolas y pecuarios.

Mineras: explotan los recursos del subsuelo.

➤ SEGÚN LA PROCEDENCIA DEL CAPITAL

Públicas: este tipo de empresas su función principal es prestar servicios de carácter social, por lo que en su mayoría pertenece al estado.

Privadas: el capital pertenece al sector privado el 100% y son lucrativas.

Mixtas: el capital con el que está constituida la empresa, es público y privado y en su mayoría tiene control el estado.

➤ SEGÚN LA INTEGRACIÓN DEL CAPITAL O NÚMERO DE SOCIOS

Unipersonal: el capital es el aporte de una sola persona. Esta responde frente a terceros con todos sus bienes, tiene responsabilidad ilimitada. Estas suelen ser pequeñas empresas o familiares.

Sociedades: aporte del capital por personas jurídicas o naturales, dentro de esta están las sociedades anónimas, sociedad colectiva, sociedad comanditaria y la sociedad de responsabilidad limitada y las sociedades de economía social como la cooperativa.

2.2 SERVICIO

2.2.1 Definición

HOFFMAN, Douglas y BATESON, John, (2011) pág. 4 manifiesta: “Un servicio se puede definir como hechos, actividades o desempeños que posee propiedad de intangibilidad”.

De acuerdo al argumento anterior se define como servicio al conjunto de actividades que permite que el cliente sea a la vez consumidor y productor del servicio y su generación se produce al momento de consumo.

2.2.2 Importancia

<http://dspace.ups.edu.ec> (2010) afirma: Es importante hablar del servicio, pues este se encuentra implícito en cualquier actividad comercial por ejemplo en el caso de que se acuda a una tienda se espera recibir el mejor servicio, sea en rapidez, amabilidad, etc.; en definitiva se espera que “se nos trate como un rey” pues una mala experiencia hace que la percepción sobre dicho establecimiento decaiga, y genere lo que se conoce como “comunicación boca a boca”, y los empresarios saben que esto representa una pérdida para la institución.

El servicio va más allá de la cortesía y la amabilidad se lo considera como un valor agregado para el cliente, se debe tener presente que el cliente es cada vez más exigente en este sentido, los clientes buscan a empresas en donde se pueda depositar confianza, credibilidad aunque muchas veces no se note, los cliente evalúan constantemente la calidad en el servicio, la manera como lo perciben. Si una empresa no da importancia a este aspecto no será competitiva o lo que es peor no podrá permanecer en el mercado.

2.2.3 ELEMENTOS BÁSICOS PARA PRESTAR UN SERVICIO

<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing> dice: Ya que siempre la prestación de un servicio concierne en interactuar de forma cortes y amable no es suficiente por lo que se debe orientar al cliente con los siguientes elementos:

➤ **Respeto**

El cliente debe ser tratado respetuosamente ya que este interpretará la cortesía, confidencialidad, privacidad que se le ofrezca, es importante que el proveedor del servicio mantenga un contacto de cara a cara con el cliente para que la relación sea más estrecha.

➤ **Entender la situación del cliente**

Los colaboradores deben tratar al cliente de manera individual pues eso demostrará el interés por entender sus necesidades y su situación, el cliente desea que se lo escuche, que se le explique sus inquietudes, es decir atención personalizada.

➤ **Proporcionar información completa y veraz**

Se debe tener precaución en ella pues brindar una información errónea o equivocada causará malestares al cliente, se debe eliminar de la mente la frase “el cliente no se va a dar cuenta”.

➤ **Equidad**

Las personas merecen ser tratados por igual, todos pagan por algo que esperan recibir, los clientes en muchas ocasiones se quejan de que los empleados ofrecen tratamiento especial a sus amigos, o aquellas personas de una clase social alta este es una realidad que se percibe todos los días.

➤ **Confiabilidad**

El servicio debe ser prometido con exactitud y seriedad, la confiabilidad no es solo cuestión de actitud sino también de

procedimientos, en caso de que exista una queja la empresa debe atender el reclamo de la manera más oportuna pues este es un derecho de todos los clientes.

➤ **Rapidez**

La atención se debe realizar sin demoras innecesarias pero no con precipitación. Ya que el servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y comprador, todo error siendo altamente visible, es siempre “oficial”, como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

➤ **Seguridad**

Aquí intervienen aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos las instalaciones físicas, equipos, personal, mientras que en el último se encuentran los conocimientos que poseen los empleados es decir la habilidad para transmitir seguridad.

➤ **Obtención de resultados en el primer contacto**

Que el cliente obtenga lo que desee, a esto se le traduce como la voluntad de ayudar a los clientes, se debe recordar que el objetivo estratégico de un buen servicio es mantener una relación de por vida.

La clave fundamental al momento de prestar un buen servicio se ve reflejado en obtener cada día más clientes además de ello mantenerlos satisfechos, eso hará que el servicio se convierta en una mejor referencia.

2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Algunos autores entre ellos LAMB Charles (pág. 363-365)

consideran las siguientes características.

➤ **Intangibles**

Se entiende por intangibilidad que no puede ser tocado palpado, ni tampoco puede ser definido fácilmente. Por ello el servicio es el resultado de un esfuerzo o un trabajo. Los servicios pueden ser

consumidos pero no pueden ser poseídos. Esto se debe a que los servicios son ejecuciones o acciones en lugar de productos, básicamente esta es la diferencia principal entre un producto y un servicio. El valor que le dé al servicio dependerá de la experiencia personal. Por la intangibilidad se presenta la falta de inventarios de servicios, la falta de protección de una patente, las dificultades involucradas en mostrar y comunicar los atributos en el servicio a su pretendido mercado meta, y los desafíos especiales involucrados en la fijación de precios de los servicios.

➤ **Variabilidad**

Significa que dos servicios nunca son iguales esto se debe a varias razones la primera es que los clientes tienen demandas diferentes, perciben el servicio de manera única de hecho desde el punto de vista de los clientes a menudo los empleados son el servicio; la segunda radica en que los empleados por más que se esfuerzan jamás prestarán un servicio igual o semejante este puede dar impresiones distintas a dos clientes en un mismo día, dependiendo de las necesidades o de la hora de la venta ya que si el uno fue en la mañana, cuando el vendedor esta relajado sin presiones será una buena impresión pero sí en cambio ésta va en la tarde en donde ya se encuentra fatigado la imagen del servicio será diferente, por ello es necesario dar capacitación a las personas que estarán encargadas en brindar servicios a nombre de la empresa.

➤ **Caducidad**

Este se refiere a que los servicios no se pueden almacenar, preservar y revenderse es decir no se pueden realizar en otro momento, pero lo que si podrá es diseñar estrategias para recuperar la buena disposición de su cliente en caso de que ocurra un problema, en definitiva si se prestó inadecuadamente un servicio no se puede revisar. La producción y consumo del servicio se realizan en el mismo momento, por lo que da lugar a que no exista inventario y por lo tanto no exista un control de calidad.

➤ **Inseparabilidad**

La inseparabilidad refleja la conexión entre el proveedor de servicios, el cliente involucrado en la recepción en el servicio y otros clientes que comparten la misma experiencia de servicio. A diferencia del fabricante de bienes, que muy rara vez ve a un cliente real mientras produce el bien en una fábrica aislada, los proveedores de servicios a menudo están en constante contacto con sus clientes y deben construir sus operaciones de servicios teniendo en cuenta la presencia física del cliente. Esta interacción entre el cliente y el proveedor de servicios define un incidente crítico y representa la mayor oportunidad tanto para las pérdidas como para las ganancias en lo que concierne a la satisfacción y la retención del cliente.

➤ **No patentar**

Los servicios son copiados pero nunca serán iguales y difíciles de ser protegidos, por lo que es difícil para una empresa mantener la ventaja en el servicio diferencial por largos periodos sobre los atentos competidores.

2.2.5 OTRAS CONSIDERACIONES AL OFRECER SERVICIOS

KOTLER Philip y otros autores (pág. 302,303) Dicen que se deben practicar tres tipos de marketing para dar un buen servicio a los clientes:

Marketing Interno.- La empresa que ofrece servicios debe mantener una adecuada orientación y motivación a sus empleados para que estos traten con los clientes. A su vez se debe lograr un trabajo en equipo para lograr ofrecer satisfacción total al cliente.

Marketing Interactivo.- La calidad del servicio dependerá directamente de la interacción que exista entre el comprador y vendedor durante la prestación del servicio.

Marketing externo.- Es la imagen que la empresa debe presentar a los clientes al momento de ofrecer un servicio, también antes para lograr atraerlo.

2.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

2.3.1 Definición

Según Renata paz (2008) Dice:” Es una herramienta estratégica de Marketing no solo para conseguir que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posible, sino para establecer un sistema de mejora continua en la empresa”.

El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva.

El servicio enfocado al cliente debe:

- Centrar todos sus procesos al cliente.
- Orientar toda la gestión al concepto de creación de valor para los clientes.
- Incorporar una cultura de servicio adquiriendo así la empresa una mejora constante en sus servicios.
- Utilizar el servicio como distintivo de la empresa convirtiéndose en un elemento diferenciador acompañado de una fuerte ventaja competitiva.

- Desarrollar nuevas medidas cuyo objetivo será el de establecer nuevos criterios y sistemas para la medición del desempeño de la empresa, sus diferentes áreas y personas, permitiendo así relacionar directamente la satisfacción de los clientes con los objetivos financieros y las mediciones operativas.
- Manejar efectivamente las tecnologías aprovechando al máximo las tecnologías que se nos presente con el objeto de mejorar las relaciones con nuestros clientes, entre ellos diseños de páginas web, correo electrónico.
- El servicio al cliente radica en la filosofía, las actitudes y los comportamientos de cada uno de los empleados que van desde el portero hasta el presidente.

2.1.1 Importancia del servicio al cliente

<http://www.crecenegocios.com> dice: La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio al cliente.

Se observa que los clientes son sensibles al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que va a establecer en una relación comercial.

2.4 TRANSPORTE

2.4.1 Definición

<http://www.definicionabc.com/general/transporte.php> (2011), afirma: “El término transporte se utiliza para designar al **movimiento** que una persona, objeto, animal o fenómeno natural puede hacer desde un lugar a otro. El transporte puede realizarse de muy diversas maneras, aunque normalmente la idea de transporte se relaciona con la de medios de transporte, es decir, aquellos vehículos que sirven para transportar personas u objetos”.

De acuerdo al concepto consultado se argumenta que transporte es el acto o el hecho en el cual se traslada personas, animal, u objetos a un determinado lugar, a través de un vehículo o móvil denominado medio de transporte.

2.5 CONTABILIDAD

2.5.1 Definición

CHEVES OSVALDO A: Teoría Contable, (2010) dice: “Es una técnica que produce sistemática y estructuradamente información cuantitativa, expresada en unidades monetarias acerca de las transacciones que efectúan las entidades económicas y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con la finalidad de facilitar a los diversos interesados, el tomar decisiones en relación con dichas Entidades”.

En base a la teoría consultada se argumenta que la contabilidad es la ciencia que permite llevar un control de todos los derechos y obligaciones económicos de una empresa sistemáticamente y ordenadamente para

transformar los datos en estados financieros que permitan tomar decisiones eficientes y eficaces.

2.5.2 OBJETIVO DE LA CONTABILIDAD

Señala **SARMIENTO Rubén (pág. 5)** que dentro de los principales objetivos de la contabilidad están:

- Conocer la situación económica y financiera de una empresa dentro de un periodo determinado de tiempo.
- Analizar e informar sobre los resultados obtenidos, para tomar decisiones que vayan en beneficio de la empresa.
- Clasificar, registrar y resumir la actividad financiera de una empresa o negocio.
- Entregar un reflejo de lo que es una empresa en términos económicos, la cual dice rápidamente la situación actual del negocio, su estabilidad y así mismo su capacidad financiera.

2.5.3 Estados Financieros en la Contabilidad

Según **Bravo Valdivieso Mercedes, (2011) Pág. 56** Para poder conocer la situación económica y financiera de la empresa al término de un periodo económico, esto se logra a través de la preparación de los estados financieros los cuales son:

- Estado de situación Económica
- Estado de resultados
- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de cambios en el Patrimonio

Estado de situación financiera: también conocido como Balance General, es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital.

Estado de resultados: Las gestiones y operaciones que realizan las empresas tienen por finalidad encontrar beneficio o utilidad, esto depende de las decisiones y acciones que se realicen en un periodo. De tal manera que los ingresos por ventas o servicios y otros ingresos deberán relacionarse con los costos y gastos para lograr la utilidad o pérdida.

Estado de flujo de efectivo: Hace referencia a los recursos de la empresa generados por su actividad, se obtiene sumando el beneficio neto ordinario y las amortizaciones del ejercicio. El flujo de efectivo es una herramienta que permite establecer de donde se obtienen los recursos monetarios y en donde se van a invertir dichos recursos monetarios.

Estado de cambios en el patrimonio: Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aporte de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

2.6 ÍNDICES FINANCIEROS

Según Bravo Valdivieso Mercedes, (2007) Pág.287: “Un indicador financiero o índice financiero es una relación de cifras extractadas de los estados financieros con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de algún aspecto, sector o área específica de la empresa”

Los signos vitales de la empresa son la liquidez, la rentabilidad y el endeudamiento. El análisis de cada uno de ellos permite concluir el estado de la salud financiera de la empresa.

2.6.1 ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ

Zapata Sánchez Pedro (2008) Pág. 328: Miden la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo; las de mayor uso son:

a) Razón corriente o índice de liquidez

Está dada por la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Su resultado indica la cantidad de activos que en corto plazo será dinero, con los cuales la empresa podrá cumplir la deuda corriente.

b) La prueba ácida

Esta dada por la relación entre el activo corriente menos los inventarios y el pasivo corriente.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c) Capital de Trabajo

Está dado por la diferencia entre el activo corriente menos el pasivo corriente, indica el capital con que la empresa cuenta para el desarrollo de sus actividades operativas.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

2.6.2 INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

La página web aindicadoresf.galeon.com/iend.htm (2011) dice: que los indicadores de endeudamiento miden la capacidad de respaldo de las deudas; los acreedores pueden conocer a través de estos índices si el activo y las utilidades son suficientes para cubrir los intereses y el capital adeudado.

a) Razón del nivel de endeudamiento

Éste índice muestra la cantidad del activo total de la empresa que han financiado terceras personas (acreedores).

$$\text{Razón del pasivo frente al activo total} = \frac{\text{Pasivos totales} \times 100\%}{\text{Activos totales}}$$

2.6.3 INDICADORES DE RENTABILIDAD

Zapata Sánchez Pedro (2008) Pág. 329: Miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos, transformando así las ventas en utilidades. Estos indicadores son un instrumento que permite al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa, mediante la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo.

a) Margen neto de utilidad

Demuestra el porcentaje de las utilidades que la empresa ha generado luego de haber deducido los gastos operativos y no operativos, es decir, la utilidad luego de impuestos y participaciones.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta} \times 100\%}{\text{Ventas netas}}$$

b) Margen bruto de utilidad sobre ventas

Esta razón indica el porcentaje de utilidades que la empresa genera en sus ventas, luego de haber deducido el costo de ventas de la mercadería vendida.

$$\text{Margen bruto de utilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas} \times 100\%}{\text{Ventas netas}}$$

2.7 EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN

2.7.1 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Según CÓRDOVA Padilla, Marcial, en su libro titulado **Formulación y Evaluación de Proyectos (2006)** expresa: “Es simplemente la suma actualizada al presente de todos los beneficios, costos e inversiones del proyecto. A efectos prácticos, es la suma actualizada de los flujos netos de cada período”.

Basta con hallar VAN de un proyecto de inversión para saber si dicho proyecto es viable o no. El VAN también permite determinar cuál proyecto es el más rentable entre varias opciones de inversión. Incluso, si alguien ofrece comprar un negocio, con este indicador se puede determinar si el precio ofrecido está por encima o por debajo de lo que se ganaría de no venderlo.

La fórmula del VAN es:

$$\text{VAN} = \text{BNA} - \text{Inversión}$$

Donde el beneficio neto actualizado (BNA) es el valor actual del flujo de caja o beneficio neto proyectado, el cual ha sido actualizado a través de una tasa de descuento.

La tasa de descuento con la que se descuenta el flujo neto proyectado, es el la tasa de oportunidad, rendimiento o rentabilidad mínima, que se espera ganar; por lo tanto, cuando la inversión resulta mayor que el BNA (VAN negativo o menor que 0) es porque no se ha satisfecho dicha tasa. Cuando el BNA es igual a la inversión (VAN igual a 0) es porque se ha cumplido con dicha tasa. Y cuando el BNA es mayor que la inversión es porque se ha cumplido con dicha tasa y además, se ha generado una ganancia o beneficio adicional.

Entonces para hallar el VAN se necesita: tamaño de la inversión, Flujo de caja proyectado, tasa de descuento.

2.7.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

BACA, Gabriel (2010) afirma: “La tasa interna de rendimiento es la tasa de descuento por la cual el VAN es igual a cero. Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial”

La TIR es la tasa de descuento de un proyecto de inversión que permite que el BNA sea igual a la inversión (VAN igual a 0). La TIR es la máxima TD que puede tener un proyecto para que sea rentable, pues una mayor tasa ocasionaría que el BNA sea menor que la inversión (VAN menor que 0).

Entonces para hallar la TIR se necesita: tamaño de inversión, flujo de caja neto proyectado.

Para hallar la TIR hacemos uso de la fórmula del VAN, solo que en vez de hallar el VAN, estaríamos hallando la tasa de descuento:

$$TIR = i1 + \frac{VAN(+).(i2 - i1)}{VAN(+) + VAN(-)}$$

2.7.3 COSTO – BENEFICIO

DÍAZ, Flor (2009) manifiesta: Este indicador consiste en la separación de los ingresos y los egresos del proyecto y la relación existente entre ellos. En este caso se suman todos los ingresos y los egresos del proyecto para cada periodo, recalculan sus valores presentes y se calcula la razón entre ellos”.

El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad, entendiéndose por proyecto

de inversión no solo como la creación de un nuevo negocio, sino también, como inversiones que se pueden hacer en un negocio en marcha tales como el desarrollo de nuevo producto o la adquisición de nueva maquinaria.

Mientras que la relación costo-beneficio (B/C), también conocida como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto.

$$\mathbf{B/C = VAI / VAC}$$

Según el análisis costo-beneficio, un proyecto o negocio será rentable cuando la relación costo-beneficio es mayor que la unidad.

$B/C > 1 \rightarrow$ el proyecto es rentable

Los pasos necesarios para hallar y analizar la relación costo-beneficio son los siguientes: hallar costos y beneficios, convertir costos y beneficios a un valor actual, hallar relación costo-beneficio, analizar relación costo-beneficio y comparar con otros proyectos:

2.7.4 PERIODO DE RECUPERACIÓN

BESLEY, Scott (2009) manifiesta: “El periodo de recuperación de la inversión - PRI – está definido como el número de años esperado que se requiere para recuperar la inversión original (el costo del activo)”.

El periodo de recuperación de la inversión es uno de los métodos que en el corto plazo puede tener el favoritismo de alguna persona a la hora de evaluar si proyectos de inversión. Por su facilidad de cálculo y aplicación, el periodo de recuperación de la inversión es considerado un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo.

Para realizar el cálculo del periodo de recuperación de la inversión, se lo hizo a través de la siguiente fórmula:

$$PRI = a + \frac{(b - c)}{d}$$

Dónde:

a = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión

b = Inversión Inicial

c = Flujo de Efectivo acumulado del año inmediato anterior en el que se recupera la inversión.

d = Flujo de efectivo del año en el que se recupera la inversión.

2.7.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

BRAVO, Mercedes (2008) afirma: “Se conoce con este término a determinado volumen de ventas con el cual una empresa ni gana ni pierde dinero. Este análisis es usado para computar la utilidad o pérdida aproximadamente que experimentará una empresa en algunos niveles de producción”.

En otras palabras, a este nivel de producción y ventas la utilidad operacional es cero, o sea, que los ingresos son iguales a la sumatoria de los costos y gastos operacionales. También el punto de equilibrio se considera como una herramienta útil para determinar el apalancamiento operativo que puede tener una empresa en un momento determinado.

El PUNTO DE EQUILIBRIO se puede calcular tanto para unidades como para valores en dinero. Algebraicamente el punto de equilibrio para unidades se calcula así:

$$PE = \frac{CF}{PVq - CVq}$$

CF = costos fijos

PVq = precio de venta unitario

CVq = costo variable unitario

Y para calcular en valores de dinero se utiliza la siguiente formula:

$$PE_{ventas} = \frac{CF}{1 - \frac{CVT}{VT}}$$

En donde:

CF = costos fijos

CVT = costo variable total

VT = ventas totales

2.8 CONTROL INTERNO

2.8.1 Definición

ESTUPIÑAN, Rodrigo (2010), pág. 19 define: “El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

El control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, normas, que permite que se asigne debidamente deberes y responsabilidades principalmente para salvaguardar los activos de la organización, promover la eficiencia en todos los departamentos, obtener información segura y oportuna y evaluar el cumplimiento de objetivos.

2.8.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

<http://dspace.ups.edu.ec> (2010) afirma: Para todas las personas y entidades es innegable la importancia y los beneficios que proporciona el control, que de no existir conllevaría a un caos total. Dentro de una entidad es de mucho valor, tanto en la administración, como en el control de la información financiera y de las operaciones, ya que permite el manejo adecuado de los bienes, y la delegación y separación de funciones, con el objeto de sanear y generar información confiable sobre su situación y sus operaciones en el mercado. Además ayuda a que los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. También el control interno permite a la administración prevenir fraudes, malversación de activos y errores en la información financiera voluntarios o involuntarios.

2.8.3 OBJETIVOS BASICOS DEL CONTROL INTERNO

Algunos autores enumeran algunos objetivos que persigue el control interno entre estos esta la página web <http://www.banorte.com> que dice:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.8.4 CLAIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según MALDONADO, Milton en las páginas 21 y 22, clasifica el control interno desde tres puntos de vista:

➤ **POR LA FUNCIÓN**

Control Administrativo.- Es el que se aplica a todas las actividades de la entidad:

Control de personal

Control financiero

Control de producción

Control Financiero.- De la mayoría de actividades administrativas se deriva una serie de operaciones que se miden en términos monetarios. Estas operaciones son de carácter financiero y en consecuencia deben ser controladas, razón por la cual existe el control financiero.

➤ **POR LA UBICACIÓN**

Control Interno.- Este proviene de la propia entidad que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor

Control Externo.- Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; ya que quien controla desde afuera mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas y dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que él formula resultan beneficiosas para la organización.

En el país la Contraloría General del Estado, la Superintendencia de Compañías y la Superintendencia de Bancos resultan ser organismos que ejercen control externo; que por tener una enorme cantidad de entidades a controlar les interesa que cada dependencia mantenga su propio control interno para ellas poder realizar, en definitiva, un control de controles, un macro control o un control selectivo en las entidades con problemas significativos.

➤ **POR LA ACCIÓN**

Control Previo.- Cuando se ejercen labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto.

La totalización y la revisión de roles antes de su pago.

Control concurrente.- Es el que se produce al momento en que se está ejecutando una acto administrativo.

Control posterior.- Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría.

2.8.5 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Según la web <http://www.casur.gov.com/>. Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en tres grandes grupos, por su aplicación:

Aplicables a la estructura orgánica.- La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes Principios de Control Interno: Responsabilidad delimitada, separación de funciones de carácter incompatible e Instrucciones por escrito.

Aplicables a los procesos y sistemas.- Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados tomando en cuenta que el control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables los siguientes principios de control interno: Aplicación de pruebas continuas de exactitud, uso de numeración en los documentos, uso de dinero en efectivo, uso de cuentas de control, depósitos inmediatos e intactos, uso mínimo de cuentas bancarias, uso de dispositivos de seguridad y uso de indicadores de gestión

Aplicables a la administración de personal.- La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicaran los siguientes Principios de Control Interno: selección de personal hábil y capacitado, capacitación continua, vacaciones y rotación de personal, cauciones.

2.9 BASES TRIBUTARIAS

Las bases legales de los impuestos se sustentan en los siguientes libros:

- Código tributario
- Ley de régimen tributario interno
- Reglamento de aplicación a la Ley de régimen tributario interno.
- Reglamento de Comprobantes de venta y de retención.

Todos estos documentos detallan sobre obligaciones que tienen las personas pasivas con el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS el cual es regulador de impuestos. Entre los principales impuestos están:

2.9.1 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA

En la ley de régimen tributario interno en su artículo 51 dice: Establécese el impuesto al valor agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Art. 52.- Concepto de transferencia.- Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

1. Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, aun cuando la transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de su designación o de las condiciones que pacten las partes;

2. La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades; y,

3. El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta.

Art. 66.- Declaración del impuesto (Agregado el inciso segundo por el Art. 5 de la Ley 98-13, R.O. 31, 22-IX-98).- Los sujetos pasivos del IVA presentarán mensualmente una declaración por las operaciones gravadas con el impuesto, realizadas dentro del mes calendario inmediato anterior, en la forma y plazos que se establezcan en el Reglamento.

Los sujetos pasivos que exclusivamente transfieran bienes o presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, presentarán una declaración semestral de dichas transferencias.

2.9.2 DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA

Art. 70.- Presentación de la Declaración.- La declaración del Impuesto a la Renta deberá efectuarse en la forma y contenido que, mediante resolución de carácter general, defina el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Se considera renta a los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, sea que provenga del trabajo, del capital, consistente en dinero, especies y servicios; además es el ingreso obtenidos en el exterior por personas naturales ecuatorianas domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de esta ley.

2.9.3 OTROS IMPUESTOS

➤ VEHÍCULOS

En la página Web [www.sri.gob.ec /web/guest/vehículos](http://www.sri.gob.ec/web/guest/vehículos) dice: El Impuesto a la Propiedad de los Vehículos motorizados de transporte

Terrestre y de carga, es un impuesto que debe ser pagado en forma anual por los propietarios de estos vehículos, independiente de la validez que tenga la matrícula del vehículo.

La base imponible para el cálculo del impuesto corresponde al avalúo del vehículo determinado por el SRI. Para el caso de vehículos nuevos, el avalúo corresponde al mayor precio de venta al público informado por los comercializadores, mientras que para vehículos de años anteriores, el avalúo corresponde al mayor precio de venta informado menos la depreciación anual del 20% sin que el valor residual sea inferior al 10% del precio informado inicialmente. Una vez establecido el avalúo se calcula el impuesto de acuerdo a la siguiente tabla:

Desde US\$ (Fracción Básica)	Hasta US\$	Sobre la Fracción Básica (USD)	Sobre la Fracción Excedente (%)
0	4.000	0	0.5
4.001	8.000	20	1.0
8.001	12.000	60	2.0
12.001	16.000	140	3.0
16.001	20.000	260	4.0
20.001	24.000	420	5.0
24.001	En adelante	620	6.0

FUENTE: www.sri.gob.ec
ELABORADO POR: La autora

2.10 NIC

2.10.1 DEFINICIÓN

http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/introduccion_nic.htm Dice.

Las normas contables NIC/NIIF se refieren al proceso de reforma contable iniciado hace unos años en la Unión Europea para conseguir que la información elaborada por las sociedades comunitarias se rija por un único cuerpo normativo.

2.11 NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIF)

2.11.1 DEFINICIÓN DE NIIF

http://www.datisa.es/usuarios/nuevo_pgc/normas_nic_y_niif/ Dice.

Las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) y las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) nacen para satisfacer la necesidad en una economía globalizada, con un imparable crecimiento e internacionalización de los mercados, de presentar la información contable de las empresas de forma que sea comparable y comprensible para todos. Esta necesidad se acentúa en Europa tras instaurar la moneda única y apostar por un mercado de capitales europeo. Por otro lado, estas normas pueden ofrecer una oportunidad para restablecer la confianza perdida en los sistemas contables tras los recientes escándalos financieros. Según lo expuesto las NIIF es una nueva representación de normas de contabilidad financiera que están focalizadas en objetivos y principios, los mismos que proporcionan información acerca de la posición financiera de la entidad.

2.11.2 ¿PARA QUIENES SON LAS NIIF?

En la actualidad son ya muchos los países que se han sumado a la aplicación de las NIIF para sus empresas independientemente del tamaño de sus empresas, porque según los expertos estas han sido diseñadas para grandes empresas y multinacionales. Entre ellos están los veinticinco países miembro de la UE, y en América: Colombia, México, Estados Unidos, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y República Dominicana. Otros como Japón, Singapur, Australia y en Febrero China también se unieron. Esto es muy importante para nosotros los profesionales en la materia, que podamos llevar las contabilidades en cualquier país donde se aplica las NIIF, de esta forma aumentaría más fuentes de ingresos. Por eso es importante aprender.

2.12 LEYES Y NORMAS DE TRÁNSITO

2.12.1 LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

La ley de transporte en su libro segundo, Título I de la Naturaleza y Objeto, el Art. 46 dice: “El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional”. Así también en su Art. 47 dice: “El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad. Accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad y tarifas equitativas”.

2.12.2 REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

Según el decreto ejecutivo 1196, en el Registro Oficial Suplemento 731 de 25 de Junio del 2012 en la presidencia de Rafael Correa emite el reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, tránsito y seguridad Vial, en el Título II, Capítulo II de las Clases del Transporte Terrestre, en su Art. 55 dice: “El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías y cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación.

En las normas INEN y aquellas que expedida la Agencia Nacional de Tránsito respecto del servicio de carácter comercial, se contemplarán, entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color, de ser el caso

diferenciado y unificado según el tipo, la obligatoriedad de contar con señales visuales adecuadas tales como distintivos, el número de plaza en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajeros.

2.12.3 INFRACCIONES DE TRÁNSITO

En la página Web **www.ant.gob.ec/** dice: Son infracciones de tránsito las acciones u omisiones que pudiendo y debiendo ser previstas pero no queridas por el causante, se verifican por negligencia, imprudencia, impericia o por inobservancia de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás regulaciones de tránsito.

Las infracciones pueden ser delitos y contravenciones, cada uno de estos se encuentran detallados según su nivel de gravedad, de sus procedimientos y de su juzgamiento.

CAPÍTULO III

3 ESTUDIO DE MERCADO

3.1 INTRODUCCIÓN

El estudio de mercado realizado en la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra conlleva un análisis minucioso en el tipo de servicio de transporte que se pretende dar a los estudiantes, estableciendo para ello el mercado, la demanda y sus respectivas proyecciones para lo cual se midió el grado de necesidad que tiene la población en relación al servicio de transporte que se quiere proporcionar.

Este estudio se lo realizó tomando como referencia la presente demanda que se tiene el total de estudiantes de la Institución de Educación Superior y se ha establecido interrogantes como: la satisfacción con el servicio prestado en la actualidad, número de unidades que prestan el servicio por parte de las cooperativas de transporte, calidad del servicio, entre otras variables que llevó a definir la posible oferta que se tiene para este proyecto.

Se analiza la demanda, empleando las variables y los componentes a fin de establecer cuál es la demanda real e histórica, estableciendo estimaciones sobre el grado de satisfacción de la población actual.

La demanda se establecerá a través de la encuesta donde la primera pregunta dará a conocer una población de estudiantes que se encuentran en las aulas en horas de la noche y que son de la ciudad de Ibarra, esta población será quien defina la demanda insatisfecha del proyecto. Además se establecerá la oferta que actualmente presta este servicio, el número posible de unidades, sus rutas; así también, se definirá la resolución en la cual se sustenta la fijación de precios.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de mercado que permita conocer claramente el comportamiento del mercado ante la posible introducción de una nueva línea de transporte que preste servicios con agilidad, eficiencia y eficacia.

3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las necesidades de transporte de los estudiantes de la Institución de Educación Superior.
- Identificar las características del servicio a ofertar.
- Evidenciar el mercado objetivo en donde se desea colocar el servicio.
- Investigar la organización y distribución del servicio de transporte de las diferentes unidades y cooperativas.

3.3 DESARROLLO OPERATIVO DEL DIAGNÓSTICO

3.3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población a la cual se va realizar el diagnostico situacional, son los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, aquellos que retornan diariamente en horario nocturno a sus hogares después de asistir a clases. Ya que no tenemos estadísticas de estudiantes a viajar, nuestra población es el total de estudiantes de la Institución la cual es de 7119, dato que fue dado por la Dirección de Planeamiento de Evaluación Integral de la Universidad Técnica del Norte, en esta población solo consideramos estudiantes que salen a partir de las 19:00 hasta las 21:00, este dato fue encontrado a través de la consulta a las Srtas. Secretarias de cada facultad por lo que arrojó una población total de 3583.

3.3.2 IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * d^2 * z^2}{(N - 1) \Sigma^2 + d^2 * z^2}$$

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

z = Nivel de Confianza 1.96.

Σ = Error en el cálculo 0.07 (7%).

d = Varianza 0.25.

$$n = \frac{N * 0.25 * (1.96)^2}{(N - 1) (0.07)^2 + 0.25 * (1.96)^2}$$

$$n = \frac{3583 * 0.25 * (1.96)^2}{(3583 - 1) * (0.07)^2 + 0.25 * (1.96)^2}$$

$$n = \frac{3441.1132}{18.5122}$$

$$n = 186$$

Esto indica que se va aplicar la encuesta (anexo 1) a 186 estudiantes de la Universidad Técnica del Norte e la ciudad de Ibarra que se encuentran en clases en horario nocturno.

3.4 INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

➤ ENCUESTA

La información primaria de la presente investigación está basada directamente en los estudiantes que retornan a sus hogares en horas de la noche. Con la aplicación de la encuesta (anexo 1) se logra obtener información que permita identificar las necesidades de transporte, las dificultades al movilizarse y la calidad del servicio que brindan las diferentes unidades de las cooperativas urbanas hacia los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

➤ ENTREVISTA

Se realizó la entrevista (anexo2) la cual fue aplicada a los expertos del tema, en este caso de estudio son los conductores de las diferentes unidades de las Cooperativas 28 de Septiembre y la San Miguel de Ibarra. Esta técnica permite investigar sobre las normas, políticas, organización y condiciones de las unidades que brindan el servicio de transporte a los estudiantes de la Institución de Educación Superior.

3.4.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

En esta investigación se utilizó información secundaria para corroborar cierta información que da tanto la técnica de la encuesta como la de la entrevista, para esto se utilizó el fichaje investigado en:

- Documentales
- Revistas
- Periódicos
- Internet

3.5 TABULACIÓN Y PRPRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.5.1 ENCUESTA

1 ¿Usted reside actualmente en la ciudad de Ibarra?

TABLA Nº 8

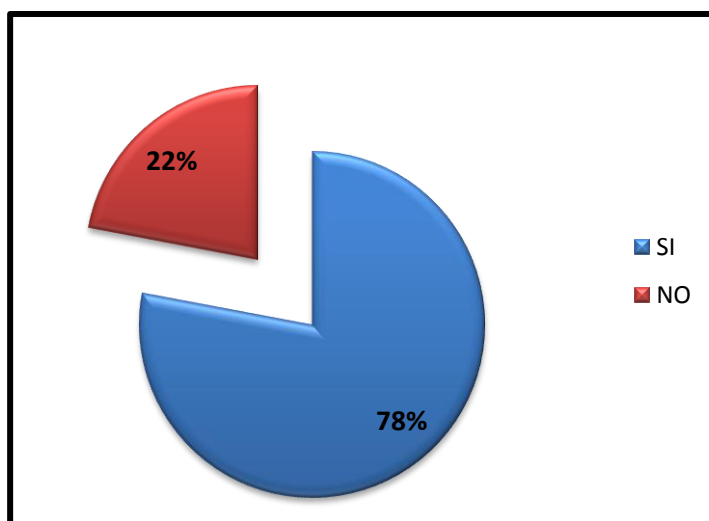
NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE RESIDEN EN IBARRA

LUGAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	145	78
NO	41	22
TOTAL	186,00	100

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO #1

NÚMERO DE ESTUDIANTES QUE RESIDEN EN IBARRA



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Para la obtención de saber cuántos estudiantes residen específicamente en la ciudad de Ibarra se realizó una primera pregunta que ayuda en el proyecto en la determinación de la demanda, por lo que un 78% de estudiantes se encuentran en la ciudad de Ibarra, esta población ayudará en el estudio de mercado.

2 ¿En qué sector de la ciudad de Ibarra, reside?

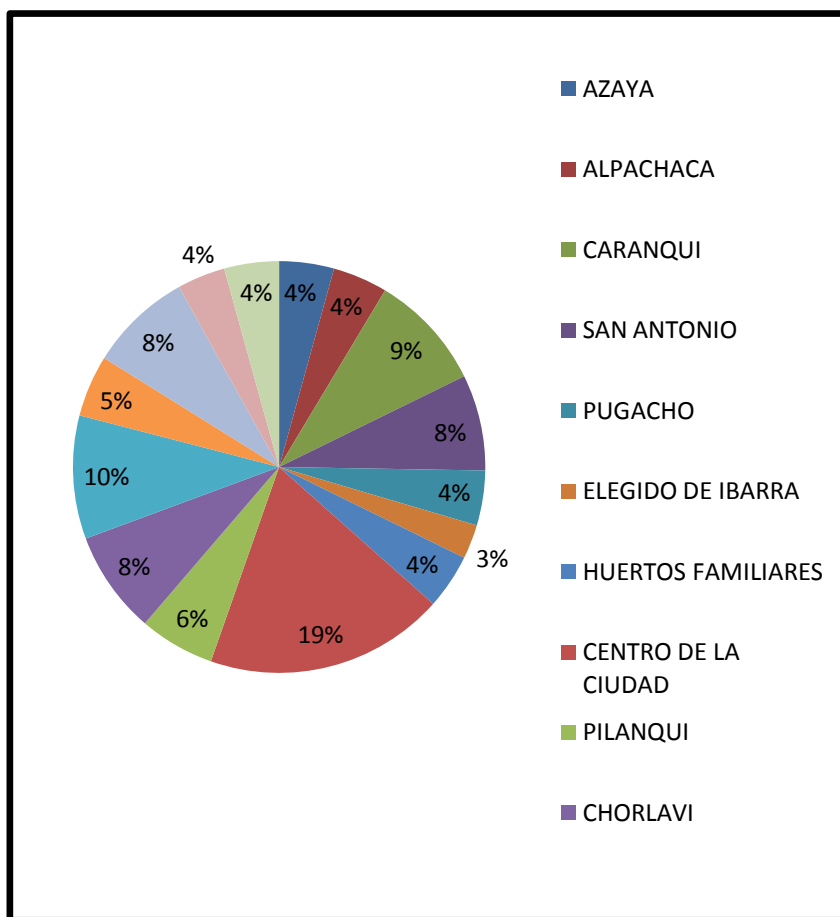
TABLA N° 9
SECTOR DÓNDE RESIDEN

SECTOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Azaya	8	4
Alpachaca	8	4
Caranqui	17	9
San Antonio	14	8
Pugacho	8	4
Elegido de Ibarra	5	3
Huertos familiares	8	4
Centro de la ciudad	35	19
Pilanqui	11	6
Chorlavi	15	8
Victoria	18	10
Las palmas	9	5
Ceibos	15	8
Priorato	7	4
El olivo	8	4
TOTAL	186	100

FUENTE: Encuesta, junio 2013

ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO Nº 2 SECTOR DÓNDE RESIDEN



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

El gráfico indica que la mayoría de estudiantes residen en el centro de la ciudad de Ibarra ya que su porcentaje es del 19%, seguido por los alrededores del centro de la ciudad como son Caranqui, San Antonio, Chorlavi, Huertos Familiares etc , por lo que estas cifras da a conocer la posible demanda que existe en cada sector, la cual facilitará establecer rutas que vayan acorde a las necesidades de los estudiantes de la UTN.

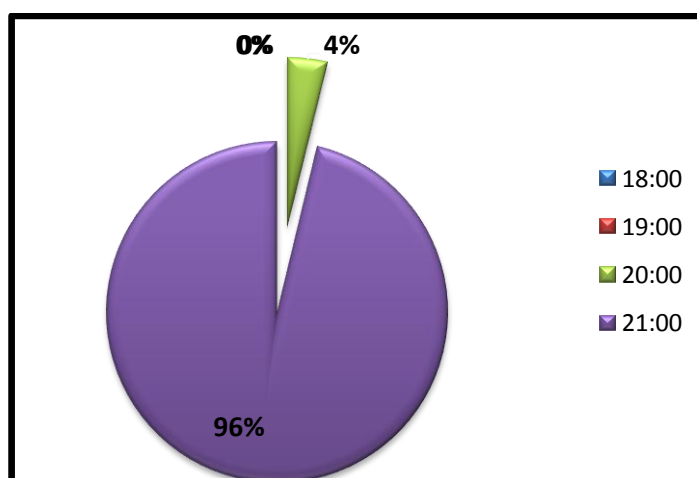
3 ¿Cuál es su hora de salida promedio de la Universidad?

TABLA N° 10
HORA PROMEDIO DE SALIDA

HORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18:00	0	0
19:00	0	0
20:00	7	4
21:00	179	96
TOTAL	186	100

FUENTE: ENCUESTA, JUNIO 2013
ELABORADO POR: LA AUTORA

GRÁFICO N° 3
HORA PROMEDIO DE SALIDA



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

La mayoría de estudiantes de la Universidad Técnica del Norte salen en un horario de las 21:00 esto corresponde al 96%, por lo que da a entender que los medios de transporte deben prestar sus servicios a partir de las 20:00 hasta las 21:00 para que los estudiantes no tengan la necesidad de buscar otro medio de transporte como puede ser los taxis, buses interprovinciales entre otros o en su extremo ir caminando.

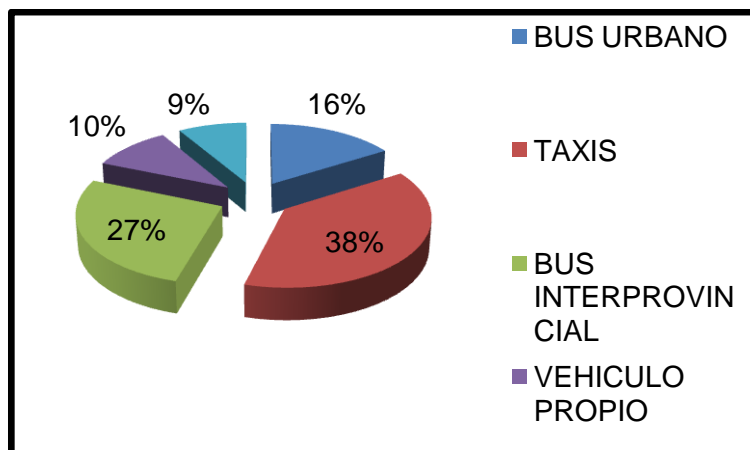
4 ¿Qué tipo de transporte utiliza para movilizarse de la Universidad a su hogar en horas de la noche?

**TABLA N° 11
TIPO DE TRANSPORTE UTILIZADO**

TRANSPOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUS URBANO	30	16
TAXIS	71	38
BUS INTEPRO.	50	27
TRANS PROPIO	19	10
OTROS	16	9
TOTAL	186	100

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

**GRÁFICO N° 4
TIPO DE TRANSPORTE UTILIZADO**



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Se mira que un 38% utiliza como medio de transporte los taxis para retornar a su hogar, seguido por un 27% que utilizan los transportes interprovinciales para trasladarse a lugares tales como San Antonio, Pugacho o sectores que están alejados al Supermaxi y observamos principalmente que un 16% utiliza bus urbano porque estos no cuentan con las suficientes rutas que se necesita.

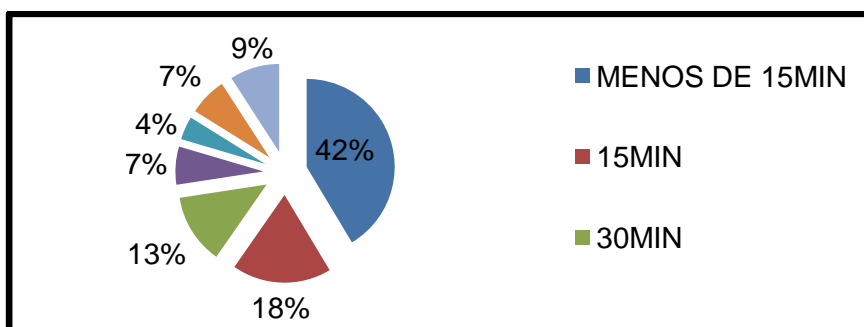
5 ¿Qué tiempo tarda en salir la unidad de transporte desde la parada de la UTN hacia su hogar?

TABLA N° 12
TIEMPO DE SALIDA

TIEMPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 15MIN	77	41
15MIN	34	18
30MIN	24	13
45MIN	13	7
1H	8	4
MAS	13	7
NO CONTESTARON	17	9
TOTAL	186	100

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO N° 5
TIEMPO DE SALIDA



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Se comprueba que debido a la falta de suficientes unidades de transporte urbano en horario nocturno, el 42% de estudiantes se demora menos de 15 minutos en salir de las diversas paradas de transporte de la Universidad Técnica del Norte hacia su hogar porque utilizan como medio de transporte un taxi, y se encuentra un 13%, 7% y 4% de estudiantes que se transportan en bus, se demoran de 30 minutos a una hora en salir de la parada.

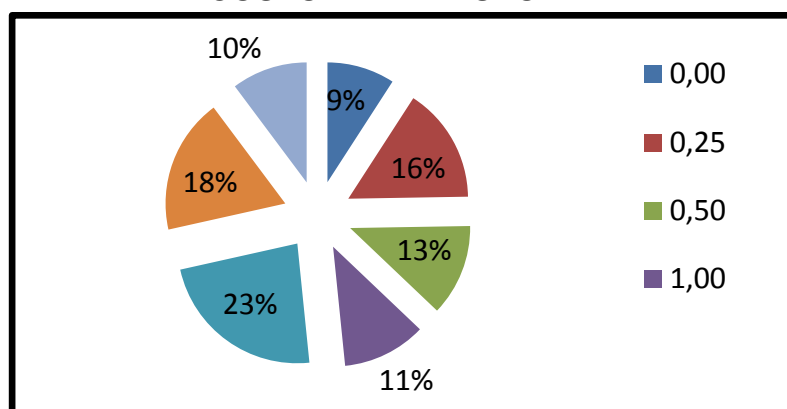
6 ¿El costo de su pasaje nocturno es?

TABLA Nº 13
COSTO DE TRANSPORTE

COSTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0,00	17	9
0,25	29	16
0,50	23	12
1,00	21	11
1,25	43	23
1,50	34	18
MAS DE 2	19	10
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO Nº 6
COSTO DE TRANSPORTE



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

En el gráfico muestra que un 9% de estudiantes no pagan pasaje ya que cuentan con transporte a diferencia del 11%, 23%, y 18% de estudiantes quienes pagan de un dólar a un dólar cincuenta centavos por concepto de servicio de taxi lo que da a conocer que puede influir significativamente en su economía familiar y una mínima de la población pagan de 0.25 a 0.50 centavos por concepto de servicio de transporte urbano o interprovincial.

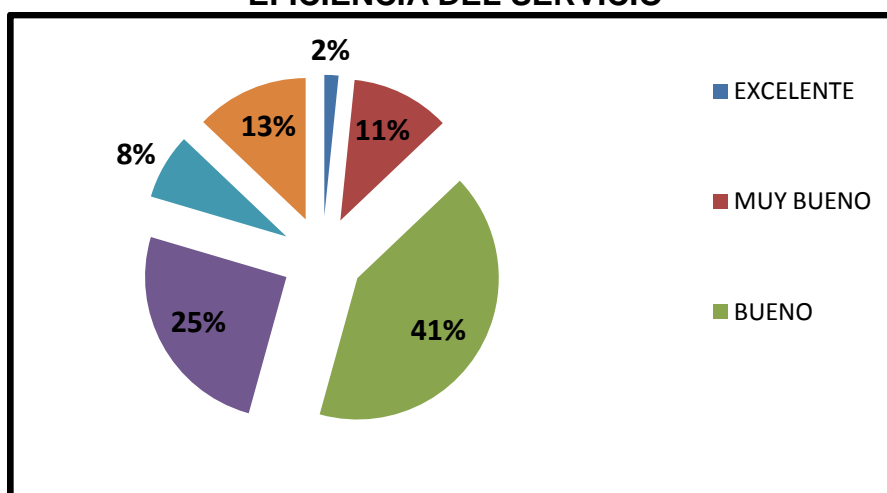
7 ¿Cómo calificaría el servicio de su actual transporte?

TABLA N°14
EFICIENCIA DEL SERVICIO

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	2
MUY BUENO	21	11
BUENO	77	41
REGULAR	47	25
MALO	14	8
NO CONTESTARON	24	13
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO N° 7
EFICIENCIA DEL SERVICIO



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Un 41% de la población define que el servicio de su actual transporte es bueno, seguido por un 25% los cuales consideran que es regular porque no son tratados de la mejor manera ya que comentaron que aparte de la aglomeración de gente sufren de falta de unidades para transportarse, así también se observa que hubo un 13% los cuales no contestaron ya que no calificaron el servicio de su propio transporte.

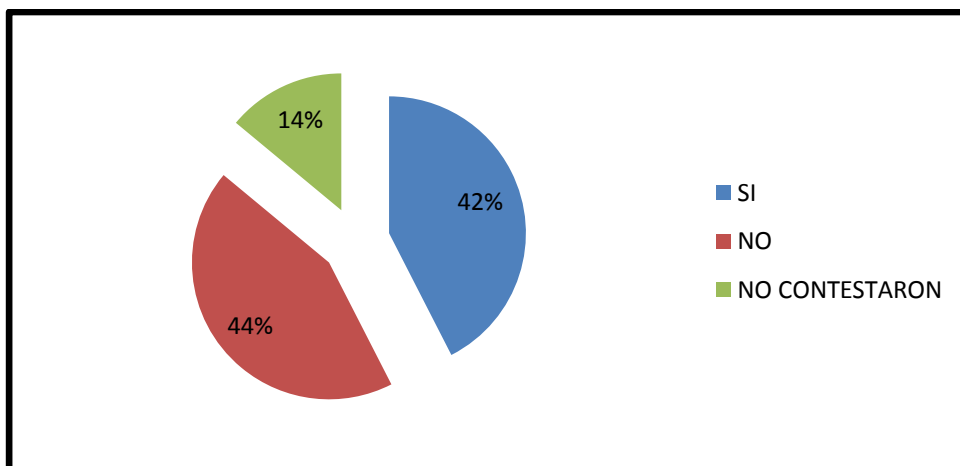
8 ¿Está satisfecho con el servicio que presta el medio de transporte que actualmente utiliza?

**TABLA N° 15
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	42
NO	81	44
NO CONTESTARON	26	14
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

**GRÁFICO N° 8
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Un 42% de los estudiantes están satisfechos con el medio de transporte que actualmente utilizan ya sea porque el traslado es inmediato o porque las unidades de taxi brindan un buen servicio tanto en el trato como en su eficiencia, al igual que un 44% no están satisfechos con el servicio porque utilizan buses urbanos e interprovinciales, estas unidades esperan tener más pasajeros de lo permitido por la ley para salir de la y un 14% no contestaron porque poseen carro propio.

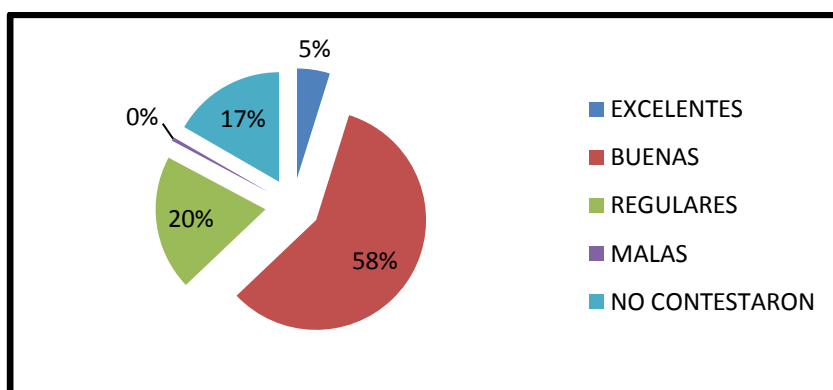
9 ¿La unidad de transporte que habitualmente utiliza se encuentra en?

**TABLA N° 16
CONDICIONES DE LA UNIDAD**

CONDICIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTES	9	5
BUENAS	108	58
REGULARES	37	20
MALAS	1	1
NO CONTESTARON	31	17
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

**GRÁFICO N° 9
CONDICIONES DE LA UNIDAD**



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Más de la mitad de la población considera que está en buenas condiciones la unidad de transporte en la cual se traslada, por lo que se entiende que existe una buena predisposición por parte de los conductores en mantener a su unidad y brindar un buen servicio e imagen hacia la colectividad y no dejemos de lado que un 20% de la población considera que esta en regulares condiciones las unidades ya que tal vez de ese aspecto por el trato asea el consumidor o por la gran aglomeración de pasajeros.

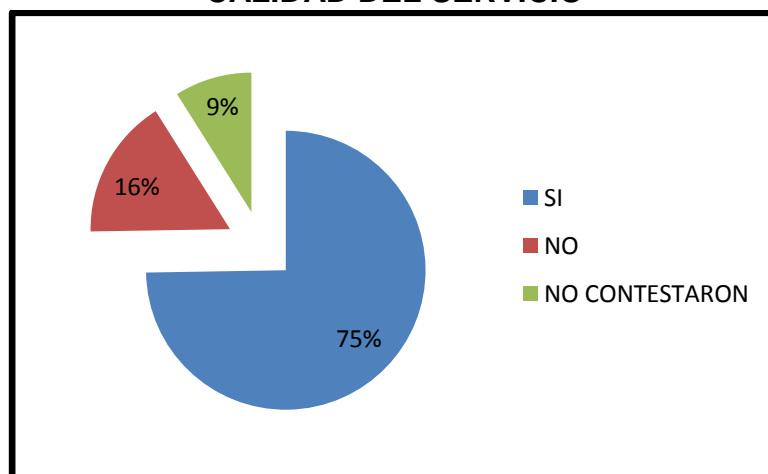
10 ¿Existe aglomeración de pasajeros en las unidades al viajar en la noche?

**TABLA Nº 17
CALIDAD DEL SERVICIO**

CONDICIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	140	75
NO	29	16
NO CONTESTARON	17	9
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

**GRÁFICO Nº 10
CALIDAD DEL SERVICIO**



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

Los estudiantes han podido palpar que existe una aglomeración de pasajeros en las afueras de la UTN en horario nocturno ya que un 75% contestaron que si, por lo que se considera que existe demanda insatisfecha que este proyecto pretende dar un mejor servicio.

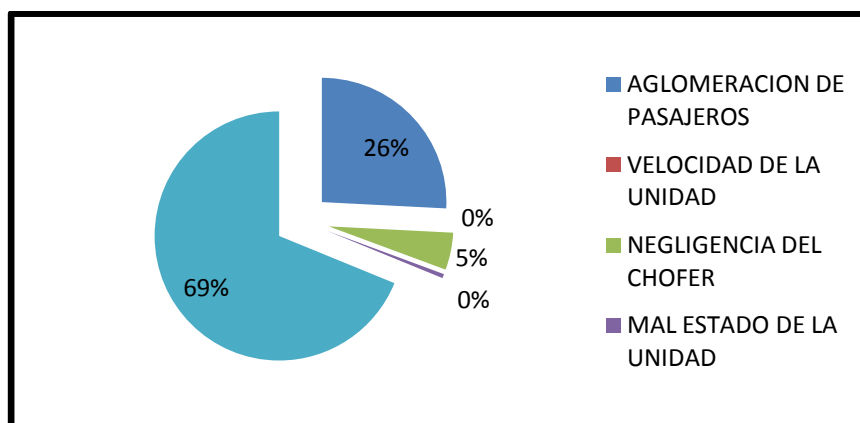
11 Durante su vida universitaria ¿A sufrido algún accidente por las siguientes causas?

TABLA N° 18
ACCIDENTES DE TRANSPORTE

ACCIDENTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AGLOMERACIÓN DE PASAJEROS	48	26
VELOCIDAD DE LA UNIDAD	0	0
NEGLIGENCIA DEL CHOFER	9	5
MAL ESTADO DE LA UNIDAD	1	1
NO HA SUFRIDO ACCIDENTES	128	69
TOTAL	186	100

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO N° 11
ACCIDENTES DE TRANSPORTE



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

En el gráfico, se considera que un 69% de los estudiantes no ha sufrido ningún accidente, seguido de un 26% quienes afirman a ver sufrido algún tipo de accidentes y en este caso por aglomeración de estudiantes en alguna unidad de transporte y no existe las suficientes unidades de transporte para cubrir la demanda insatisfecha y sobretodo una buena regularización en temas de transporte.

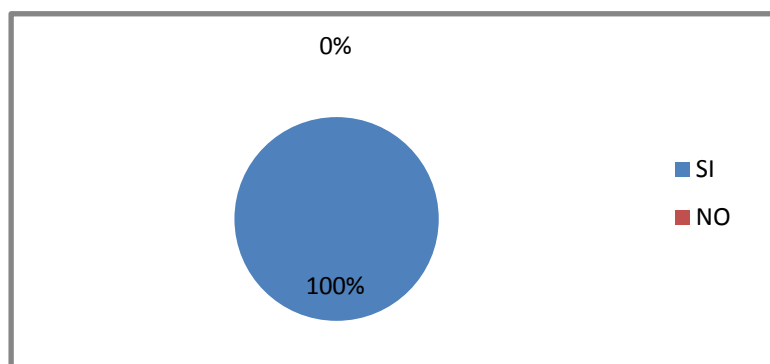
12 ¿Está de acuerdo en que se debe crear una empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra que le atienda con seguridad y eficiencia?

TABLA N° 19
ACEPTACIÓN DEL PROYECTO

PROYECTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	186	100
NO	0	0
TOTAL	186	100,00

FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

GRÁFICO N° 12
ACEPTACIÓN DEL PROYECTO



FUENTE: Encuesta, junio 2013
ELABORACIÓN: Autora del proyecto

ANÁLISIS:

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA en cuanto a que si les gustaría que se creara una empresa de transporte nocturno para los estudiantes, el 100% manifestaron que estarían de acuerdo en que se cree una nueva línea de transporte que preste un servicio con seguridad y eficiente en vista de que la empresa existe.

3.5.2 ENTREVISTA

Las entrevistas fueron realizadas a los socios de las dos Cooperativas de transporte, tanto de la 28 de Septiembre como la Cooperativa de San Miguel de Ibarra, esta selección fue al azar.

Lo más significativo de las entrevistas se resume a continuación:

RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS

- Las únicas empresas de transporte que brindan el servicio dentro de la ciudad de Ibarra a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte son la Cooperativa 28 de Septiembre y la Cooperativa San Miguel de Ibarra las cuales se turnan cada semana para transportar a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte.
- No existe un número establecido de unidades que preste el servicio de transporte frente a las instalaciones de la Institución de Educación Superior ya que queda a consideración de cada uno de los socios de cada cooperativa en prestar el servicio; por lo tanto, existe incumplimiento de rutas.
- Es voluntario dar el servicio de transporte a partir de las 20:00 en adelante pero argumentan que existe una organización por parte de las cooperativas ya que se turnan cada semana para que algunos estudiantes se beneficien de este servicio y si no existe la suficiente demanda hacia al lugar que se escoge simplemente se deja de ir.
- Los turnos a las cuales se acogen las unidades y las más convenientes son: Caranqui, Alpachaca, San Antonio, Los Ceibos, Azaya ya que existe bastante demanda y no necesitan esperar demasiado tiempo en la parada.
- Las unidades están en buenas condiciones ya que cada seis meses tienen la obligación de pasar la revisión vehicular, proceso en el cual

intervienen la Dirección de Tránsito y transporte del Municipio de Ibarra, cada unidad tiene que obtener 130 puntos y se evalúa temas de seguridad, de apariencia, motor, suspensión, fugas de líquidos, frenos, llantas, comodidad, salidas de emergencia, estado en general de la unidad.

- No ha existido ningún accidente en el trayecto de la parada de la UTN hacia los diferentes lugares por parte de las dos Cooperativas Urbanas de la ciudad de Ibarra.

- Los entrevistados están dispuestos a conformar una nueva empresa de transporte siempre y cuando no influya en ninguna de las dos Cooperativas ya que no quieren perder su puesto de trabajo y mucho menos tener discusiones.

3.6 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

En base a la información obtenida, para brindar los servicios de transporte a los consumidores se utilizará como medio de transporte los mismos buses urbanos de la ciudad. Este servicio permitirá reducir la aglomeración de personas, los posibles accidentes, el mal trato por parte de los conductores, la ineficiencia de las actuales unidades de las Cooperativas de Transporte Urbano, demostrando al consumidor un servicio eficiente, eficaz y seguro.

El servicio se brindará de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, asignando número de unidades de acuerdo a la demanda y al horario de regreso a su lugar de residencia en horas de la noche.

Para más tranquilidad de nuestros clientes, se reclutará a choferes profesionales que necesiten pertenecer a este proyecto y entreguen toda su capacidad y responsabilidad al momento de trabajar y trasladar a los estudiantes hacia sus hogares, capacitándolos y motivándolos para que realicen su trabajo con tranquilidad y sin inconvenientes.

Además se capacitarán y se evaluarán a los choferes, porque son los encargados directamente del servicio, serán evaluados de una manera mensual, esta evaluación será estipulada con la ayuda de quejas por parte del usuario, las mismas que están determinadas por llamadas telefónicas o denuncias presentadas en la empresa, este punto ayudará a mantener la calidad del servicio, además tenemos como soporte de ayuda el Municipio de Ibarra ya que a través de su ordenanza emitida el mes de Octubre del año 2010, detalla las características y detalles que deben tener las unidades para la categorización, así también, ofrece para mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y el trato a sus usuarios, capacitaciones en relaciones humanas y atención al cliente de manera semestral.

Las características y detalles de las unidades de transporte que constituirán esta empresa, serán de acuerdo a la Ordenanza para la Categorización del Servicio de Transporte Público Urbano del Cantón Ibarra, emitida el 26 de Octubre del 2010

3.7 MERCADO META

El mercado meta del proyecto se encuentra definido, ya que va dirigido a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en donde su horario de salida promedio sea a partir de las 20:00 en adelante. El servicio el cual se pretende ofertar, es uno de calidad, seguridad y eficiencia donde los consumidores sientan un ambiente de cambio para que prefieran nuestros medios de transporte.

3.8 SEGMENTO DE MERCADO

Nuestra empresa dedicada a prestar servicio de transporte a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, dirige su servicio principalmente aquellos consumidores que tienen que trasladarse a sus hogares que se encuentran dentro de la ciudad de Ibarra, específicamente a las parroquias urbanas estas son:

TABLA N° 20
PARROQUIAS URBANAS DE IBARRA

Parroquias Urbanas	Barrios
Alpachaca	Azaya, Las Palmas, Hospital-El Seguro, Martínez de Orbe, Alpachaca (barrio-cabecera), Miravalle, La Soria.
San Francisco	El Ejido, Condominios-Los Galeanos, La Florida, Las Colinas, El Milagro, Pugacho, Villa Europea-Imbaya, Los Pinos, Jardín de Paz, El Empedrado, Aeropuerto, Parque del Águila, Esquina del Coco, Centro Histórico Redondel Cabezas Borja-Antigua Hacienda, Pilanquí, 19 de Enero, La Merced, Redondel de La Madre, Hospital-San Vicente de Paúl, Urbanizaciones de Mariano Acosta, Barrio Gomezjurado.
El Sagrario	Terminal del Reloj, Cuestas de San Francisco, Teodoro Gómez, Cruz Verde, Ajaví, Parque de La Familia, Yacucalle, Bola Amarilla, La Victoria, Ciudadela Sur, Ciudadela Norte, La Curia-Antiguo Cuartel, Rocafuerte, La Católica, Loma de Guayabillas, Centro Histórico (Lado oeste Rocafuerte), La Bolívar, El Obelisco-Moncayo.
La Dolorosa	Ciudadela Universitaria, La Aduana, Yaguarcocha-Ingreso, Pueblo Viejo, Yaguarcocha-El Arcángel, Catacumbas, Priorato-La Esperanza (barrio-cabecera), Huertos Familiares, Miraflores y Barrio España

Caranqui	Los Ceibos (barrio-cabecera), El Cedro, Caranqui (cabecera-barrio histórico), Ruinas de Caranqui (protegido por el Municipio de Ibarra), La Esperanza, La Campiña, La Primavera, Cementerio-Necrópolis San Miguel, Cuatro Esquinas, La Portada de La Esperanza, Riveras del Tahuando, La Candelaria, Los Roques-Cementerio San Francisco, Los Reyes.
----------	--

Fuente: www.ibarra.gov.ec

Elaborado por: la autora

Así también la demanda a satisfacerse será estudiantes que se encuentran dentro de la parroquia rural de San Antonio,

TABLA N° 21
PARROQUIAS RURALES DE IBARRA

Parroquia	Barrios
San Antonio	San Antonio, Tanguarín, Santa Isabel, Santo Domingo, Las Lomas, Bellavista, Buenasvistas, Chorlaví, Barrio Montenegro, Natabuela Baja.

FUENTE: www.ibarra.ec

ELABORADO POR: La autora

Las demás parroquias rurales no tomamos en cuenta porque no existe demanda para nuestro proyecto.

3.9 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Según las encuestas realizadas a los consumidores potenciales de la Institución, se puede observar que el uso de un medio de transporte

nocturno para trasladarse a sus hogares es de manera continua y cada día se hace más urgente la prestación del servicio eficiente, seguro y eficaz.

Para identificar a la demanda se realizó una visita al Departamento de la Dirección de Planeamiento y Evaluación Integral de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra con lo cual se obtuvieron datos históricos de hace dos años atrás del total de estudiantes matriculados, de igual forma se procedió a confirmar y comparar dicha información en la página web de la misma Institución (www.utn.edu.ec), así también de la población de 7119 matriculados en el pregrado.

TABLA N° 22
PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE SALEN EN LA NOCHE

Estudiantes matriculado	Estudiantes que salen de 20:00 a 21:00	% de estudiantes que salen en la noche
7119	3583	50

Fuente: Encuesta Junio 2013

Elaborado por: La Autora

Del total de 3583 estudiantes que salen en horario de 20:00 a 21:00, según las encuestas realizadas en el diagnostico situacional un 78% de estudiantes dijeron que viven en la ciudad de Ibarra, por lo que nuestra población potencial es la siguiente:

TABLA N° 23
ESTUDIANTES RESIDENTES EN IBARRA

Estudiantes que salen de 20:00 a 21:00	Estudiantes que reside en la ciudad de Ibarra	Porcentaje
3583	2795	78

Fuente: Encuesta junio 2013

Elaborado por: La autora

De este número de estudiantes existen personas que poseen carro propio por lo que no utilizara como medio de transporte nuestro servicio y además, existe personas que viven en lugares aledaños tales como El Olivo.

TABLA N° 24
PERSONAS QUE UTILIZAN VEHÍCULO PROPIO

Personas que residen en Ibarra	Personas que utilizan vehículo propio	Porcentaje
2795	531	19

Fuente: Encuesta Junio 2013

Elaborado por: La Autora

De acuerdo al análisis de nuestra demanda nos muestra que nuestra demanda específica a la cual va dirigida nuestro proyecto es **2264** estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

3.9.1 Proyección de la demanda

Para proyectar la demanda futura, se empleó la tasa de crecimiento de los tres últimos años de los estudiantes según información recopilada en la Dirección de Planeamiento y Evaluación Integral de la Universidad Técnica del Norte.

TABLA N° 25
ESTUDIANTES MATRICULADOS UTN

AÑO	ESTUDIANTES MATRICULADOS
2010	7130
2011	7838
2012	7119

FUENTE: Dirección de planeamiento y evaluación integral de la UTN

ELABORADO POR: la autora

Para la proyección de la demanda se utilizó el modelo exponencial:

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

En donde:

Q_n = Consumo futuro

Q_0 = Consumo Inicial

i = Tasa de crecimiento inicial promedio

n = Año proyectado

Aplicando la fórmula se establece el siguiente cuadro:

$$i = \frac{Q_n}{Q_0} - 1$$

TABLA N° 26
TASA DE CRECIMIENTO

AÑO	ESTUDIANTES MATRICULADOS	% TASA DE CRECIMIENTO
2010	7130	
2011	7838	0.099
2012	7119	-0.091
TOTAL		0.27

FUENTE: www.bce.gov.ec
ELABORADO POR: La autora

La tasa de crecimiento promedio es de 0.27%.

En base a este cálculo el consumo futuro para los próximos años tomando como base el año 2012 es:

TABLA N° 27

DEMANDA

AÑOS	CLIENTES	POSIBLES CLIENTES
2012	7119	2264
2013	7138	2270
2014	7157	2276
2015	7176	2282
2016	7195	2288
2017	7214	2294

FUENTE: Posibles consumidores

ELABORADO POR: La autora

3.10 ANÁLISIS DE LA OFERTA

En la actualidad existe dos Cooperativas Urbanas de la ciudad de Ibarra que prestan el servicio de transporte las cuales son: la Cooperativa San Miguel de Ibarra y La Cooperativa 28 de Septiembre.

Según la entrevista realizada a los socios de las dos cooperativas nos comentaron que no es obligación prestar el servicio de transporte a partir de las 19:30 por lo que no existe un número determinado de unidades de transporte a prestar el servicio; pero de acuerdo a la entrevista realizada a los socios de las dos cooperativas de transporte nos comentaron que a partir de las 20:00 en adelante existe tres a tres rutas que brindan el servicio de transporte los cuales detallamos a continuación:

TABLA N° 28
RUTAS DE LAS COOPERATIVAS

COOPERATIVAS	RUTAS
28 DE SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> - ALPACHACA – AZAYA - CARANQUI – LOS CEIBOS - SAN ANTONIO
SAN MIGUEL DE IBARRA	<ul style="list-style-type: none"> - ALPACHACA - AZAYA - CARANQUI – LOS CEIBOS - SAN ANTONIO

FUENTE: Entrevista realizada a socios

ELABORADO POR: La Autora

De acuerdo a la entrevista realizada a los socios de las dos Cooperativas de Transporte Urbano nos comentaron que existe principalmente tres rutas principales detalladas anteriormente, por lo que, la oferta seria:

TABLA N°29
CAPACIDAD DE LA UNIDAD

Rutas	Capacidad de Pasajeros
Alpachaca-Azaya	60.00
Caranqui- Los Ceibos	60.00
San Antonio	60.00
TOTAL	180.00

FUENTE: Entrevista realizada a socios

ELABORADO POR: La Autora

Con los datos mostrados en el cuadro anterior podemos deducir que la oferta del servicio de transporte con relación a la demanda del mismo es

muy baja. Los consumidores potenciales necesitan muchos más de lo que ofrecen; con todo esto se puede concluir que la prestación del servicio de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte es de suma urgencia.

3.11 BALANCE OFERTA/DEMANDA

Después de haber analizado todas las variables que tiene el estudio de mercado se muestra el siguiente balance de oferta/demanda; logrando así establecer la demanda insatisfecha de la prestación del servicio de transporte.

TABLA N°30
BALANCE OFERTA/DEMANDA
(NUMERO DE ESTUDIANTES)

AÑO	DEMANDA	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2012	2264	180	2084
2013	2270	180	2090
2014	2276	180	2096
2015	2282	180	2102
2016	2288	180	2108
2017	2294	180	2114

FUENTE: Posibles Consumidores
ELABORADO POR: La Autora

Se puede observar una demanda insatisfecha para el año 2012 de 2129 de estudiantes insatisfechos por el servicio de transporte. Con esta información permite indicar que es factible la instalación de la empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

3.12 ANÁLISIS DE PRECIOS

El precio es uno de los factores más importantes que se debe tener en la determinación de cualquier proyecto ya que será el que defina el nivel de los ingresos.

Este proyecto por ofrecer un servicio público se rige a la resolución N°001-DIR.2003-CNTTT que fue publicada en el Registro Oficial el 23 de Enero del año 2003 por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, donde resuelve fijar las tarifas del transporte público en sus diferentes modalidades de acuerdo al siguiente detalle:

Para la transportación urbana:

TABLA N° 31
PRECIOS

TRANSPORTE	PASAJE (\$)
POPULAR	0.18
ESPECIAL	0.25

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Para la categorización del transporte el municipio ha creado una ordenanza municipal la cual permite que las unidades de transporte urbano cumplan con ciertos requisitos y características mínimas, para con esta normativa garantizar la calidad en el servicio del transporte público.

La revisión técnica vehicular comprende las siguientes pruebas:

- Alineación al paso
- Prueba de suspensión
- Prueba de frenado
- Verificación de luces
- Control de emisiones de acuerdo al artículo 327 del Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Inspección de ruido: y,

- Revisión de desajustes y carrocería.

Para la revisión vehicular comprenderá los siguientes aspectos de revisión:

- Motor
- Dirección
- Frenos
- Suspensión
- Transmisión
- Eléctrico
- Neumáticos
- Tubo de escape
- Carrocería
- Equipos de emergencia
- Chasis

Estos factores nos darán a conocer que nuestro servicio tendrá un costo de USD 0.25 centavos de dólar.

Este proyecto se sujetara a las leyes, normas, reglamentos y resoluciones que esta entidad emita, procurando cumplir con los requisitos necesarios para captar el mayor costo de pasaje permitido por la ley en los transportes urbanos.

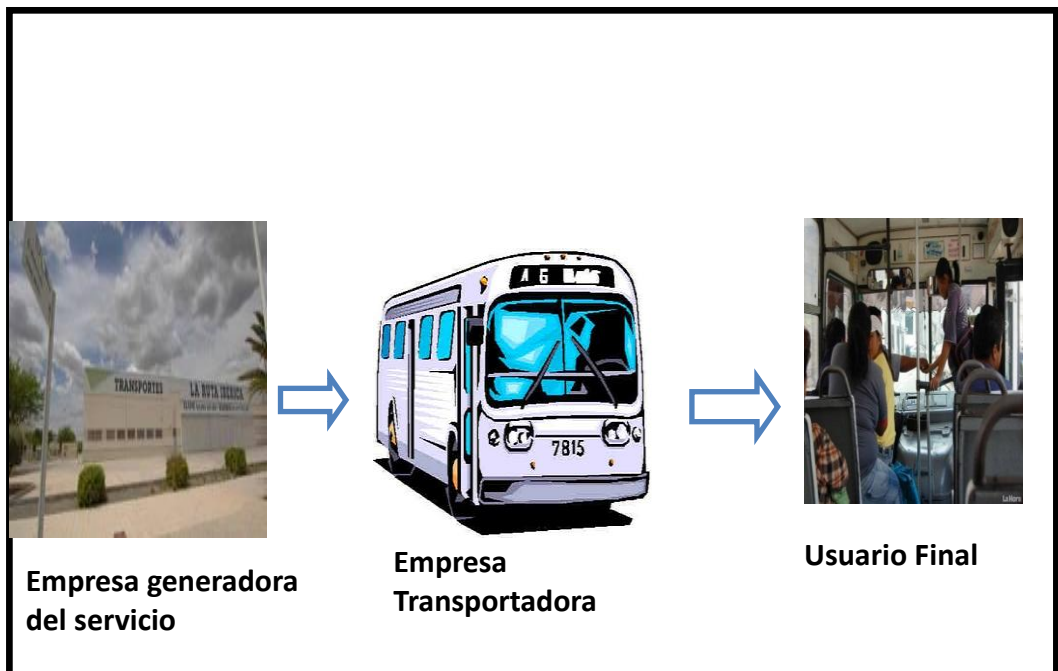
3.13 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Según los datos arrojados por las encuestas de la competencia en la prestación del servicio de transporte para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra es ineficiente, ya que no existen unidades específicas a prestar este servicio, a pesar de que existen otras unidades sustitutas tales como taxis, buses interprovinciales, buses urbanos, sin dar las garantías necesarias como son: precio, horario, seguridad y calidad del servicio.

Por lo mencionado anteriormente, se puede deducir que las Cooperativas de Transporte Urbano de la ciudad de Ibarra son las principales competencias de nuestro estudio de proyecto.

3.14 COMERCIALIZACIÓN ESTRATEGICAS

La comercialización es la actividad que permite al productor llegar un bien o un servicio al consumidor con los beneficios de tiempo y lugar. La comercialización del servicio de transporte nocturno se utilizará el canal directo, es decir, la empresa de servicio – usuario que confiara en el traslado hacia su lugar de residencia; con calidad, seguridad y con los mejores beneficios posibles para su mayor satisfacción por lo tanto se evitará intermediarios.



FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

3.14.1 PRODUCTO

- Seguridad, al momento de trasladar al estudiante hace su domicilio en horas de la noche.
- Tiempos competitivos y exactos en las salidas, desde la parada de la Universidad Técnica del Norte hacia su lugar de residencia.
- Vehículos de muy buen estado, para un mejor trato para los estudiantes.
- Calidad

3.14.2 PRECIO

- El precio será observado cuidadosamente de acuerdo a la calidad, eficiencia y seguridad del servicio.
- Como es una Cooperativa que brinda a la colectividad se rige a las leyes emitidas por el Consejo Nacional de Transito por lo que es un ventaja competitiva ya que el precio fijado no es alto, podemos acoger a la demanda que utiliza como medio de transporte los taxis y transporte interprovincial.

3.14.3 PLAZA

- Para este proyecto, se encontrará un lugar ideal para desarrollar actividades donde se realizará el estudio técnico con sus instalaciones adecuadas por medio de leyes, normas y ordenanzas municipales; es decir tanto para las unidades de transporte como para el personal que colabora.
- Como estrategia de la plaza para la nueva empresa de transporte nocturno será la creación de una página web, donde constarán el servicio que brindará a los estudiantes, sus rutas y unidades designadas, así también, podrán comentar sobre el servicio prestado.

3.14.4 PROMOCIÓN

- Los objetivos de la promoción será; dar a conocer, informar, persuadir y concienciar a los estudiantes sobre la existencia de este nuevo servicio de transporte de calidad, seguridad y eficiencia.
- El servicio de transporte nocturno pondrá todo el esfuerzo, la experiencia y demostrando que este servicio es la diferencia de las demás medios de transporte, concientizando al usuario a que prefiera estas unidades.

3.15 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El 100% de los estudiantes que se encuentran en clases en la noche apoyan en forma positiva en la creación de esta empresa que presta el servicio de transporte.

En la actualidad no existe una empresa de transporte dedicada primordialmente en prestar un servicio eficiente, eficaz y seguro hacia los estudiantes que necesitan retornar a sus hogares en horas de la noche.

La oferta de este servicio es escasa ya que solo existe tres unidades diarias de transporte de las dos cooperativas para satisfacer la demanda; además, no existe obligatoriedad ni un horario establecido para salida de las unidades hacia los lugares de residencia de cada estudiante a partir de las 7:30 de la noche.

En función del nivel del servicio a opinión de la generalidad de los demandantes, el servicio de transporte no cumple con las expectativas y requerimientos del usuario, por lo cual es evidente la insatisfacción del mismo.

El nivel precios se establece de acuerdo a las leyes, reglamentos, resoluciones emitidos por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre y de acuerdo a las ordenanzas emitidos por la Municipalidad de la ciudad de Ibarra, por lo que se provee que nuestras unidades con las características y detalles necesarios para que estén en la categoría de especiales.

Con lo antes mencionado se puede concluir que en la ciudad de Ibarra en la Universidad Técnica del Norte existe la factibilidad de mercado para implementar una empresa de transporte nocturno para los estudiantes y así poder satisfacer a cabalidad la gran necesidad que ellos demandan.

CAPÍTULO IV

4 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico es una herramienta que servirá para hacer un análisis y determinar de manera oportuna la prestación de servicio que se va a ofrecer en el mercado.

El objetivo del presente estudio es diseñar como se ofrecerá el servicio que se venderá, también permitirá a identificar el tamaño y localización de las instalaciones de la empresa, los vehículos que se emplearán, el personal que intervendrán, la forma en que se organizará para el funcionamiento de la empresa, además se obtendrá información necesaria de proveedores de repuestos para dar un buen mantenimiento a los unidades.

4.1 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se va a definir como la capacidad a instalarse, y se expresa en unidades a producir en un año.

Este proyecto será de acuerdo a la demanda actual insatisfecha para de esta manera asignar las unidades de transporte a asociarse.

4.1.1 FACTORES PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DEL PROYECTO

Para determinar el tamaño del proyecto de una nueva unidad de producción de servicio influyen el tamaño de la demanda, la disponibilidad de la materia prima, la tecnología, los equipos y el financiamiento.

➤ La demanda

La demanda es un pilar fundamental para la determinación del tamaño del proyecto, de acuerdo al estudio de mercado realizado, se observa que la demanda es mayor que la oferta, por lo que es recomendable llevar a cabo este proyecto.

➤ **Disponibilidad de suministros e insumos**

Es el abasto suficiente en cantidad y calidad de los suministros e insumos a utilizarse para las unidades de transporte, es decir, el combustible, lubricantes, lavadora, es un aspecto fundamental para el desarrollo del proyecto, este no es un limitante puesto que no requiere de insumos difíciles de encontrar.

➤ **Tecnologías**

La disponibilidad de recursos financieros constituye un factor determinante y muy importante para el funcionamiento de toda la empresa. El financiamiento se realizará con la capitalización de los socios quienes aportaran para adquirir los equipos, las instalaciones y demás elementos necesarios para poner en marcha, así también con crédito otorgado por el Banco del Pacífico.

➤ **Organización**

La empresa de transporte nocturno, contará con el recurso humano adecuado y compatible en cada uno de los puestos de la empresa, de tal manera que cumpla con los objetivos de metas y políticas, con el fin de atender de la mejor manera al cliente.

TABLA N° 32
DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA

MANO DE OBRA DIRECTA
Conductores
MANO DE OBRA INDIRECTA
Gerente General
Secretaria

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.1.2 TAMAÑO DEL PROYECTO

La empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, contará con unidades de transporte organizadas tanto de la Cooperativa San Miguel de Ibarra y la Cooperativa 28 de Septiembre.

De acuerdo a las encuestas realizadas en el primer capítulo de este proyecto permiten asignar las rutas correspondientes y el número de unidades posibles.

A continuación se detalla la distribución de las unidades, además por ser la unión de las dos cooperativas que actualmente prestan los servicios de transporte, la demanda a cubrir es el total de demanda satisfecha e insatisfecha.

TABLA N° 33

CAPACIDAD INSTALADA “EMPRESA DE TRANSPORTE UTNN Cía. Ltda.”

AÑOS	DEMANDA INSATISFECHA	DEMANDA A CUBRIR (%)	POR AÑO
1	2090	100	2090
2	2096	100	2096
3	2102	100	2102
4	2108	100	2108
5	2114	100	2114

FUENTE: Cuadro Estadístico
ELABORADO POR: La Autora

4.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Se indicará el lugar exacto donde se creará la empresa de transporte nocturno, desde la macro localización hasta la micro localización tomando en cuenta factores muy importantes. Este proyecto estará definido por la

capacidad a instalarse, dado por el número de unidades de transporte que se van a ofrecer en un periodo operacional determinado.

Es importante analizar correctamente la localización del proyecto porque se determina el lugar idóneo a través de alternativas de ubicación que permitirá optimizar todos los recursos necesarios; el mismo que proporcionará las mejores condiciones para la ejecución de la prestación de la calidad del servicio.

4.2.1 MACRO LOCALIZACIÓN

La macro localización consiste en la ubicación de la empresa en el país y en el espacio rural y urbano de la región.

El Ecuador es un país que se encuentra ubicado al noroeste de América del Sur, bordeando al noroeste por Colombia; por Perú al este y al sur; y por el Océano Pacífico al oeste. El país comprende también al archipiélago de Galápagos, situado en el Océano Pacífico, alrededor de 965Km.

Este presente proyecto se desarrollara en la ciudad de Ibarra, que constituye uno de los pilares para el desarrollo del país. Ibarra es la capital de la Provincia de Imbabura y la Región Norte. Por eso es el centro de desarrollo económico, científico, educativo de la zona. Fue fundada por el español Cristóbal de Troya el 28 de Septiembre del año 1606 por orden de Miguel de Ibarra y Mallea. Esta ciudad está localizada en una altitud de 2225m.s.n.m. Se caracteriza por un clima templado seco con una temperatura de 18°C.



FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

4.2.2 MICRO LOCALIZACIÓN

Una vez definida la macro localización se procede a definir la ubicación de la empresa de transporte. Para ello se analiza varios factores que ayudará para definir la micro localización:

➤ **Cercanía del mercado consumidor**

Uno de los factores importantes es tener una ventaja competitiva con el servicio a ofrecer, ya que entre más cerca se este de la población a la cual va dirigida, mayor será el grado de conocimiento y confianza hacia la empresa, además la cercanía permite que exista una interacción entre oferente y demandante, permitiendo así conocer el grado de satisfacción del cliente para con el servicio.

➤ **Servicio básico**

Por lo general la ciudad de Ibarra se encuentra atendida en su mayoría con todos los servicios básicos; para la localización se toma en consideración los siguientes: agua, energía eléctrica, teléfono, internet, alcantarillado, alumbrado de calles, policía y bomberos.

➤ **Costos de arrendamiento**

Los costos de arrendamiento será un factor que genere inconvenientes en cuanto al espacio físico que ocupara la empresa, porque no cuenta con su propio terreno e infraestructura propia para laborar como tal, por esa razón se arrendará la oficina con un pequeño garaje para las unidades que en cualquier momento necesiten acercarse a la empresa por cualquier trámite o mantenimiento, quedando así la responsabilidad en general de las unidades de transporte por los dueños.

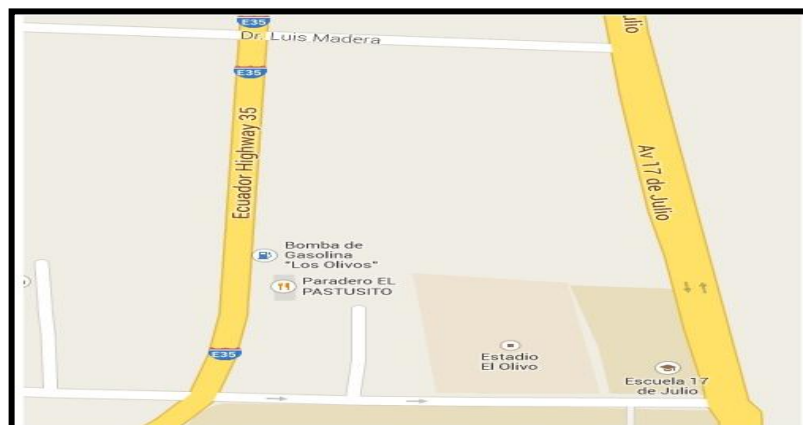
➤ **Seguridad**

La empresa debe contar la seguridad necesaria tanto para sus clientes como para las personas a laborar, permitiendo así cercanía y confianza a nuestras oficinas.

➤ **Talento Humano**

El personal requerido para la empresa de servicio de transporte nocturno serán los habitantes de la ciudad de Ibarra; los cuales deben estar capacitados, tanto en atención al público como en asuntos de seguridad y buen trato al cliente.

Dado los factores enunciado el local arrendarse para esta nueva línea de transporte quedara ubicado en la ciudad de Ibarra, Sector el Olivo en las calles Ecuador Highway 35 y Av. 17 de Julio entre la General José María Córdova y Dr. Luis Madera.



FUENTE: <http://www.codigospostal.org>
ELABORADO POR: La Autora

4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

Este punto permitirá determinar aquellos detalles que ayuden con la apuesta en marcha la empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, detallando el servicio que se oferta, así como los diagramas de flujo de servicios para que sea una guía tanto para el personal interno como para los clientes.

Además se determina la función óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para la producción del servicio de transporte, por lo tanto todo proceso debe ser cuidadosamente realizado ya que se trata de movilizar a personas en la ciudad de Ibarra. Este proyecto no pretende comprar unidades, la idea es agrupar socios para crear la empresa; como mecanismo para ser socio es que tenga vehículo propio y brinde el servicio, aportando un valor mensual para gastos operativos, administrativos y de venta.

4.3.1 ADECUAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Representan las instalaciones físicas, que son los espacios necesarios en donde desarrollara las operaciones de la nueva empresa. Es importante indicar las diferentes áreas con que se va a estar formada la empresa, y cabe destacar que este proyecto va a arrendar un local para las instalaciones administrativas de la nueva línea de transporte, por lo que la distribución del espacio físico planteado en este proyecto puede variar dependiendo de las cláusulas establecidas en el contrato de arrendamiento del propietario del local a arrendarse o a otras circunstancias que se presenten en el momento de readecuar.

TABLA N° 34
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO

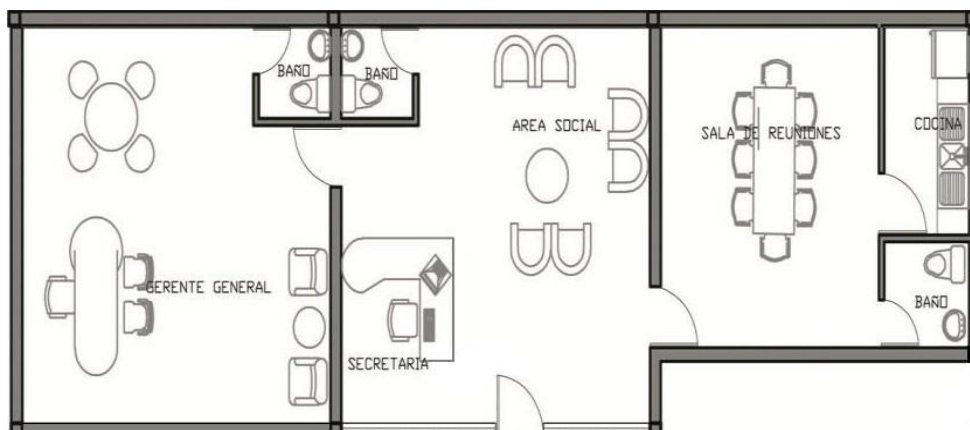
ÁREAS	EXTENSIÓN M2
Área de Gerencia	50
Área de Secretaria	36
Sala de Junta	26
Área Social	14
Cocina	12
Baños	12
TOTAL	150

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

La empresa de transporte nocturno estará diseñada en un área de 150 metros cuadrados.

4.3.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES

En la distribución de la planta constará el número de oficinas que tendrá la empresa y las divisiones que se terminará para tener un ambiente de trabajo excelente.

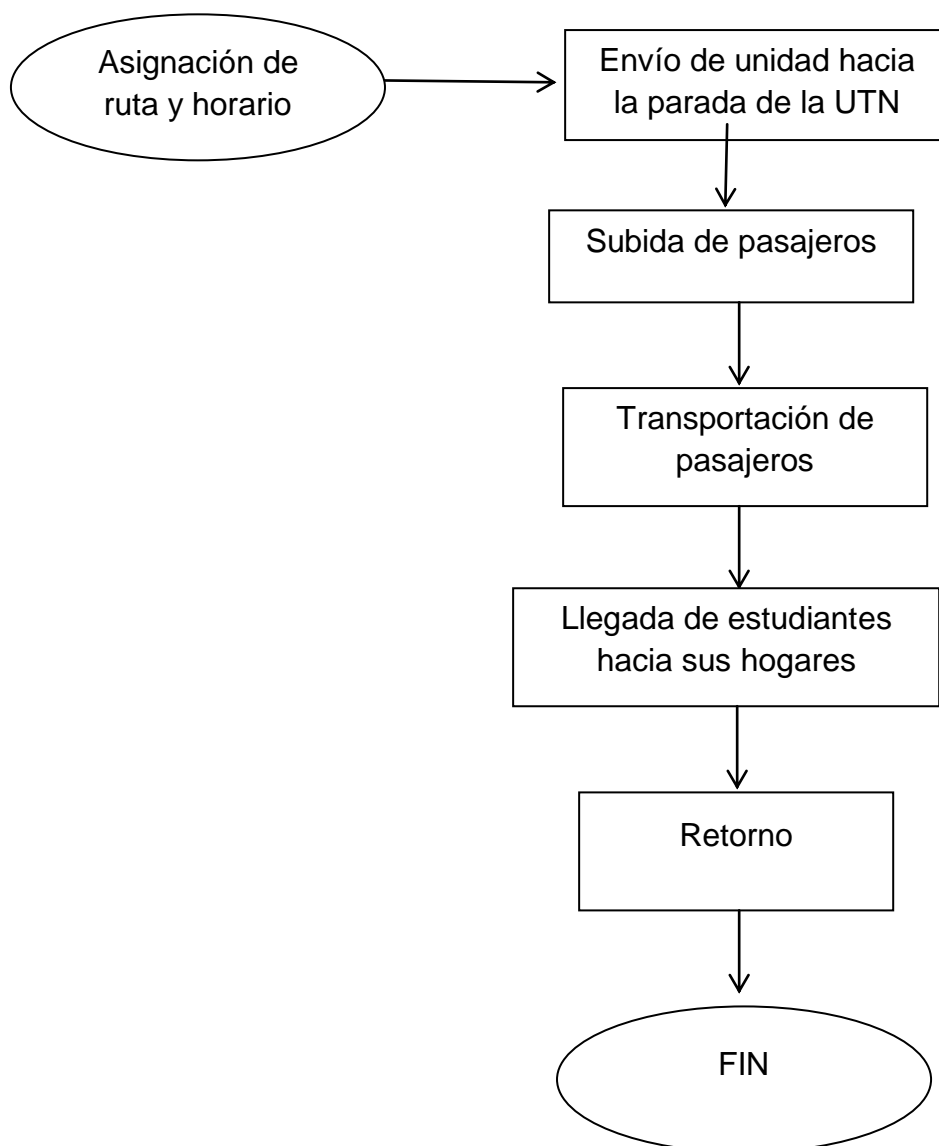


FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.3.3 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proceso se refiere a los pasos que tiene que seguir para ofrecer el servicio de transporte nocturno, desde el momento que tendrá contacto con el cliente hasta satisfacer las necesidades y expectativas de sí mismo; es decir hasta el final de la prestación del servicio.

FLUJOGRAMA Nº 1
PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE



FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.4 IDENTIFICACIÓN DE LAS INVERSIONES PREOPERACIONALES

Las inversiones es la suma de todos los activos fijos, diferidos y de capital de trabajo necesarios para la puesta en marcha el proyecto. En este proyecto existen inversiones antes del inicio y operación que se incluirán y otras inversiones que se emplearán durante la operación del proyecto.

4.4.1 PRESUPUESTO DE INVERSIONES

Dentro del presupuesto de inversiones se suma los recursos humanos, materiales y de organización, para mostrar estados económicos y financieros anticipados, con el fin de servir de guía y de ejercer el control de la empresa.

El presupuesto de inversiones de la empresa está conformado por los siguientes rubros:

- Inversión Fija o Activos Fijos
- Inversión Diferida o Activos Diferidos
- Capital de Trabajo
-

TABLA N°35
PLAN DE INVERSIÓN DEL PROYECTO

DETALLE	VALOR (\$)	VALOR PORCENTUAL
I. INVERSIÓN FIJA		
Muebles y Enceres	2405.00	
Equipos de Computación	1557.00	
Equipos de Oficina	325.78	
Total Inversión Fija	4287.78	47.68

II. INVERSIÓN DIFERIDA		
Gastos de Constitución	1308.00	
Adecuaciones de Oficina	595.00	
Otros Activos Diferidos	600.00	
Total de Inversión Diferida	2503.00	27.84
III. CAPITAL DE TRABAJO		
Gastos Administrativos	2201.29	
Total Capital de Trabajo	2201.29	24.48
INVERSIÓN TOTAL	8992.07	100.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.4.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

En el área administrativa dependerá del buen desempeño del personal, empleando activos fijos de muebles y enseres, equipos de cómputo y equipos de oficina entre otros.

TABLA N°36
INVERSIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA

DETALLE	TOTAL (\$)
Muebles y Enseres	2405.00
Equipo de Oficina	325.78
Equipo de Computación	1557.00
TOTAL	4287.78

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ **MUEBES Y ENSERES**

Son parte de los activos fijos para el área de administración de Gerencia – General y Secretaria que se manifiesta a continuación:

TABLA N°37
MUEBLES Y ENSERES

DETALLE	CANT.	VALOR (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Gerencia- General			
Escritorio tipo Ejecutivo	1	180.00	180.00
Silla giratoria	1	140.00	140.00
Silla de recepción clientes	2	50.00	100.00
Archivadores de 4 gavetas	1	150.00	150.00
Anaqueles	1	210.00	210.00
Adornos y cuadros	3	20.00	60.00
Secretaría			
Escritorio tipo ejecutivo	1	180.00	180.00
Silla giratoria	1	140.00	140.00
Silla de recepción clientes	2	50.00	100.00
Archivadores de 4 gavetas	1	150.00	150.00
Anaqueles	1	210.00	210.00
Sillones de espera	2	130.00	260.00
Archivadores Aéreos	1	75.00	75.00

Mesa de Centro	1	70.00	70.00
Mesa de Reunión	1	170.00	170.00
Sillas de mesa de reunión	6	25.00	150.00
Adornos y cuadros	3	20.00	60.00
TOTAL			2405.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ EQUIPOS DE OFICINA

Son equipos propuestos y complementarios que facilitarán y permitirán el funcionamiento de las actividades diarias de la empresa. Tiene una vida útil de 10 años, se ha estimado equipo básico detallado a continuación:

TABLA N° 38
EQUIPOS DE OFICINA

DETALLE	CANT.	VALOR UNI. (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Teléfonos Inalámbricos	2	40.00	80.00
Teléfono Fax	1	180.00	180.00
Calculadoras	2	12.99	25.98
Grapadoras	2	4.60	9.20
Perforadoras	2	3.80	7.60
Carpetas	10	2.30	23.00
TOTAL			325.78

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Para el proyecto se consideran los equipos de cómputo que facilitaran para la tramitación adecuada y envío de documentos necesarios para el desarrollo de la prestación del servicio. Tiene un tiempo de vida útil de tres años.

TABLA N° 39
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

DETALLE	CANT	VALOR UNI. (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Computadora	2	650.00	1300.00
Impresora láser, copiadora, escáner	1	257.00	257.00
TOTAL			1557.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.4.3 ACTIVOS DIFERIDOS

Los activos intangibles es el conjunto de bienes de propiedad de la empresa necesaria para el funcionamiento y que incluye, patentes de inversión, marcas, diseños comerciales o industriales, nombres comerciales, asistencia técnica o transferencia de tecnología, gastos pre operativos, puesta en marcha contratos de servicios notariales, etc. Dentro de este grupo tenemos los gastos por constitución y los gastos por puesta en marcha en el proyecto que se amortizan o difieren en varias unidades.

TABLA N°40
CONSOLIDACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS

DETALLE	VALOR (\$)
Gastos de constitución	1308.00
Adecuaciones de oficinas	595.00
Otros activos diferidos	600.00
TOTAL	2503.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ **GASTOS DE CONSTITUCIÓN**

En estos gastos van los valores que se gastarán para constituir la empresa y todos los permisos necesarios para la circulación que certifiquen el correcto funcionamiento de este proyecto.

TABLA N° 41
GASTOS DE CONSTITUCIÓN

DETALLE	VALOR (\$)
Honorarios de abogado	500.00
Aprobación de escritura de constitución	200.00
Publicación extracto	40.00
Patente municipal	50.00
Registro mercantil	40.00
Notariada	25.00
Pago de permiso de operación en CNTTTSV	300.00
Pago en el Ministerios de Obras Publicas por emisión de permisos de circulación	150.00

Sri, obtención del RUC	3.00
TOTAL	1308.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ ADECUACIONES DE OFICINAS

Este va a permitir conocer el valor de los gastos en honorarios de administración de la adecuación del local, algunas obras y servicios complementarios para el correcto funcionamiento de nuestra empresa.

TABLA N°42
ADECUACIONES DE OFICINA

DETALLE	VALOR (\$)
Honorario Técnico	250.00
Instalación de sanitarios	270.00
Instalación de Alarma	75.00
TOTAL	595.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ OTROS ACTIVOS DIFERIDOS

En el proyecto de estudio se ha tomado en cuenta como otros activos diferidos la garantía del local el cual se pretende arrendar.

TABLA N°43
OTROS ACTIVOS DIFERIDOS

DETALLE	VALOR (\$)
Garantía arriendo local	600.00
TOTAL	600.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.4.4 CAPITAL DE TRABAJO

La inversión en capital de trabajo corresponde al conjunto de recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto de acuerdo a su capacidad, tamaño y ciclo de producción.

La empresa de transporte nocturno de pasajeros, iniciara sus actividades desde el momento de trasladar a las personas hacia su lugar de destino.

TABLA N°44
GASTOS TOTALES
(Primer año de Operación)

CONCEPTO	VALOR (\$)
GASTOS ADMINISTRATIVOS	
Sueldos	11555.60
Suministros de oficina	473.30
Alquiler de local	3600.00
Servicios Básicos	1026.00
Depreciaciones	792.02
Amortizaciones	834.33
Gastos profesionales	1200.00
TOTAL	19481.25

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \frac{\text{GASTOS TOTALES} - (\text{Dp} + \text{Am})}{365} * 45$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \frac{19481.25 - (792.02 + 834.33)}{365} * 45$$

CAPITAL DE TRABAJO = 2201.29

El capital de trabajo que se necesita para poner en marcha la empresa es de 2201.29 dólares americanos para los 45 días.

4.5 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Con la determinación e identificación de los recursos económicos esenciales para poner en marcha la empresa, se procede a identificar cuáles son las fuentes de financiamiento que permitirán cubrir estos ítems que son necesarios e indispensables.

En el proyecto existirán dos fuentes de financiamiento:

4.5.1 Capital de Socios

Esta aportación está conformado por la aportación de cada uno de los socios en un porcentaje de 33.36% correspondiente a un total de 3000.00 dólares de los estados unidos de América, este valor permitirá iniciar con las actividades de constitución de la empresa y servir con calidad y seguridad a todos los pasajeros de la Institución de Educación Superior.

4.5.2 Créditos adquiridos en Instituciones Financieras

La diferencia es el 66.64%, correspondiente a 5992.07 dólares los cuales serán financiados por una institución financiera privada del Banco Internacional con un interés del 9.50% con un plazo de dos años. Con este préstamo se adquirirá los activos fijos, la instalación de las oficinas. El monto el cual se va a pedir es de 5992.07 dólares.

TABLA N° 45
FINANCIAMIENTO TOTAL

DETALLE	VALOR (\$)	RECURSOS DE SOCIOS		PRÉSTAMO	
		%	VALOR (\$)	%	VALOR (\$)
Muebles y Enseres	2405.00	-	-	100	2405.00
Equipos de Oficina	325.78	-	-	100	325.78
Equipos de computación	1557.00	-	-	100	1557.00
INVERSIÓN DIFERIDA	2503.00	100	2503.00	-	-
CAPITAL DE TRABAJO	2201.29	22.58	497.05	77.42	1704.24
TOTAL	8992.07	-	3000.00		5992.07
PORCENTAJE DE APORTACIÓN		33.36%		66.64%	

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.6 AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

El préstamo que el Banco Internacional nos proporcionará para la creación de este nuevo proyecto se deberá pagar con cuotas fijas.

A continuación presentamos la tabla de amortización:

TABLA N°46
TABLA DE AMORTIZACIÓN DE LA INVERSIÓN

PERIODO	CAPITAL REDUCIDO (\$)	INTERÉS (\$)	PAGO CAPITAL (\$)	VALOR CUOTA (\$)
1	5849	50	143	193
2	5704	49	145	193

3	5558	48	146	193
4	5411	46	147	193
5	5263	45	148	193
6	5113	44	149	193
7	4963	43	151	193
8	4811	41	152	193
9	4657	40	153	193
10	4503	39	155	193
11	4347	38	156	193
12	4190	36	157	193
13	4032	35	158	193
14	3872	34	160	193
15	3711	32	161	193
16	3548	31	162	193
17	3385	30	164	193
18	3219	28	165	193
19	3053	27	167	193
20	2885	25	168	193
21	2716	24	169	193
22	2545	23	171	193
23	2373	21	172	193
24	2199	20	174	193
25	2024	18	175	193
26	1848	17	176	193
27	1670	15	178	193
28	1490	14	179	193
29	1309	12	181	193
30	1127	11	182	193
31	943	9	184	193
32	758	8	185	193
33	571	6	187	193

34	382	5	189	193
35	192	3	190	193
36	0	2	192	193

FUENTE: www.bancointernacional.com.ec

ELABORADO POR: La Autora

4.7 PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos por el servicio de transporte nocturno, es directamente con la transportación de pasajeros de un lugar a otro.

Aquí se encuentra las posibles rutas que cada unidad de transporte debe cumplir y se utilizará como precio el que ya está establecido en la resolución emitida por la autoridad competente.

Además se toma en cuenta que la capacidad instalada para el primer año va hacer de un 100% de la capacidad de cada vehículo, con este análisis se calcula cual será las ventas potenciales que tendrá cada unidad de transporte, ya que cabe recalcar, este proyecto se basa específicamente en la asociación de diferentes personas, con la característica principal de tener una unidad de transporte para la movilización de los estudiantes; además, cada socio que pertenezca a esta empresa, debe aportar mensualmente con un cantidad de dinero, el cual va hacer utilizado para el debido funcionamiento de la parte administrativa de la misma.

De acuerdo a una consulta de campo, algunas de las cooperativas de transporte usan el mismo mecanismo que esta nueva empresa pretende aplicar. Las diferentes cuotas de las cooperativas que son impuestas van directamente relacionadas con el número de unidades de transporte que conforman la empresa, como el porcentaje de gastos que se desea cubrir mensualmente.

A continuación se detalla la cantidad de unidades que este proyecto necesita para cumplir con calidad y seguridad el servicio de transporte nocturno a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

TABLA N°47
NÚMERO DE UNIDADES A NECESITAR

RUTA	ESTUDIANTES POR DIA	# UNIDAD RUTA
Alpachaca-Azaya	181	3
Caranqui-Los Ceibos	384	6
Chorlavi-San Antonio	362	6
Elegido de Ibarra – Pugacho	158	3
Las palmas	113	2
La Victoria	226	3
Pilanqui	135	2
Aduana- Priorato	90	1
Centro de la ciudad	430	7
Huertos familiares	90	1
TOTAL DE UNIDADES A CONFORMAR		34

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Ya que este proyecto es administrar la nueva empresa dedicada a prestar servicio de transporte nocturno a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra a través de un ingreso mensual de los socios, de acuerdo a la necesidad de la empresa. Para determinar el valor de la cuota se tiene como referencia el valor de gastos a incurrirse en cada año.

Para determinar el número de unidades a utilizarse, se procedió a determinar las rutas según datos arrojados en las encuestas aplicadas en el segundo capítulo de este proyecto, de acuerdo a esta referencia se determina que se necesita 34 unidades de transporte.

TABLA N° 48
PRESUPUESTO DE INGRESOS

CONCEPTO	VALOR (\$)	# UNID	VALOR MENSUAL (\$)	VALOR ANUAL (\$)
Ingreso por cuota de socio	55.00	34	1870.00	22440.00
TOTAL			1870.00	22440.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.8 INGRESOS PROYECTADOS

La proyección de ingresos será para cinco años de vida productiva del proyecto. Existe un punto importante que se debe tomar en cuenta para estas proyecciones: el valor de la cuota a poner.

4.8.1 Porcentaje de incremento en el valor de la cuota

Se tomará el valor promedio de los últimos dos años de la Tasa de Inflación (2011-2013), dato otorgado en el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), este valor corresponde a 4.74%.

Con el dato obtenido se procede a proyectar el nivel de ingresos por concepto de cuotas.

TABLA N° 49
INGRESOS PROYECTADOS (\$)

CONCEPTO	1	2	3	4	5
Valor de cuota	55	57.61	60.34	63.20	66.20
# Socios	34	34	34	34	34
Ingreso por cuotas	22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
TOTAL	22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.9 PRESUPUESTO DE GASTOS

El proyecto básicamente se va a dedicar a la administración de la Cooperativa de Transporte Nocturno donde los socios los cuales van a conformar dicha empresa como requisito indispensable deben tener la unidad de transporte, por los que los gastos van hacer cubiertos por una cuota mensual de cada socio.

4.9.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS

Dentro de este rubro se toma en cuenta los sueldos, suministros de oficina, servicios básicos, alquiler del local, entre otros.

➤ SUELDOS ADMINISTRATIVOS

Los sueldos administrativos son todas las personas que no intervienen directamente en el proceso del transporte. En el siguiente cuadro se muestra el respectivo presupuesto de sueldos administrativos con el desglose de prestaciones sociales.

TABLA N° 50
SUELDOS ADMINISTRATIVOS

PERSONAL	GERENTE GENERAL (\$)	SECRETARIA (\$)
Cantidad	1	1
Sueldo básico	400.00	330.00
Aporte patronal IESS	48.60	40.10
Costo Mensual	448.60	370.10
Costo Anual	5383.20	4441.14
Décimo Tercero	400.00	330.00

Décimo Cuarto	318.00	318.00
Vacaciones	200.00	165.00
Total Año	6301.20	5254.40
Total Personal	6301.20	5254.40
TOTAL SUELDOS	11555.60	

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Se ha designado sueldos competitivos que están incluidos toda clase de beneficios sociales que por ley corresponde. Este rubro asciende en \$ 11555.60 dólares americanos.

El rubro de fondos de reserva se toma en cuenta a partir del segundo año de trabajo en la empresa.

➤ SUMINISTROS DE OFICINA

Dentro de este rubro se encuentra los materiales necesarios para poder cumplir las actividades con eficiencia.

A continuación se detalla los materiales que se requieren para la empresa:

TABLA N° 51
SUMINISTROS DE OFICINA

DESCRIPCION	CARACTE RISTICAS	#	VALOR UNITARIO (\$)	VALOR ANUAL (\$)
Resma de Hojas A4	Resma	5	3.30	16.50
Carpetas plásticas con bincha	Unidad	10	0.70	7.00
Carpeta de Cartón Archivador	Unidad	10	0.30	3.00

Facturas de la Compañía	Block 100	8	25.00	200.00
Clip Metálicos	Caja	4	1.50	6.00
Grapas	Caja	6	1.80	10.80
Esferos	Caja	4	3.00	12.00
Lápiz	Caja	2	1.50	3.00
Sobre Carta Membretado	Paquete	100	0.10	10.00
Sobre Manila	Paquete	100	0.12	12.00
Sellos de la empresa	Unidades	3	3.80	11.40
Sacapuntas	Unidades	4	0.40	1.60
Cinta Adhesiva	Decenas	10	0.80	8.00
Tintas	Tóner	2	50.00	100.00
Gastos Varios			6.00	72.00
TOTAL				473.30

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ ALQUILER LOCAL

Para desarrollar las operaciones de la empresa, se arrendará un local para instalar la oficina y estará ubicado en el sector del Olivo.

En este local estará ubicado el Gerente General, la Secretaria, así, también habrá una sala de reuniones.

TABLA N° 52
ALQUILER DE LOCAL

CONCEPTO	VALOR MENSUAL (\$)	VALOR ANUAL (\$)
Alquiler de Área Administrativa	300.00	3600.00
TOTAL		3600.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ **SERVICIOS BÁSICOS**

Es necesario e indispensable para realizar las actividades sin inconvenientes para un buen servicio a los clientes desde las instalaciones de la empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

TABLA N° 53
SERVICIOS BÁSICOS

DETALLE	UNIDAD MEDIDA	# MENSUAL DE UTILI.	PRECIO UNITARIO (\$)	VALOR MENSUAL (\$)	VALOR (\$)
Agua Potable	m3	10	0.60	6.00	72.00
Energía Eléctrica	Kw/h	150.00	0.13	19.50	234.00
Teléfono Celular	Minutos	400	0.10	40.00	480.00
Internet	Horas ilimitadas			20.00	240.00
TOTAL					1026.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ **DEPRECIACIONES**

Se trata de la depreciación de activos fijos que tiene el área de administración, tales como; muebles y enceres, equipos de oficina y equipos de cómputo.

TABLA N° 54
CUADRO DE DEPRECIACIONES

DETALLE	VALOR EN TIEMPO DOLARES	% ANUAL	DEPRE. ANUAL (\$)
Muebles y Enceres	2405.00	10	240.50
Equipo de Oficina	325.78	10	32.57
Equipo de Computación	1557.00	33.33	518.95
TOTAL			792.02

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

➤ **AMORTIZACIÓN**

El deterioro o la pérdida de los activos diferidos se los denomina amortización, se puede establecer el cálculo de amortización de esta clase de activos y establece que todo activo intangible tiene n tiempo de duración de tres años, por esta razón el cálculo se lo hace de la siguiente formula y de esta forma:

$$\text{AMORTIZACIÓN} = \frac{\text{Valor Actual}}{3 \text{ Años}}$$

TABLA N° 55

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS

DETALLE	VALOR (\$)	TIEMPO (Años)	DEPRECIACIÓN ANUAL (\$)
Gastos de Constitución	1308.00	3	436.00
Adecuaciones de Oficina	595.00	3	198.33
Otros Activos Diferidos	600.00	3	200.00
TOTAL			834.33

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

➤ **OTROS GASTOS PROFESIONALES**

En este rubro se toma en cuenta los honorarios profesionales de la Contadora Profesional la cual va a realizar actividades como la declaración del IVA mensualmente, el impuesto a la Renta y presentar los Estados Financieros de la empresa de transporte nocturno de pasajeros a todas las entidades necesarias.

TABLA N° 56

GASTOS PROFESIONALES

DETALLE	VALOR MENSUAL (\$)	VALOR ANUAL (\$)
Servicios Profesionales	100.00	1200.00
TOTAL		1200.00

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

4.9.2 GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros son los intereses que se deben pagar por el crédito realizado. Los valores del crédito son:

TABLA N° 57
PRÉSTAMO FINANCIERO

DETALLE	VALOR (\$)	% DE INTERÉS	TIEMPO MESES	OBSERVACIONES
Préstamo	5992.07	9.50	36	Adquisición de Activos

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Mediante la información de la tabla de amortización del préstamo, se procede a determinar cuáles son los valores de los intereses financieros para cada año.

TABLA N° 58
INTERÉS FINANCIERO

AÑO	VALOR ANUAL (\$)
1	519.00
2	330.00
3	120.00
TOTAL	969.00

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

4.10 GASTOS PROYECTADOS

Los gastos proyectados, será para cinco años de vida de servicio del proyecto. Los puntos importantes que se debe tomar en consideración para las proyecciones son; el porcentaje de incremento de los rubros de los gastos administrativos.

Los rubros pertenecientes a gastos administrativos serán incrementados cada año de acuerdo al porcentaje de incremento del 4.74% de inflación, dato que fue calculado de acuerdo a la sumatoria de los últimos tres años 2011-2013.

Cabe destacar que existe un préstamo que fue otorgado en un periodo de tres años.

TABLA N° 59
GASTOS PROYECTADOS (\$)

CONCEPTOS	1	2	3	4	5
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Sueldo administrativos	11555,60	12103,34	12677,03	13277,92	13907,30
Suministros de oficina	473,30	495,73	519,23	543,84	569,62
Alquiler del local	3600,00	3770,64	3949,37	4136,57	4332,64
Servicios básicos	1026,00	1074,63	1125,57	1178,92	1234,80
Depreciaciones	792,02	792,02	792,02	273,07	273,07
Amortización	834,33	834,33	834,33		
Otros gastos profesionales	1200,00	1256,88	1316,46	1378,86	1444,21
Total Gastos Administrativos	19481,25	20327,57	21214,01	20789,19	21761,65
GASTOS FINANCIEROS					
Gasto interés	519,00	330,00	120,00	0,00	0,00
Total Gastos Financieros	519,00	330,00	120,00	0,00	0,00
TOTAL	20000,25	20657,57	21334,01	20789,19	21761,65

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

CAPÍTULO V

5 ESTUDIO ECONÓMICO – FINANICERO

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente estudio financiero tiene por objeto hacer una presentación amplia y rigurosa de cada uno de los elementos que participan y son parte importante para la estructura financiera del proyecto.

Este estudio viene a constituir la sistematización de las inversiones, en activos fijos, gastos de constitución y Capital de trabajo, así también, miraremos consolidado la información de ingresos y gastos a través del estado de resultados, los flujos de caja y su respectivo balance general.

También se analizará los diferentes indicadores financieros. Por ser un proyecto de administración de las unidades de transporte no se espera obtener ninguna utilidad, sino de cubrir los gastos para el correcto funcionamiento de la misma.

5.2 ESTADOS FINANICEROS

Los estados financieros son documentos de resultados, que proporcionan información de veracidad para la toma de decisiones para amparar los intereses de la empresa.

5.2.1 ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

Para la evaluación financiera del proyecto se requiere de la elaboración del estado de situación inicial el cual muestra el estado económico de la empresa el inicio de las operaciones económicas. En el cuadro siguiente se presenta el estado de situación inicial:

TABLA N°60
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

<u>ACTIVOS</u>	VALOR (\$)	VALOR (\$)	VALOR(\$)
ACTIVO CORRIENTE		2201.29	
Caja- Bancos	2201.29		
ACTIVOS FIJOS		4287.78	
Muebles y enseres	2405.00		
Equipos de Computo	1557.00		
Equipos de Oficina	325.78		
ACTIVOS DIFERIDOS		2503.00	
Gastos de Constitución	1308.00		
Adecuaciones de Oficina	595.00		
Otros Activos Diferidos	600.00		
TOTAL ACTIVOS			8992.07
<u>PASIVOS</u>			
Pasivo Fijo		5992.07	
Préstamo por pagar	5992.07		
TOTAL PASIVOS			5992.07
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital Social		3000.00	
TOTAL PATRIMONIO			3000.00
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			8992.07

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

5.2.2 ESTADO DE RESULTADOS

También es llamado Estado de Pérdidas y Ganancias, que realiza para calcular las diferentes utilidades y de esa forma refleja el beneficio de la operación en el que se detalla los ingresos y los gastos administrativos.

Este es una herramienta muy importante ya que permite a la empresa determinar la participación de utilidades y los impuestos por la ley tributaria.

A continuación se presenta el siguiente cuadro en el cual muestra el detalle consolidado de ingresos y gastos.

TABLA 61
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS (\$)

RUBROS	1	2	3	4	5
INGRESOS					
Ingresos por cuotas	22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
Total de ingresos	22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Sueldos administrativos	11555,60	12103,34	12677,03	13277,92	13907,30
Suministros de oficina	473,30	495,73	519,23	543,84	569,62
Alquiler de local	3600,00	3770,64	3949,37	4136,57	4332,64
Servicios básicos	1026,00	1074,63	1125,57	1178,92	1234,80

Depreciaciones	792,02	792.02	792.02	273.07	273.07
Amortizaciones	834,33	834.33	834.33		
Otros gastos profesionales	1200,00	1256,88	1316,46	1378,86	1444,21
Total gastos administrativos	19481,25	20327.57	21214.01	20789,19	21761,65
Utilidad Operacional	2958,75	3177,31	3404,71	4996,41	5247,95
GASTOS FINANCIEROS					
Gasto Interés	519,00	330,00	120,00		
Total Gastos Financieros	519,00	330,00	120,00		
Utilidad antes de 15%PT	2439,75	2847,31	3284,71	4996,41	5247,95
(-) 15% PT	365,96	427,10	492,71	749,46	787,19
Utilidad antes de impuestos	2073,79	2420,21	2792,00	4246,95	4460,76
22% Impuesto Renta	456,23	532,45	614,24	934,33	981,37
UTILIDAD NETA	1617,55	1887,77	2177,76	3312,62	3479,39

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

5.2.3 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Es un estado donde se consideran todos los ingresos y gastos generados en un periodo.

Los resultados que proporciona el flujo de caja son muy importantes, ya que la evaluación del proyecto se realizara en base de estos resultados.

TABLA N°62
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO (\$)

CONCEPTOS		1	2	3	4	5
INGRESOS						
Cuotas de Socios		22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
Total de Ingresos		22440.00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
EGRESOS						
Gastos administrativos		18646,92	19493,24	20379,68	20789,19	21761,65
Gastos Financieros		519,00	330,00	120,00		
(-)Amortización		834,33	834,33	834,33		
TOTAL EGRESOS		20000,25	20657,57	21334,01	20789,19	21761,65
= UTILIDAD ANTES DE 15%		2439,75	2847,31	3284,71	4996,41	5247,95
(-) 15% PTU		365,96	427,10	492,71	749,46	787,19
= UTILIDAD ANTES DE IMPU		2073,79	2420,21	2792,00	4246,95	4460,76
(-) 22% IMPUESTO RENTA		456,23	532,45	614,24	934,33	981,37
(=) UTILIDAD NETA		1617,55	1887,77	2177,76	3312,62	3479,39

(-) INVERSIÓN	- 8992.07					
(+)Depreciación		792,02	792.02	792.02	273.07	273.07
(+)Amortización		834,33	834,33	834,33		
FLUJO DEL PROYECTO		3243,90	3514,12	3804,11	3585,69	3752,46

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

5.3 EVALUACIÓN DE LAS INVERSIONES

Con la determinación de los estados financieros desarrollados anteriormente se procederá a evaluar los posibles riesgos que puede tener el proyecto.

5.3.1 DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO

La tasa mínima aceptable de rendimiento se determina mediante la suma de:

Un promedio ponderado entre la tasa de interés activa de los bancos o del crédito efectuado en este caso la tasa de interés del Banco Internacional y la tasa de interés pasiva, la tasa de inflación promedio del mercado, la tasa de riesgo del país.

La inversión a realizar por los socios en el proyecto corresponde al 33.36% de la inversión total y la diferencia corresponde al préstamo efectuado al Banco Internacional, equivalente al 66.64%, del total de la inversión.

TABLA N° 63

TMAR= T.P.P. de C + T.I. + T.R.P

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
T.A	Tasa Activa	9.50
T.P	Tasa Pasiva	4.5
T.I	Tasa de Inflación	4.74
T.R.P	Tasa de Riesgo del País	6.21

Fuente: Banco Central del Ecuador

ELABORADO POR: La Autora

TABLA N° 64

TASA PROMEDIO PONDERADA DEL CAPITAL

FUENTES	VALOR DE LA APORTACIÓN (\$)	% DE APORTACIÓN	TASA DE INTERÈS	T.P.P. C
Préstamo	5992.07	66.64	0.095	6.33
Aporte Socios	3000.00	33.36	0.0453	1.51
	8992.07	100		7.84

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

Tasa de descuento = tasa mínima de rendimiento + Tasa de inflación + Tasa de Riesgo del País.

Tasa de descuento = 7.84% + 4.74 + 6.21%

Tasa de descuento = 18.79%

La tasa de descuento para nuestro proyecto de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra es de 18.79%.

5.3.2 CÁLCULO DEL VALOR ACTUAL NETO

También conocido como Valor Presente Neto (VPN), es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. La metodología consiste en descontar al momento actual, es decir actualizar mediante una tasa, todos los flujos de caja futuros del proyecto. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto.”

El VAN es un instrumento que permite de manera correcta tomar la decisión de invertir o no el proyecto. Por lo tanto se establecerá criterios de decisión tomando los siguientes parámetros:

Si VAN es mayor que 0, el proyecto es viable

Si VAN es igual a 0, el proyecto es indiferente

Si VAN es menor que 0, el proyecto es no viable

Para el cálculo del VAN se debe aplicar una tasa de interés de descuento el 18,79% determinado anteriormente como TMAR, además de los flujos de caja del proyecto.

PERIODOS	0	1	2	3	4	5
FLUJO DEL PROYECTO	- 8992.07	3243,90	3514,12	3804,11	3585,69	3752,4 6

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

La fórmula para el cálculo del VAN es:

$$A = \frac{BNt}{(1+i)^t} - I_0$$

Nomenclatura:

BNt= Beneficio Neto

i= Tasa de Descuento TMAR

t= Periodo de Flujo

$$\begin{aligned} \text{VAN} = & \frac{3243.90}{(1+0.1879)^1} + \frac{3514.12}{(1+0.1879)^2} + \frac{3804.11}{(1+0.1879)^3} \\ & - 8992.07 \\ & + \frac{3585.69}{(1+0.1879)^4} + \frac{3752.46}{(1+0.1879)^5} \end{aligned}$$

VAN= 1885.62

Reemplazando en la fórmula se obtuvo el VAN positivo o mayor a cero, significa que el proyecto es viable, el Valor Actual Neto es de \$1885.62, demuestra la rentabilidad que tiene al invertir en el proyecto.

TABLA N°65
CÁLCULO DEL VAN

AÑOS	FLUJO NETO DEL PROYECTO (\$)	TMAR (%)	VAN (\$)
0	-8992.07		-8992.07
1	3243.90	18.79	2730.79
2	3514.12	18.79	2490.33
3	3804.11	18.79	2269.41
4	3585.69	18.79	1800.75
5	3752.46	18.79	1586.41
SUMATORIA			1885.62
VAN			1885,62

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

5.3.3 CÁLCULO DE LA TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por periodo, con lo cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual que es lo mismo que calcular la tasa que hace al VAN del proyecto sea igual a cero.

La TIR indica el porcentaje de rentabilidad que obtendrá el inversionista por la decisión de invertir en una alternativa de inversión seleccionada, para un mejor análisis si la $TIR \geq TMAR$ se debe aceptar, la inversión es económicamente viable.

Aplicando la siguiente fórmula se puede obtener la Tasa Interna de Retorno de la inversión.

$$TIR = T_m + (T_M - T_m) \left[\frac{VAN_m}{VAN_m - VAN_M} \right]$$

Para reemplazar en la fórmula se realizará por el método de Interpolación.

TABLA N°66

TIR

AÑO	FLUJO NETO DEL PROYECTO	I (%)	VAN (\$)	FLUJO NETO DEL PROYECTO	I (%)	VAN (\$)
1	-8992.07	25	-8992.07	-8992.07		-
2	3243.90	25	2595,12	3243.90	30	8992,07
3	3514.12	25	2249,04	3514.12	30	2495,31
4	3804.11	25	1947,70	3804.11	30	2079,36
5	3585.69	25	1468,70	3585.69	30	1731,50
	3752.46		1229,61	3752.46	30	1255,45
						1010,65
SUMATORIA			498,10			-419,80
VAN			498,10			-419,80

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: La Autora

Aplicando la formula se obtiene:

$$TIR = T_m + (T_M - T_m) \left[\frac{VAN_m}{VAN_m - VAN_M} \right]$$

$$TIR = 0,25 + (0,30 - 0,25) \left[\frac{498,10}{498,10 - (-419,80)} \right]$$

$$TIR = 56,81\%$$

La tasa interna de retorno calculada es del 56,81% que es satisfactoria para el proyecto de prestación de servicio de transporte nocturno para los estudiantes, lo que garantiza la bondad del proyecto y el valor actual neto es de 1885,62 calculado con una tasa de 18,79%.

5.3.4 CÁLCULO DEL PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)

Es un indicador que permite conocer en qué momento de la vida útil del proyecto, una vez que empezó el negocio, se puede recuperar el monto de la inversión.

Para su cálculo, se acumula los flujos netos actualizados, a fin de encontrar el período en el cual se recupera la inversión total de acuerdo con el siguiente cuadro:

TABLA N° 67
CÁLCULO DEL PERIODO DE RECUPERACIÓN

AÑO	FLUJO NETO DEL PROYECTO (\$)	VLORES ACTUALES NETOS (\$)	FLUJO VALORES ACTUALES NETOS (\$)
0	-8992.07	-8992.07	
1	3243.90	2730.79	-6261.28
2	3514.12	2490.33	-3770.95
3	3804.11	2269.41	-1501.54
4	3585.69	1800.75	299.21
5	3752.46	1586.41	1880.62

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

$$\text{TIEMPO DE RECUPERACIÓN} = \frac{\text{Inversion Inicial} - \text{Inversion Media}}{\text{FNE Siguiete}}$$

$$\text{Tiempo de recuperación} = \frac{8992,07 - 7490,53}{3585,69}$$

$$\text{Tiempo de recuperación} = 0,42 * 12 = 5,03$$

El periodo de recuperación será de tres años más cinco meses.

5.3.5 RELACIÓN DEL BENEFICIO – COSTO

Se los define como la relación entre el Valor Actual Neto de los Beneficios (VAN benef) y el VAN de los costos. El cálculo de este indicador se realiza actualizando el flujo de beneficios por un lado, y el flujo de costos, por otro lado y dividiendo estos dos valores.

La RBC se considera algunos lineamientos para identificar si la empresa es aceptable o no:

- Una relación B/C > 1, implica que los ingresos totales son mayores a los egresos totales, por lo que el proyecto es aceptable.
- Con una relación B/C < 1, quiere decir que los ingresos totales son menores que los egresos totales, por lo que el proyecto no es aconsejable.
- Si la relación es B/C = 1, significa que los ingresos totales son iguales a los egresos totales por lo que el proyecto es indiferente.

TABLA N°68
CÁLCULO DE LA RELACIÓN COSTO – BENEFICIO

AÑOS	FLUJO NETO DE INGRESOS (\$)	TMAR (%)	INGRESOS ACTUALIZADOS (\$)	FLUJO NETO COSTO OPERACIÓN (\$)	TMAR (%)	COSTO OPERACIÓN ACTUALIZADO (\$)
0			0,00	8992.07		8992.07
1	22440.00	18,79	18890,48	20000,25	18,79	16836,64
2	23504.88	18,79	16657.06	20657,57	18,79	14639,27
3	24618.72	18,79	14686,75	21334,01	18,79	12727,20
4	25785.60	18,79	12949,64	20789,19	18,79	10440,42
5	27009.60	18,79	11418,75	21761,65	18,79	9200.10
Suma beneficios actualizados			74602,68	Suma costos actualizados		72835,70

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

$$RBC = \frac{\text{Beneficios Actualizados}}{\text{Costos Actualizados}}$$

$$RBC = \frac{74602.68}{72835.70}$$

RBC= 1.024

5.3.6 CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

El análisis del punto de equilibrio se relaciona entre los costos fijos, los costos variables y los beneficios.

Es un nivel de producción en el que los beneficios por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y los variables.

Es el nivel de producción en donde no existen ni pérdidas ni ganancias para la empresa, pero cuando el volumen de ventas está por encima se empezará obtener utilidades.

A continuación se detalla la fórmula para calcular el punto de equilibrio:

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{1 - \frac{\text{Costo Variable Total}}{\text{Ingreso Total}}}$$

El análisis del punto de equilibrio del servicio de transporte nocturno determinará el punto para no perder ni ganar.

Como el proyecto propuesto básicamente se dedica a la administración del transporte nocturno para los estudiantes de la Institución de Educación Superior, solo tomamos los Gastos de Administración, que a continuación se detalla:

TABLA N° 69
COSTOS VARIABLES (\$)

CONCEPTO	1	2	3	4	5
Gastos Administración					
Suministros de oficina	473,30	495,73	519,23	543,84	569,62
TOTAL	473,30	495,73	519,23	543,84	569,62

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

TABLA N° 70
COSTOS FIJOS (\$)

CONCEPTO	1	2	3	4	5
Gastos Administrativos					
Sueldo administrativos	11555,60	12103,34	12677,03	13277,92	13907,30
Alquiler del local	3600,00	3770,64	3949,37	4136,57	4332,64

Servicios básicos	1026,00	1074,63	1125,57	1178,92	1234,80
Depreciaciones	792,02	792,02	792,02	273,07	273,07
Amortización	834,33	834,33	834,33		
Otros gastos profesionales	1200,00	1256,88	1316,46	1378,86	1444,21
Total Gastos Administrativos	19007,95	19831,84	20694,78	20245,34	21192,03
GASTOS FINANCIEROS					
Gasto interés	519,00	330,00	120,00	0,00	0,00
Total Gastos Fijos	19526,95	20161,84	20814,78	20245,34	21192,03

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

Con la identificación de los costos variables y costos fijos, procedemos al cálculo del punto de equilibrio monetario para el primer año.

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{1 - \frac{\text{Costo Variable Total}}{\text{Ingreso Total}}}$$

$$PE = \frac{19526.95}{1 - \frac{473.30}{22440.00}}$$

$$PE = 19947,68$$

El total de ingresos para el primer año que se debe tener para ni ganar ni perder es de \$ 19947,68, esto equivale al 88,89% para llegar al punto de equilibrio.

TABLA N° 71
PUNTO DE EQUILIBRIO (\$)

CONCEPTOS	1	2	3	4	5
C.F.Total	19526,95	20161,84	20814,78	20245,34	21192,03
C.V. Total	473,30	495,73	519,23	543,84	569,62
Ingreso Total	22440,00	23504.88	24618.72	25785.60	27009.60
P.E \$	19947,68	20596,23	21263,24	20681,54	21648,59
P.E %	88,89	87,63	86,37	80,21	80,15

FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

CAPÍTULO VI

6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1 INTRODUCCIÓN

Este estudio organizacional se analizará en detalle de las exigencias organizacionales de la empresa, su estructura legal para constituir, el personal que intervendrá de distintos cargos y funciones que se van a cumplir. Además tendrá su planificación estratégica y un plan operativo.

La empresa se caracteriza por la sencillez organizativa, debido a que su infraestructura y capacidad no es grande, pero es fundamental que tenga pilares administrativas que toda empresa debe poseer para un manejo empresarial. Los pilares necesarios con los que se debe contar son: planificación, organización, dirección y control.

La empresa que se planea crear, tiene como finalidad principal la asociación de unidades de transporte la cual beneficiará a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, quienes su horario de salida son de 20:00 a 21:00.

6.2 LOGOTIPO, SLOGAN

6.2.1 LOGOTIPO

La empresa fundamentalmente se va a dedicar a prestar el servicio de transporte nocturno a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra; por lo que, se elaborará un logotipo para esta empresa, este, será utilizado en trípticos y tarjetas de presentación.



6.2.2 SLOGAN

Se ha considerado el siguiente slogan:

“Transporte nocturno, servicio de calidad y seguridad”.

- **Calidad.-** cada unidad tendrá sus debidas precauciones y mantenimiento constante, de esto dependerá una partida y llegada tranquila y confortable.
- **Seguridad.-** el usuario se sienta seguro, confiable y tranquilo al momento de trasladarse a su lugar de residencia.

6.3 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

El plan estratégico es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos, estos objetivos pueden ser a corto, mediano y largo plazo. Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía, en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos u organizativos, en desarrollo de tecnología de la información etc.

6.3.1 MISIÓN

“Brindar un servicio de transporte nocturno de calidad y seguridad, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, contando con recurso humano altamente capacitado, logrando así a largo plazo reconocimiento y preferencia por parte de los estudiantes de la UTN”.

6.3.2 VISIÓN

“Ser una de las mejores líneas de servicio de Transporte nocturno de pasajeros en la UTN, por poseer un trabajo en equipo capacitado, motivado y colaborador para satisfacer todas las expectativas de los estudiantes, brindando un servicio seguro, eficiente y con las responsabilidades en las actividades que se aplique”.

6.4 POLÍTICAS

Las políticas son guías para orientar la acción, son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

6.4.1 POLÍTICA GENERAL

La empresa de transporte UTNN mantendrá la calidad y seguridad en el servicio de transportación de los estudiantes de la UTN en horario nocturno, de tal manera que el cliente siempre este satisfecho con las expectativas del servicio.

6.4.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Las políticas específicas están orientadas a direccionar los diferentes departamentos de la organización:

➤ Políticas del Talento Humano

- La empresa capacitará al talento humano tanto administrativo como operativo, para mejorar el desarrollo y desempeño de la misma.
- El gerente General una vez determinado la cantidad de personal que se requiera, previo un estudio, se realizará el reclutamiento de personal, mediante anuncios en prensa e internet.
- La junta general de accionistas designará La jornada de trabajo para el personal administrativo será de 8 horas diarias, de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00, el horario de almuerzo puede ser movido de acuerdo a los requerimientos de autoridades.
- El Gerente general vigilará el cumplimiento de la jornada de trabajo del personal operativo, este será de acuerdo a la duración del viaje y al turno en que se encuentre, de lunes a viernes.
- El gerente general establecerá las sanciones pertinentes a ser aplicadas en caso de faltas injustificadas por parte de los trabajadores.

➤ **Políticas para atención al cliente**

- La empresa tendrá la responsabilidad de escuchar atentamente a las necesidades del cliente y mantener una comunicación constante utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.
- La empresa siempre indicará todos los servicios que se ofrecerá a los clientes, sin condición alguna.
- El gerente general tendrá que gestionar solución de forma inmediata a las quejas y reclamos presentados por el cliente.

➤ **Políticas para el servicio**

- El conductor será la persona responsable del mantenimiento preventivo del vehículo.
- La empresa estará pendiente de que las unidades cuenten con pólizas de seguro, en caso de algún accidente contra terceros que tenga la cobertura de responsabilidad civil.
- El conductor deberá comprobar que se encuentre en óptimas condiciones físicas para realizar la ruta correspondiente.

➤ **Políticas Financiera y Contables**

- El contador presentará los estados financieros una vez al año o cuando la gerencia o la Junta General de accionistas lo requieran.
- La secretaria llevará un registro del dinero que entre a caja, este será registrado y depositado a la cuenta bancaria de la empresa.
- El contador deberá realizar las declaraciones de impuestos, obligaciones al SRI, dentro de los plazos establecidos por la entidad.

6.5 PRINCIPIOS Y VALORES

6.5.1 PRINCIPIOS

- **CAPACITACIÓN:** La empresa estará pendiente en la capacitación y motivación a todos los miembros de la empresa

para mejorar el desempeño en lo personal como trabajar en equipo.

- **CONFIANZA:** Debe existir entre el personal y principalmente a los clientes, ya que todo dependerá en la forma como se le atiende, por teléfono o en forma personal.
- **BUEN SERVICIO:** La empresa debe ofrecer siempre a los clientes un buen servicio y diferente y tener siempre presente la responsabilidad, puntualidad.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Los clientes son primero y la empresa es creada por ellos, todas las decisiones y acciones que se tome en la empresa están orientadas a beneficiar al cliente.
- **LEALTAD:** La empresa ofrece a sus clientes lealtad con la prestación del servicio.

6.5.2 VALORES

- **HONESTIDAD.-** Todos los integrantes de la empresa de transporte UTNN Cía. Ltda. tendrán un comportamiento de honestidad en las actividades a las cuales han sido designadas.
- **CALIDAD EN EL SERVICIO.-** El servicio de transporte brindado a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte serán de calidad, satisfaciendo sus necesidades.
- **COMUNICACIÓN.-** Dentro de la empresa se espera tener este valor tan importante, tanto interno como externo, ya que nos permitirá realizar las actividades con agilidad y así poder brindar el servicio de excelencia.

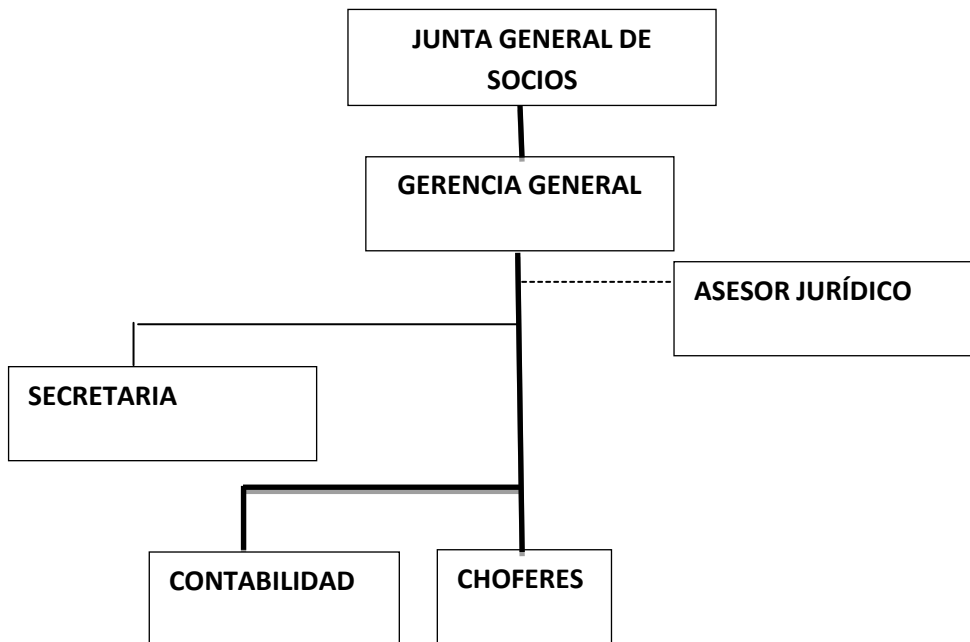
- **RESPONSABILIDAD.-** Cumplir con las rutas establecidas en el horario designado; así, también cumplir con la labor encomendada en el plazo establecido, aplicando los conocimientos del cargo.
- **SEGURIDAD.-** Toda actividad se realizará con estrictas normas de seguridad, para que los clientes confíen y sean fieles al servicio que se ofrecerá.
- **PROFESIONALISMO.-** Cada uno de los miembros de la empresa debe ser responsable del desarrollo de sus actividades, asumiendo con desempeño, dedicación y seriedad las rutas designadas.
- **TRABAJO EN EQUIPO-** Es importante, para poder desarrollar nuevas ideas y hacer efectivas todas las estrategias para el cumplimiento de las actividades planteadas por la empresa.

6.6 ORGÁNICO ESTRUCTURAL

La estructura organizacional de la Empresa de Transporte Nocturno se establecerá acorde a las necesidades de la misma; esta tiene la finalidad de estudiar la estructura y operación de la empresa, con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos.

Los organigramas representan una fotografía de la organización describiendo posiciones, patrones de responsabilidad y autoridad, comunicación y flujo de trabajo.

ORGANGRAMA ESTRUCTURAL TRANSPORTE UTNN S.A.



FUENTE: Investigación Directa
ELABORADO POR: La Autora

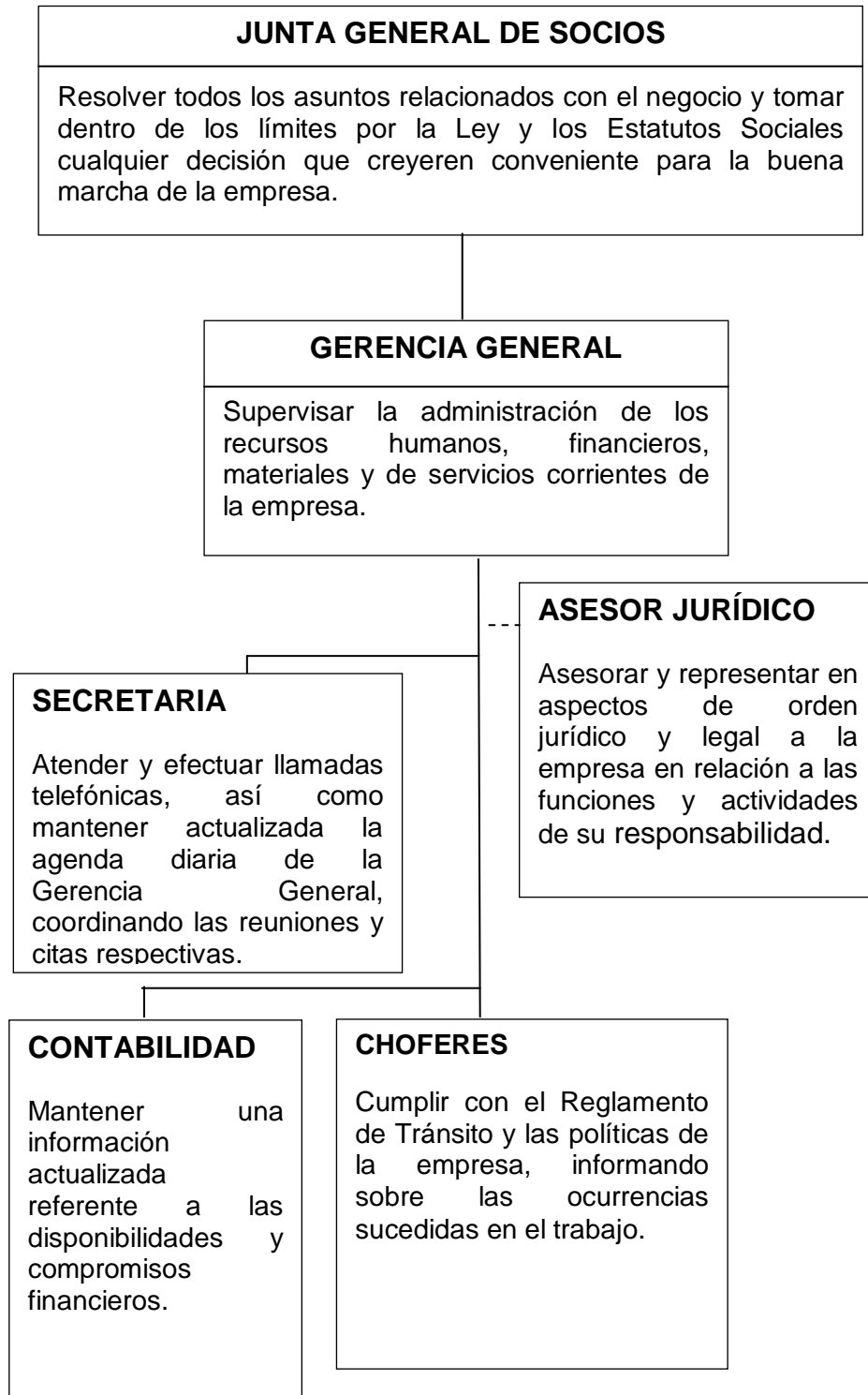
Referencias

- Autoridad
- Relación Funcional
- - - Asesoría

6.7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla las principales funciones básicas. Al detallar las funciones se inicia por lo más importante y luego se registran aquellas de menor trascendencia.

ORGÁNICO FUNCIONAL



6.8 IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

La nueva empresa de transporte nocturno de pasajeros, necesitará comenzar sus servicios con el siguiente recurso humano:

Junta General de Accionistas.- Es el órgano supremo de esta empresa, por lo que todas las decisiones serán obligatoriamente consultadas y aprobadas por todos los accionistas.

Funciones

- Designar al Presidente y al Gerente General, los mismos que durarán en su cargo por 2 años
- Aprobar su propio Reglamento.
- Realizar juntas ordinarias que se realizaran una vez al año, dentro de los tres primeros meses posteriores a la finalización del ejercicio económico para considerar asuntos específicos contemplados en la Ley de Compañías en los numerales 2,3 y 4 del Art. 231 que menciona:
“2. Conocer anualmente las cuentas, el balance, los informes que le presentaren los administradores o directores y los comisarios acerca de los negocios sociales y dictar la resolución correspondiente. Igualmente conocerá los informes de Auditoría externa en los casos que proceda. No podrán aprobarse ni el balance ni las cuentas si no hubieren sido precedidos por el informe de los comisarios;
“ 3 Fijar la retribución de los comisarios, administradores e integrantes de los organismos de administración y fiscalización, cuando no estuviere determinada en los estatutos o su señalamiento no corresponda a otro organismo o funcionario;
“4 Resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales.
- Elegir y remover libremente al Gerente General
- En caso de disolución y liquidación de la Compañía, nombrará uno o más liquidadores además del Gerente General y señalará sus atribuciones y deberes.
- Ejercer las demás funciones que estén establecidas en la ley y en los estatutos de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
TÍTULO DE PUESTO:	GERENTE GENERAL
SUELDO O SALARIO:	400.00
ÁREA DE TRABAJO:	Área de Gerencia
LUGAR DE TRABAJO:	Ibarra
REPORTA A:	Junta General de socios
SUPERVISA A	
Personal de toda la empresa	
CARACTERÍSTICAS GENERALES:	
Realiza trabajos de dificultad considerable, siendo responsable de gerenciar las labores administrativas, coordina y hace cumplir la ejecución del Plan Operativo Anual y el Presupuesto de la empresa. El Gerente General, es el responsable del funcionamiento de la área operativa de la empresa y de la adecuada gestión de personal	
REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser profesional en Administración de Empresas. • Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal. • Experiencia comprobada en cargos similares. mínima de dos (2) años. • Edad mínima de 25 años. 	
CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en las actividades de investigación de mercadeo • Experiencia en el manejo de actividades de Cooperación. 	

- Conocimientos en la formulación y ejecución presupuestaria.
- Conocimientos en el área operativa.
- Conocimientos de planificación estratégica.

HABILIDADES

- Capacidad de relación, gestión y negociación.
- Coordinación, organización y supervisión.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Manejo de conflictos
- Líder

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Es directamente responsable por la correcta dirección, organización, y control de los bienes y recursos que posee la Empresa.
- Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.
- Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la Empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.
- Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.
- Velar porque los miembros de la Organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.
- Constatar que el servicio que ofrecerá la empresa para cliente sea de la mayor excelencia.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
TÍTULO DE PUESTO:	Secretaria
SUELDO O SALARIO:	330.00
AREA DE TRABAJO:	Área de Gerencia
LUGAR DE TRABAJO:	Ibarra
REPORTA A:	Gerente General, Contador
SUPERVISA A:	
No aplica	
CARACTERÍSTICAS GENERALES:	
<p>Percibir, clasificar, registrar y archivar la documentación en forma manual y/o mecanizada; asimismo tomar la redacción de informes.</p> <p>Además, atenderá llamadas telefónicas para proporcionar información y/o concertar citas con su Jefe.</p>	
REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller de contabilidad • Experiencia mínima de 2 año en cargos similares • Edad 20 a 25 años 	
CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Altos conocimientos de redacción, excelente ortografía y contabilidad general • Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Poder Point, y manejo de programas actualizado contables. • Experiencia en el manejo de actividades de cooperación. 	
HABILIDADES	

- Ordenada.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Es directamente responsable ante el Gerente General, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores.
- Atención en forma correcta y oportuna del teléfono.
- Conservar en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia.
- Coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.
- Mantener un adecuado sistema de control interno contable.
- Realización de pagos de gastos personal.
- Pago a los miembros del personal.
- Elaboración de reporte de ingresos y egresos.
- Coordinación con el servicio de Transporte.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DE PUESTO:	Asesor Jurídico
LUGAR DE TRABAJO:	Ibarra
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A	
No aplicable	
CARACTERÍSTICAS GENERALES:	
Le corresponde asesorar y asistir a la empresa en asuntos de carácter	

legal; aconsejar oportunamente a las autoridades con respecto a las consideraciones legales que pudieran afectar el funcionamiento de la Institución y garantizar su proyección legal.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Profesión abogado especialista en el área laboral y en derecho administrativo.
- Experiencia en el área de contratos y convenios de cooperación y financiamiento.
- Experiencia mínimo 5 años

CONOCIMIENTOS

- Conocimiento en derecho mercantil.
- Conocimientos en derecho laboral y administrativo.

HABILIDADES

- Coordinación, organización y supervisión.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Manejo de conflictos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Asesorar y velar por las actividades legales de la empresa.
- Presentar informes técnicos y otros documentos de carácter legal sobre aspectos requeridos por las autoridades de la empresa.
- Realizar documentos de convenios entre empresas.
- Elaborar los convenios entre empresas y dar seguimiento al mismo.
- Representar a la empresa legalmente cuando se requiera.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
TÍTULO DE PUESTO:	CONTADOR
SUELDO Y SALARIO:	1200 anual
ÁREA DE TRABAJO:	Contabilidad
LUGAR DE TRABAJO:	Ibarra
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A	
Secretaria	
CARACTERÍSTICAS GENERALES:	
Organizar la parte contable, controles internos, impuestos, costos, elaboración y análisis de estados financieros. Controla los Ingresos, Egresos, Costos, Balances, Patrimonio. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.	
REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Contaduría, Economía o carreras afines. • Conocimientos en Áreas Finanzas y Tributaria • Experiencia mínima de tres (3) años en cargos similares. • Edad mínima de 28años 	
CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos Contables • Conocimientos sobre leyes tributarias y fiscales • Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel y Power Point. • Código de Trabajo • IESS 	

HABILIDADES

- Agilidad
- Facilidad de comunicación
- Ordenada
- Trabajo en equipo

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la Entidad.
- Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización de los dineros y recursos de la Empresa.
- Tomar decisiones junto con el Gerente General con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.
- Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI.
- Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
- Elaboración de reportes financieros mensualmente, de ventas y producción para la Gerencia General.
- Verificar, comprobar y velar por la legalidad, veracidad y exactitud de los documentos que respaldan las operaciones financieras de la Empresa, manteniendo al día los registros contables, en los libros principales y auxiliares en armonía con las disposiciones legales, tributarias y administrativas vigentes.
- Elaborar los Estados Financieros dentro de la periodicidad establecida por las disposiciones legales y de las NIIF - NIC

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
TÍTULO DE PUESTO:	CHOFERES DE PASAJEROS
ÁREA DE TRABAJO:	Área Operativa
LUGAR DE TRABAJO:	Ibarra
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A	
No aplicable	
CARACTERÍSTICAS GENERALES:	
Realizar el transporte de pasajeros, transportarlos hasta su destino con calidad y seguridad, así como cuidar y dar mantenimiento paulatino a los vehículos de transporte, para poder servir de una mejor manera a clientes y futuros clientes.	
REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Profesión Chofer que posean licencias tipo D para servicio de pasajeros. • Experiencia mínimo de 5 años en puesto similar. • Edad 30-45 años 	
CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente historial en el manejo de vehículos. • Buena ubicación de la región • Manejo Defensivo. • Mecánica Básica. • Conocimientos de Normas de Seguridad Personal. • Conocimiento con el Reglamento de Tránsito. • Conocimientos en Primeros Auxilios. 	

HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación, organización y supervisión de la mercadería • Trabajo en equipo. • Comunicación. • Manejo de conflictos.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estar al servicio de los clientes. • Llevar a mantenimiento los vehículos paulatinamente. • Transportar a los estudiantes a los lugares designados • Dar mantenimiento diario como tener bien lavado a las unidades de transporte. • Dar asistencia de lavado y engrasado a los vehículos, los fines de semana

6.9 ESTRUCTURA LEGAL

La empresa de transporte nocturno que se creará para prestar servicios de transporte de personas de un lugar a otro, no tendrá impedimento tanto en lo legal como en lo económico para hacerle funcionar apropiadamente, se deberá tener en cuenta las normas que se rigen en la Comisión Nacional de Transito, transporte terrestre y seguridad vial.

Para el funcionamiento de la empresa de transporte nocturno se constituirá con la unión de socios quienes libre y voluntariamente conformaran una Empresa de Responsabilidad Limitada; la misma que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, código de Trabajo, la Ley Orgánica de Transito.

6.9.1 COMPAÑÍA ANÓNIMA

La empresa de Transporte nocturno será una compañía Anónima es la que se contrae entre dos accionistas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras “Compañía Limitada” o su correspondiente abreviatura Cía. Ltda.

El capital mínimo para constituir la empresa es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (800 USD). El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez.

En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. En este caso, la empresa contará con la maquinaria de trabajo con el objetivo de prestar el servicio de Transporte.

El contrato social establecerá los derechos de los accionistas en actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales.

La Junta General, formada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. La Junta General no podrá considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria, si los concurrentes a ella no representan más de la mitad del capital social.

6.9.2 CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

Finalidades

Tendrá como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidas por la ley.

Número de socios

Este tipo de compañías puede ser de un mínimo de dos personas y no existe un máximo.

Principio de la existencia

El principio de la existencia de esta especie de compañía es la fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil.

Sociedad de capital

Para los efectos fiscales y tributarios las compañías de Sociedad Anónima son sociedades de capital

6.9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN

1. Se debe realizar una reunión de la Junta General de los futuros accionistas para tomar decisiones con respecto a la denominación de la razón social, el capital.
2. Se deben presentar con cinco alternativas de nombres para la nueva empresa, para que uno de ellos sea escogido y aprobado en la Superintendencia de Compañías.
3. Luego se procede a realizar la minuta que contiene el contrato constitutivo, los estatutos y la integración de capital. Necesita llevar la firma de un abogado calificado y será revisada por la Superintendencia de Compañías.
4. Apertura de una cuenta de Integración de Capital de la nueva empresa en cualquier banco de la ciudad mínimo de 400 USD dólares.

Documentación:

- Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas).
 - Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías.
 - Solicitud para la apertura de la cuenta de Integración de Capital (formato varía de acuerdo al banco en el que se apertura) que contenga un cuadro de la distribución del Capital.
 - El valor del depósito
5. Una vez hecha la apertura de la cuenta, y que todo se encuentre aprobado por el Banco con este certificado y los estatutos aprobados por la Superintendencia de Compañías, se procederá a presentar en una notaría para elevar a escritura Pública.

Documentación:

- Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios o accionistas)
 - Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías.
 - Certificado de apertura de la cuenta de Integración de Capital dada por el banco.
 - Minuta para constituir la Compañía.
 - Pago derechos Notaría
6. Informe favorable de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, lo que servirá como habilitante en la escritura pública de constitución de la compañía.

7. Las Escrituras de constitución deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Compañías

Documentación:

- Tres copias certificadas de las Escrituras de constitución.
 - Copia de la cédula del Abogado que suscribe la solicitud.
 - Solicitud de aprobación de las Escrituras de constitución de la Compañía.
8. La superintendencia de compañías en el transcurso de 72 horas como máximo puede responder así:

Oficio:

- Cuando hay algún error en la escritura
- Cuando por su objetivo debe obtener permisos previos, tales como: CNTTTSV (Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial).
- Se debe realizar todas las observaciones hechas mediante oficio para continuar con el proceso de constitución y así obtener la resolución.

Resolución:

Para continuar con el proceso de constitución.

9. La Superintendencia de Compañías entrega las escrituras aprobadas con el extracto y 3 resoluciones de aprobación de la escritura.
10. Se deberá publicar en el periódico de amplia circulación en el domicilio de la empresa por un solo día (se recomienda comprar tres ejemplares de extracto: uno para el Registro Mercantil, otro para la Superintendencia de Compañías otro para la empresa.)
11. Llevar las resoluciones de aprobación a la Notaría donde se celebró la Escritura de constitución para su marginación.

12. Obtener la Patente Municipal.

Documentación:

- Copia de las Escrituras de constitución y de la resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías.
- Formulario para obtener la patente (se adquiere en el Municipio).
- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada de la persona que será representante legal de la Empresa.
- Dirección donde funciona la misma.

13. Una vez cumplidas las disposiciones de la resolución de aprobación de la Superintendencia de Compañías se deberá inscribir las Escrituras en el Registro Mercantil.

- Tres copias de las Escrituras de constitución con la marginación de las resoluciones.
- Patente municipal.
- Publicación del extracto.
- Copias de cédula y papeleta de votación de los comparecientes.
- Certificado de inscripción en el registro de la dirección financiera tributaria del Municipio de Ibarra.

14. Una vez inscritas las Escrituras se deberán elaborar los nombramientos de los representantes legales en el Registro Mercantil para que sea registrado en la Superintendencia de Compañías.

Documentación:

- Acta de junta general en donde se nombran al representante legal y administrador.
- Nombramientos originales de cada uno.

15. Obtención del RUC en el Servicio de Rentas Internas.

Documentación:

- Formulario RUC 01-A Y 01-B suscrito por el representante legal.
- Original y copia certificada de la escritura de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.
- Original y copia certificada de la escritura del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono.

16. Debe presentar en la Superintendencia de Compañías:

- Escritura con la respectiva resolución de la superintendencia de Compañías inscrita en el Registro Mercantil
- Periodo en el cual se publicó el extracto (un ejemplar)
- Original o copias certificadas de los nombramientos inscritos en el registro mercantil del representante legal y administrador.
- Copias simples de cedula de ciudadanía o pasaporte del representante legal y administrador.
- Formulario del RUC lleno y firmado por el representante legal.
- Copia simple de pago de agua, luz, o teléfono.

17. La Superintendencia después de verificar que todo este correcto le entregará al usuario:

- Formulario del RUC
- Cumplimiento de obligaciones y existencia legal.
- Datos generales.
- Nómina de accionistas.

18. Envió de un oficio por la Superintendencia de Compañías al banco depositario, autorizando de que la compañía ha terminado el proceso de constitución, para que se vuelva los aportes y puedan ser

movilizados o retirados los fondos de la cuenta de integración de capital.

6.9.4 DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA COMPAÑÍA

Al constituir la compañía es necesario obtener los siguientes documentos:

➤ ***Permiso de Operación emitido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial***

Este documento se obtiene en la CNTTTTSV para realizar la operación de establecimientos dedicados a las actividades de transporte de bienes o pasajeros que serán sujetas al control de dicha entidad. Los requisitos necesarios para obtener este documento son:

- Se debe llenar un formulario de Concesión del Permiso de Operación.
- Resolución de Constitución de la Empresa emitida por la Superintendencia de Compañías e inscrita en el Registro Mercantil o Propiedad.
- Documentos personales: cédulas de identidad y papeletas de votación de los accionistas
- Copia de la licencia y matrícula o copia del contrato notariado de compra venta con la certificación de la matrícula, de ser el caso. Tratándose de automotores nuevos, se presentará copia notariada de la factura comercial.
- Copia RUC (Registro Único de Contribuyentes).
- Nómina original y actualizada de los accionistas otorgados por el Organismo Competente.
- Copia del Nombramiento y cédula de identidad de representante legal.
- Verificación original y actualizada de la flota vehicular firmada y sellada por el jefe o subjefe provincial de tránsito de su jurisdicción.

Una vez cumplidos con todos los requisitos necesarios para obtener el permiso de operación el CNTTTTSV emite resolución aprobada el permiso de operación.

➤ **Permiso del Ministerio de Obras Públicas y Transporte**

El permiso que emite el Ministerio se denomina Permiso de Circulación con carga este sirve con respaldo que la mercadería que lleva un vehículo no sobrepasa del límite permitido de carga sea en volumen o en peso. Los requisitos necesarios para obtener este permiso de circulación son los siguientes:

- Copia de RUC
- Copia de Cédula de los Socios
- Copia de las matrículas de los Vehículos.
- Recibo de haber realizado el pago para la emisión del documento.

La entrega de este documento se demora entre cinco a ocho días.

Además es necesario tener documentos para matricular los vehículos y documentos para renovar los vehículos.

6.9.5 REGLAMENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA

Ahora a través de la página web www.mrl.gov.ec se puede registrar ya el reglamento interno de la compañía, este rige las relaciones laborales Empresa – Trabajador.

Documentos

- Petición dirigida al Director Regional de Trabajo firmada por el Representante Legal, apoderado o Propietario de la empresa de acuerdo a formato. (Descargar petición)
- Nombramiento del representante legal o poder.
- Registro Único de Contribuyentes
- Cédula de identidad y certificado de votación vigente del representante legal, apoderado o propietario.
- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o convenio de purga de mora.
- Autorización de funcionamiento otorgado por la Dirección Regional de trabajo para el caso de Actividades Complementarias
- Proyecto de reglamento en formato Word.

Procedimiento:

- El empleador debe enviar la documentación detallada en los requisitos al correo electrónico: reglamentosinternos@mrl.gob.ec
- El Ministerio de Relaciones Laborales revisará la documentación y en caso de existir observaciones, se remitirán vía correo electrónico al empleador, para que sean subsanadas en un plazo máximo de 72 horas, caso contrario el trámite se archivará.
- Una vez aceptado el Reglamento Interno de Trabajo se procederá a emitir la resolución de aprobación y registro por parte del Ministerio de Relaciones Laborales.

6.9.6 CÓDIGO DE ÉTICA

Considerando que el Código de ética tiende a asegurar el reconocimiento y la aplicación de los principios enunciados; así como normas que garantice los Derechos Humanos.

Resuelto, en cuanto a que en su calidad de prestador de servicios de transporte, comercial de contribuir a proteger y respetar los derechos fundamentales de la persona, así como los valores nacionales que reconoce la Constitución Política de la República del Ecuador.

Procedimiento:

- El gerente general junto con la Junta General de accionistas establecerán un horario para el horario de actividades a desarrollarse.
- Elaborar el código de ética y constituirse a la instancia para consulta, recepción de comentarios y sugerencias mientras dure el proceso de elaboración del código de ética.
- Es importante invitar a los empleados durante el proceso.
- Emitir un borrador del código de ética ya que rige las relaciones internas y/o externas de todos los integrantes de la nueva Empresa.
- Aprobación del código de ética por todas las personas que conforman la institución.
- Divulgación del código de ética institucional.

CAPÍTULO VII

7 IMPACTOS

En el presente capítulo se analizará los principales impactos que genera la creación de la empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, logrando así establecer aspectos positivos y negativos de los mismos. Para el análisis de los impactos en primer lugar se estableció un rango de nivel de impactos que va desde -3 hasta +3 como indica en la siguiente tabla.

TABLA N° 72
MATRIZ DE IMPACTOS

CUANTIFICACIÓN	CALCIFICACIÓN
-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No hay Impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

ELABORADO POR: La Autora

Análisis de cada uno de los impactos utilizando la siguiente formula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{Sumatoria de Calificación}}{\text{Número de Indicadores}}$$

7.1 IMPACTO SOCIAL

TABLA N° 73
IMPACTO SOCIAL

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Mejoramiento de la calidad de vida de estudiantes						x	
Seguridad en el servicio de transporte							x
Desempeño laboral					x		
TOTAL					1	2	3

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{6}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2$$

El proyecto estudiado tiene un valor de 2 lo que significa que tiene un impacto medio positivo.

También mejora la calidad de vida de los estudiantes por lo que ya no están expuestos al mal trato por parte de ciertos conductores, aglomeración y posibles accidentes, además se sienten seguros de tener un medio de transporte el cual cumple con las diferentes rutas en un tiempo específico.

Los estudiantes con este proyecto serán los mayores beneficiarios ya que contarán con unidades de transporte que cuenten con personal altamente capacitado tanto en atención al cliente como en las diferentes leyes que rigen al servicio de transporte para de esta manera buscar índices de calidad y brindar un servicio seguro.

A través de este proyecto, los estudiantes, conductores y sociedad en general serán beneficiadas ya que por un lado se pretende mejorar el nivel de vida de los estudiantes demostrando signos de puntualidad y

cumplimiento en los diferentes recorridos que se pretende atender, a través de un excelente desempeño laboral del conductor, lo que será necesario concientizar a través de cursos de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad y seguridad. Este servicio de transporte de pasajeros debe ser diferenciado por la sociedad siendo reconocido por su seriedad en brindar el servicio.

7.2 IMPACTO ECONÓMICO

TABLA N° 74
IMPACTO ECONÓMICO

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
Fuentes de empleo								x
Tarifa accesible al usuario								x
Participación económica en la empresa								x
TOTAL								9

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{9}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 3$$

El proyecto tiene un impacto dentro de la economía ya que crea fuentes de trabajo lo que influye positivamente en la economía familiar y por ende de la sociedad en general.

Cada conductor, en este proyecto será parte de esta nueva empresa que el requisito fundamental es de tener una unidad de transporte por lo que cada socio será beneficiario porque los estudiantes sentirán un ambiente de seguridad al momento de elegir un medio de transporte para retornar a su hogar en horas de la noche.

El precio el cual se rige este proyecto está establecido en la resolución emitida por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre el 23 de Enero del 2003, donde categoriza a las unidades de transporte por las características verificadas de acuerdo a la Ordenanza para la Categorización del Servicio de Transporte Público Urbano en el Cantón Ibarra, en este caso es de veinte y cinco centavos.

7.3 IMPACTO EDUCATIVO

TABLA N° 75
IMPACTO EDUCATIVO

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Modelo de consulta					x		
Iniciativa para nuevos proyectos					x		
Capacitación de Socios							x
Practica de conocimientos adquiridos							x
Valores							x
TOTAL					2	0	9

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{11}{5}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,2$$

Lo concierne al impacto educativo tiene un valor de medio positivo.

La creación de una cooperativa de transporte nocturno es una base para la implementación de nuevos proyectos en todo lo referente a la administración, gastos e ingresos, cumplimiento con las diferentes leyes. Además dentro de la empresa se pretende educar al conductor para que

este tome conciencia de que una excelente atención permitirá tener cliente satisfecho y por lo tanto cliente seguro, mayor rentabilidad y crecimiento personal.

Ya que el proyecto fundamentalmente se basa en la brindar un servicio, el conductor es el principal vendedor del servicio, para esto con la aplicación de valores se acoge al público al cual va dirigido.

7.4 IMPACTO EMPRESARIAL

TABLA N° 76
IMPACTO EMPRESARIAL

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Cumplimiento de leyes					x		
Control Contable					x		
Capacitación de Socios							x
Practica de conocimientos adquiridos							x
Valores							x
TOTAL					2	0	9

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{11}{5}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,2$$

El proyecto propuesto tiene una visión empresarial sin descuidar la atención a los indicadores socio-económicos locales y del país, por lo genera dentro de la comunidad a la cual beneficia un impacto medio positivo.

Este proyecto, a través del cabal cumplimiento de las diferentes leyes que rigen a nuestro país se pretende brindar con mayor seguridad el servicio de transporte.

A través de un debido control contable dentro de la empresa se pretende manejar bien los recursos de la empresa, para de esta manera minimizar gastos y cumplir con los objetivos planteados a corto o a largo plazo.

7.5 IMPACTO AMBIENTAL

TABLA N° 77
IMPACTO AMBIENTAL

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Contaminación del medio ambiente			x				
Uso adecuado de espacios			x				
Utilización de pitos			x				
TOTAL			-3				

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{-3}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = -1$$

El resultado del impacto es de - 1 lo que corresponde una calificación bajo negativo.

Dentro del proyecto de servicio de transporte nocturno, las unidades las cuales van a prestar el servicio no son unidades de transporte híbridos sino que son unidades que emanan humo ya que la empresa va hacer conformada por las mismas unidades de las dos Cooperativas que actualmente prestan el servicio de transporte urbano en la ciudad de Ibarra, como son la Cooperativa 28 de Septiembre y la Cooperativa San Miguel de Ibarra.

El uso adecuado de los espacios físicos los cuales son designados para las unidades de transporte urbanos es de gran importancia ya que no

interviene en el transporte normal de los demás vehículos, además en nuestro proyecto se busca que las unidades de transporte en las paradas no se encuentren por tanto tiempo, sino en un orden cronológico permitiendo así la des aglomeración de las unidades y la utilización de pitos por parte de todos las unidades de transporte.

7.6 IMPACTO GENERAL

TABLA N° 78
IMPACTO GENERAL

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Impacto Social							x
Impacto Económico						x	
Impacto Educativo							x
Impacto Empresarial					x		
Impacto Ambiental			x				
TOTAL			-1		1	4	6

ELABORADO POR: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{10}{5}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2$$

Este puntaje de la matriz en general se encuentra en un nivel medio positivo lo que significa que el proyecto es generalmente positivo de tal manera genera un bienestar social, económico, educativo, empresarial, así también se puede argumentar que contribuye por un lado en lo ambiental ya que las unidades van hacer ordenadas de acuerdo al tiempo y a las rutas, permitiendo la descongestión del tránsito y contribuyendo a la buena imagen tanto de la Universidad como de la comunidad.

CONCLUSIONES

- Se observó que las diferentes Cooperativas de Transporte Urbano del Cantón Ibarra que prestan el servicio de transporte de pasajeros deben realizar la elección de tratar bien a los clientes para que estos tengan una buena imagen por parte de la ciudadanía en general.
- En la fijación de precios para esta empresa depende de las diferentes resoluciones emitidas por el Consejo Nacional de Tránsito, así también depende del cumplimiento de las características que deben cumplir las unidades de transporte de acuerdo a las Ordenanzas Municipales de la ciudad de Ibarra, por lo que no depende de la oferta y la demanda.
- En el estudio de mercado se observó que la micro localización del proyecto debe concentrarse cerca del mercado con los posibles clientes, ya que permite saber la calidad del servicio que se está ofreciendo, la cercanía de servicios básicos, la mano de obra, el alquiler del local, es decir el mejor sitio para la realización de nuestra empresa.
- Para el buen funcionamiento de la empresa de transporte nocturno para los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra no depende tanto de los empleados administrativos, sino, más bien, de las actitudes de los conductores ante el trabajo, es decir, depende de la motivación que tengan al realizar sus actividades y de servir al cliente.
- La capacidad de la empresa de transporte nocturno de pasajeros comenzará con un 100% de la capacidad de los vehículos para la demanda de pasajeros, tomando como referencia los lugares en los cuales tiene mayor demanda, se establece el número de unidades a ser designadas.

RECOMENDACIONES

- Para que la empresa de transporte nocturno de pasajeros tenga una buena imagen ante la sociedad se debe planificar dentro de la empresa capacitaciones de atención al cliente y temas relacionados, si también realizar monitoreo constantes del mercado al cual va dirigido el proyecto.
- Para que nuestro proyecto tenga como precio por persona de veinte y cinco centavos, cada una de nuestras unidades de transporte debe constantemente mejorar su unidad para que no tenga inconvenientes al momento de la revisión vehicular aplicada por la Municipalidad de Ibarra.
- Para ubicar la mejor alternativa de local a alquilarse se debe considerar principalmente al cliente al cual se desea satisfacer con el cumplimiento de este proyecto.
- Es recomendable captar socios que integren a esta empresa, con conocimientos, experiencia y habilidad de interactuar con los clientes, para lograr tener un mejor desenvolvimiento en las actividades que se realizará y de esta manera obtener mejores resultados tanto en la parte administrativa como en la parte operativa.
- A través de este proyecto fue necesario conocer los posibles lugares a satisfacer el servicio de transporte por lo que, se recomienda que se planifique un cronograma específico que vaya acorde a las necesidades de los estudiantes, así también que se rote a las unidades de transporte.

BIBLIOGRAFÍA

- ZAPATA Pedro (2011). Contabilidad General (Séptima Edición). Colombia. Mc Graw Hill.
- FIERRO Ángel (2011). Contabilidad General (Cuarta Edición). Bogotá. Ecoe Ediciones.
- BRAVO Mercedes (2011). Contabilidad General (Décima Edición). Quito. Editora Escobar Impresiones.
- HOFFMAN Douglas (2011). Marketing de Servicios (Cuarta Edición). Cengage Learning Editores SA.
- ANGOLA Sèrvulo (2010). Administración de pequeñas empresas (Tercera Edición). MCGRAW-Hill Interamericana Editores SA.
- NARANJO María (2006) . Derecho mercantil (Cuarta Edición). Ecuador Societario."Editorial Gamagrafic.
- PALAO Jorge. (2009) Domine el marketing para alcanzar el éxito. Ecuador Editorial Palao SAC.
- SAPAG CHAIN Nassir. (2008) Preparación Y Evaluación De Proyectos. (Quinta Edición), Mèxico. Editorial Mc Graw- Hill Interamericana,
- VÁSQUEZ Víctor Hugo (2002) , Organización Aplicada. Ecuador, Editorial Gráficas.
- HERNÁNDEZ. Roberto. (2007), Metodología de la Investigación. (tercera edición). México. Editorial Mc Graw-Hill.
- SÁNCHEZ, Gilberto. (2010), La Tablita Tributaria y Laboral. Ecuador Ediciones EDYPE.
- BAPTISTA Pilar; FERNÁNDEZ, Collado; HERNÁNDEZ Roberto. (2006) Metodología de la Investigación. (Cuarta Edición). México. Mc Graw Hill, Interamericana Editores.
- BERNAL, César. (2006). Metodología de la Investigación. (Segunda Edición). México. Litografía INGRAMEX S. A.
- FRED David. (2008) , Conceptos de Administración Estratégica. (Décimo primera Edición) México.
- RODRÍGUEZ. Joaquín. (2006). Administración International. Thomson Editores, 2006.

LINCOGRAFÍA

- www.sri.gov.ec
- www.iess.gov.ec
- www.mrl.gov.ec
- www.bce.gov.ec
- www.ibarra.gov.ec
- www.ant.gov.ec
- www.coop28septiembre.com
- <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/>
- www.policiaecuador.gob.ec
- www.inec.com.ec
- www.supercias.gov.ec
- www.diarioelnorte.ec
- www.lahora.com.ec
- www.mrl.gob.ec

ANEXOS

Regular ()

Malo ()

7. ¿Está satisfecho con el servicio que presta el medio de transporte que actualmente utiliza?

Si ()

no ()

8. ¿La unidad de transporte que habitualmente utiliza se encuentran en?

Excelentes condiciones ()

Buenas Condiciones ()

Regulares condiciones ()

Malas condiciones ()

9. ¿Existe aglomeración de pasajeros en las unidades al viajar en la noche?

Si ()

No ()

10. Durante su vida universitaria ¿Ha sufrido algún accidente por las siguientes causas?

Aglomeración de pasajeros ()

Velocidad de la unidad ()

Negligencia del chofer ()

Mal estado de la Unidad ()

No ha tenido accidentes ()

Otras.....

11. ¿Está de acuerdo en que se debe crear una empresa privada de transporte nocturno para los estudiantes de la UTN que le atienda con seguridad y eficiencia?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Entrevista para los expertos sobre el tema de investigación titulado

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DE TRANSPORTE NOCTURNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA”

¿A qué empresa de transporte usted pertenece?

¿Conoce usted cuantas Cooperativas o empresas dan al servicio de transporte a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte?

¿Cuántas unidades son asignadas para prestar el servicio de transporte a los estudiantes?

¿Existe un orden preestablecido de la salida de las unidades de la parada que está ubicada frente a las instalaciones de la Universidad Técnica del Norte en horario nocturno?

¿Cree que en la noche los buses urbanos se encuentran con demasiada demanda?

¿Cree usted que se debe aumentar la cantidad de unidades de transporte en la noche?

¿Cree usted que las unidades de transporte están en óptimas condiciones para circular?

¿A tenido algún conocimiento sobre algún accidente producido en este servicio?

¿Estaría usted dispuesto a conformar una nueva empresa de transporte, que brinde un servicio eficiente?