



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINSTRACIÓN PÚBLICA DE**

**GOBIERNOS SECCIONALES**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO  
MONCAYO PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
ADMINSTRACIÓN PÚBLICA DE GOBIERNOS SECCIONALES.**

**AUTOR:**

**PEDRO VICENTE PARREÑO PINEIDA**

**DIRECTOR:**

**ECO. LUIS CERVANTES.**

**IBARRA, FEBRERO DE 2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

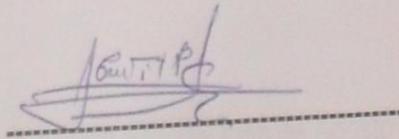
El objetivo principal del presente proyecto es determinar la factibilidad de la creación del Servicio de Traslado de Encomiendas, en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, se ha llevado a cabo el análisis de los diferentes aspectos que intervienen en esta investigación. Luego de conocer la situación actual del sector y tener una visión clara que al momento no existe un Servicio como este, se procedió a desarrollar el estudio de mercado en el que se analiza el comportamiento de la demanda, oferta precio. Es también importante tener claro las conceptualizaciones de los asuntos que abordan este tema, permitiendo formar un criterio sostenido. Se procedió a realizar un estudio técnico, analizando temas como localización, tamaño e ingeniería del proyecto, donde se ha determinado la viabilidad del proyecto. Posteriormente, se procedió a desarrollar la organización administrativa, donde las diferentes áreas están ubicadas acordes a los niveles jerárquicos que se muestran en el organigrama, así mismo se detalla las funciones de cada individuo que forme parte de esta organización. Finalmente, se realizó un análisis de impactos en los aspectos social, económico, empresarial, ético y ambiental. Con la estructura antes mencionada y con los pasos aplicados eficientemente en la elaboración de este estudio, se justifica la necesidad de emprender el proyecto presentado y la conveniencia de la inversión.

## **SUMMARY**

The main objective of this Project is to determine the feasibility of the creation of the Packet Transfer Service available in Tabacundo, it has carried of the different aspects involved in this research. After a current situation analysis of the sector and having a clear vision that there is not a Service like this in the market, I proceeded to develop a market study of the behavior of demand, supply and price analyzes. There is important to understand the conceptualizations of the issues that allow forming a sustained basis. A technical study was conducted to developed this project, it includes the localization analysis, size, and engineering of the project engineer, which has determinated viability of the project. Then proceeded to develop the administrative organization, where different areas are located in line with the hierarchical levels shown in the chart, also the functions of each individual part of the organization is detailed. Finally an impact analysis was conducted in the social, economic, business management, ethical and environmental aspects. With the above structure and steps efficiently applied in the preparation of this study, justifies the need to start this project and the suitability of the investment.

## AUTORÍA

YO, Pedro Vicente Parreño Pineida, portador de la Cédula de Identidad N° 171273252-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Pedro Vicente Parreño Pineida

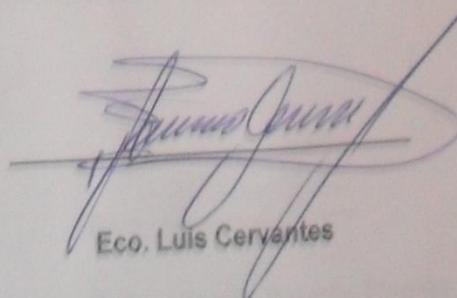
CI N°: 171273257- 5

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el egresado Parreño Pineida Pedro Vicente, para optar por el Título de Ingeniero en Administración Pública de Gobiernos Seccionales, cuyo tema es "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO PROVINCIA DE PICHINCHA "ENTREGA OPORTUNA. "Considero que el presente trabajo reúne los requisitos correspondientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 2 días del mes de Agosto del 2013.

Firma



Eco. Luis Cervantes



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Pedro Vicente Parreño Pineida, con cédula de identidad N° 171273257-5, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO PROVINCIA DE PICHINCHA "ENTREGA OPORTUNA" que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniero en Administración Pública de Gobiernos Seccionales, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma

Nombre: Pedro Vicente Parreño Pineida

Cédula: 171273257-5

Ibarra, a los 2 días del mes de Agosto del 2013



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinado 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 sentado nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información.

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171273257-5
APELLIDOS Y NOMBRES	Parreño Pineida Pedro Vicente
DIRECCIÓN:	Tabacundo Panamericana Norte Km. 39.
EMAIL:	<a href="mailto:vichepedrito@hotmail.com">vichepedrito@hotmail.com</a>
TELÉFONO FIJO:	2 112 087 099 4571 527
TÍTULO:	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO PROVINCIA DE PICHINCHA.
AUTOR:	Parreño Pineda Pedro Vicente

FECHA:	2 de Agosto de 2013
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero en Administración Pública de Gobiernos Seccionales
ASESOR/DIRECTOR:	Eco. Luis Cervantes

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Parreño Pineida Pedro Vicente, con Cédula de Identidad N° 171273257-5, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizó 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.

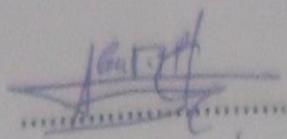
## 3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 2 días de Agosto de 2013

**EL AUTOR:**

**ACEPTACIÓN:**



Parreño Pineida Pedro V.

Ing. Betty Chávez:

C.C: 171273257- 5

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Concejo Universitario.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico:

Con inmenso amor a Dios, a mi esposa e hijas, quienes han sido la guía principal de mi camino para llegar hasta aquí y haber podido crecer profesionalmente. Siempre teniendo en cuenta los valores como: el amor a Dios y al prójimo, respeto, honradez, responsabilidad, la ética moral y los sentimientos nobles de un ser humano y que debemos poner en práctica en nuestro diario vivir ya que son el mejor homenaje de agradecimiento, para todos Ustedes; al Divino Niño Jesús y a la Santísima Virgen de El Quinche por haber iluminado y guiado a ser un hombre de bien. Por todo lo recibido los llevo en mi corazón mil gracias.

**Pedro Parreño**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterna gratitud a Dios por permitirme que día a día me haya esforzado en el trayecto de mi carrera profesional hasta llegar a la meta.

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas donde en sus aulas y conjuntamente con aquellos docentes pude adquirir todos los conocimientos que me han brindado la oportunidad de complementar mi formación académica y profesional.

Un sentimiento de gratitud para nuestros distinguidos maestros, que con nobleza y entusiasmo pusieron su apostolado en nuestras manos con el ejemplo de que ser docente no es solo impartir, si no compartir.

Al Economista Luis Cervantes, director de ésta tesis, por haberme asesorado con paciencia y sabiduría hasta su culminación, entregándome parte de su valioso tiempo.

**Pedro Parreño**

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo consta de siete capítulos que se detalla a continuación:

- ❖ **Capítulo I:** El Diagnostico Situacional que se realizó se pudo observar que las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y todo negocio existe en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, reúnen todos los aspectos necesarios para poner en marcha el proyecto de Traslado de Encomiendas de la empresa “Entrega Oportuna”, manifestaron que sería de gran ayuda este servicio puesto que en el desarrollo diario de las actividades se presentan faltantes de algún insumo agrícola o material necesario para el desarrollo de sus actividades, y por falta de tiempo en mucho de los casos las actividades quedan interrumpidas, pues afirman que el servicio que ofrece la Empresa “Entrega Oportuna” sería el éxito.
- ❖ **Capítulo II:** el Desarrollo del Marco Teórico se pudo conocer la conceptualización de términos elementales que permitieron mayor comprensión y facilidad para interpretar aspectos importantes que fueron apareciendo en el transcurso de cada capítulo.
- ❖ **Capítulo III:** En cuanto lo que tiene que ver con el Estudio del Mercado permitió identificar un mercado potencial insatisfecho, ya que hasta el momento no existe un Servicio de Traslado de Encomiendas similar a este en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.
- ❖ **Capítulo IV:** El Estudio Técnico se pudo determinar los requerimientos como: infraestructura en edificaciones, oficinas administrativas y complementos de ingeniería civil que el proyecto requiere de acuerdo al servicio que éste ofrece, a más de equipos y tecnología requeridos para la operación del proyecto.

- ❖ **Capítulo V:** En el Estudio Organizacional se pudo establecer el tipo de empresa al que pertenecerá el Servicio de Traslado de Encomiendas, de igual manera se estableció la visión, misión y valores con los que se manejará y la organización en sí, así como las funciones de cada área implementando un plan estratégico.
  
- ❖ **Capítulo VI:** con respecto al Estudio Financiero permitió determinar la viabilidad que tiene el proyecto en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo, a través del análisis de los criterios de evaluación utilizados.
  
- ❖ **Capítulo VII:** Por último en el Estudio de Impactos se logró determinar los efectos positivos y negativos que surgirán al implantar la empresa. Se puede determinar que en general la puesta en marcha del proyecto es un Impacto Positivo a Nivel Medio, lo cual genera buenas expectativas para el desarrollo de la parroquia.

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar a conocer el procedimiento metodológico seguido para realizar el presente trabajo de investigación, a continuación se transcriben partes fundamentales del Proyecto o Plan de Investigación aprobado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

Pedro Moncayo es un Cantón ubicado al norte de Quito, límite entre las Provincias de Pichincha e Imbabura; gracias a la ubicación geográfica sus tierras son fértiles en la mayoría de los sectores que comprende el Cantón Pedro Moncayo, ya que las condiciones de clima frío templado, hace apropiado para desarrollar cultivos agrícolas, florícolas, alimenticias, granjas avícolas - ganaderas, entre otras.

A medida que se estructuraron las fincas dedicadas al cultivo de rosas, claveles y flores de verano, al ir creciendo las granjas avícolas – ganaderas, es evidente la falta de un servicio de traslado de insumos y materiales desde los sitios de expendio hasta las fincas productoras de flores y granjas avícolas – ganaderas.

Conjuntamente al crecimiento empresarial y de negocios establecidos en el Cantón Pedro Moncayo, ha permitido un crecimiento demográfico de la población, especialmente de personas oriundas de la costa de nuestro País, especialmente de las provincias Los Ríos, Guayas, El Oro, Santo Domingo, entre las frecuentes; que al establecerse en esta zona por motivos de trabajo hace frecuente la necesidad de contar con un servicio seguro de traslado de bienes del hogar desde y hacia el Cantón Pedro Moncayo.

Por esta razón, es preocupante constatar que los problemas de traslados de bienes y encomiendas en el Cantón de Pedro Moncayo, se ha agudizado últimamente, sobre todo como resultado de un crecimiento

demográfico desorganizado, teniendo como consecuencia la expansión rápida e inusitada de la propiedad especialmente en el sector rural, siendo indispensable contar con un servicio de traslado de bienes y encomiendas tanto segura como confiable para el usuario.

En este proyecto se describe la necesidad de crear una Empresa de Traslados de Encomiendas y de esta manera dar un servicio de calidad y seguridad, lo que hará que más clientes soliciten el servicio de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha.

Cabe indicar que en todo el Cantón Pedro Moncayo, no existe este servicio de traslado de encomiendas, haciendo que quienes necesitan el servicio lo soliciten en la vecina Ciudad de Cayambe; para realizar sus envíos de cargas y encomiendas hacia las ciudades y cantones aledaños al Cantón Pedro Moncayo.

## JUSTIFICACIÓN

Actualmente, el tiempo es un factor muy valioso y a la vez escaso para todos. La presente investigación se realizará con la finalidad de implementar el Servicio Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, mismo que tendrá una gran acogida dentro y fuera del Cantón, ya que no existe la oferta de este servicio, por lo que vemos con una buena expectativa la acogida que tendrá a corto tiempo el servicio que se va a implementar.

Se vive un mundo de cambios, de innovación constante por lo cual se debe estar preparado para cualquier circunstancia que se presente en el día a día, ya sea en los entornos de la sociedad como en la vida personal de cada uno y por esta razón se debe actuar con mucha responsabilidad, honradez y sobre todo siendo oportunos a los requerimientos de los clientes, lo que poco a poco y gracias a la eficiencia del servicio brindado; nos permitirá ganar la aceptación de los usuarios, permitiendo que la Empresa de Transporte de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, crezca paulatinamente y se mantenga en el mercado de servicios óptimos.

Con mucha perseverancia, la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, garantizará un servicio de calidad, personalizado, tendrá seguridad al transportar sus bienes y encomiendas.

Constantemente se innovara el servicio, de manera que la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, llegue a la mayoría de Empresas tanto Públicas como Privadas, a más de la colectividad en general que requieran el servicio dentro y fuera del Cantón Pedro Moncayo, garantizando así que sus cargas y envíos lleguen oportunamente con seguridad al lugar requerido del cliente.

La excelencia del servicio consiste en cumplir con las expectativas de los clientes, independientemente de dónde necesiten el servicio que soliciten. El servicio pueden solicitar vía telefónica, o personal; de esta manera, los clientes no tendrán que posponer sus actividades personales debido a la falta de tiempo. Ofreciéndoles como resultado la optimización de sus horas y la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades en general.

## **OBJETIVOS:**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar el Estudio de Factibilidad para la creación de una Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Realizar un diagnóstico situacional del Cantón Pedro Moncayo a través del análisis AOOR.
- ❖ Analizar las bases teóricas científicas de apoyo que permitan la obtención de información a través de una sustentación bibliográfica.
- ❖ Elaborar el Estudio de Mercado para determinar la demanda, oferta, precio y comercialización del servicio de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha.
- ❖ Realizar el Estudio Técnico para determinar la Macro y Micro localización y las inversiones que requiere el proyecto.
- ❖ Realizar el Estudio Económico y financiero para determinar la factibilidad del proyecto.

- ❖ Realizar la propuesta de la estructura organizacional y funcionamiento de la empresa.
  
- ❖ Determinar los principales impactos, sociales económico y empresarial que generará la creación de la empresa.

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	viii
CONSTANCIAS .....	viii
DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
JUSTIFICACIÓN.....	xvi
OBJETIVOS:.....	xvii
OBJETIVO GENERAL .....	xvii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	xvii
ÍNDICE.....	xix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxvii
ÍNDICE DE IMAGENES.....	xxx
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xxxii
CAPITULO I.....	32
DIAGNOSTICO TÉCNICO SITUACIONAL.....	32
ANTECEDENTES.....	32
OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS: .....	33
Objetivo general:.....	33
Objetivos específicos: .....	33
VARIABLES E INDICADORES DEL DIAGNOSTICO.....	34

Antecedentes históricos.....	34
Aspectos geográficos y poblacionales .....	34
Aspectos Socio – Económicos.....	34
Disponibilidad de servicios.....	34
MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	35
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DIAGNÓSTICAS .....	36
Antecedentes históricos.....	36
Aspectos geográficos y poblacionales .....	38
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS.....	45
DETERMINACIÓN DE ALIADOS, Oponentes, Oportunidades y RIESGOS .....	48
IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN.....	50
CAPITULO II.....	52
MARCO TEÓRICO .....	52
EMPRESA .....	52
Definición de empresa .....	52
Clasificación de las empresas.....	52
Tipo de organización de empresas.....	53
ANÁLISIS DE MERCADO .....	54
Definición del mercado .....	54
Mercado meta.....	55
Mercado potencial.....	55
Segmentación de mercador .....	55
Demanda .....	56
Oferta.....	56
Demanda insatisfecha .....	56
Precios.....	57
Competencia.....	57
TRASLADO.....	58
Definición de traslado .....	58
ENCOMIENDA.....	58

Concepto de encomienda .....	58
CALIDAD .....	61
Concepto .....	61
Factores relacionados con la calidad.....	62
El cliente es el nuevo objetivo:.....	63
Transporte .....	63
TRANSPORTE PÚBLICO:.....	64
TRANSPORTE PRIVADO: .....	64
Transporte carretero de pasajeros y carga .....	64
Métodos de recolección de información.....	66
Entrevista .....	66
Encuesta .....	66
La observación.....	67
ANÁLISIS TÉCNICO.....	67
Tamaño del proyecto .....	68
Localización del proyecto.....	68
Ingeniería del proyecto .....	69
Análisis financiero .....	70
Tipos de financiamiento .....	72
Costos.....	72
Gastos .....	73
Estados financieros.....	73
Evaluadores financieros.....	74
FUNDAMENTOS ADMINISTRATIVOS .....	76
Definición de la administración. ....	76
Diagramas de flujo. ....	77
FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN. ....	80
Planificación.....	80
ORGANIZACIÓN. ....	80
Dirección.....	81
Coordinación.....	81
Control .....	81

Niveles administrativos.....	82
Nivel legislativo.....	82
Nivel ejecutivo.....	83
MISIÓN.....	83
VISIÓN.....	83
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	84
ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	84
CAPITULO III.....	85
ESTUDIO DEL MERCADO.....	85
PRESENTACIÓN.....	85
OBJETIVO GENERAL.....	85
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	85
MERCADO META.....	87
MERCADO POTENCIAL.....	87
SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.-.....	88
Área geográfica.....	88
Demográfica.....	88
Psicográfica.....	88
Conductuales.....	89
TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	89
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	90
Sondeo.-.....	90
Encuesta.....	91
ANTECEDENTES DEL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	91
RESULTADOS OBTENIDOS DEL SONDEO APLICADO.....	92
IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	107
Identificación de la demanda.....	107
Proyección de la demanda.....	107
IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	109
Identificación de la oferta.....	109
Proyección de la oferta.....	110

ANÁLISIS DE LA DEMANDA / OFERTA	113.13.1 Demanda insatisfecha proyectada .....	112
ANÁLISIS DE PRECIOS.....		113
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA .....		116
COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO .....		117
OFERTAS DE SERVICIO .....		117
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO .....		118
CAPITULO IV.....		119
ESTUDIO TÉCNICO .....		119
OBJETIVO GENERAL .....		119
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....		119
Macrolocalización .....		119
Microlocalización.....		122
UBICACIÓN DE LA EMPRESA .....		128
DISEÑO DE INSTALACIONES.....		128
PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....		130
Asistencia al requerimiento del cliente.....		130
Explicación del servicio a ofrecer.....		131
Diagnosticar el problema o requerimiento .....		131
Concretar el servicio con el cliente .....		131
Solicitar documentación.....		132
Realizar informe de trabajo.....		133
Entrega al cliente .....		133
Flujo grama del proceso .....		134
TAMAÑO DEL PROYECTO.....		135
Volumen de la demanda .....		135
Costos de inversión y operación .....		135
Financiamiento del proyecto .....		136
PRESUPUESTO TÉCNICO.....		136
Vehículos .....		136
Muebles enseres de oficina .....		137
Equipo de computación .....		138

INVERSIÓN FIJA Y DIFERIDA DEL PROYECTO.....	138
Gastos de constitución.....	138
INVERSIÓN VARIABLE.....	140
Requerimiento de materiales de oficina.....	140
Requerimiento de talento humano.....	141
COSTOS INDIRECTOS Y COSTO DE LA PRESTACIÓN DELSERVICIO .....	142
GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	142
Servicios básicos.....	143
Arriendo oficinas.....	143
Seguro vehículos.....	143
Mantenimiento vehículos.....	144
GASTOS DE VENTAS.....	145
CAPITAL DE TRABAJO.....	146
INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO.....	147
FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO.....	147
CAPITULO V.....	151
ESTUDIO FINANCIERO.....	151
PRESENTACIÓN.....	151
INGRESOS.....	151
PROYECCIÓN DE INGRESOS.....	151
EGRESOS.....	154
Costos y gastos proyectados.....	155
Talento humano.....	156
Gastos administrativos y gastos de ventas.....	158
Depreciaciones y amortizaciones.....	158
ESTADOS FINANCIEROS PRESUPUESTADOS.....	161
Estado de situación financiera.....	161
Estado de resultados.....	162
Estado de flujo del efectivo.....	163
Evaluación financiera.....	164

Valor actual neto (VAN)1655.5.6 Tasa interna de retorno (TIR)	167
.....	
Periodo de recuperación de la inversión (PRI).....	170
Costo beneficio .....	171
Determinación del punto de equilibrio.....	172
CAPITULO VI.....	175
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.....	175
DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.....	175
Nombre de la empresa .....	175
Slogan.....	176
Logotipo de la empresa .....	176
MISIÓN .....	176
VISIÓN.....	176
VALORES INSTITUCIONALES .....	177
Propósitos y objetivos organizaciones .....	178
ASPECTOS LEGALES DE CONSTITUCIÓN .....	178
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA.....	179
ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	180
CAPÍTULO VII.....	184
IMPACTOS DEL PROYECTO .....	184
ANÁLISIS DE IMPACTOS. ....	184
IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS .....	185
Impacto económico – social.....	185
Impacto empresarial .....	187
Impacto ético.....	189
Impacto ambiental.....	190
Impacto general .....	191
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	192
CONCLUSIONES .....	192
RECOMENDACIONES.....	194
BIBLIOGRAFÍA.....	196
LINKOGRAFÍA.....	198

ANEXOS.....	199
Anexo:1.....	200
Anexo: 2.....	201
Anexo: 3.....	203
Anexo: 4.....	204
Anexo: 5.....	205
Anexo: 6.....	206
Anexo: 7.....	207

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	35
Cuadro 2. DATOS POBLACIONAL POR GÉNERO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO .....	42
Cuadro 3. DATOS POBLACIONALES POR GÉNERO Y EDAD DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.....	42
Cuadro 4 MATRIZ DE ALIADOS, Oponentes, Oportunidades Y RIESGOS .....	49
Cuadro 5 MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DEL ESTUDIO DE MERCADO ..	86
Cuadro 6 TIPOS DE NEGOCIOS DE LA PARROQUIA TABACUNDO ...	87
Cuadro 7 Personas que no conocen este tipo de servicio de Traslado de Encomiendas. ....	93
Cuadro 8 Personas que desean contratar un servicio de este tipo.....	94
Cuadro 9 Cosas que necesitan las personas que se les traslade.....	95
Cuadro 10 Como desea que sea el servicio de traslado de encomiendas .....	96
Cuadro 11 Nivel de Satisfacción del Servicio .....	97
Cuadro 12 Horas requeridas del Servicio de Traslado de Encomiendas. 98	
Cuadro 13 Servicio de Traslado de Encomiendas .....	99
Cuadro 14 Servicio de traslado de encomiendas.....	100
Cuadro 15 Frecuencias de uso del servicio .....	101
Cuadro 16 Tipo de materiales a ser trasladado como encomiendas .....	102
Cuadro 17 Valores dispuestos a pagar por el servicio .....	103
Cuadro 18 Condiciones de pago por el servicio.....	104
Cuadro 19 Momento de cancelación del servicio.....	105
Cuadro 20 Aceptación del Servicio de Traslado de Encomiendas.....	106
Cuadro 21 Demanda Servicio de Traslado de Encomiendas .....	107
Cuadro 22 Proyección de la demanda.....	108
Cuadro 23 Nivel de Satisfacción del Servicio .....	109
Cuadro 24 OFERTA.....	110
Cuadro 25 Proyección de la Oferta.....	111

Cuadro 26 DEMANDA POTENCIAL .....	112
Cuadro 27 DEMANDA INSATISFECHA PROYECTADA.....	112
Cuadro 28 ANÁLISIS DE PRECIOS .....	113
Cuadro 29 MATRIZ PRECIO – CALIDAD.....	115
Cuadro 30 DETERMINACIÓN DE PRECIOS .....	115
Cuadro 31 PROYECCIÓN DE PRECIOS .....	116
Cuadro 32 DISEÑOS DE LA MATRIZ DE LOCALIZACIÓN .....	126
Cuadro 33 MATRIZ DE PRIORIZACIÓN Y PONDERACIÓN .....	127
Cuadro 34 MEDIOS DE TRANSPORTE.....	136
Cuadro 35 MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA .....	137
Cuadro 36 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.....	138
Cuadro 37 GASTOS DE CONSTITUCIÓN .....	139
Cuadro 38 INVERSIÓN FIJA .....	140
Cuadro 39 MATERIALES DE OFICINA.....	141
Cuadro 40 REQUERIMIENTO DE TALENTO HUMANO.....	142
Cuadro 41 SERVICIOS BÁSICOS.....	143
Cuadro 42 PAGO ARRIENDO .....	143
Cuadro 43 SEGUROS EQUINOCCIAL.....	144
Cuadro 44 MANTENIMIENTO VEHÍCULOS .....	144
Cuadro 45 RESUMEN GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	145
Cuadro 46 GASTOS DE VENTA .....	146
Cuadro 47 CAPITAL DE TRABAJO.....	147
Cuadro 48 INVERSIÓN TOTAL.....	147
Cuadro 49 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO .....	148
Cuadro 50 TABLA DE AMORTIZACIÓN .....	149
Cuadro 51 PROYECCIÓN DE INGRESOS .....	152
Cuadro 52 PRESUPUESTO DE MATERIALES.....	155
Cuadro 53 PROYECCIÓN SALARIO BÁSICO UNIFICADO .....	157
Cuadro 54 PROYECCION DE GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS .....	158
Cuadro 55 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS .....	159
Cuadro 56 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS .....	160

Cuadro 57 ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL.....	161
Cuadro 58 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADA.....	162
Cuadro 59 FLUJO DEL EFECTIVO .....	163
Cuadro 60 COSTO DE OPORTUNIDAD .....	164
Cuadro 61 VALOR ACTUAL NETO .....	166
Cuadro 62 DETERMINACIÓN DEL VAN NEGATIVO .....	167
Cuadro 63 DATOS PARA APLICAR CÁLCULO DEL TIR .....	168
Cuadro 64 TASA INTERNA DE RETORNO .....	169
Cuadro 65 TIEMPO DE RECUPERACIÓN.....	170
Cuadro 66 COSTO BENEFICIO .....	171
Cuadro 67 CÁLCULO PUNTO DE EQUILIBRIO .....	173
Cuadro 68 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL .....	181
Cuadro 69 NIVELES DE IMPACTO .....	185
Cuadro 70 IMPACTO ECONÓMICO SOCIAL .....	185
Cuadro 71 IMPACTO EMPRESARIAL .....	187
Cuadro 72 IMPACTO ÉTICO .....	189
Cuadro 73 IMPACTO AMBIENTAL.....	190
Cuadro 74 IMPACTO GENERAL.....	191

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 VISTA DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO .....	36
Imagen 2: MAPA GEOGRÁFICO DE UBICACIÓN DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO .....	39
Imagen 3.- SÍMBOLOS PATRIOS DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO ..	39
Imagen 4. MAPA GEOGRÁFICO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO ...	41
Imagen 5. RECONOCIMIENTO AL CANTÓN PEDRO MONCAYO, COMO CAPITAL MUNDIAL DE LA ROSA .....	44
Imagen 6 TRASLADO DE ENCOMIENDAS DE NUESTROS ANTEPASADOS .....	59
Imagen 7 EMBALAJE DE TRASLADO DE MATERIALES .....	60
Imagen 8 RECEPCIÓN DE ENCOMIENDAS .....	61
Imagen 9 ENTREGA SEGURA.....	118
Imagen 10 Mapa de ubicación del Cantón Pedro Moncayo.....	120
Imagen 11 Tabacundo cantón pedro moncayo.....	120
Imagen 12 MAPA DE TABACUNDO CANTÓN PEDRO MONCAYO ...	122
Imagen 13 DISEÑO DE OFICINAS .....	129
Imagen 14 ASISTENCIA AL REQUERIMIENTO .....	130
Imagen 15 DIAGNOSTICO .....	131
Imagen 16 TRATO.....	132
Imagen 17 FIRMA RECEPCIÓN.....	132
Imagen 18 ENTREGA RECEPCIÓN DE CONFORMIDAD .....	133
Imagen 19 LOGO DE LA EMPRESA:.....	176

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 INGRESOS ECONÓMICOS DE EXPORTACIÓN DE FLORES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.....	45
Gráfico 2 Personas que no conocen este tipo de Servicio de Traslado de Encomiendas. ....	93
Gráfico 3 Personas que están dispuestas a contratar este tipo de Servicio de Traslado de Encomiendas. ....	94
Gráfico 4 Porcentaje de materiales a ser trasladados .....	95
Gráfico 5 Como desea que sea el servicio .....	96
Gráfico 6 Nivel de Satisfacción del Servicio.....	97
Gráfico 7 Horas requeridas del Servicio de Traslado de Encomiendas ...	98
Gráfico 8 Servicio de Traslado de Encomiendas .....	99
Gráfico 9 Servicio de traslado de encomiendas.....	100
Gráfico 10 Frecuencias de uso del servicio .....	101
Gráfico 11 Tipo de materiales a ser trasladado como encomiendas .....	102
Gráfico 12 Valores dispuestos a pagar por el servicio .....	103
Gráfico 13 Condiciones de pago por el servicio.....	104
Gráfico 14 Momento de cancelación del servicio.....	105
Gráfico 15 Aceptación del Servicio de Traslado de Encomiendas.....	106
Gráfico 16 PUNTO DE EQUILIBRIO .....	174
Gráfico 17 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	180
Gráfico 18 DISEÑO DE OFICINAS.....	204

## CAPITULO I

### 1.- DIAGNOSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

#### 1.1. ANTECEDENTES

Pedro Moncayo, es uno de los ocho cantones que conforman la provincia de Pichincha, ubicado al nororiente de la misma. Se encuentra 51 km hacia el norte de la ciudad de Quito, y está atravesado por el bypass Guayllabamba – Tabacundo -Ibarra, derivación de la carretera panamericana.

*“Los límites del Cantón Pedro Moncayo son: al norte limita con la provincia de Imbabura, al este con el cantón Cayambe, al sur y al oeste con el Distrito Metropolitano de Quito. Tiene una superficie de 339,10 Km<sup>2</sup>, que corresponden al 2,04% del total de la provincia de Pichincha y el 0.2% de la población nacional.”*

*Fuente: [www.pedromoncayo.gob.ec](http://www.pedromoncayo.gob.ec)*

Hoy en día en nuestro país el comercio de bienes o servicios se ha convertido en una manera de progresar económicamente, y el Cantón Pedro Moncayo no es la diferencia; es un Cantón donde las principales actividades son la agricultura, floricultura, avicultura que requieren de un servicio de traslado de encomiendas, que sus insumos lleguen a tiempo y oportunamente para que sus actividades de producción no se vean afectadas.

Una de las cualidades que hace la personalidad del hombre es demostrar su cultura y educación adquirida en su niñez y juventud, al momento de

crear una empresa o adquirir un puesto de trabajo ya sea en el ámbito privado o público debe actuar con cortesía, se debe poner en práctica los buenos modales para mejorar la imagen personal y de la institución para de esta manera dar un servicio de calidad.

Por lo tanto se busca desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de esta empresa que permita la diferenciación y posicionamiento en el mercado del Cantón Pedro Moncayo, ofertando un servicio más personalizado y dándole al cliente la opción de poder solucionar sus problemas con el servicio de trasladar sus encomiendas sean estos bienes, insumos, materiales de un lugar a otro de manera rápida y segura.

## **1.2. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS:**

### **1.2.1 Objetivo general:**

Realizar un diagnóstico situacional del Cantón Pedro Moncayo, para conocer la realidad social, económica y productiva para la implementación del servicio de Traslado de Encomiendas.

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

- ❖ Conocer la situación geográfica del Cantón Pedro Moncayo.
- ❖ Conocer los antecedentes históricos del Cantón Pedro Moncayo
- ❖ Determinar los aspectos socioeconómicos del Cantón Pedro Moncayo.
- ❖ Analizar los principales requerimientos de servicio de los potenciales clientes del Cantón Pedro Moncayo.

### **1.3. VARIABLES E INDICADORES DEL DIAGNOSTICO**

Con el propósito de facilitar la comprensión y análisis del tema partiendo de su diagnóstico, se considera necesario identificar las principales variables y sus respectivos indicadores:

#### **1.3.1. Antecedentes históricos**

- ❖ Datos históricos del Cantón Pedro Moncayo
- ❖ Cultura Cantón Pedro Moncayo

#### **1.3.2. Aspectos geográficos y poblacionales**

- ❖ Geográfica del Cantón Pedro Moncayo.
- ❖ Población del Cantón Pedro Moncayo

#### **1.3.3. Aspectos Socio – Económicos**

- ❖ Desarrollo económico del Cantón Pedro Moncayo
- ❖ Comercio en el Cantón Pedro Moncayo
- ❖ Población económicamente
- ❖ Tipos de servicios en la parroquia

#### **1.3.4. Disponibilidad de servicios**

- ❖ Tipos de servicios de transporte
- ❖ Ámbito empresarial o análisis productivo
- ❖ Necesidades empresariales

## 1.4. MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

**Cuadro 1 MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTOS
Conocer los antecedentes históricos del Cantón Pedro Moncayo	Antecedentes históricos	Datos históricos del Cantón Pedro Moncayo.  Cultura del cantón en mención	Primaria y secundaria	Investigación bibliográfica, investigación documental. internet Referencias estadísticas
Determinar los aspectos geográficos y poblacionales del área de investigación	Aspectos geográficos y poblacionales	Geografía del Cantón  Cuál es la población del Cantón Pedro Moncayo	Primaria y secundaria	Investigación bibliográfica, investigación documental. internet Referencias estadísticas
Analizar todos los aspectos socio – económico del Cantón Pedro Moncayo	Aspectos socio - económicos	Desarrollo económico local, comercial del Cantón Pedro Moncayo  Fuentes de Trabajo dentro del Cantón.	Primaria y secundaria	Investigación bibliográfica, investigación documental. internet Referencias estadísticas
Analizar los principales requerimientos de servicio de los potenciales clientes del Cantón Pedro Moncayo.	Disponibilidad de servicios varios	Tipos de servicios de transporte dentro Cantón Pedro Moncayo  Necesidades empresariales Análisis productivo	Primaria y secundaria	Investigación bibliográfica, investigación documental. internet Referencias estadísticas

Elaborado por: El autor

## **1.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para la realización del presente diagnóstico sobre el entorno del Cantón Pedro Moncayo, se tomó como base de información fuentes bibliográficas y de la página web del Municipio del Cantón Pedro Moncayo, de igual manera de revistas e información de la red en general que ayude a profundizar las variables e indicadores a analizar.

Este diagnóstico se realiza mediante la investigación bibliográfica documental a través de la recopilación de información de las fuentes mencionadas y como fuente primaria mediante la observación directa de la falta de un servicio de traslado de encomiendas de manera rápida y segura.

## **1.6 ANÁLISIS DE LAS VARIEBLES DIAGNÓSTICAS**

### **1.6.1 Antecedentes históricos**

#### **Imagen 1 VISTA DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO**



Fuente: Internet  
Elaborado por: El autor

En la historia del territorio que actualmente forma el cantón, se destacan asentamientos de la confederación Cayambi - Caranqui, que se resistió

durante diecisiete años a la invasión incásica y la presencia de la parcialidad Cochasqui, que se evidencia por la existencia del complejo sagrado del mismo nombre en las cercanías de la cabecera cantonal: Tabacundo. Fue un enclave de referencia indígena local frente a la avanzada y extensión del Tahuantinsuyo desde el sur. Se ha dicho que desde Cochasqui, el cacicazgo del mismo nombre resistió frente al avance Inca. Las fuerzas locales habrían estado lideradas por una señora étnica, es decir, una cacica local llamada Quilago, que llevó a cabo una feroz resistencia.

En épocas de la conquista española, el cantón fue un asentamiento indígena que con la distribución administrativa del territorio por parte de los iberos, pasó a formar parte del corregimiento de Otavalo en 1534; y así permanecería durante la totalidad de la época colonial y parte de la vida republicana del Ecuador. El libertador Simón Bolívar estuvo en la cabecera cantonal del 15 al 16 de julio de 1823, según la historia lo relata

El Cantón Pedro Moncayo, fue fundado por Decreto Legislativo, el 26 de septiembre de 1911, respondiendo al nombre de un ilustre ibarreño.

El impulsor de la cantonización fue Alejandro Mancheno Carrión, nacido en Riobamba, se dedicó al conocimiento y promoción del Cantón Pedro Moncayo, algunos centros poblados se ubican en las laderas medias del volcán Mojanda.

Pedro Moncayo conserva su fuerte raíz indígena, especialmente en la zona nororiental.

La primera actividad fue la producción de sombreros de paja toquilla desde 1909. A finales de la década del 50, comienza la declinación por los altos costos de la materia prima. Este hecho incide para que la tasa de crecimiento poblacional en tabacundo, desde 1950, sea negativa y se mantenga hasta 1982.

La producción del piretro que era una planta utilizada como materia prima en la elaboración de insumos agropecuarios; una primera etapa de auge productivo revitalizó relativamente la economía del Cantón. Posteriormente su declinación acentuó los procesos migratorios que a partir de la década del 80 la producción de flores para la exportación reactiva la economía local. Los niveles de inversión son altos, generan fuentes directas de trabajo; los ingresos de los empleados son relativamente más elevados que en el medio, se establecen actividades comerciales y otras secundarias.

Actualmente la historia cantonal se repite con nuevos matices pero con parámetros parecidos. Actividades productivas dependientes del mercado externo, un auge productivo que reactiva la economía cantonal; procesos migratorios que revierten la tasa de crecimiento de la cabecera cantonal. La posibilidad de que los fenómenos se repitan con el cultivo de flores es alta, el riesgo de dependencia del mercado externo es peligroso; por esta razón es necesario que se reactive otras líneas de producción – sector agrícola –mediante la construcción del canal de riego “Tabacundo.”

### **1.6.2. Aspectos geográficos y poblacionales**

#### **1. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

El cantón Pedro Moncayo está ubicado al norte de la Provincia de Pichincha, separado por el volcán Mojanda del cantón de Otavalo en la provincia de Imbabura al norte. Limita al norte con la Provincia de Imbabura, al sur y oeste el Distrito Metropolitano de Quito y el cantón Cayambe al este.

## Imagen 2: MAPA GEOGRÁFICO DE UBICACIÓN DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO



Fuente: Internet  
Elaborado por: El autor

Pedro Moncayo, es uno de los ocho cantones que conforman la provincia de Pichincha, Se encuentra a 51 km hacia el norte de la ciudad de Quito, y está atravesado por el bypass Guayllabamba-Tabacundo-Ibarra.

## Imagen 3.- SÍMBOLOS PATRIOS DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO



BANDERA



ESCUDO

Fuente: Internet  
Elaborado por: El Autor

La cabecera cantonal del Cantón Pedro Moncayo es su única parroquia urbana Tabacundo

❖ La altitud del Cantón Pedro Moncayo

Máxima: 2952 msnm

Media: 2341 msnm

Mínima: 1730msnm

❖ La altitud del cantón varía entre los 1.730 hasta los 2.952 msnm. La mayoría de asentamientos urbanos de este cantón se encuentran alrededor de los 2.8000 msnm.

❖ Existe una diversidad de climas asociados a los distintos pisos ecológicos, encontrando temperaturas que oscilan entre los 18 °C en los valles de Jerusalén y Tanda, hasta los 0°C en las cumbres del Fuya - Fuya. Los centros poblados gozan de una temperatura promedio de 13 °C.

❖ La superficie del cantón Pedro Moncayo es : 339,10 KM2

❖ Estructura Política Administrativa: El cantón Pedro Moncayo está distribuido de la siguiente manera, en orden descendente, pobladas, y sus respectivos porcentajes dentro de la población total del cantón, son:(5) parroquias, una urbana y cuatro rurales

Tabacundo - 11.699 (46%)

Tupigachi - 5.210 (20%)

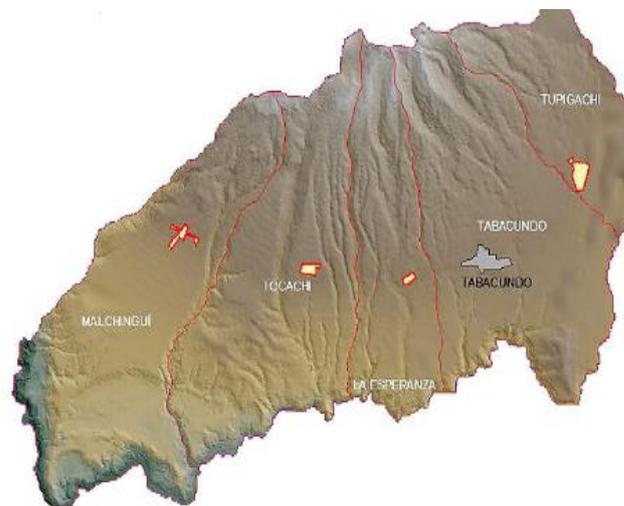
Malchinguí - 3.912 (15%)

La Esperanza - 3276 (13%)

Tocachi - 1.587 (6%)

- ❖ La cabecera cantonal, principal centro económico, única parroquia urbana y mayor asentamiento humano es Tabacundo.

#### **Imagen 4. MAPA GEOGRÁFICO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO**



Fuente: Internet  
Elaborado por: El Autor

## **2. INFORMACIÓN POBLACIONAL**

Dentro de la población del Cantón Pedro Moncayo, encontramos dos grupos claramente diferenciados: el mestizo, que se encuentra habitando mayoritariamente en el centro poblado, y el indígena, agrupado en las diferentes comunidades de la parroquia. Cada uno de estos grupos posee una cultura particular, sus valores y limitaciones, dándose en la actualidad un acelerado proceso de interculturalidad.

En toda la parroquia hay un predominio del idioma español y una minoría de la población indígena, sobre todas las comunidades de las partes altas de la parroquia, mantienen su lengua ancestral, el quichua.

La población del Cantón Pedro Moncayo es del: 33172 habitantes, la Densidad es de 99,92 habitantes / km<sup>2</sup>

Gentilicio: moncayino - a Huso horario: UTC-5

### **Cuadro 2. DATOS POBLACIONAL POR GÉNERO DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO**

<b>SEXO</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hombres	16.311	49%
Mujeres	16.861	51%
<b>TOTAL</b>	<b>33.172</b>	<b>100%</b>

Fuente: INEC, Censo 2010

Elaborado por: El Auto

El Cantón Pedro Moncayo en base al último Censo realizado en el país en el 2010, cuenta con un total de 33172 habitantes, de los cuales el 49% son hombres y el 51% son mujeres. Se puede observar que la población de Cantón Pedro Moncayo es joven y que el mayor grupo se concentra entre la edad de 15 a 64 años, siendo de estos el segmento que tendremos que dirigirnos en el proyecto, lo cual nos muestra una buena perspectiva para la realización de estudio.

### **Cuadro 3. DATOS POBLACIONALES POR GÉNERO Y EDAD DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO**

<b>Población del Cantón Pedro Moncayo por: Grandes grupos de edad</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Población del Cantón Pedro Moncayo por: De 0 a 14 años	5.860	5.818	11.678
Población del Cantón Pedro Moncayo por: De 15 a 64 años	9.517	9.916	19.433
Población del Cantón Pedro Moncayo por: De 65 años y más	934	1.127	2.061
Población del Cantón Pedro Moncayo por: Total	<b>16.311</b>	<b>16.861</b>	<b>33.172</b>

Fuente: INEC, Censo 2010

Elaborado por: El Autor

### **3. ASPECTOS SOCIO – ECONÓMICOS**

#### **a) INFORMACIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL**

Para el desarrollo del presente trabajo es de suma importancia conocer cómo se encuentra el Cantón Pedro Moncayo en el aspecto socio-económico, ya que el objetivo del proyecto se concentra en el crecimiento económico que esta haya tenido y además que las actividades económicas que existían en el lugar serán la razón para la creación de nuestra empresa. Tradicionalmente, la mayoría de la población, tenía su relación directa e indirecta con la agricultura. A partir de la década de los 60's se genera un proceso de modernización en el agro. En los años 70's y partes de los 80's, los campesinos se ven abocados a sufrir los fenómenos de la crisis nacional y mundial. Los agricultores son los más perjudicados por la economía social del mercado, son los que más sufren con los procesos de inflación, carestía de la vida, los costos de las semillas y el abono.

En estos últimos 15 años, se han establecido en Tabacundo alrededor de unas 200 empresas dedicadas al cultivo de flores para la exportación, en ellas se da empleo a 20.000 personas de las distintas parroquias del cantón y de otros sitios del país.

En sus 30 años de producción florícola Pedro Moncayo ha sido reconocido por varios países de Europa, Rusia y Estados Unidos como el productor de las mejores rosas del mundo. Actualmente Pedro Moncayo representa el 25% del total nacional en producción florícola, los múltiples reconocimientos y premios obtenidos a nivel internacional por la calidad y variedad de las rosas y flores ecuatorianas producidas en el Cantón Pedro Moncayo, han hecho que estas sean calificadas en varios continentes como la mejor Rosa del Mundo.

Por ello y bajo iniciativa del Municipio de la localidad se decidió nombrar al Cantón Pedro Moncayo como la “Capital Mundial de la Rosa” y así

promover la producción local de más de 160 empresas florícolas que se encuentran asentadas en su territorio.

Fuente: [www.pedromoncayo.gob.ec](http://www.pedromoncayo.gob.ec)

### **Imagen 5. RECONOCIMIENTO AL CANTÓN PEDRO MONCAYO, COMO CAPITAL MUNDIAL DE LA ROSA**



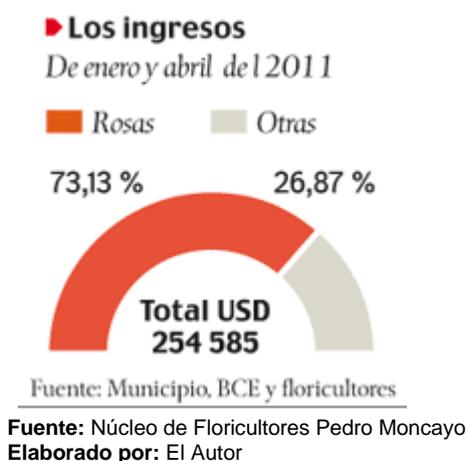
Fuente: [www.pedromoncayo.gob.ec](http://www.pedromoncayo.gob.ec)  
Elaborado por: El Autor

La economía del Cantón Pedro Moncayo ha tenido un impacto de crecimiento, a partir de la década de 1980 con la producción agropecuaria, el cantón aumenta el desarrollo de la industria florícola, con casi 433 hectáreas destinadas a este tipo de cultivo, de las cuales el 90% son para rosas.

#### **b) COMERCIO EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO**

El Comercio en el Cantón Pedro Moncayo, se da con la producción florícola de Pedro Moncayo representa el 25% del total nacional; además de ocupar el primer lugar en las estadísticas nacionales de exportación de productos no tradicionales y perecibles. La producción exportable del cantón es de unas 25.000 cajas semanales, que significan 7 millones y medio de tallos. Los principales mercados que se han abierto para la flor pedromoncaense son Estados Unidos, Rusia y Europa occidental.

## Gráfico 1 INGRESOS ECONÓMICOS DE EXPORTACIÓN DE FLORES DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO



En la actualidad la producción de rosas de Pedro Moncayo representa el 73.13% del total de ingresos que se exporta a varios países. Lo cual da la factibilidad de crear una empresa de TRASLADO DE ENCOMIENDAS, la misma que se desarrollara dentro del Cantón, dando un servicio de calidad, en forma oportuna y satisfaciendo las necesidades de los clientes sean estas empresas florícolas, avícolas, alimenticias, instituciones públicas, privadas y a toda persona natural.

### 1.6.3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

El cantón Pedro Moncayo cuenta con los servicios básicos de agua, alcantarillado, luz, teléfono e internet, bomberos; además tiene un gran número de servicios adicionales los cuales es importante conocer y son:

## 1 EDUCACIÓN

La educación es una herramienta poderosa para impulsar el desarrollo humano sostenible, aumentar la productividad y la competitividad de los países en este mundo globalizado.

Es uno de los derechos fundamentales del ser humano y un requisito esencial para reducir la pobreza, mejorar las condiciones de vida y construir su seguridad alimentaria. En el Cantón Pedro Moncayo los principales establecimientos educativos que cumplen esta misión son:

- ❖ Colegio Nacional Tabacundo
- ❖ Colegio Franciscano Santa Clara
- ❖ Escuela Alfredo Boada
- ❖ Escuela Ecuador
- ❖ Escuela Pacifico

## **2 SEGURIDAD**

El cantón Pedro Moncayo cuenta con una Jefatura Cantonal de Policía Nacional, además está el cuerpo de bomberos, las cuales siempre están alertas de cualquier inconveniente que surja en el Cantón.

## **3 SALUD**

El cantón cuenta con un servicio de salud y maternidad pública, perteneciente al Área de Salud N°12 del Ministerio de Salud Pública de la provincia de Pichincha, la misma que brinda la atención con profesionales de calidad y de igual manera cuenta con el servicio de farmacia dentro del Centro de Salud, además en el sector existen farmacias que proveen de medicina a las necesidades de las personas, las 24 horas, con turnos establecidos.

#### 4 SECTORES TURÍSTICOS

El Turismo en el Cantón Pedro Moncayo se halla en las lagunas de Mojanda, que rodeadas de pajonal constituyen un típico paisaje del páramo andino. El antiguo camino de herradura entre Tabacundo y Otavalo. La laguna de Yanacocha, en donde se pueden encontrar patos silvestres, conejos, garzas, perdices y colibríes.

Son lugares turísticos, también, las orillas del río Pisque, "el Cucho" y la quebrada de Anafo, a 3 kilómetros de la cabecera cantonal. La loma de Cananvalle, y las haciendas Picalquí y Granobles. Algunos kilómetros al sur de Malchinguí se halla el Bosque Protector Jerusalén, (a cargo del Consejo Provincial de Pichincha) con 1.110 hectáreas; que incluye cuatro áreas: la recreacional, (cabalgatas, pesca deportiva, senderos, canchas deportivas, piscina), la agrícola (cultivos de limones, naranjas y aguacates), la piscícola (se crían tilapia roja, africana y carpa), y el área de bosque seco (algarrobos, chalanos, quishuar, toctes o nogales, cabuyo negro y blanco).

En términos históricos sobresalen las pirámides de Cochasqui, un complejo arqueológico preincaico que aún no ha sido estudiado de manera exhaustiva. Tiene alrededor de 84 hectáreas, su altura es de 3.100 msnm y la latitud marca 0 grados, 3', 35". El Consejo Provincial asumió la tarea de preservar sus 15 pirámides y 21 tolas funerarias. El complejo alberga pirámides con escalones de cangagua que corresponden al período entre los años 500 a.C. y 1.500 d.C. El lugar cuenta con un museo de sitio y es atendido por guías de la localidad.

Finalmente, un buen lugar donde hospedarse es el RANCHO, una hostería agro turística familiar donde los visitantes pueden compartir y vivir con sus dueños una experiencia 100% natural y campestre, disfrutar de la mejor comida típica de la localidad, paseos a caballo, ciclismo montaña y bailar con los trajes típicos de San Pedro (zamarros, diablo humas y

centros). De igual forma cuenta con dos canchas de Paintball, donde se puede vivir una experiencia extrema y llena de adrenalina.

### **1.7. DETERMINACIÓN DE ALIADOS, Oponentes, Oportunidades Y RIESGOS**

Conocer cuáles serán los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos del estudio será un instrumento de ajuste importante que brinda la ayuda al desarrollo de los cuatro tipos de estrategias relacionadas a observar los factores internos y externos claves del entorno. Después de haber analizado todas las partes concernientes al diagnóstico se ha logrado determinar cuáles podrían ser los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos que el proyecto tendría, de los cuales también se ha podido conocer si la realización es o no factible.

**Cuadro 4 MATRIZ DE ALIADOS, OPONENTES, OPORTUNIDADES Y RIESGOS**

<b>ALIADOS</b>	<b>OPONENTES</b>
<p>Existen más de 160 empresas florícolas, que diariamente requieren comprar materiales e insumos para la producción de las rosas</p> <p>Hay empresas avícolas, las cuales buscan agilizar sus actividades.</p> <p>Se están creando empresas alimenticias las cuales requieren de algún servicio para trasladar la materia prima de un lugar a otro</p> <p>Disponibilidad de las entidades públicas y privadas para adquirir este servicio de traslado de sus materiales e insumos</p>	<p>La existencia de tres cooperativas de camionetas y una de taxis dentro del Cantón Pedro Moncayo.</p> <p>La falta de conocimiento de los usuarios de un servicio de traslado de encomiendas ya que en ocasiones las fincas se encuentran totalmente alejadas de la zona urbana.</p> <p>El no poder satisfacer las necesidades de los clientes al tiempo requerido por ellos.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>RIESGOS</b>
<p>En el Cantón no existe un servicio de Traslado de Encomiendas, de manera segura y oportuna.</p> <p>Brindar un servicio de calidad que cubra las expectativas de los usuarios,</p> <p>Establecer paquetes de servicio y precio de acuerdo a la cantidad, hora, requerimiento y conveniencia del usuario</p> <p>Promocionar en las instituciones públicas, privadas, personas naturales y en las empresas florícolas, el servicio de facilitar y agilizar sus actividades normales, de una manera segura y ágil.</p>	<p>El aparecimiento de la competencia ofertando el mismo tipo de servicio a menor costo y con ofertas atractivas que ofrecerían las empresas ya establecidas en el País.</p> <p>Clientes acostumbrados a sus actuales proveedores</p> <p>Inestabilidad en las políticas gubernamentales</p> <p>La presencia de los fenómenos naturales; debido a que las grandes lluvias pueden ocasionar daños en las vías de acceso al destino de la encomienda.</p>

## 1.8 IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN

WWW.Wikipedia.org (2011) asegura: *“Una empresa es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica”*

Después de haber realizado el análisis del entorno y observado la manera como trasladan sus materiales, insumos y productos, las personas naturales, las entidades públicas y privadas, se determina que no existe un servicio adecuado que cumpla sus expectativas de trasladar de un lugar a otro los bienes o de adquirir algún material de manera rápida y segura.

Además el comercio en el Cantón Pedro Moncayo, se da con la producción florícola que representa el 25% del total de ingresos; además de ocupar el primer lugar en las estadísticas nacionales de exportación de productos no tradicionales y perecibles por lo que con seguridad se incrementara tanto pequeños como grandes negocios en el sector urbano del Cantón Pedro Moncayo, por esta razón luego de haber realizado el Estudio de Mercado se determinó que es un lugar estratégico para establecimiento de la empresa en mención. Con justa razón el Servicio que se ofrecerá, es facilitar y agilizar la llegada de materiales e insumos a las empresas florícolas, que es lo grande que mueve el comercio dentro del Cantón, por esta razón es necesario realizar un ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA, observando así, que si es factible crear esta empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, misma que tendrá una gran acogida dentro y fuera del Cantón, ya que no existe la oferta de este servicio, por lo que vemos con una buena expectativa la creación de esta empresa, que ofrecerá un Servicio de Calidad y dará un valor agregado a los usuarios llegando sus materiales e

insumos de manera rápida y segura, con esto estamos garantizando el crecimiento de la empresa.

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 EMPRESA**

##### **2.1.1 Definición de empresa**

*Zapata, Pedro (2008) menciona: “Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta “Pág. 15.*

*Pedro Zapata, manifiesta que es un ente cuyo esfuerzo busca alcanzar una renta; esta definición me parece muy importante debido a que ya sea el ofrecer un bien y/o servicio se pretende el alcanzar algún beneficio mutuo.*

En síntesis puedo afirmar que empresa es un sistema compuesto del recurso humano, material y factores económicos, que buscan un beneficio a través de la generación de bienes y/o servicios a posibles clientes.

##### **2.1.2 Clasificación de las empresas**

Después de haber analizado lo descrito en la definición de empresa, del autor Pedro Zapata, se presente la clasificación de las empresas de la siguiente manera, siendo las principales y las de mayor importancia para los fines que se persigue.

## **1 EMPRESAS DE SERVICIOS**

Es un tipo de negocio que se dedica a la venta de servicios a la colectividad destinados a satisfacer necesidades complementarias de seguridad, protección, desarrollo, tecnificación, mantenimiento, etc.

## **2 EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN**

Son aquellas empresas encargadas de la compra de productos a industrias o mayoristas para la venta a consumidores sin cambiar las características del producto mismo. Los precios de los productos de estas empresas buscaran cubrir todos los gastos que se incurran para su compra y además tendrán un margen de utilidad.

## **3 EMPRESAS INDUSTRIALES**

El objetivo principal de este tipo de empresas es la transformación de materias primas o extracción de materias primas convirtiendo en nuevos productos que serán comercializados ya sea a intermediarios consumidores finales.

### **2.1.3 Tipo de organización de empresas**

*Se ha hecho un análisis de algunos autores entre ellos Pedro Zapata y Bernard Hargadon, en sus textos de Contabilidad y de los cuales se ha podido extraer algunos datos importantes sobre los tipos de organizaciones, entre las cuales se resume lo principal.*

## **1 ORGANIZACIÓN DE UN SOLO PROPIETARIO**

Se trata de negocios compuestos por el capital de una sola persona; es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

## **2 SOCIEDADES DE PERSONAS**

Son empresas que se deben conformar mediante una escritura pública; estas sociedades son muy similares a los negocios de un solo propietario pero pertenecen a dos o más socios. Dentro de estas se puede observar en Comandita Simple, en Nombre Colectivo, etc.

## **3 SOCIEDADES DE CAPITAL**

Estas son organizaciones de propiedad de muchos dueños, por lo general su capital está representado en acciones y la responsabilidad va hasta el monto de los aportes. Pueden ser sociedades anónimas, compañía limitada, economía mixta, etc.

### **2.2 ANÁLISIS DE MERCADO**

*JÁCOME Walter, (2002) afirma: “estudio de mercado es un proyecto constituye uno de los elementos más importantes dentro de la pre factibilidad de un proyecto, porque permite avizorar en forma prospectiva la aceptación o no del producto o servicio que se va a oferta en el mercado.”*

Analizando la definición anterior se entiende que el estudio de mercado es una parte importante del estudio que se está realizando ya que será la guía y parte inicial de la cual se partirá para analizar si el servicio que se pretende brindar tendrá lugar en el mercado.

#### **2.2.1 Definición del mercado**

*C.H. Garnica. C. Maubert (2009) menciona: “Mercado se refiere al lugar donde compradores y vendedores se congregan para intercambiar sus mercaderías” Pág.31*

Deduciendo la definición mencionada la cual de manera clara e interesante nos muestra que es un mercado, se puede concluir en decir que mercado no viene a representar en sí un lugar; sino más bien una acción de realizar una oferta de vendedores hacia compradores y demandantes, ya sea de un bien o servicio.

### **2.2.2 Mercado meta**

El mercado meta es una selección de un gran mercado a un grupo específico al cual dirigirse, es decir es la parte del mercado disponible calificado al que la empresa decide servir.

### **2.2.3 Mercado potencial**

El mercado potencial se constituye con los compradores que manifiestan un grado suficiente de interés por la oferta y poseen ellos ingresos suficientes para adquirir el producto o servicio.

### **2.2.4 Segmentación de mercador**

*MAUBERT, C (2009) indica: "Segmentación de mercado es la división del mercado total en una serie de sub mercados de compradores o de posibles vendedores." Pág. 141*

La segmentación de mercado consiste en agrupar a posibles compradores en grupos que tengan necesidades comunes y respondan de forma similar a una acción de marketing.

Segmentos de mercado son grupos homogéneos que se parecen en términos de comportamiento de consumo. Para llevar a cabo una segmentación efectiva se debe cumplir dos etapas fundamentales las cuales son: identificar las bases para segmentar el mercado, creando

perfiles de segmentos y hallar la forma de medir el atractivo seleccionando los mercados o segmentos meta.

### **2.2.5 Demanda**

*ARBOLEDA, Germán (2008) indica: “La demanda es la expresión de la forma en la cual una comunidad desea utilizar sus recursos con el objeto de satisfacer sus necesidades, buscando maximizar su utilidad” Pág. 51.*

La demanda por lo tanto es la necesidad personal o empresarial que se busca satisfacer ya sea adquiriendo un bien o un servicio; siempre y cuando ésta genere un beneficio.

La demanda que se puede generar está relacionada con el precio, ya que dependerá de este factor para que se pueda satisfacer por completo.

### **2.2.6 Oferta**

*SAMUELSON, Paul (2010) manifiesta: “La oferta está relacionada con lo que producen y venden las empresas.”pág. 51*

Podemos deducir que la oferta se produce en el mercado cuando un productor o vendedor ya sea de bien o servicio lo coloca para que un demandante satisfaga su necesidad o deseo. De igual manera que la demanda está relacionado con el precio y otros factores para poder cumplir su objetivo de generar una rentabilidad.

### **2.2.7 Demanda insatisfecha**

[WWW.Wikipedia.com](http://WWW.Wikipedia.com) dice: “Demanda insatisfecha es aquella parte de la Demanda planeada (en términos reales) en que éste excede a

*la Oferta planeada y que por lo tanto, no puede hacerse Compra efectiva de Bienes y servicios.”*

Entonces la Demanda Insatisfecha es aquella parte de la demanda total que comparada con la oferta que se tiene no ha sido cubierta y representada una oportunidad de ser satisfecha.

### **2.2.8 Precios**

*BACA, Gabriel (2010) afirma:” Precio es la cantidad monetaria a la cual los productores están dispuestos a vender y los consumidores a comprar un bien o servicio, cuando la oferta y la demanda están en equilibrio.” Pág. 44*

Partiendo de la definición analizada se puede decir que precio es el valor asignado a un bien o servicio de manera que el vendedor satisfaga la demanda del comprador. El precio es uno de los elementos fundamentales de la estrategia comercial en la definición de la rentabilidad de una oferta determinada.

### **2.2.9 Competencia**

WWW.definición.com (2010) manifiesta: *“La competencia es una situación donde los agentes económicos son libres de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién comprar otros servicios y bienes. La competencia implica la existencia de una pluralidad de ofertantes y demandantes.”*

La competencia entonces se caracteriza porque en el mercado hay varios ofertantes de un mismo producto o servicio, puede ser una competencia directa o indirecta pero cualquiera de las dos invita y obliga al oferente a ser competitivo.

## 2.3 TRASLADO

### 2.3.1 Definición de traslado

*Viene del latín *translātus*, el traslado es la acción y efecto de trasladar (llevar a alguien o algo hacia otro lugar, hacer pasar a alguien de un cargo o puesto, hacer que un acto se lleve a cabo en un momento diferente del previsto).*

*Fuente: WWW.definición.com (2010)*

*El traslado también es la mudanza de objetos: “En estos momentos estoy dedicado al traslado de los muebles a la nueva oficina”, “Ya nos hemos instalado en el edificio del centro, pero aún resta el traslado de los archivos”, “Por favor, encárgate del traslado de las computadoras y asegúrate que no se pierda nada por el camino”. Y en derecho el traslado es la comunicación que se le da a alguna de las partes en litigio respecto de las pretensiones o alegatos de la otra parte.*

*Fuente: WWW.definición.com (2010)*

## 2.4 ENCOMIENDA

### 2.4.1 Concepto de encomienda

*Viene del latín “*Incommendam*” era usada por la iglesia Católica, cuando alguien ocupaba un cargo eclesiástico importante “*Commendam*” es el acusativo de “*commenda*” que quiere decir “confianza” o “*custodia*”. “*Commenda*” viene del verbo “*Commendare*” que significa “poner algo en custodia”*

*Fuente: WWW.definición.com (2010)*

La interesante historia del origen de la palabra ENCOMIENDA, se da con la llegada de los españoles a América. Cuando los españoles llegaron a América, sus superiores los premiaron con una encomienda. La encomienda consistía en tierras y el grupo de indígenas que vivían allí. Según las leyes españolas los indígenas se sometían al encomendero para su “protección, educación y evangelización”

## **Imagen 6 TRASLADO DE ENCOMIENDAS DE NUESTROS ANTEPASADOS**



Fuente: internet  
Elaborado por: El Autor

La encomienda o reparto de indios fue una de las mercedes más solicitadas por los conquistadores al rey como recompensa por los servicios prestados en las guerras de conquista. Los encomenderos recibían el trabajo de un grupo de familias indias, llajtas o ayllus, con sus caciques y principales a la cabeza, en unas tierras específicas. Además de tributos en pesos y sobre todo especies, los encomenderos recibían servicios personales de parte de los encomendados. La distribución de encomiendas se dio desde 1530 hasta 1569. La quinta parte del total de lo tributado se destinaba al rey y lo restante era para el encomendero.

El servicio que la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo provincia de Pichincha ofrece al comerciante, empresas, persona natural o industria, transportar con seguridad sus encomiendas y

llegar a su origen de entrega, se lo hará en horas requeridas por los clientes, con tarifas especiales de acuerdo a la frecuencia o tiempo requerido, realizando la distribución de sus productos o mercaderías desde y hasta cualquier parte del cantón Pedro Moncayo, con vehículos nuevos en perfectas condiciones físicas y mecánicas debidamente asegurados y con dispositivos satelital para su entera satisfacción.

### **Imagen 7 EMBALAJE DE TRASLADO DE MATERIALES**



Fuente: Internet  
Elaborado por: El Autor

Con respecto al traslado de encomiendas, se hará con el debido cuidado de todos y cada uno de los objetos a ser transportados poniendo énfasis especial en aquellos que el cliente considera de mucho valor como por ejemplo: esculturas, cuadros, pinturas, espejos, electrodomésticos, entre otras cosas.

## Imagen 8 RECEPCIÓN DE ENCOMIENDAS



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaborado por: El Autor

El éxito de nuestra labor diaria se da por la calidad y ética con la que cada uno de los integrantes de la empresa se desempeña poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en cada trabajo pequeño o grande a ellos encomendados. Todo el personal está debidamente capacitado, no solamente en el ámbito de trabajo sino también en el aspecto psicológico y de comportamiento para de esta forma servir a todos y cada uno de nuestros clientes con el respeto, afecto y gentileza que se merecen.

### 2.5. CALIDAD

#### 2.5.1. Concepto

*Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.*

Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Empresas](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_Empresas)

## 2.5.2 Factores relacionados con la calidad

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

### 1. DIMENSIÓN TÉCNICA:

En global los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.

### 2. DIMENSIÓN HUMANA:

Cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.

### 3. DIMENSIÓN ECONÓMICA:

Intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa.

Otros factores relacionados con la calidad son:

- ❖ Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- ❖ Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- ❖ Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

## 4. PARÁMETROS DE LA CALIDAD

- a) **CALIDAD DE DISEÑO:** es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.

- b) **CALIDAD DE CONFORMIDAD:** es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
  
- c) **CALIDAD DE USO:** el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.

### **2.5.7 El cliente es el nuevo objetivo:**

Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio:

- ❖ Envío de encomienda puerta a puerta.
  
- ❖ Entrega de mercaderías a clientes finales
  
- ❖ Distribución de mercaderías a puntos de ventas propios y/o tercerizados.

### **2.5.8. Transporte**

*Viene del (latín trans "al otro lado", y portare "llevar") al traslado de personas o bienes de un lugar a otro. Es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro es utilizado para llevar cosas de importancia más rápido y más seguramente al destino deseado.*

*Fuente: WWW.definición.com (2010)*

Los transportes pueden distinguirse según la posesión y el uso de la red así tenemos:

### **2.5.9. TRANSPORTE PÚBLICO:**

Los vehículos son utilizables por cualquier persona previo pago de una cantidad de dinero.

### **2.5.10. TRANSPORTE PRIVADO:**

Aquel que es adquirido por personas particulares y cuyo uso queda restringido a sus dueños.

La historia de los medios de transporte es parte de la historia de la humanidad y de su propia evolución, pasa por los medios clásicos de tracción animal, fundamentalmente el caballo, el uso de carretas y de caravanas, en el caso del transporte por tierra, y de canoas, barcas y barcos de vela en el transporte fluvial y marítimo. A comienzos de 1900 mientras el ferrocarril ya tenía una gran importancia, el transporte automotor iniciaba su evolución transformándose de un medio de transporte casi individual a un medio de transporte colectivo y masificado. Con la construcción y paulatino mejoramiento de las vías terrestres, en la década de 1920 comienzan a utilizarse los camiones de carga, aun para pequeños volúmenes.

### **2.5.11. Transporte carretero de pasajeros y carga**

#### **1 CARRETERA**

- ❖ Una carretera es una vía de dominio y uso público, proyectada y construida fundamentalmente para la circulación de vehículos
- ❖ Vehículos: Se entiende por tal, todo artefacto a motor destinado a transportar pasajeros por carretera.

- ❖ Vehículos de pasajeros. Es el que está destinado exclusivamente o principalmente al transporte de personas
- ❖ Automóvil: Vehículo liviano que puede transportar hasta cinco personas.
- ❖ Bus: Vehículo pesado, de 6 llantas con carrocería metálica o de madera y con capacidad superior a 30 asientos.
- ❖ Colectivo.- Vehículo semipesado, de carrocería metálica o de madera

Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Empresas](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_Empresas)

Constantemente se innovara el servicio, de manera que la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, llegue a la mayoría de Empresas tanto Públicas como Privadas, a más de la colectividad en general que requieran el servicio dentro y fuera del Cantón Pedro Moncayo, garantizando así que sus cargas y envíos lleguen oportunamente con seguridad al lugar requerido del cliente.

En la actualidad la producción de rosas de Pedro Moncayo representa el 25% del total nacional que se exporta a varios países. Lo cual da la factibilidad de crear una empresa de TRASLADO DE ENCOMIENDAS, la misma que se desarrollara dentro del Cantón, dando un servicio de calidad, en forma oportuna y satisfaciendo las necesidades de los clientes sean estas empresas florícolas, avícolas, alimenticias, instituciones públicas, privadas y a toda persona natural.

Se vive un mundo de cambios, de innovación constante por lo cual se debe estar preparado para cualquier circunstancia que se presente en el día a día, ya sea en los entornos de la sociedad como en la vida personal de cada uno y por esta razón se debe actuar con mucha responsabilidad, honradez y sobre todo siendo oportunos a los requerimientos de los clientes, lo que poco a poco y gracias a la eficiencia del servicio brindado; nos permitirá ganar la aceptación de los usuarios, permitiendo que la

Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, crezca paulatinamente y se mantenga en el mercado de servicios óptimos.

Con mucha perseverancia, la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, garantizará un servicio de calidad, personalizado, y garantiza seguridad al transportar sus bienes y encomiendas.

Constantemente se innovara el servicio, de manera que la Empresa de Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, llegue a la mayoría de Empresas tanto Públicas como Privadas, a más de la colectividad en general que requieran el servicio dentro y fuera del Cantón Pedro Moncayo, garantizando así que sus cargas y envíos lleguen oportunamente con seguridad al lugar requerido del cliente.

#### **2.5.12. Métodos de recolección de información**

#### **2.5.13. Entrevista**

*RAMIREZ, Edgar (2010) indica: "Entrevista es una de las técnicas más utilizada en la investigación y su objetivo es rescatar la información oral de manera directa." Pág. 44*

Analizando la definición presentada concluyo que la entrevista es una técnica que permite la recopilación de información de manera directa en una población pequeña.

#### **2.5.14. Encuesta**

La encuesta es la principal herramienta y clave para la captación de parámetros cuantificables, y tiene como objetivo dotar de estimados estadísticos que reflejen cómo se podría realizar el inicio dentro del

mercado, y plantear una estrategia de lanzamiento de la creación de la Empresa Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo provincia de Pichincha.

### **2.5.15. La observación**

*Según Crece Negocios. “La observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”.*

Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Empresas](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_Empresas)

Es una técnica que consiste en observar el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento indispensable en todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener un mayor número de datos.

### **2.6. ANÁLISIS TÉCNICO**

Un estudio técnico y acertado de factibilidad, nos brindará una información confiable y oportuna; así también el asesoramiento oportuno de profesionales vinculados con el tema, lo que nos permitirá establecer indicadores, que luego de ser analizados en base a criterios técnicos esto nos facilitará determinar el tamaño del proyecto; así como la toma adecuada de decisiones en lo referente a la instalaciones, proceso productivo, servicio, tecnología, talento humano entre otros aspectos relacionados con el desarrollo de la Empresa Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha.

### **2.6.1 Tamaño del proyecto**

El tamaño del proyecto se refiere a conocer la capacidad de producción de bienes o de prestaciones de servicios durante un periodo de tiempo determinado.

Es importante conocer la unidad de medida del tamaño del proyecto que permita dimensionarlo y comprobarlo con otros; lo más adecuado es establecer la cantidad de prestaciones del servicio por unidad de tiempo.

### **2.6.2 Localización del proyecto**

La realización del estudio de la localización se orienta a analizar las diferentes variables que determina el lugar donde finalmente convendrá la ubicación del proyecto; siempre buscando la mayor utilidad y la reducción de costos.

## **1 MACRO LOCALIZACIÓN**

La macro localización es el primer nivel a considerarse en la localización de un proyecto; ya que es el estudio donde se determina la nación, región o territorio donde en base al análisis de factores influyentes en el proyecto resultará el lugar más apropiado para el desarrollo de este.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

## **2 MICRO LOCALIZACIÓN**

Es la etapa donde partiendo de la macro localización se establece condiciones específicas o particulares que permitan fácilmente establecer el lugar donde se va a tener efecto el desarrollo del proyecto; de igual manera se debe analizar los factores influyentes en el estudio y determinar parroquia, dirección domiciliaria y croquis de ubicación.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

### **2.6.3 Ingeniería del proyecto**

Este estudio está orientado a buscar una función de producción que optimice la utilización de los recursos disponibles en la elaboración de un bien o en la prestación de un servicio.

## **1 PROCESOS**

El proceso productivo es la transformación de insumos en un bien o servicio utiliza técnicas determinadas de combinación de factores y recursos; los cuales deben ser ordenados, calculados y controlados de manera que se consiga la eficiencia y ahorro de tiempo y recursos en las actividades.

Existen múltiples alternativas técnicas para la producción de un bien o la prestación de un servicio, el proceso escogido es objeto de un minucioso análisis para determinar las respectivas fases y requerimientos de recursos.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

## **2 TECNOLOGÍA**

Una de las características esenciales en la creación de nuevos proyectos es la selección adecuada de la tecnología, es decir el conjunto de conocimientos técnicos, equipo y proceso que se emplean para obtener el bien o la prestación del servicio.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

## **3 SELECCIÓN DE EQUIPOS**

La selección de equipo y tecnología son interdependientes. Los equipos se deben seleccionar en base al tamaño del proyecto y a la tecnología ya preseleccionada.

Al conocer debidamente el proceso del servicio se debe hacer un detalle de todos y cada una de las máquinas y muebles necesarios para la operación.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

## **4 PRESUPUESTO TÉCNICO**

Es la estimación de todos los costos que intervendrán en la implantación del proyecto, es decir la inversión requerida en la localización e ingeniería del proyecto.

Fuente: BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.

### **2.6.4. Análisis financiero**

#### **1. DEFINICIÓN DE INVERSIÓN**

*WWW.Wikipedia.com indica: “La inversión es un término con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital y el postergamiento del consumo.”*

Inversión es el acto mediante el cual se adquieren ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de una capital en algún tipo de actividad o negocio con el objetivo de incrementarlo.

Se puede analizar que la inversión es el acto que realiza una persona con el ánimo de obtener un rendimiento al ubicar un capital en determinado proyecto. Estas inversiones pueden ser fija, variable o de capital de trabajo.

## **2. INVERSIÓN FIJA**

*MIRANDA, Juan (2005) afirma: “Las inversiones fijas son aquellas que se realizan en bienes tangibles y se utiliza para garantizar la operación del proyecto y no son objeto de comercialización.” Pág. 177*

Entonces la inversión fija es aquella que se realiza al comprar instalaciones, maquinaria, equipo, tecnología, etc. necesarias para la realización y funcionamiento del proyecto.

## **3. INVERSIÓN VARIABLE O DIFERIDA**

*MIRANDA, Juan (2005) dice: “La inversión diferida es aquella que se realiza sobre la compra de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto, tales como estudios técnicos, económicos y jurídicos.” Pág. 179*

Se concluye que la inversión diferida de igual manera es de suma importancia en la realización de un proyecto ya que constituye todos los gastos de estudios, gastos de constitución e implementación del nuevo negocio sea este de servicio o bienes.

## **4. CAPITAL DE TRABAJO**

*MIRANDA, Juan (2005) indica: “Capital de trabajo corresponde al conjunto de recursos necesarios, en forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo.” Pág. 181*

El capital de trabajo es la parte de la inversión que está orientada a financiar cualquier tipo de gastos hasta que se genere las primeras ventas o ingresos económicos.

### **2.6.5. Tipos de financiamiento**

Financiamiento es aportar los recursos necesarios para de esta forma poder realizar los objetivos y operaciones del negocio, esta puede ser una inversión propia o de fuentes de entidades financieras.

### **1 INVERSIÓN FINANCIERA**

Es aquella inversión de financiamiento externo, es decir mediante préstamos de instituciones financieras, la cual ayudará a sustentar la inversión total que requiere el proyecto.

### **2. INGRESOS**

*BRAVO, Mercedes (2009) afirma: “Valor de cualquier naturaleza que recibe un sujeto sea en dinero o especie. Equivalente monetario de las ventas que la empresa ha realizado con sus clientes en un período de tiempo.” Pág.65*

Ingreso es todo aquel beneficio en términos monetarios o especie que percibe una persona o empresa por la venta de un bien o servicio.

### **2.6.6. Costos**

*CHILQUINGA, Manuel (2007) dice: “Costos es el conjunto de calores incurriós en un periodo perfectamente identificados con el producto que se fabrica o el servicio que se presta.”*

Analizando la definición presentada se puede decir que costos son todos los valores que se invierte para la producción directa de un bien o la prestación de servicios.

Estos son tanto en materiales, mano de obra y costos indirectos, dichos valores se pretende recuperar en la venta del producto o servicio.

### **2.6.7. Gastos**

Gastos son todos los valores en que tiene que incurrirse para el funcionamiento del negocio, estos son gastos administrativos, gastos de venta y gastos financieros, siendo de carácter no recuperable a diferencia de los costos.

### **2.6.8. Estados financieros**

*ZAPATA, Pedro (2008) menciona: "Los Estados Financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa." Pág.59*

Entonces se dice que los estados financieros son aquellos reportes que se emiten en un periodo determinado mostrando cómo está la situación financiera y economía de una empresa; siendo está clara y real; permitiendo de esta forma la toma oportuna de las mejores condiciones.

## **1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Es aquel que representa la situación financiera de la empresa es decir los movimientos de activos, pasivos y patrimonio en una fecha determinada y elaborados de acuerdo a las normativas vigentes.

## **2 ESTADO DE RESULTADOS**

También conocido como estado de ingresos y egresos, es aquel que muestra la ganancia neta que tiene la empresa comparando los ingresos y gastos de sus operaciones.

### **3 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la entrada y salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

#### **2.6.9. Evaluadores financieros**

### **1 COSTOS DE OPORTUNIDAD O TASA DE REDESCUENTO**

*WWW.Wikipedia.com afirma: “El costo de oportunidad o coste alternativo designa el coste de la inversión de los recursos disponibles, en una oportunidad económica, a costa de la mejor inversión alternativa disponible, o también el valor de la mejor opción no realizada.”*

El costo de oportunidad es aquel que nos permite escoger la mejor inversión dependiendo de la cual oferta brinde mejores beneficios o arroje los mejores resultados en base a las condiciones de mercado.

Cuando se debe tomar la decisión de invertir pero no se cuenta con los fondos suficientes se debe optar por conseguir los fondos en mercados de capital o no realizar la inversión.

Entonces tomando la opción anterior existe el costo implícito el cual deberemos asumir dependiendo de la decisión a tomar.

### **2 VALOR ACTUAL NETO**

*PADILLA, Marcial (2006) dice:” Él valor actual Neto (VAN) es la diferencia entre los ingresos y egresos incluida la inversión a valores*

*actualizados o a la diferencia entre los ingresos netos y la inversión inicial.” Pág. 364*

Se concluye que el VAN (Valor Actual Neto) es aquel valor que nos permite identificar si después de traer los ingresos y egresos a valores presentes en un cierto tiempo se recuperará la inversión. Es decir si este resultado es positivo conviene la inversión en el proyecto.

### 3 TASA INTERNA DE RETORNO

*PADILLA, Marcial (2006) afirma: “La tasa interna de Retorno o Tasa Interna de rendimiento (TIR) refleja la tasa de interés o de rentabilidad que el proyecto arrojará periodo a periodo durante toda su vida útil.” Pág. 369*

La tasa interna de retorno es aquella tasa de interés que equipara el valor presente de los ingresos con el valor presente de los egresos; ya que de esta tasa dependerá reconocer si el proyecto es rentable o no. La fórmula que nos permite encontrar este índice es:

$$TIR = Ti + (T) \frac{VANi}{VANi - +VANs}$$

Partiendo de igual forma del análisis de conocer la rentabilidad del proyecto se debe considerar lo siguiente:

TIR > Costo de Oportunidad → inversión rentable

TIR = Costo de Oportunidad → inversión indiferente

TIR < Costo de Oportunidad → inversión no rentable

## **4 RELACIÓN COSTO/ BENEFICIO**

El análisis que nos permite esta técnica es realiza una evaluación para determinar la conveniencia y oportunidad de un proyecto, comparando los valores actualizados de uno y otro. Es por eso importante identificar los beneficios o ingresos y los costos provenientes de los egresos.

## **5 PUNTO DE EQUILIBRIO**

*HERNÁNDEZ, Abraham (2008) indica: El periodo de recuperación de la inversión es un método que consiste en determinar el tiempo que tarda un proyecto en ser pagado. Pág. 122*

Analizando el anterior enunciado podemos deducir que determinar el periodo de recuperación de la inversión es importante en la evaluación financiera de un proyecto ya que permite identificar el tiempo indicado en poder recuperar el valor de la inversión que se ha realizado.

## **2.7. FUNDAMENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **2.7.1. Definición de la administración.**

*CHIAVENATO, Idalberto (2006) Pág. 11, dice: “La administración ha llegado abarcar un número extraordinario de áreas de estudio académico. Mientras que el negocio se ha vuelto más complejo, también lo tiene el control de las empresas: su gestión, sus estrategias de crecimiento, sus asuntos de personal, los impuestos y el papel que juegan los impuestos en la estrategia económica empresarial. La publicidad ha crecido hasta incluir a múltiples medios de comunicación y una variedad de grupos de interés objetivo: nuevos clientes, clientes de la repetición, accionistas, inversores y nuevos mercados geográficos.”*

Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La empresa es la unidad económica-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital).

### **2.7.2. Diagramas de flujo.**

#### **1 CONCEPTO DE DIAGRAMAS DE FLUJO.**

*GÓMEZ (2004), Pág. (337), señala: “Son los más utilizados en el estudio de sistemas. Son representaciones gráficas de un procedimiento administrativo, a través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa operativa representada en forma objetiva para mostrar procedimientos”.*

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que este sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.

#### **2 IMPORTANCIA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.**

Son instrumentos de mucha importancia ya que por medio de éstos se puede expresar toda clase de procesos sin importar su complejidad debido

a que resumen de forma gráfica, secuencial y lógica un determinado proceso de las diferentes áreas de una organización.

### **3 IMPORTANCIA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.**

Son instrumentos de mucha importancia ya que por medio de éstos se puede expresar toda clase de procesos sin importar su complejidad debido a que resumen de forma gráfica, secuencial y lógica un determinado proceso de las diferentes áreas de una organización.

*Fuente: [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)*

### **4 SÍMBOLOS UTILIZADOS EN DIAGRAMAS DE FLUJO.**

Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo:

#### **5 INICIO – FIN.**



Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción.

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que este sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.

*Fuente: [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)*

## 6 PROCESO.



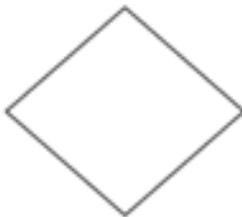
Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.

## 7 ENTRADA – SALIDA.



Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información. *Fuente: [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)*

## 8 DECISIÓN.



Este es utilizado para la toma de decisiones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.

*Fuente: [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)*

El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientando a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro,

coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquías con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índoles distintas, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador.

La administración tiene características específicas que no permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tienen características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no pueden confundirse con otras disciplinas. *Fuente: [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)*

## **2.8. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.**

### **2.8.1. Planificación.**

*Rodríguez, J. Joaquín (2006), Pág. 40, señala: Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos.*

Es la fase en la cual se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer, esto incluye el establecimiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos.

### **2.8.2. ORGANIZACIÓN.**

*Rodríguez, J. Joaquín (2006), Pág. 40, dice: Proceso para comprometer a dos o más personas que trabajan juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.*

Es la etapa en la cual se fijan las funciones y las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las diferentes personas de una empresa.

### **2.8.3. Dirección.**

*Rodríguez, J. Joaquín (2006), Pág. 41, expresa:” Función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a u una tarea”.*

Esta fase del proceso de administración, hace referencia a la forma como se imparten las órdenes o instrucciones a las personas de la empresa y se explica que es lo que debe hacerse.

### **2.8.4. Coordinación.**

*Rodríguez, J. Joaquín (2006), Pág. 41, manifiesta: En el proceso administrativo debe existir coordinación o sea que haya una estrecha armonía entre los funcionarios de la empresa y las operaciones que ejecutan para que el desenvolvimiento del trabajo no tenga ningún obstáculo. Para lograr este fin los funcionarios jefes deben exponer a los empleados sus puntos de vista en cualquier caso particular. Coordinar es armonizar todos los actos y esfuerzos.*

### **2.8.5. Control**

*Rodríguez, J. Joaquín (2006), Pág. 41, define: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las planificadas. El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, el administrador realiza estas funciones simultáneamente*

Este proceso consiste en verificar si los resultados obtenidos son iguales o parecidos a los planes presentados, y permite básicamente avisar

en forma oportuna si algo está fallando y además se resulta eficaz en el uso de los resultados.

- ❖ También podemos decir que el control consiste en la medición y corrección de la ejecución con base en las metas establecidas compara lo realizado con lo planeado y exige cuentas de las tareas y actividades asumidas.
- ❖ Las funciones o procesos detallados no son independientes, si no que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede seguir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

#### **2.8.6. Niveles administrativos.**

*Hellriegel Jackson, Slocum (2008) Pag.11, manifiesta: La empresa pública y privada constituye sistemas integrados formados por niveles administrativos, que cumplen las unciones y responsabilidades a ellos asignados por ley, por necesidad o por costumbre, a efectos de lograr metas y objetivos.*

#### **2.8.7. Nivel legislativo.**

En varias entidades públicas y en casi la generalidad de las empresas, existe el nivel legislativo, cuya función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimiento, dictar normas, reglamentos, ordenanzas, resoluciones, entre otras, es decir sobre los aspectos de mayor importancia de la organización.

- ❖ El nivel legislativo en el caso de una empresa, lo constituye la Junta de Accionistas.
- ❖ Generalmente el nivel legislativo se integra por un cuerpo colegiado, las decisiones se toman por mayoría de votos, excepto en la empresa cuyas decisiones se efectúan en función del monto del capital (acciones).

#### **2.8.8. Nivel ejecutivo.**

Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento; Además planea y dirige la vida administrativa, interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los tramites a los organismos operativos y auxiliares para su ejecución. El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal y se representa por un Presidente, Director o Gerente General.

#### **2.9. MISIÓN**

*KOONTZ, Wehrich (2008) manifiesta: “Misión o también conocido como propósito de la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la razón de ser de nuestro negocio? Es decir los principales objetivos hacia donde se dirige las actividades de la empresa.”*

#### **2.10. VISIÓN**

*MIRANDA, Juan (2008) indica: “En el lenguaje de la planeación estratégica es un conjunto de ideas que idéntica el estado deseado por una institución o empresa hacia el futuro”*

Entonces podemos decir que la visión es el propósito a largo plazo que quiere lograr una empresa, concentrándose en una imagen deseable y alcanzable para la organización en un periodo de tiempo determinado.

## **2.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Puede ser de carácter simple cuando inicia una organización hasta una compleja cuando son organizaciones debidamente conformadas, pero su objetivo en sí es establecer niveles jerárquicos y de dirección de manera que dirijan bien la organización.

## **2.12. ESTRUCTURA FUNCIONAL**

Una estructura funcional es un diseño organizacional que agrupa especialidades ocupacionales similares o relacionadas. Lo que se busca indicar en esta estructura son las tareas y requisitos necesarios para cada uno de los cargos que consten en la estructura organizacional. Esta estructura debe ir acompañada con un manual de funciones.

## **CAPITULO III**

### **3. ESTUDIO DEL MERCADO**

#### **3.1. PRESENTACIÓN**

EL objetivo principal del presente Estudio de Mercado es la recolección, interpretación y el respectivo análisis de la información procedente de encuestas realizadas a las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y negocios varios (electrodomésticos, agroquímicos, gasolineras, depósitos de madera, lácteos, ferreterías, panaderías, servicio de internet, metal mecánicas, productos de primera necesidad) del Cantón Pedro Moncayo con mención a la parroquia urbana Tabacundo, a fin de desarrollar un estudio factible para la creación de una Empresa de Traslado de Encomiendas, pudiendo así establecer los objetivos y las estrategias más adecuadas para conseguir una aceptación de los habitantes y empresarios Pedro Moncayenses.

#### **3.2 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un Estudio de Mercado que permita identificar la demanda, oferta, precios y comercialización que garantice la implementación del proyecto.

#### **3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Identificar la aceptación del servicio
- ❖ Determinar el mercado para la creación de la empresa
- ❖ Determinar los posibles precios del servicio.

**Cuadro 5 MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DEL ESTUDIO DE MERCADO**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
❖ Identificar la aceptación del servicio	Servicio	Clientes o usuarios del servicio (empresas florícolas, productivas) y público en general	Primaria
❖ Determinar el mercado para la creación de la empresa	Demanda	Empresas florícolas, avícolas, alimenticias personas naturales y comercios en general	Primaria Secundaria
❖ Determinar los posibles precios del servicio.	Precio	Competencia	Primaria Secundaria

Elaborado por: El Autor

### 3.4 MERCADO META

Para el presente estudio se tomó como referencia la información del Censo de Población y Vivienda, del Instituto Nacional de Estadística y Censos. La población que se tomó para el cálculo de la muestra es las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y negocios activos del Cantón Pedro Moncayo con mención a la parroquia urbana Tabacundo, es decir se identifica solo a negocios activos como se detalla a continuación, adjunto cuadro.

**Cuadro 6 TIPOS DE NEGOCIOS DE LA PARROQUIA TABACUNDO**

<b>TIPO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Empresas Florícolas	160	48%
Empresas Avícolas	7	2%
Empresas Alimenticias	5	1%
Depósitos de madera	7	2%
Gasolineras	7	2%
Muebles	12	4%
Lácteos	4	1%
Ferreterías	14	4%
Panaderías	8	2%
Metal Mecánicas	12	4%
Otros negocios	98	29%
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Fuente: INEC, Censo 2010  
Elaborado por: El Autor

### 3.5 MERCADO POTENCIAL

El mercado potencial se considera aquellas empresas florícolas, avícolas, alimenticias, otros negocios o toda persona natural, que

posiblemente adquieran nuestro servicio, una vez que se lleve a cabo su creación.

### **3.6 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.-**

El segmento de mercado para la empresa se subdividirá en los siguientes segmentos de acuerdo a la siguiente información:

#### **3.6.1 Área geográfica**

- ❖ **CANTÓN PEDRO MONCAYO:** Sector Parroquia Urbana Tabacundo
- ❖ **Empresas florícolas, avícolas, alimenticias, lácteos y negocios activos de la parroquia urbana Tabacundo:** 334 Censo INEN 2010.
- ❖ **Centro del Cantón Tabacundo parroquia urbana**

#### **3.6.2 Demográfica.**

- ❖ **Edad:** de 20 a 40 años, Empresarios, comerciantes, empleados, profesionales, y personas naturales
- ❖ **Género:** masculino y femenino
- ❖ **Ocupación:** empresarios, comerciantes, empleados, profesionales, estudiantes y toda persona natural.
- ❖ **Nivel de Instrucción:** secundaria y Superior

#### **3.6.3 Psicográfica**

- ❖ **Clase social:** media baja, media alta, alta
- ❖ **Personalidad:** interesada, curiosa, investigadora (turistas)

### 3.6.4 Conductuales

- ❖ **Ocasión de comprar:** normales
- ❖ **Beneficios pretendidos:** calidad y soluciones rápidas
- ❖ **Grado del usuario:** activos
- ❖ **Tasa de consumo:** consumo medio y alto.

### 3.7 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

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

#### **DÓNDE:**

n = tamaño de la muestra

N = Población

$\varepsilon$  = Error Muestral, que en este caso por tratarse de población finita, se trabajará con el 5% de margen aceptable.

$\delta^2$  = Desviación de la población al cuadrado o varianza: 0.25 porque se trabaja en el centro, es decir: 0.5 de éxito y 0.5 de fracaso.

Z Valor tipificado que corresponde a 1.96 doble cola

Nivel de confianza 95%

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes > 50

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.25)(334)}{(0.05)^2 (334 - 1) + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$n = \frac{(3.84)(83.5)}{(0.0025)(334 - 1) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{320.77}{0.8325 + 0.96}$$

$$n = \frac{320.77}{1.7925}$$

$$n = 178,95 \quad n = 179$$

El tamaño de la muestra de negocios de la parroquia urbana de Tabacundo objeto del proyecto es de 179 empresas entre ellas florícolas, avícolas, alimenticias y negocios varios a los cuales se les encuestó para conocer su opinión.

### **3.8. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.8.1 Sondeo.-**

El objetivo principal que se desea obtener con esta herramienta de análisis cuantitativo es el de obtener datos breves y concisos sobre la aceptación en general, datos que fueron muy representativos para proseguir con la investigación, para de esta forma obtener los resultados favorables frente al lanzamiento de la creación de la Empresa Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo provincia de Pichincha.

Se decidió realizar un sondeo de 60 empresas florícolas por motivo de que el enfoque es exploratorio y se necesita conocer la percepción de las personas que estarán dispuestos a utilizar el servicio. Con los resultados

obtenidos se comprobó la aceptación de los consumidores hacia esta clase de servicio, por lo que es necesaria la realización de un muestreo mediante una encuesta.

Fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas

### **3.8.2 Encuesta**

La encuesta es la principal herramienta y clave para la captación de parámetros cuantificables, y tiene como objetivo dotar de estimados estadísticos que reflejen cómo se podría realizar el inicio dentro del mercado, y plantear una estrategia de lanzamiento de la creación de la Empresa Traslado de Encomiendas en el Cantón Pedro Moncayo provincia de Pichincha.

Fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas

### **3.9 ANTECEDENTES DEL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

El Cantón Pedro Moncayo está ubicado al norte de la Provincia de Pichincha, separado por el volcán Mojanda del cantón de Otavalo en la provincia de Imbabura al norte. Limita al norte con la Provincia de Imbabura, al sur y oeste el Distrito Metropolitano de Quito y el Cantón Cayambe al este. Pedro Moncayo conserva su fuerte raíz indígena, especialmente en la zona nororiental.

Tabacundo es la única parroquia urbana del Cantón Pedro Moncayo, cuenta con suelos apropiados y climas adecuados para la producción de rosas, por esta razón y bajo iniciativa del Municipio de la localidad se decidió nombrar al Cantón Pedro Moncayo como la “Capital Mundial de la Rosa” y así promover la producción local de más de 160 empresas florícolas que se encuentran asentadas en su territorio.

El presente Estudio del Mercado se desarrolló en el presente año, en la parroquia urbana de Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, y como se menciona anteriormente, se lo toma a Tabacundo puesto que es la única parroquia urbana de éste Cantón, la información fue levantada por el autor para dar fiabilidad del estudio. Con todos los datos obtenidos podrá saber qué grado de aceptación tiene el presente proyecto y de qué manera se podrá diferenciar al brindar el servicio propuesto.

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos con su respectiva interpretación.

### **3.10 RESULTADOS OBTENIDOS DEL SONDEO APLICADO**

El sondeo se realizó de manera aleatoria a 60 comercios existentes, puesto que lo que se buscó obtener fueron datos generales, como si conocían a una empresa de servicios similares de Traslado de Encomiendas, si estaban dispuestos a pagar por un servicio de este tipo y por último está dispuesto a usar y pagar por un servicio de esta calidad.

Los resultados que se obtuvo en el sondeo son los siguientes:

**1.- ¿Conoce actualmente en el medio un servicio de traslado de encomiendas?**

**Cuadro 7** Personas que no conocen este tipo de servicio de Traslado de Encomiendas.

TOTAL	FRECUENCIA	%
SI	32	53%
NO	28	47%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 2** Personas que no conocen este tipo de Servicio de Traslado de Encomiendas.



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Análisis e Interpretación**

Como se puede observar un 53% de las personas, conocen del servicio de traslado de encomiendas, pero no existe dentro del Cantón Pedro Moncayo, lo cual la creación de este servicio que ofrece la Empresa de Traslado de Encomiendas de manera oportuna y segura tendrá una gran acogida.

## 2.- ¿Estaría dispuesto a contratar un servicio de este tipo?

**Cuadro 8** Personas que desean contratar un servicio de este tipo.

TOTAL	FRECUENCIA	%
SI	52	87%
NO	8	13%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 3** Personas que están dispuestas a contratar este tipo de Servicio de Traslado de Encomiendas.



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### Análisis e Interpretación

Podemos observar que el porcentaje de aceptación es del 87%, que las personas están dispuestas a utilizar el Servicio de Traslado de Encomiendas, puesto que ayudaría a agilizar sus actividades diarias.

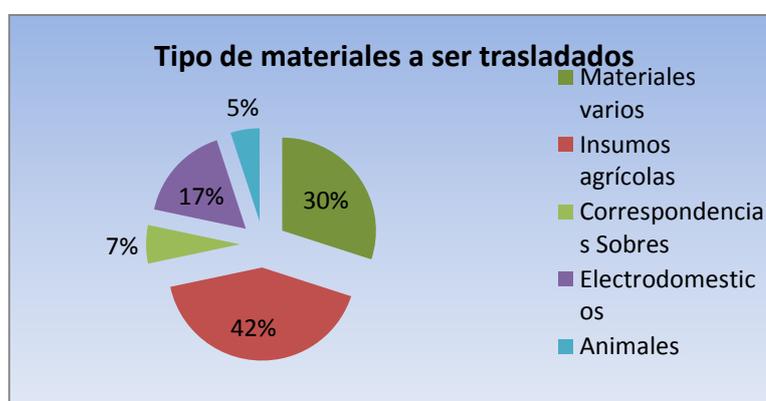
### 3.- ¿Qué cosas necesita que sean trasladadas?

**Cuadro 9** Cosas que necesitan las personas que se les traslade

TOTAL	FRECUENCIA	%
Materiales varios	18	30%
Insumos agrícolas	25	42%
Correspondencias Sobres (cheques)	4	7%
Electrodomésticos	10	17%
Animales (mascotas)	3	5%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 4** Porcentaje de materiales a ser trasladados



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### Análisis e Interpretación

Dentro de la parroquia Tabacundo podemos observar que las personas necesitan que se les traslade sus materiales y productos agrícolas en un porcentaje del 42% de aceptación, seguido de los materiales varios que abarca a toda persona natural, con esto se ahorrarían tiempo.

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a la población del Cantón Pedro Moncayo, parroquia rural Tabacundo, haciendo referencia a las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y negocios varios.

#### 1. ¿Qué busca en un servicio de traslado de encomiendas? Elija la opción que considere más importante

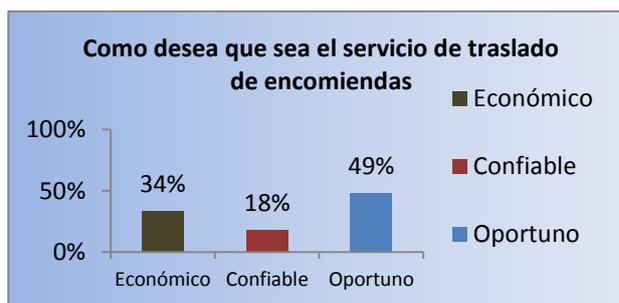
Económico.....Confiable: ..... Oportuno: ...

**Cuadro 10** Como desea que sea el servicio de traslado de encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
Económico	60	34%
Confiable	32	18%
Oportuno	87	49%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 5** Como desea que sea el servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Análisis e Interpretación:** podemos ver que el 49% de las empresas florícolas o negocios requieren que el servicio de Traslado de Encomiendas sea oportuno y económico. Cualidades que realzan el crecimiento de nuestro proyecto, con llevando a obtener resultados positivos

## 2. ¿Cuándo usted necesita un servicio de traslado de encomiendas a dónde recurre?

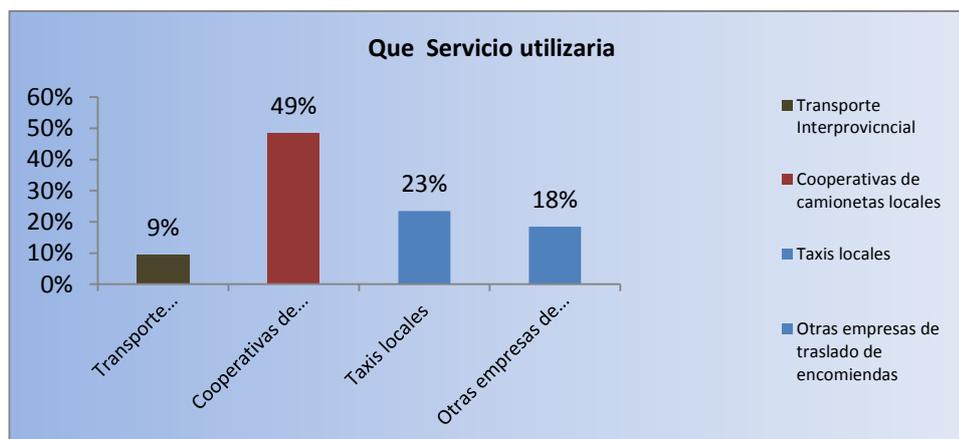
Transporte Interprovincial: ..... Cooperativas de camionetas: ....  
Taxis: ..... Empresa de Traslado de Encomiendas:.....

**Cuadro 11** Nivel de Satisfacción del Servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
Transporte Interprovincial	17	9%
Cooperativas de camionetas locales	87	49%
Taxis locales	42	23%
Otras empresas de traslado de encomiendas	33	18%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 6** Nivel de Satisfacción del Servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos, se puede observar que un 49% de los encuestados utilizan el servicio de las cooperativas de camionetas locales, seguido del servicio de taxis locales que es el 23%. El 18% afirman que utilizan el servicio de otras empresas de traslado de encomiendas, no existentes en el Cantón Pedro Moncayo.

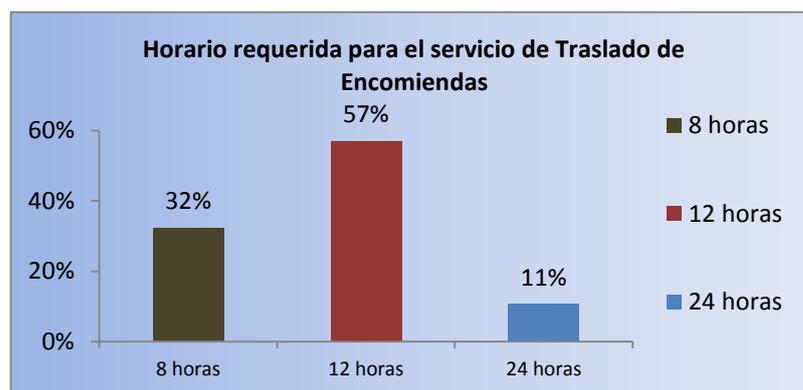
### 3. ¿Cuántas horas requiere del Servicio de Traslado de Encomiendas?

**Cuadro 12** Horas requeridas del Servicio de Traslado de Encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
8 horas	58	32%
12 horas	102	57%
24 horas	19	11%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 7** Horas requeridas del Servicio de Traslado de Encomiendas



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

#### **Análisis e Interpretación:**

Según lo anterior observado se analiza que un 57% de los negocios investigados, necesitan que el servicio esté disponible las 12 horas laborables, puesto que las empresas florícolas extienden sus horarios normales, debido a su producción; por esta razón se brindaría el servicio las 12 horas que requieren los clientes.

**4. ¿Conoce actualmente en el medio un servicio de traslado de encomiendas?**

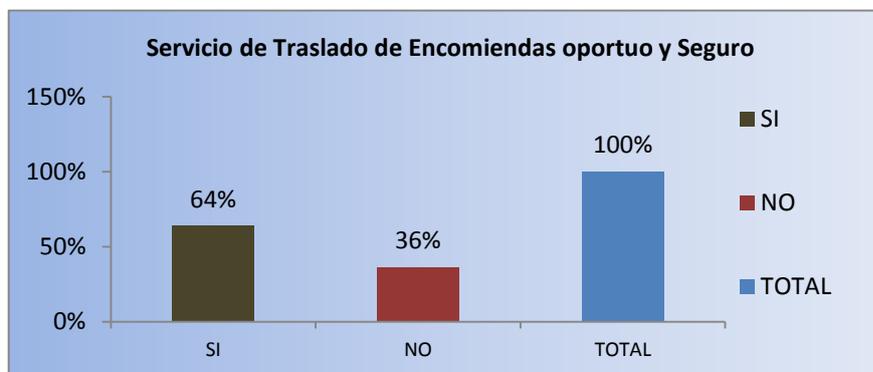
SI..... NO.....

**Cuadro 13** Servicio de Traslado de Encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
SI	114	64%
NO	65	36%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 8** Servicio de Traslado de Encomiendas



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Análisis e Interpretación:**

Como se puede observar un 64% de las empresas, si tienen conocimiento del servicio de traslado de encomiendas, pero manifiestan que dentro del Cantón Pedro Moncayo no existe el servicio de traslado de encomiendas, por lo cual sería un éxito la creación de esta Empresa de Traslado de Encomiendas de manera oportuna y segura.

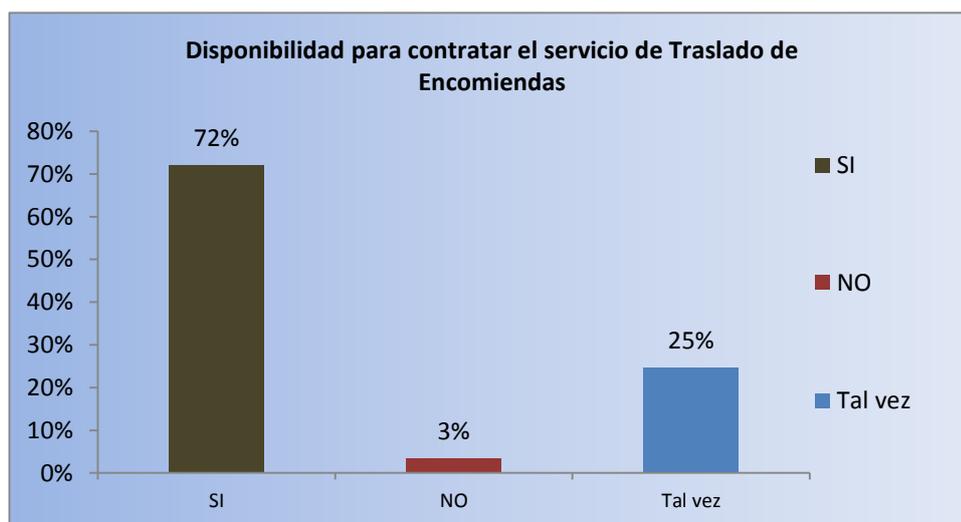
**5. Estaría usted dispuesto a contratar o solicitar un servicio de traslado de encomiendas, que le ayude a facilitar sus actividades, en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo?**

**Cuadro 14** Servicio de traslado de encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
SI	129	72%
NO	6	3%
Tal vez	44	25%

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 9** Servicio de traslado de encomiendas



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Análisis e Interpretación:**

De todos los negocios existentes en el Cantón Pedro Moncayo parroquia Tabacundo un 72% afirman que utilizarían el servicio de traslado de encomiendas que ofrece la Empresa; el 25% cree que tal vez solicitaría el servicio. Con esta aceptación nos da más confianza para crear la Empresa de Traslado de Encomiendas de manera segura y oportuna, haciendo que sus actividades no se vean interrumpidas.

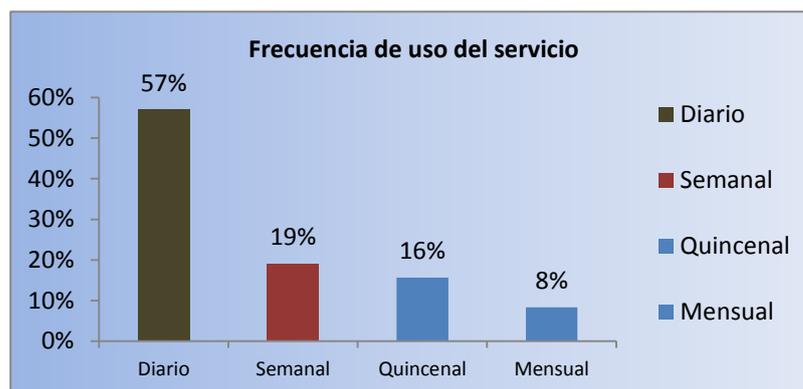
## 6. ¿Con que frecuencia solicitaría el servicio?

**Cuadro 15** Frecuencias de uso del servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
Diario	102	57%
Semanal	34	19%
Quincenal	28	16%
Mensual	15	8%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 10** Frecuencias de uso del servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### **Análisis e Interpretación:**

Según lo anterior observado se analiza que el 57% de las empresas y negocios, requieren que el Servicio de Traslado de Encomiendas sea de forma diaria, puesto que en el día a día se presentan emergencias en sus actividades y que por falta de un servicio de esta calidad, pierden tiempo y no cumplen sus actividades.

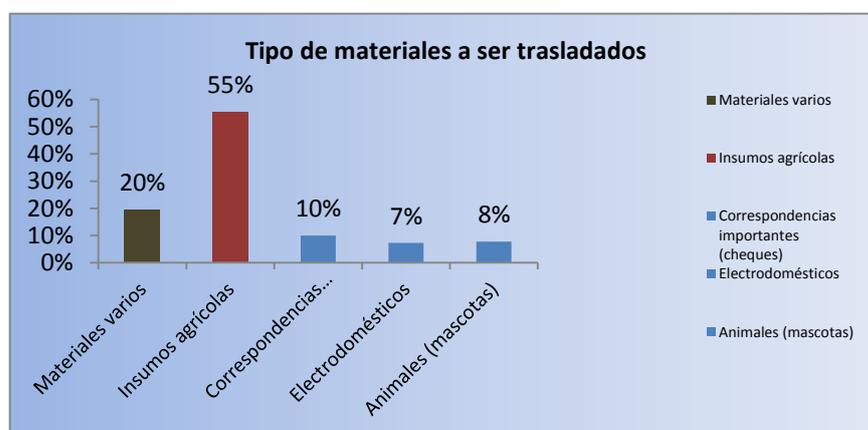
## 7. ¿Qué tipo de materiales, insumos solicitaría que se los traslade?

**Cuadro 16** Tipo de materiales a ser trasladado como encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
Materiales varios	35	20%
Insumos agrícolas	99	55%
Correspondencias importantes (cheques)	18	10%
Electrodomésticos	13	7%
Animales (mascotas)	14	8%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 11** Tipo de materiales a ser trasladado como encomiendas



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### Análisis e Interpretación:

Dentro de la parroquia Tabacundo podemos observar que las empresas florícolas y negocios investigados, necesitan que se les traslade sus encomiendas en un 75% , con seguridad esto ayudará a los usuarios a no interrumpir sus actividades diarias y a cumplir sus actividades con normalidad.

## 8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio?

**Cuadro 17** Valores dispuestos a pagar por el servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
De 1 a 10 USD.	49	27%
De 11 a 20 USD.	55	31%
De 21 a 30 USD.	47	26%
De 31 a 40 USD.	18	10%
De 41 USD en adelante.	10	6%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 12** Valores dispuestos a pagar por el servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### **Análisis e Interpretación:**

Los datos anteriores, muestran que el promedio del precio que los usuarios pagarían por el servicio está entre 11 a 20 USD, que representa el 31% de los encuestados, el análisis del precio es de suma importancia, puesto que influye en la percepción que tiene el consumidor final sobre el producto o servicio. En si podemos considerar que es un valor prudencial para el crecimiento de la Empresa de Traslado de Encomiendas.

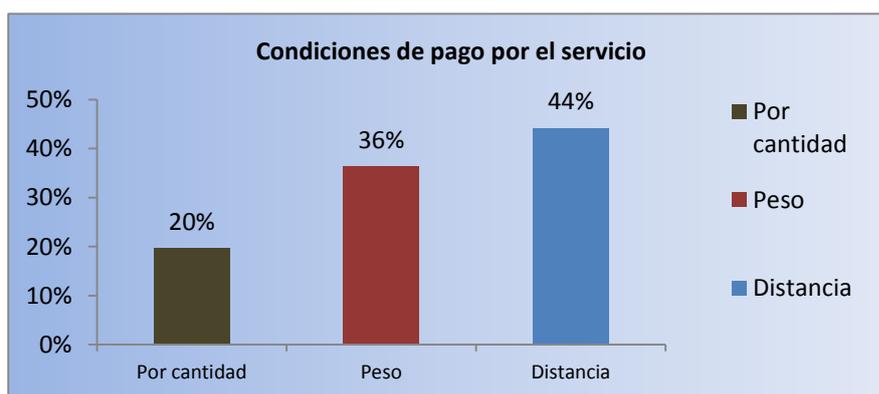
## 9. ¿De acuerdo a qué condiciones estaría dispuesto a pagar por el servicio?

**Cuadro 18** Condiciones de pago por el servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
Por cantidad	35	20%
Peso	65	36%
Distancia	79	44%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 13** Condiciones de pago por el servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### **Análisis e Interpretación:**

Dentro del Cantón Pedro Moncayo parroquia Tabacundo, un 44% de los encuestados están dispuestos a pagar por distancia recorrida y el 36% afirman que lo harían por peso de los insumos trasladados. Se debe conocer si lo que busca el consumidor es calidad, sin importar mucho el precio.

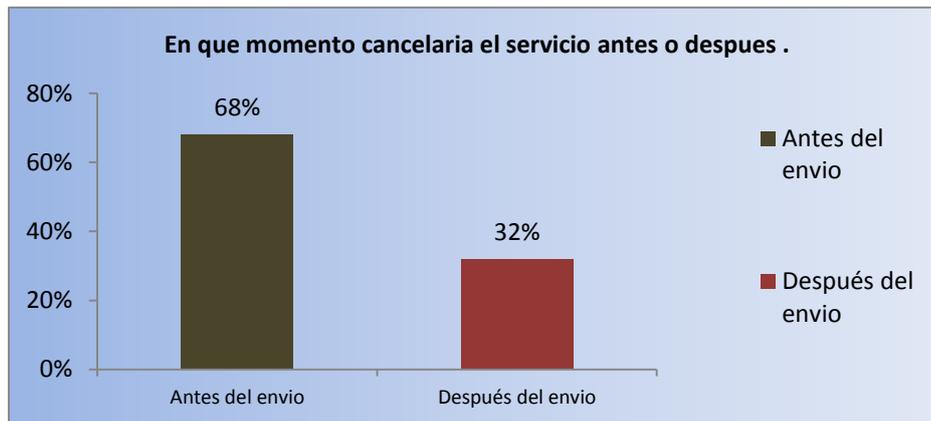
## 10. ¿Cómo le gustaría realizar el pago del servicio?

**Cuadro 19** Momento de cancelación del servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
Antes del envío	122	68%
Después del envío	57	32%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

**Gráfico 14** Momento de cancelación del servicio



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### **Análisis e Interpretación:**

122 encuestados, consideran que se debe cancelar antes de la recepción de sus encomiendas, es decir al momento que se solicita el servicio, pues con esto se garantizaría la seguridad que lleguen oportunamente sus materiales e insumos agrícolas. La empresa de esta manera también asegura su servicio siendo oportuno y seguro.

### 11. ¿Considera usted que el servicio de traslado de encomiendas, cubriría la necesidad dentro del Cantón Pedro Moncayo?

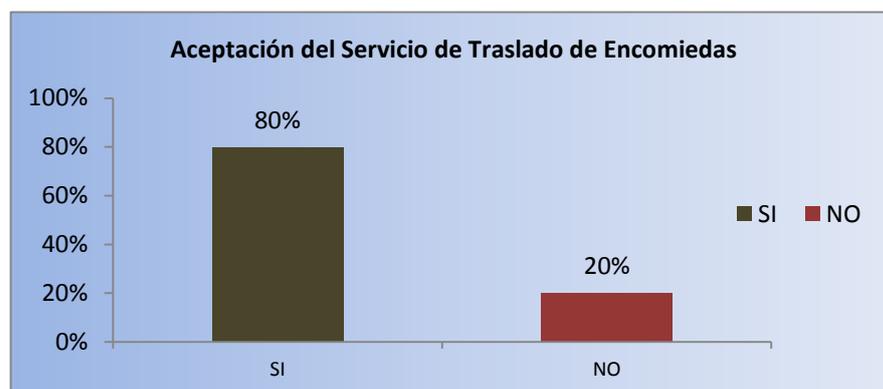
**Cuadro 20** Aceptación del Servicio de Traslado de Encomiendas

TOTAL	FRECUENCIA	%
SI	143	80%
NO	36	20%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013

Elaboración: El autor

**Gráfico 15** Aceptación del Servicio de Traslado de Encomiendas



Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013

Elaboración: El autor

#### **Análisis e Interpretación:**

Se puede deducir que el 80% de las personas investigadas, afirman que el servicio de Traslado de Encomiendas tendrá una aceptación mayoritaria, con justa razón la Empresa se compromete en dar un servicio de calidad, eficiente, económico, seguro y oportuno al trasladar sus encomiendas, ayudando a cumplir con normalidad las actividades, sean de personas naturales, empresas e instituciones públicas o privadas.

### 3.11 IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

#### 3.11.1 Identificación de la demanda

Para obtener el cálculo de la demanda se parte de la pregunta N° 5 de este estudio en la cual se consulta a las personas si estarían dispuestos a contratar o solicitar un servicio de **Traslado de Encomiendas**, en el caso de existir en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, al conocer los resultados tomamos entonces las dos opciones de respuesta que nos indican que si existe demanda.

**Cuadro 21** Demanda Servicio de Traslado de Encomiendas

FRECUENCIA		%
SI	129	72%
Tal vez	44	25%
<b>TOTAL DEMANDA</b>	<b>173</b>	<b>97%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

#### Análisis

Los datos observados anteriormente nos muestran que existen personas naturales, empresas florícolas, avícolas, alimenticias entre otras que desean adquirir los servicios de la empresa que se pretende crear. El 97% entre quienes afirmaron su respuesta y quienes dijeron tal vez representa a 334 empresas florícolas y negocios varios; siendo esta la demanda actual con que parte el Estudio.

#### 3.11.2 Proyección de la demanda

Partiendo de los datos obtenidos en el Catastro del Municipio, habían 315negocios varios en el Cantón Pedro Moncayo, y al dato actual del Censo del 2010 son 334 comercios, se considera una tasa de crecimiento

de la demanda del 3%, determinamos una proyección para los siguientes años de la siguiente manera:

**Fórmula:**

$$D_p = DA (1+i)^n$$

**Simbología**

**D<sub>p</sub>**= Demanda Proyectada

**DA**= Demanda Actual

**1**= Valor constante

**i**= Tasa de crecimiento

**n**= Tiempo

Aplicando la formula los resultados se presentan así:

**Cuadro 22** Proyección de la demanda

Demanda (personas)		(97% de 334) 324
Años	Proyección	$D_p = DA (1+i)^n$
2013	334	$M = 324(1.03)^1$
2014	344	$M = 324 (1.03)^2$
2015	354	$M = 324 (1.03)^3$
2016	365	$M = 324 (1.03)^4$
2017	376	$M = 324 (1.03)^5$

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

Debido a que no existe gran cantidad de datos históricos del crecimiento económico de la parroquia Tabacundo, se ha considerado que se incrementa el 3% partiendo de que se considera como tasa proyectada para el año 2010 de inflación y de igual manera al vivir en la localidad por 12 años, se puede determinar que el comercio ha ido creciendo y que las personas buscan una manera a través de la instalación de negocios, empresas pequeñas de flores, alimenticias, avícolas salir adelante y generar su propia fuente de ingresos.

### 3.12 IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA

#### 3.12.1 Identificación de la oferta

Para la obtención de la oferta, se ha tomado como fuente la pregunta N° 2 de este estudio, la cual permite conocer que el 49% de los encuestados confirman que recurren a la cooperativa de camionetas locales, el 23% utiliza taxis locales y el 18% otras empresas de traslado de encomiendas. Los datos se presentan a continuación:

**Cuadro 23** Nivel de Satisfacción del Servicio

TOTAL	FRECUENCIA	%
Transporte Interprovincial	17	9%
Cooperativas de camionetas locales	87	49%
Taxis locales	42	23%
Otras empresas de traslado de encomiendas	33	18%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

## Cuadro 24 OFERTA

TOTAL	FRECUENCIA	%
Cooperativas de camionetas locales	87	49%

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

### Análisis

Entonces analizando los datos obtenidos en el estudio de mercado se observa que la oferta está en la cooperativa de camionetas locales. Podemos observar que el 49% de la población encuestada que es 163.6 (334\*49%) de las empresas y negocios varios manifiestan que utilizan el servicio de las cooperativas de camionetas, porque no existe una empresa dedicada a brindar un servicio de traslado de encomiendas de manera oportuna y segura. Podemos ver que estos resultados son favorables para la creación del servicio que ofrece la Empresa de Traslado de Encomiendas.

### 3.12.2 Proyección de la oferta

Después de conocer como está compuesta la oferta del proyecto y conociendo que el incremento de esta se deba a la creación de las empresas florícolas, avícolas, alimenticias, se pueda considerar que exista una tasa de crecimiento del 4% anual proyectado de la oferta.

**Formula:**

$$Op = OA (1+i)^n$$

**Simbología**

**Op=** Oferta proyectada

**OA=** Oferta actual

**1=** Valor constante

**i=** Tasa de crecimiento

**n=** Tiempo

### **Cuadro 25** Proyección de la Oferta

<b>Oferta (servicio)</b>		<b>164</b>
<b>Años</b>	<b>Proyección</b>	<b>Op= OA (1+i)<sup>n</sup></b>
2013	170,14	M= 163,6(1.04) <sup>1</sup>
2014	176,95	M= 163,6(1.04) <sup>2</sup>
2015	184,03	M= 163,6(1.04) <sup>3</sup>
2016	191,39	M= 163,6 (1.04) <sup>4</sup>
2017	199,04	M= 163,6 (1.04) <sup>5</sup>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

El porcentaje de incremento de la oferta se ha analizado a partir de la capacidad para brindar el servicio, se determina trabajar con un porcentaje del 4% para la utilización y optimización de todos los recursos disponibles de acuerdo a la capacidad del servicio de la empresa.

### **3.13 ANÁLISIS DE LA DEMANDA / OFERTA**

Partiendo de datos analizados en cuadro N°23 se puede observar que con respecto a la Oferta en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo no existen empresas que presten el servicio que ofrece la empresa de Traslado de Encomiendas.

Sin embargo los ofertantes del servicio son las Compañías de Camionetas y Taxis; pero al comparar con la demanda pues se analiza que existe un mercado meta de 160 usuarios, como se presenta en el siguiente cuadro.

**Cuadro 26** Demanda potencial

OFERTA	DEMANDA	DEMANDA INSATISFECHA
163,60	324,00	160,40

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

Después de conocer lo anterior se muestra en los siguientes cuadros la manera como se cubrirá el servicio, es decir que en un año se estimada cubrir a los 160.4 usuarios, que nos representa nuestra demanda insatisfecha, a los cuales se brindará un servicio seguro y oportuno. Simplemente deberán contactarse con la empresa de Traslado de Encomiendas y de esa manera solucionar sus inconvenientes.

Cada año se estima incrementar en un 2%, para cubrir la demanda insatisfecha.

### 3.13.1 Demanda insatisfecha proyectada

**Cuadro 27** Demanda Insatisfecha Proyectada

Años	oferta	Demanda	Demanda Insatisfecha	% de Oferta /Demanda	Demanda a Satisfacer
2013	170,14	333,72	-164	50,98%	-83
2014	176,95	343,73	-167	51,48%	-86
2015	184,03	354,04	-170	51,98%	-88
2016	191,39	364,66	-173	52,48%	-91
2017	199,04	375,60	-177	52,99%	-94

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

Se ha considerado que para los siguientes años se puede cubrir un 2% más debido a que como estrategia para generar mayores ingresos y captar de mejor manera el mercado, se busca que cada año se consiga más clientes nuevos, es decir dar el servicio a nuevas empresas, negocios que de seguro necesitan el servicio de Traslado de Encomiendas, puesto que depende mucho de ellos para la subsistencia y operaciones de la empresa.

### 3.14 ANÁLISIS DE PRECIOS.

El análisis del precio es de suma importancia, ya que influye en la percepción que tiene el consumidor final sobre el producto o servicio, por esta razón dentro del estudio del mercado se buscó conocer cuál será el precio que las personas estarían dispuestas a cancelar por el servicio recibido, una empresa puede decidir entrar al mercado con un alto precio de introducción o ingresar con un precio bajo en comparación con la competencia o buscar mediante el precio una diferencia del producto o servicio. Se debe conocer si lo que busca el consumidor es calidad, sin importar mucho el precio; a continuación se presenta un extracto de la respuesta a la pregunta N°8:

**Cuadro 28** Análisis de Precios

TOTAL	FRECUENCIA	%
De 1 a 10 USD.	49	27%
De 11 a 20 USD.	55	31%
De 21 a 30 USD.	47	26%
De 31 a 40 USD.	18	10%
De 41 USD en adelante.	10	6%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

Para sustentar y determinar de manera correcta el precio del servicio de traslado de encomiendas se realizó una investigación en empresas

ubicadas en Quito – Ibarra que prestan un servicio similar al que estamos proponiendo entrar en el mercado; el dato que obtuvimos es que ellos manejan un precio promedio de \$5 hasta \$40 dólares, dependiendo la distancia, peso y que tipo de materiales e insumos necesitan que sean trasladados de un lugar a otro.

Entonces partiendo de estos datos y planteando una estrategia adecuada de precios se realizará el siguiente análisis.

En la matriz que se presenta a continuación consta de 9 estrategias de precio la cual ayuda a determinar que una buena opción a aplicarse al proyecto es la Estrategia número 2 es decir, la **Estrategia de Valor Alto**, la cual entendiéndose en la matriz es establecer un precio medio pero brindando un servicio de **Alta Calidad**, esto debido a que el servicio es nuevo y lo que se pretende es atraer clientes. De igual manera se parte del dato obtenido en el estudio donde los clientes o usuarios manifiestan que el servicio de las camionetas o taxis es bueno, pero no cumplen con sus expectativas que el producto o material les llegue en el menor tiempo posible y de manera segura, por lo tanto el servicio que ofrece la Empresa de Traslado de Encomiendas estaría satisfaciendo las necesidades de los clientes o usuarios de la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.

**Cuadro 29** Matriz Precio – Calidad

PRECIO			
Calidad del Servicio	Alto	Medio	Bajo
<b>ALTA</b>	1. Estrategia Superior	<b>2. Estrategia de Valor Alto</b>	3. Estrategia de valor Superior
<b>MEDIA</b>	4. Estrategia de cobro en exceso	5. Estrategia de valor medio	6. Estrategia de valor bueno
<b>BAJA</b>	7. Estrategia de ganancias violentas	8. Estrategia de economía falsa	9. Estrategia de economía

Fuente: Investigación [www.repositorio.unemi.edu.ec](http://www.repositorio.unemi.edu.ec)  
Elaboración: El autor

Una vez analizado todo lo expuesto anterior se considera que se debe establecer los precios dependiendo la distancia, peso y que tipo de materiales e insumos necesitan que sean trasladados de un lugar a otro, nunca se debe olvidar a qué tipo de mercado se orienta el producto o servicio. Se debe conocer si lo que busca el consumidor es calidad, sin importar mucho el precio como se demuestra a continuación.

**Cuadro 30** DETERMINACIÓN DE PRECIOS

TIPO DE MATERIALES	PRECIO
Materiales varios	\$40,00
Insumos agrícolas	\$42,00
Correspondencias importantes (cheques)	\$25,00
Electrodomésticos	\$40,00
Animales (mascotas)	\$30,00

Fuente: Estudio de mercado, mayo 2013  
Elaboración: El autor

Para el crecimiento del precio en los siguientes años se ha considerado una tasa del 4,16% anual, porcentaje que se estima teniendo en cuenta la

tasa de inflación con la cual cerró el año 2012, la proyección de los precios sería:

**Cuadro 31 PROYECCIÓN DE PRECIOS**

		TASA DE INFLACIÓN				
TIPO DE MATERIALES	4,16%					
	2.013	2014	2015	2016	2017	
Materiales varios	\$40,00	\$41,66	\$43,40	\$45,20	\$47,08	
Insumos agrícolas	\$42,00	\$43,75	\$45,57	\$47,46	\$49,44	
Correspondencias importantes (cheques)	\$25,00	\$26,04	\$27,12	\$28,25	\$29,43	
Electrodomésticos	\$40,00	\$41,66	\$43,40	\$45,20	\$47,08	
Animales (mascotas)	\$30,00	\$31,25	\$32,55	\$33,90	\$35,31	

Fuente: Investigación  
Elaboración: El autor

### 3.15 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Actualmente se observa que en la parroquia no existe un servicio que cumpla con la calidad de servicio y características que se propone.

Es decir la competencia directa en sí son las compañías de camionetas y taxis que existen en el Cantón Pedro Moncayo, para que les brinden este tipo de servicio pero en si no con las expectativas de nuestro proyecto de investigación.

Cabe señalar que lo que se propone es brindar un servicio de calidad, seguro, ágil que satisfaga las necesidades de los clientes o usuarios, los mismos que tengan la confianza de utilizar este servicio para trasladar sus

encomiendas de un lugar a otro, es lo que se propone en este proyecto, por lo tanto se espera así lograr introducir primeramente en el mercado local el Servicio de Traslado de Encomiendas.

### **3.16 COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO**

El canal de distribución de nuestro servicio es directo; es decir que se ofrecerá directamente el servicio al cliente. Con el objetivo de llegar hacer conocer a todas las empresas florícolas, avícolas, alimenticias, y negocios varios el servicio de Traslado de Encomiendas que se pretende implementar en la parroquia Tabacundo, se lo hará de la siguiente manera:

Una distribución estratégica por medio de hojas volantes en los lugares de mayor concurrencia de los señores empresarios como por ejemplo: Centros Comercial San Mateo, Gasolinera Pantera 2, Gasolinera PDV, Parador Inti Raymi, Alrededor del Municipio Pedro Moncayo, siendo los de mayor afluencia de clientes. Vía radial, en la Emisora Radio Inti Pacha FM puesto que es la de mayor sintonía, por ser una emisora que cubre los cantones Cayambe-Pedro Moncayo y parte de Imbabura, en el horario de 08:00 a 10:00 am, en el programa “EL GENIO” lo que permitirá hacer conocer el servicio de Traslado de Encomiendas.

### **3.17 OFERTAS DE SERVICIO**

Con el objeto de hacer conocer la implementación del servicio de Traslado de Encomiendas, se tiene que establecer ofertas en el servicio ofertado tales como:

- ❖ A partir de las cinco encomiendas contratadas mensuales continuas se le ofrecerá el 10% de descuento en el costo total.
- ❖ Por ser un nuevo cliente de la Empresa de Traslado de Encomiendas, le obsequiamos un práctico adorno de escritorio con el logotipo de la Empresa.

- ❖ Al completar cincuenta contrataciones del servicio de Traslado de Encomiendas le obsequiamos un juego de protectores para equipo de cómputo.

### **3.18. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO**

Una vez desarrollo el estudio de mercado se determinó que el mercado potencial está deficientemente atendido, es decir que en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo no existe un servicio que sea oportuno y seguro como el que se propone brindar a los clientes. Es decir existe una demanda potencial por satisfacer en el mercado el servicio de traslado de sus encomiendas, los usuarios afirman que será de gran ayuda este servicio puesto que cumplirán sus actividades diarias de manera satisfactoria, sin ser interrumpidas por falta de algún material o insumo.

Se determina que un promedio de 83 usuarios o empresas necesitan conocer de las ventajas que brindaría el servicio propuesto. Además se debe realizar propuestas diferentes a las de la competencia para entrar en el mercado competitivo, para que de esta manera nuestro servicio tenga mayor acogida por los clientes demandantes. Es necesario analizar también que pueden variar los escenarios actuales y que las amenazas están presentes es por eso que el valor agregado que se dé al servicio será la calidad, el buen trato, la seguridad y la honradez hacia nuestro cliente.

#### **Imagen 9 ENTREGA SEGURA**



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaboración: El autor

## **CAPITULO IV**

### **4. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer un estudio técnico para determinar la localización e inversiones que requiere el estudio.

En esta parte del estudio determinaremos lo relacionado a la localización del proyecto y todo lo que requiera esta para su correcto funcionamiento. Se analizaran todos los aspectos técnicos que nuestro servicio requiera y así el proyecto tenga éxito, trabajare con información confiable, ética y adecuada ya que de lo contrario a futuro se podría tener dificultades.

#### **4.2 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

##### **4.2.1 Macro localización**

La macro localización de este proyecto está claramente delimitada, estableciendo que será en la parroquia urbana Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha.

**Imagen 10** Mapa de ubicación del Cantón Pedro Moncayo



Fuente: Internet  
Elaboración: El autor

**Imagen 11** Tabacundo cantón pedro moncayo





Fuente: Internet

*“Pedro Moncayo, es uno de los ocho cantones que conforman la provincia de Pichincha, Se encuentra a 51 km hacia el norte de la ciudad de Quito, y está atravesado por el bypass Guayllabamba-Tabacundo-Ibarra. El cantón Pedro Moncayo está ubicado al norte de la Provincia de Pichincha, separado por el volcán Mojanda del cantón de Otavalo en la provincia de Imbabura al norte. Limita al norte con la Provincia de Imbabura, al sur y oeste el Distrito Metropolitano de Quito y el cantón Cayambe al este.”*

Fuente: [www.pedromoncayo.gob.ec](http://www.pedromoncayo.gob.ec)

El cantón Pedro Moncayo está distribuido de la siguiente manera, en orden descendente, pobladas, y sus respectivos porcentajes dentro de la población total del cantón, son:(5) parroquias, una urbana y cuatro rurales

Tabacundo - 11.699 (46%)

Tupigachi - 5.210 (20%)

Malchinguí - 3.912 (15%)

La Esperanza - 3276 (13%)

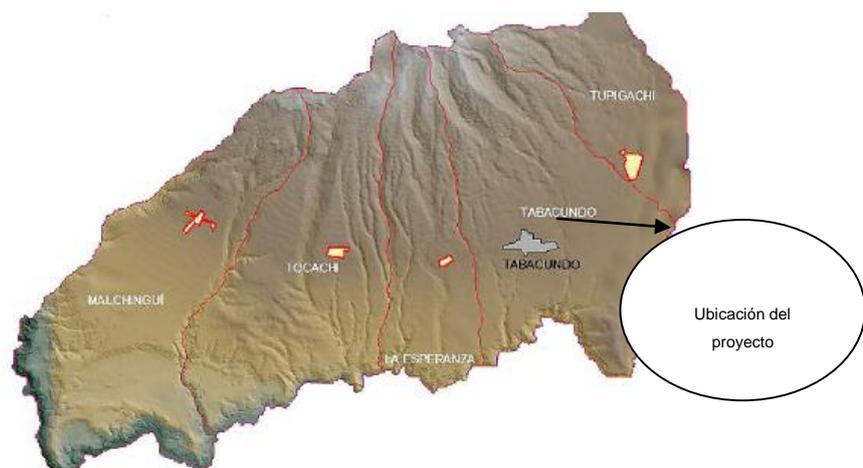
Tocachi - 1.587 (6%)

La cabecera cantonal, principal centro económico, única parroquia urbana y mayor asentamiento humano es Tabacundo, por lo que hemos tomado a esta parroquia como estudio en nuestro proyecto, ya cuenta con climas apropiadas para la floricultura, agricultura, avícola, alimenticia y otras, estos aspectos se considerará al determinar la micro localización del proyecto.

#### 4.2.2 Microlocalización

La microlocalización nos permite conocer cuál es el mejor sector estratégico que permita establecer en el mercado al proyecto dentro de la parroquia, conociendo todos los factores relacionados a la macro localización.

**Imagen 12** MAPA DE TABACUNDO CANTÓN PEDRO MONCAYO



Fuente: Internet  
Elaboración: El autor

El proyecto será instalado en un local arrendado en el sector más cercano a la parte comercial de la parroquia Tabacundo, puesto que el servicio que se ofrece dar es de trasladar sus encomiendas de una manera ágil y segura, a las empresas florícolas, analizando los factores que determinen mejor su ubicación. El local deberá tener una superficie de 150m<sup>2</sup>, contar con servicios básicos de agua, energía eléctrica, alcantarillado, teléfono. De igual manera conforme el proyecto crezca se buscará la ampliación o traslado de las oficinas a un lugar más amplio. Se analiza todos los parámetros y se aplicara la matriz de factores con las variables más importante que se deberán considerar para una buena decisión de la ubicación del servicio que se pretende implementar en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.

## **1 LUGARES ELEGIBLES DE UBICACIÓN**

Los sectores que se han tomado en cuenta para la presente propuesta son:

- ❖ Panamericana Norte km.40
- ❖ Y de Tabacundo junto a la gasolinera Pantera 2
- ❖ Calle Roca fuerte y Sucre junto al Banco del Pichincha
- ❖ Parque Central de la Parroquia

Se han determinado estos sectores de manera que se pueda determinar los factores principales e importantes para el desarrollo del presente proyecto, que ofrece un servicio de calidad, ágil y seguro; por lo tanto las variables a considerar son:

### **❖ SEGURIDAD.**

Es importante conocer que el sector a elegirse debe ser seguro, y de ser posible acceder al sistema de seguridad, los sectores que se proponen se encuentran cerca de la estación de Policía de la Parroquia, sin duda el

cliente solicitara el servicio de traslado de encomiendas, puesto que cuenta con la debida seguridad.

#### ❖ **COSTO DE ARRENDAMIENTO.**

El costo del arrendamiento es un factor importante a considerar ya que será un rubro importante dentro del presupuesto del proyecto. De igual manera al ser lugares que están en el centro de las empresas florícolas, de seguro será el mejor lugar siempre analizando los demás factores.

#### ❖ **PROXIMIDAD A LAS AÉREAS COMERCIALES**

Es la variable más importante a considerar puesto que el objetivo de la empresa es dar un servicio de calidad en el traslado de sus encomiendas de una manera ágil, segura y oportuna que permita a los usuarios cumplir sus actividades sin verse interrumpidas por falta de un servicio que le ayude a cumplir sus expectativas. Y de seguro de esta manera se atraerá más clientes sea estos empresas florícolas, avícolas, alimenticias, centros comerciales y toda persona natura que requiera del servicio de Traslado de Encomiendas.

#### ❖ **ORDENANZAS Y ASPECTOS LEGALES.**

Este factor se analiza ya que de igual manera representará un gasto en la constitución de la empresa; puesto que en un futuro puede algún aspecto legal afectar la localización del proyecto y se vería afectado el servicio propuesto por parte de Empresa de Traslado de Encomiendas.

#### ❖ **INFRAESTRUCTURA FÍSICA.**

Esta variable es importante analizar, debido a que se debe valorar como se encuentra la infraestructura física y fachada de las instalaciones donde

va a funcionar la Empresa de Traslado de Encomiendas, puesto que el no hacerlo a futuro puede representar mayores gastos.

#### ❖ **SERVICIOS BÁSICOS Y COMUNICACIÓN.**

Los sectores propuestos cuentan con todos los servicios básicos, que son de suma importancia para dar una buena imagen hacia nuestros clientes, además de contar con líneas telefónicas cercanas y acceso a internet, que hoy en día es una herramienta muy esencial para el desarrollo normal de un negocio o empresa. Al contar con estos factores se podrá desarrollar de mejor manera el proyecto cumpliendo con las expectativas de dar un servicio de calidad en el traslado de sus encomiendas de una manera ágil, segura y oportuna.

#### ❖ **POSICIÓN ESTRATÉGICA.**

La posición estratégica es un factor muy importante y relacionado con la cercanía de las empresas florícolas o negocios existentes en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo. Esta variable puede ser de igual manera considerada ya que al ser un servicio a ofrecer la posición estratégica de nuestra empresa será la que venda el servicio con mayor fuerza.

Para determinar el mejor lugar de ubicación de la Empresa de Traslado de Encomiendas, se analizará cada variable por medio de la siguiente matriz.

**Cuadro 32** DISEÑOS DE LA MATRIZ DE LOCALIZACIÓN

FACTORES	Panamericana Norte km.40	Y de Tabacundo junto a la gasolinera Pantera 2	Calle Roca fuerte y Sucre junto al Banco del Pichincha	Parque Central de la Parroquia
Seguridad	7	8	7	6
Costo de arrendamiento	9	9	7	5
Proximidad a las áreas comerciales	9	9	8	7
Ordenanzas y aspectos legales	8	8	7	9
Infraestructura Física	7	8	8	7
Servicios básicos y Comunicaciones	8	8	8	8
Posición Estratégica	9	9	9	7
<b>TOTAL EVALUADO</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>49</b>

Fuente: Investigación  
Elaboración: El Autor

**Cuadro 33** MATRIZ DE PRIORIZACIÓN Y PONDERACIÓN

<b>FACTORES</b>	<b>Ponderación (porcentaje)</b>	<b>Panamericana Norte km.40</b>	<b>Y de Tabacundo junto a la gasolinera Pantera 2</b>	<b>Calle Roca fuerte y Sucre junto al Banco del Pichincha</b>	<b>Parque Central de la Parroquia</b>
<b>Seguridad</b>	10	0,7	0,80	0,70	0,6
<b>Costo de arrendamiento</b>	10	0,90	0,90	0,70	0,5
<b>Proximidad a las áreas comerciales</b>	40	3,60	3,60	3,20	2,8
<b>Ordenanzas y aspectos legales</b>	5	0,40	0,40	0,35	0,45
<b>Infraestructura Física</b>	15	1,05	1,20	1,20	1,05
<b>Servicios básicos y Comunicaciones</b>	5	0,40	0,40	0,40	0,4
<b>Posición Estratégica</b>	15	1,35	1,35	1,35	1,05
<b>TOTAL EVALUADO</b>	<b>100</b>	<b>8,4</b>	<b>8,65</b>	<b>7,9</b>	<b>6,85</b>

Fuente: Investigación  
Elaboración: El autor

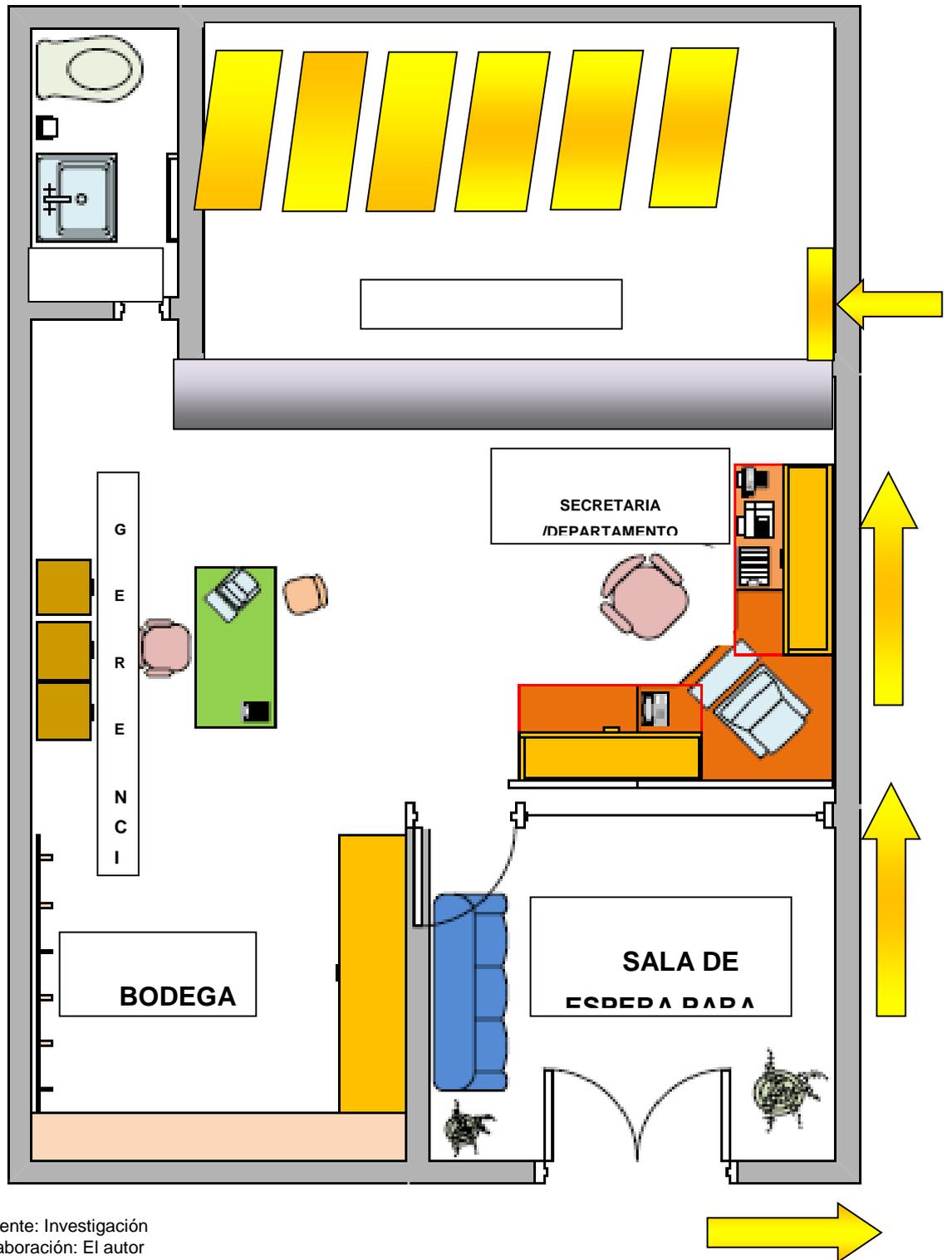
### **4.3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

Después de haber realizado el análisis de los factores en cada uno de los sectores seleccionados, se determina que la Empresa de Traslado de Encomiendas, se ubicara en la Y de Tabacundo junto a la gasolinera Pantera 2, sin mayor duda será la mejor elección puesto que es un lugar centro dentro de las empresas florícolas y muy cercana a todas ellas, para facilitar la llegada de sus encomiendas de manera ágil, segura y confiable. De igual manera es un lugar estratégico en el cual existe facilidad de movilización para dar a conocer el servicio que se pretende brindar.

### **4.4 DISEÑO DE INSTALACIONES**

El diseño de las instalaciones de la Empresa de Traslado de Encomiendas, estará acorde con el servicio que se pretende brindar, el espacio aproximado de las oficinas como se mencionó anteriormente es de en los cuales se distribuirá de manera idónea el espacio para los clientes y personal a prestar el servicio.

Imagen 13 DISEÑO DE OFICINAS



Fuente: Investigación  
Elaboración: El autor

Como se puede ver en el anterior gráfico las instalaciones de la Empresa de Traslado de Encomiendas serán:

- ❖ Una oficina del Gerente
- ❖ Una oficina para secretaria / contadora
- ❖ Una sala de espera
- ❖ Un espacio para la bodega donde se recibirá las encomiendas
- ❖ Un espacio para el parqueadero del transporte que se encargue del Traslado de las Encomiendas
- ❖ Baño

## **4.5 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.5.1. Asistencia al requerimiento del cliente**

Es el inicio de nuestro proceso ya que en este punto el equipo de trabajo de la Empresa de Traslado de Encomiendas recibirá el requerimiento del cliente, entendiendo de manera rápida que le solucione las necesidades del cliente.

#### **Imagen 14 ASISTENCIA AL REQUERIMIENTO**



Fuente: Internet  
Elaboración: El autor

#### **4.5.2. Explicación del servicio a ofrecer**

Después de haber recibido el requerimiento del cliente se procederá a determinar el tipo de vehículo que esté acorde a la necesidad de Trasladar las Encomiendas de manera oportuna, segura y confiable, hacia su destino final, de esta manera se obtendrá la satisfacción del cliente favorable para nosotros como empresa.

#### **4.5.3. Diagnosticar el problema o requerimiento**

Luego de explicar los servicios que se ofrece, se analiza y se realiza un previo diagnóstico del servicio requerido, en este punto se explicaran condiciones, tiempo y costo del servicio prestado.

#### **Imagen 15 DIAGNOSTICO**



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaboración: El autor

#### **4.5.4. Concretar el servicio con el cliente**

Una vez explicados los términos y condiciones de cada servicio con el cliente de manera que las dos partes queden satisfechas y conformes.

## Imagen 16 TRATO



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaboración: El autor

### 4.5.5. Solicitar documentación

Concretado el servicio con el cliente se solicitara el detalle, correspondientes a las cosas que necesiten ser Trasladas como Encomiendas, al finalizar el servicio se receptara una firma de recepción y conformidad de haber recibido sus productos de manera ágil, segura y oportuna.

## Imagen 17 FIRMA RECEPCIÓN



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaboración: El autor

#### 4.5.6. Realizar informe de trabajo

Una vez que se ha brindado el Servicio de Traslado de Encomiendas, se realiza un pequeño informe para el cliente donde se detalla el trabajo realizado y recomendaciones pertinentes al caso; para que de esta manera el Cliente quede totalmente satisfecho y no sé de posibles inconvenientes.

#### 4.5.7. Entrega al cliente

Una vez que se ha llegado al lugar indicado, se entregará las encomiendas de manera segura al cliente quien al final deberá firmar la recepción y aseguramiento de que todo ha recibido conforme.

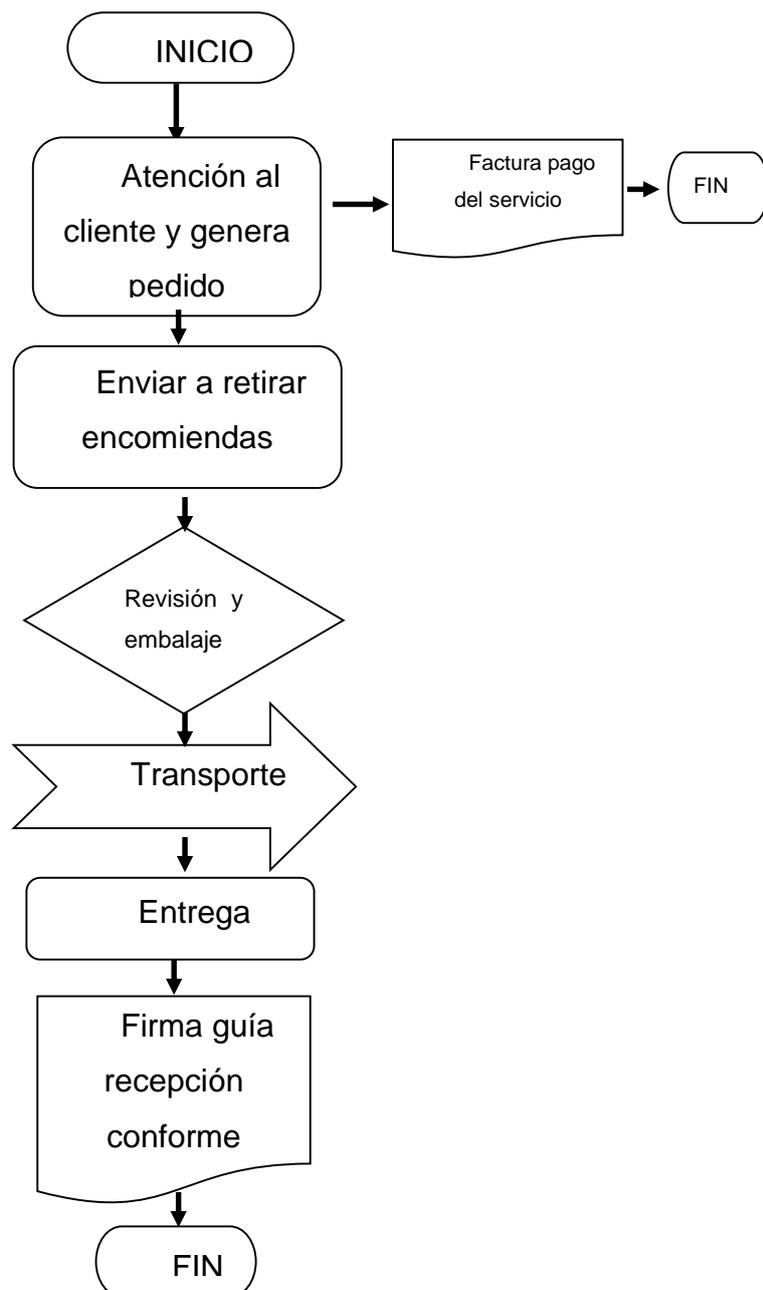
#### Imagen 18 ENTREGA RECEPCIÓN DE CONFORMIDAD



Fuente: Investigación empresas florícolas  
Elaborado por: El autor

#### 4.5.8. Flujo grama del proceso

Los flujo gramas son aquellos que proporcionan una visión detallada de un proceso, cualquier persona realiza muchos procesos diferentes en su diario vivir y de igual manera en todo tipo de empresas. A continuación se presenta el flujo grama del proceso de nuestro servicio.



## **4.6 TAMAÑO DEL PROYECTO**

El análisis del tamaño del proyecto es uno de los aspectos importantes dentro del Estudio Técnico. Las variables determinantes que ayuden a determinar el tamaño de manera óptima se ha considerado los siguientes puntos de vista: volumen de la demanda, costos de inversión y operación, financiamiento del proyecto. El Estudio de Mercado es un instrumento que nos permitirá analizar estos factores.

### **4.6.1 Volumen de la demanda**

Dentro del estudio de mercado se pudo determinar la demanda actual y futura que ha de atenderse en el proyecto, ya que se encuentra un promedio de 42 negocios a atender en la proyección de los 5 años del proyecto. En primera instancia se puede observar que no es un alto número de clientes a atender, pero al ser un proyecto nuevo en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo, se pretende que a futuro crezca, de igual manera que las demás empresas o negocios cubiertos por la oferta accedan a nuestro servicio.

### **4.6.2 Costos de inversión y operación**

Al ser un proyecto que busca ofertar servicios, no existen limitaciones en cuanto a materiales e insumos; es verdad que al inicio del proyecto la inversión y costos de operación serán un poco elevados, pero de seguro como es un proyecto nuevo en la localidad e ira ganando clientela con el servicio de calidad, agilidad y confianza que se oferta, es lo que ayudará a ganar prestigio, crecimiento y de seguro estos costos no serán mayores.

### 4.6.3 Financiamiento del proyecto

Este parámetro se analiza desde el punto de vista en que se cubra la inversión para el proyecto. Ya que el financiamiento de este se lo hará por medio de instituciones financieras y con recursos propios. Se buscan las mejores opciones de financiamiento para el préstamo bancario de manera que los intereses y cuotas convengan al desarrollo del proyecto.

## 4.7 PRESUPUESTO TÉCNICO

La empresa estará equipada por activos como son: vehículos, equipo de oficina, muebles y enseres.

### 4.7.1 Vehículos

Los vehículos con que contará la empresa para el desarrollo de las actividades en el Servicio de Traslado de Encomiendas son: un vehículo (camionetas 2007), una motocicleta, que serán los medios de transporte que nos ayude al traslado de las encomiendas, las mismas que estarán bajo la responsabilidad de los choferes, a continuación se detalla:

**Cuadro 34 MEDIOS DE TRANSPORTE**

DESCRIPCION	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Vehículo (camioneta 2007)	1	\$13.000,00	\$13.000,00
Motocicleta	1	\$1.000,00	\$1.000,00
TOTAL	2		\$14.000,00

Fuente: Investigación  
Elaboración: El autor

#### 4.7.2 Muebles enseres de oficina

Para el inicio del proyecto se realizará la inversión en muebles y equipos de oficina necesarios de acuerdo al tamaño inicial del proyecto. Conforme este vaya creciendo se irá remodelando las instalaciones y equipos necesarios.

Los muebles y equipos que se requieren para el funcionamiento de la empresa se detallan a continuación con su respectivo costo.

**Cuadro 35 MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA**

Muebles y Enseres de Oficina			
Mueble	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Escritorio	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Estación de trabajo (Escritorio tipo L, con porta teclado)	1	\$ 220,00	\$ 220,00
Silla tipo secretaria	1	\$ 65,00	\$ 65,00
Archivador	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Sillas	6	\$ 35,00	\$ 210,00
Teléfono	2	\$ 35,00	\$ 70,00
Basureros	4	\$ 5,00	\$ 20,00
TOTAL CON IVA INCLUIDO			\$ 935,00
IVA			\$ 112,20
TOTAL			\$ 822,80

Fuente: Cotización proveedor  
Elaboración: El autor

### 4.7.3 Equipo de computación

Dentro del equipo de oficina se ha considerado lo siguiente: un computador, una impresora, que será de mucha utilidad para el desarrollo de las actividades de la empresa

**Cuadro 36 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.**

Equipo de Computación			
CONCEPTO	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Computador de escritorio	1	\$ 550,00	\$ 550,00
Portátil	1	\$ 900,00	\$ 900,00
Impresora multifunción	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Equipo de internet	1	\$ 200,00	\$ 200,00
TOTAL CON IVA INCLUIDO			\$ 1.800,00
IVA			\$ 216,00
TOTAL			\$ 1.584,00

Fuente: Cotización proveedor  
Elaboración: El autor

## 4.8 INVERSIÓN FIJA Y DIFERIDA DEL PROYECTO

### 4.8.1 Gastos de constitución

Los gastos de constitución son aquellas erogaciones de dinero que se debe hacer para que el negocio pueda entrar en funcionamiento y de igual manera cumpliendo los requisitos legales. A continuación su detalle:

### Cuadro 37 GASTOS DE CONSTITUCIÓN

Detalle	Valor
Valor de encaje para préstamo	\$ 500,00
Trámite en el SRI	\$ 50,00
Registro Mercantil	\$ 150,00
Permisos Municipales	\$ 100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 800,00</b>

Fuente: Investigación a Entidades  
Elaboración: El autor

Después de haber analizado los costos de inversión que se requiere en la instalación de las oficinas se analizará la inversión fija y diferida que el proyecto requerirá para su funcionamiento.

Como inversión fija para el desarrollo del proyecto se ha considerado, equipo tanto de oficina, como de computación, vehículos y lo necesario para gastos de constitución. A continuación se presenta el resumen de la inversión.

### Cuadro 38 INVERSIÓN FIJA

Detalle	Valor
Muebles y enseres de oficina	\$ 822,80
Equipos de computación	\$ 1.584,00
Vehículo (camioneta 2007)	\$ 13.000,00
Motocicleta	\$ 1.000,00
Gastos de Constitución	\$ 800,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 17.206,80</b>

Fuente: Estudio Técnico  
Elaboración: El autor

#### 4.9 INVERSIÓN VARIABLE

A continuación se analizará todos los requerimientos de inversión variable que el proyecto necesite para su funcionamiento. En este punto se considerará todos los materiales de oficina que se necesitará, mano de obra y algún costo indirecto que pueda surgir.

##### 4.9.1 Requerimiento de materiales de oficina

Durante el primer año se ha considerado que se necesitará los siguientes materiales para la oficina:

### Cuadro 39 MATERIALES DE OFICINA

Material	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Papel cajas	1	\$38,90	\$38,90
Bolígrafos (cajas)	1	\$6,00	\$6,00
Carpetas (unidades)	35	\$0,70	\$24,50
Grapadora de escritorio	1	\$3,50	\$3,50
Perforadora de escritorio	1	\$3,80	\$3,80
Varios suministros	1	\$5,00	\$5,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$81,70</b>

Fuente: Estudio Técnico  
Elaboración: El autor

Se considera que para los siguientes años se tendrá un incremento del Servicio de Traslado de Encomiendas, para lo cual se tendrá también un inventario suficiente de los suministros de oficina, el incremento del valor de estos suministros se lo calculará de acuerdo a la tasa de inflación del 2012, que fue de 4,16%.

#### 4.9.2 Requerimiento de talento humano

Para las actividades que se desarrollen dentro de la Empresa de Traslado de Encomiendas, en las diferentes áreas se necesita del siguiente Talento Humano, a continuación se detalla:

#### **Cuadro 40 REQUERIMIENTO DE TALENTO HUMANO**

DESCRIPCIÓN	Nº	SUELDO MENSUAL
Administrador Propietario	1	\$700,00
Secretaria(o) contador (a)	1	\$500,00
Choferes vehículos (camioneta )	1	\$350,00
Choferes vehículos (1) motocicleta	1	\$350,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>\$1.900,00</b>

Elaboración: El autor

#### **4.10 COSTOS INDIRECTOS Y COSTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Como en nuestro caso se está produciendo un servicio, se ha estimado que se destine del monto total del gasto de materiales y mano de obra un 5%, para cubrir lo necesario en servicios básicos y cualquier otro costo indirecto dentro del desarrollo del trabajo.

#### **4.11 GASTOS ADMINISTRATIVOS**

Dentro de los gastos administrativos tenemos: suministros de oficina que se utilizarán en el desempeño de las actividades dentro de la oficina; el pago de los servicios básicos, el material de aseo, el pago del arriendo de la oficina y el gasto por mantenimiento de los vehículos; también se considera dentro de este grupo el pago del sueldo de la Srta. Auxiliar de Contabilidad Y Gerente Propietario. A continuación el detalle de cada uno:

#### 4.11.1 Servicios básicos

A continuación se detalla el pago de los servicios básicos correspondientes a un mes, que será lo que consuma y pague la empresa.

**Cuadro 41 SERVICIOS BÁSICOS**

CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
Energía eléctrica	\$ 15,00	\$ 180,00
Teléfono	\$ 24,00	\$ 288,00
Internet	\$ 25,00	\$ 300,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 64,00</b>	<b>\$ 768,00</b>

Fuente: planillas de consumos  
Elaboración: El autor

#### 4.11.2 Arriendo oficinas

El funcionamiento temporal de las oficinas estará en un local de arriendo, la mensualidad que se cancele será de:

**Cuadro 42 PAGO ARRIENDO**

DESCRIPCION	MENSUAL	ANUAL
Arriendo	\$ 220,00	\$ 2.640,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 220,00</b>	<b>\$ 2.640,00</b>

Fuente: Contrato arriendo  
Elaboración: El autor

#### 4.11.3 Seguro vehículos

El contrato de seguro para los vehículos que se utilizara para el traslado de las encomiendas se lo realizara con Seguros Equinoccial, adjunto detalle.

### Cuadro 43 SEGUROS EQUINOCCIAL

CONCEPTO	Unidades	Valor Unitario	CUOTA MENSUAL
Seguro vehículo (camioneta 2007)	1	\$50,00	\$50,00
TOTAL	1		\$50,00

Fuente: Seguros Equinoccial  
Elaboración: El autor

#### 4.11.4 Mantenimiento vehículos

En el cuadro adjunto se detalla lo que se gastara en el mantenimiento de los vehículos mensualmente.

### Cuadro 44 MANTENIMIENTO VEHÍCULOS

DESCRIPCION	MENSUAL	ANUAL
Gasolina	\$ 100,00	\$ 1.200,00
Aceite	\$ 15,00	\$ 180,00
Repuestos	\$ 10,00	\$ 120,00
Llantas	\$ 50,00	\$ 600,00
Imprevistos	\$ 5,00	\$ 60,00
TOTAL	\$ 180,00	\$ 2.160,00

Fuente: Proforma Almacén Lubricantes  
Elaboración: El autor

#### Cuadro 45 RESUMEN GASTOS ADMINISTRATIVOS

DESCRIPCION	VALOR PARCIAL
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Sueldo Administrador propietario (Gerente)	\$ 700,00
Servicios Básicos	\$ 64,00
Gastos de arriendo	\$ 220,00
Seguro Vehículos	\$ 50,00
Gastos Mantenimiento	\$ 180,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 1.214,00</b>
Imprevistos 5%	\$ 60,70
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.274,70</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: El autor

Como podemos ver el total de gastos administrativos que gastaría la empresa de Traslado de Encomiendas para brindar un Servicio de Calidad es de \$1214 dólares mensuales, adicional se tendrá un 5% para imprevistos.

#### 4.12 GASTOS DE VENTAS

Para el inicio de las operaciones en la prestación del servicio se ha considerado en gastos de venta lo necesario para la realización de la publicidad y un imprevisto de 5%.

La publicidad se realizará por medio de hojas volantes en los lugares de mayor concurrencia de los señores empresarios como por ejemplo: Centro Comercial San Mateo, Gasolinera Pantera 2, Gasolinera PDV, Parador Inti Raymi, alrededor del Municipio Pedro Moncayo, siendo los de mayor afluencia de clientes.

Vía radial, en la Emisora Radio Inty Pacha FM puesto que es la de mayor sintonía, por ser una emisora que cubre los cantones Cayambe-Pedro Moncayo y parte de Imbabura, en el horario de 08:00 a 10:00 am, en el programa “EL GENIO” lo que permitirá hacer conocer el servicio de Traslado de Encomiendas.

Cabe mencionar que de igual manera se realizará una promoción directa del Servicio de Traslado de Encomiendas, que se pretende brindar a todo el mercado objetivo, pudiendo de esta manera aprovechar las ventajas competitivas de la empresa que se pretende instalar en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.

#### **Cuadro 46 GASTOS DE VENTA**

Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Valor mensual	Valor anual
Publicidad escrita (hojas volantes)	200	\$ 0,02	\$ 4,00	\$ 48,00
Publicidad radial Inty Pacha FM	4	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
Imprevistos 5%			\$ 15,00	\$ 180,00
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>			<b>\$ 39,00</b>	<b>\$ 468,00</b>

Fuente: Base de datos  
Elaboración: El autor

#### **4.13 CAPITAL DE TRABAJO**

Es el efectivo que se necesita para operar hasta que se obtenga las primeras ventas que por lo general es en un mes.

Los rubros que intervienen en el capital de trabajo que la empresa necesitará para desarrollar las actividades son: Gastos Administrativos, Gastos de Ventas y Gastos Financieros

#### Cuadro 47 CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costo total de prestación de servicio	\$6,80	\$81,60
Gastos Administrativos	\$1.274,70	\$15.296,40
Gastos de Venta	\$39,00	\$468,00
Gastos Financieros	\$41,00	\$492,00
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$1.361,50</b>	<b>\$16.338,00</b>

Fuente: Investigación directa  
Elaboración: El autor

#### 4.14 INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO

Para la ejecución del proyecto la inversión que se necesita y está compuesta es de: Activos fijos y capital de trabajo.

#### Cuadro 48 INVERSIÓN TOTAL

DESCRIPCIÓN	Valor	%
Inversión fija	\$ 17.206,80	92,26%
Inversión diferida	\$ 81,70	0,44%
Capital de trabajo	\$ 1.361,50	7,30%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 18.650,00</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: El autor

#### 4.15 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Son los gastos incurridos por la empresa en la obtención de recursos financieros y que representan los intereses y primas sobre pagarés, bonos, entre otros.

Para poner en funcionamiento la empresa de Traslado de Encomiendas se necesita una inversión inicial que asciende a \$18.650,00 dólares americanos, de los cuales los \$14.000,00 dólares será de origen propio y el financiamiento será de \$4.650,00 dólares americanos, pues el préstamo se lo solicitará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. Agencia Tabacundo.

**Cuadro 49 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO**

DESCRIPCIÓN	Valor	%
Capital propio	\$ 14.000,00	75,07%
Capital Financiado	\$ 4.650,00	24,93%
TOTAL	\$ 18.650,00	100,00%

Elaboración: El autor

Como se puede ver el 24,93% del proyecto será financiado mediante recursos de la Institución Financiera la Cooperativa "23 de julio Ltda.", agencia Tabacundo, esta brindará el financiamiento del crédito de \$4.650,00 dólares y la diferencia será con capital propio.

A continuación se presenta la tabla de amortización de la deuda a contraerse.

Valor presente            VP=?  
 Valor del crédito        Vf = \$4.650,01  
 Tiempo                    n=36 meses  
 Tasa de interés        i= 12.3%

$$Vp = \frac{Vf * i(1+i)^n}{((1+i)^n - 1)}$$

$$i = \frac{4650 * 0,123}{12}$$

$$i = 47,66$$

$$Vp = \frac{4650 * \frac{0,123}{12} (1,01025)^{36}}{(1,01025)^{36} - 1}$$

$$Vp = \frac{47,66 * (1,443536)}{(0,443536)}$$

$$Vp = \frac{68,80}{(0,443536)}$$

$$Vp = 155,12$$

### Cuadro 50 TABLA DE AMORTIZACIÓN

Nº	Cuota a pagar	Interés	Capital	Saldo Final
				\$4.650,0
1	\$155,12	\$47,66	\$107,46	\$4.542,54
2	\$155,12	\$46,56	\$108,56	\$4.433,98
3	\$155,12	\$45,45	\$109,67	\$4.324,31
4	\$155,12	\$44,32	\$110,80	\$4.213,51
5	\$155,12	\$43,19	\$111,93	\$4.101,57
6	\$155,12	\$42,04	\$113,08	\$3.988,49
7	\$155,12	\$40,88	\$114,24	\$3.874,25
8	\$155,12	\$39,71	\$115,41	\$3.758,84
9	\$155,12	\$38,53	\$116,59	\$3.642,25
10	\$155,12	\$37,33	\$117,79	\$3.524,46
11	\$155,12	\$36,13	\$119,00	\$3.405,46
12	\$155,12	\$34,91	\$120,22	\$3.285,25
13	\$155,12	\$33,67	\$121,45	\$3.163,80
14	\$155,12	\$32,43	\$122,69	\$3.041,11
15	\$155,12	\$31,17	\$123,95	\$2.917,16
16	\$155,12	\$29,90	\$125,22	\$2.791,93

17	\$155,12	\$28,62	\$126,50	\$2.665,43
18	\$155,12	\$27,32	\$127,80	\$2.537,63
19	\$155,12	\$26,01	\$129,11	\$2.408,52
20	\$155,12	\$24,69	\$130,43	\$2.278,08
21	\$155,12	\$23,35	\$131,77	\$2.146,31
22	\$155,12	\$22,00	\$133,12	\$2.013,19
23	\$155,12	\$20,64	\$134,49	\$1.878,70
24	\$155,12	\$19,26	\$135,87	\$1.742,84
25	\$155,12	\$17,86	\$137,26	\$1.605,58
26	\$155,12	\$16,46	\$138,66	\$1.466,91
27	\$155,12	\$15,04	\$140,09	\$1.326,83
28	\$155,12	\$13,60	\$141,52	\$1.185,31
29	\$155,12	\$12,15	\$142,97	\$1.042,33
30	\$155,12	\$10,68	\$144,44	\$897,89
31	\$155,12	\$9,20	\$145,92	\$751,98
32	\$155,12	\$7,71	\$147,41	\$604,56
33	\$155,12	\$6,20	\$148,93	\$455,64
34	\$155,12	\$4,67	\$150,45	\$305,19
35	\$155,12	\$3,13	\$151,99	\$153,19
36	\$155,12	\$1,57	\$153,55	\$0,00

Elaboración: El autor

## **CAPITULO V**

### **5. ESTUDIO FINANCIERO**

#### **5.1 PRESENTACIÓN**

Este capítulo presenta el análisis financiero compuesto por: ingresos, egresos, estados financieros y la evaluación financiera.

#### **5.2 INGRESOS**

Los ingresos de la empresa se encuentran representados por el Servicio brindado de Traslado de Encomiendas.

#### **5.3 PROYECCIÓN DE INGRESOS**

Para la proyección de los ingresos se tomó en cuenta el estudio de mercado y la capacidad de brindar el Servicio de Traslado de Encomiendas. El precio del servicio se lo determinó en base a un análisis de costos y gastos más un margen de utilidad y tomando en cuenta la competencia, para la proyección del precio se utilizó la inflación del 4,16%, registrado en el año 2012.

**Cuadro 51 PROYECCIÓN DE INGRESOS**

Año	Demanda Satisfacer <sup>a</sup>	N°	Precio	Total
2013	83	negocios		
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	8	\$30,00	\$240,00
	Insumos agrícolas	56	\$40,00	\$2.240,00
	Correspondencias importantes (cheques)	11	\$25,00	\$275,00
	Electrodomésticos	2	\$40,00	\$80,00
	Animales(mascotas)	6	\$10,00	\$60,00
			Valor mensual	\$2.895,00
			Valor anual	\$34.740,00

Año	Demanda Satisfacer <sup>a</sup>	N°	Precio	Total
2014	86	negocios		
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	8	\$31,25	\$260,38
	Insumos agrícolas	58	\$41,66	\$2.430,24
	Correspondencias importantes (cheques)	11	\$26,04	\$298,36
	Electrodomésticos	2	\$41,66	\$86,79
	Animales(mascotas)	6	\$10,42	\$65,10
			Valor mensual	\$3.140,87
			Valor anual	\$37.690,49

Año	Demanda a Satisfacer	N°	Precio	Total
2015	90	negocios		
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	9	\$32,55	\$282,50
	Insumos agrícolas	61	\$43,40	\$2.636,65
	Correspondencias importantes (cheques)	12	\$27,12	\$323,70
	Electrodomésticos	2	\$43,40	\$94,17
	Animales(mascotas)	7	\$10,85	\$70,62
			Valor mensual	\$3.407,63
			Valor anual	\$40.891,56

Año	Demanda a Satisfacer	N°	Precio	Total
2016	94	negocios		
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	9	\$33,90	\$306,49
	Insumos agrícolas	63	\$45,20	\$2.860,58
	Correspondencias importantes (cheques)	12	\$28,25	\$351,19
	Electrodomésticos	2	\$45,20	\$102,16
	Animales(mascotas)	7	\$11,30	\$76,62
			Valor mensual	\$3.697,0
			Valor anual	\$44.364,5

Año	Demanda a Satisfacer	N° negocios	Precio	Total
2017	98			
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	9	\$35,31	\$332,52
	Insumos agrícolas	66	\$47,08	\$3.103,53
	Correspondencias importantes (cheques)	13	\$29,43	\$381,01
	Electrodomésticos	2	\$47,08	\$110,84
	Animales(mascotas)	7	\$11,77	\$83,13
<b>Valor mensual</b>				<b>\$4.011,03</b>
<b>Valor anual</b>				<b>\$48.132,41</b>

Año	Demanda a Satisfacer	N° negocios	Precio	Total
	PROMEDIO			
TIPO DE MATERIALES	Materiales varios	9	\$32,60	\$294,74
	Insumos agrícolas	63	\$43,47	\$2.750,90
	Correspondencias importantes (cheques)	12	\$27,17	\$337,72
	Electrodomésticos	2	\$43,47	\$98,25
	Animales(mascotas)	7	\$10,87	\$73,68
<b>Precio Promedio Venta</b>			<b>\$31,52</b>	<b>\$3.555,29</b>
<b>Valor anual</b>				<b>\$42.663,44</b>

Fuente: Estudio de mercado  
Elaboración: El autor

## 5.4 EGRESOS

Dentro de los egresos se encuentran las erogaciones que se efectuará para la producción y comercialización del Servicio de Trasladar su Encomiendas al lugar de destino de manera oportuna y segura, los cuales crecen de acuerdo a la inflación del 4,16% excepto los sueldos.

### 5.4.1. Costos y gastos proyectados

#### 1 MATERIALES

Para la provisión de materiales de los siguientes años se tomará como base los datos iniciales y al ser materiales no perecibles se irá incrementando la cantidad para los siguientes años de manera que se tenga un inventario constante; se considera que el precio se incrementa en base a la tasa de inflación del año 2012, es decir el 4,16%

**Cuadro 52 PRESUPUESTO DE MATERIALES**

Material	2013	2014	2015	2016	2017
Papel cajas	1	1	2	2	2
Precio	\$ 38,90	\$ 40,52	\$ 42,20	\$ 43,96	\$ 45,79
Subtotal	<b>\$ 38,90</b>	<b>\$ 40,52</b>	<b>\$ 84,41</b>	<b>\$ 87,92</b>	<b>\$ 91,58</b>
Bolígrafos (cajas)	1	1	1	2	2
Precio	\$ 6,00	\$ 6,25	\$ 6,51	\$ 6,78	\$ 7,06
Subtotal	<b>\$ 6,00</b>	<b>\$ 6,25</b>	<b>\$ 6,51</b>	<b>\$ 13,56</b>	<b>\$ 14,12</b>
Carpetas (unidades)	35	35	40	40	40
Precio	\$ 0,650	\$ 0,677	\$ 0,705	\$ 0,735	\$ 0,765
Subtotal	<b>\$ 22,75</b>	<b>\$ 23,70</b>	<b>\$ 28,21</b>	<b>\$ 29,38</b>	<b>\$ 30,60</b>
Grapadora de escritorio	1	1	2	2	2
Precio	\$ 3,50	\$ 3,65	\$ 3,80	\$ 3,96	\$ 4,12
Subtotal	<b>\$ 3,50</b>	<b>\$ 3,65</b>	<b>\$ 7,59</b>	<b>\$ 7,91</b>	<b>\$ 8,24</b>
Perforadora de escritorio	1	1	2	2	2
Precio	\$ 3,75	\$ 3,91	\$ 4,07	\$ 4,24	\$ 4,41
Subtotal	<b>\$ 3,75</b>	<b>\$ 3,91</b>	<b>\$ 8,14</b>	<b>\$ 8,48</b>	<b>\$ 8,83</b>
Varios suministros	\$ 5,00	\$ 5,21	\$ 5,42	\$ 5,65	\$ 5,89
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 79,90</b>	<b>\$ 83,22</b>	<b>\$ 140,28</b>	<b>\$ 152,90</b>	<b>\$ 159,26</b>

Fuente: Estudio de mercado  
Elaboración: El autor

#### **5.4.2 Talento humano**

Como se ha mencionado anteriormente en el requerimiento de recurso humano se estableció contar con cuatro personas las cuales estarán responsables de su área de trabajo y tendrán la capacidad para desenvolverse en el resto de actividades en el caso de estar ausente alguna persona. Los presupuestos que se realizaron para los siguientes años es en base a la tasa de crecimiento del salario mínimo vital que fue de 8,81% que se dio a finales del año 2012.

De igual forma no se considera un incremento de personal por eso se trabajará con un adicional de remuneración variable la cual incluirá con un valor de \$50 dólares a todo el personal en base al cumplimiento de metas y objetivos. Para los siguientes años esta variable tendrá un incremento del 20%, procurando de esta manera cubrir más clientes con el mismo personal y obviamente que el servicio será de calidad, confiabilidad y oportuna, que es el valor agregado que se le da al Servicio de Traslado de Encomiendas propuesto.

Se analizará el siguiente cuadro donde podemos observar las proyecciones para los siguientes años.

### Cuadro 53 PROYECCIÓN SALARIO BÁSICO UNIFICADO

PRESUPUESTO ANUAL TOMANDO EN CUENTA LA INFLACIÓN DE 8,81% QUE CERRO EL 2012							
CARGO	N°	Sueldo Mensual	2013	2014	2015	2016	2017
Administrador propietario (Gerente)	1	\$700,00	\$8.400,00	\$9.140,04	\$9.945,28	\$10.821,46	\$11.774,83
Secretaria(o) contador (a)	1	\$500,00	\$6.000,00	\$6.528,60	\$7.103,77	\$7.729,61	\$8.410,59
Choferes vehículos (camioneta )	1	\$350,00	\$4.200,00	\$4.570,02	\$4.972,64	\$5.410,73	\$5.887,41
Choferes vehículos (1) motocicleta	1	\$350,00	\$4.200,00	\$4.570,02	\$4.972,64	\$5.410,73	\$5.887,41
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>\$1.900,00</b>	<b>\$22.800,00</b>	<b>\$24.808,68</b>	<b>\$26.994,32</b>	<b>\$29.372,52</b>	<b>\$31.960,24</b>

Fuente: Estudio de mercado  
Elaboración: El autor

Como se puede observar en los cuadros N° 40 y 45 los Gatos Administrativos se realiza en base a la tasa de inflación del 4,16% concerniente al 2012. Cumpliendo de esta manera con los parámetros establecidos por la ley, para poder operar de manera correcta el negocio.

### 5.4.3 Gastos administrativos y gastos de ventas

Partiendo de los cuadros N° 43 y 44 la proyección de los gastos administrativos y de ventas se realizará en base a la tasa de inflación del 4,16% concerniente al 2012. Procurando cumplir de esta manera y poder realizar las operaciones del negocio de manera correcta y pensando siempre en dar un servicio de calidad y confiable.

**Cuadro 54** PROYECCION DE GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	ANUAL PROYECTO A CINCO AÑOS				
		2013	2014	2015	2016	2017
Gastos Administrativos	\$ 1.274,70	\$ 15.296,40	\$ 15.932,73	\$ 16.595,53	\$ 17.285,91	\$ 18.005,00
Gastos de Venta	\$ 39,00	\$ 468,00				
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.313,70</b>	<b>\$ 15.764,40</b>	<b>\$ 15.932,73</b>	<b>\$ 16.595,53</b>	<b>\$ 17.285,91</b>	<b>\$ 18.005,00</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

### 5.4.4 Depreciaciones y amortizaciones

La depreciación consiste en la pérdida del valor de los activos fijos, usados por la empresa y sobre los cuales tiene propiedad; la depreciación de los activos fijos se calculará de acuerdo a las leyes ecuatorianas, obteniendo el siguiente detalle:

La depreciación para los Activos Fijos se lo realiza respetando la Ley de Régimen Tributario Interno, normas y disposiciones del SRI, en concordancia con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

**Cuadro 55 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS**

ACTIVOS FIJOS	DETALLE	VALOR	VIDA UTIL	CUOTA DEPRECIACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Muebles y Enseres	Escritorio	\$670,00	10 años	\$67,00	\$67,00	\$67,00	\$67,00	\$67,00	\$67,00
	Estación de trabajo (Escritorio tipo L, con porta teclado)								
	Silla tipo secretaria								
	Archivador								
	Sillas								
Equipos de computación	Computador de escritorio	\$1.600,00	3 años	\$533,33	\$533,33	\$533,33	\$533,33	\$533,33	\$533,33
	Portátil								
	Impresora multifunción								
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.270,00</b>		<b>\$600,33</b>	<b>\$600,33</b>	<b>\$600,33</b>	<b>\$600,33</b>	<b>\$600,33</b>	<b>\$600,33</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

**Cuadro 56 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>VALOR</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>CUOTA DEPRECIACIÓN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Vehículos (camioneta 2007)	\$13.000,00	5 años	\$2.600,00	\$2.600,00	\$2.600,00	\$2.600,00	\$2.600,00	\$2.600,00
Motocicleta	\$1.000,00	5 años	\$200,00	\$200,00	\$200,00	\$200,00	\$200,00	\$200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$14.000,00</b>		<b>\$2.800,00</b>	<b>\$2.800,00</b>	<b>\$2.800,00</b>	<b>\$2.800,00</b>	<b>\$2.800,00</b>	<b>\$2.800,00</b>
<b>TOTAL DEPRECIACIÓN</b>				<b>\$3.400,33</b>	<b>\$3.400,33</b>	<b>\$3.400,33</b>	<b>\$3.400,33</b>	<b>\$3.400,33</b>
<b>TOTAL AMORTIZACIÓN</b>	<b>\$800,00</b>			<b>\$160,00</b>	<b>\$160,00</b>	<b>\$160,00</b>	<b>\$160,00</b>	<b>\$160,00</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

## 5.5 ESTADOS FINANCIEROS PRESUPUESTADOS

### 5.5.1 Estado de situación financiera

Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad generalmente aceptados que incluye el activo, pasivo y Patrimonio.

#### Cuadro 57 ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	<b>\$4.650,00</b>
		Préstamo	
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$1.443,20</b>	Bancario	\$4.650,00
Bancos	\$1.361,50		
Inventario			
materiales	\$81,70		
<b>Activo Fijo</b>	<b>\$16.406,80</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>\$14.000,00</b>
Muebles y		Capital Social	\$14.000,00
Enseres	\$822,80		
Equipos de			
Computación	\$1.584,00		
	\$14.000,0		
Vehículos	0		
<b>Activo Diferido</b>	<b>\$800,00</b>		
Gastos de			
Constitución	\$800,00		
		<b>TOTAL</b>	
		<b>PASIVO Y</b>	
		<b>PATRIMONI</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$18.650,00</b>	<b>OM</b>	<b>\$18.650,00</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

## 5.5.2 Estado de resultados

El Estado de resultados o Estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. Analizado todos los aspectos legales que resultan de este.

**Cuadro 58 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADA**

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por Servicios	\$34.740,00	\$37.690,49	\$40.891,56	\$44.364,51	\$48.132,41
<b>COSTOS</b>					
Costo de materiales	\$79,90	\$83,22	\$140,28	\$152,90	\$159,26
Costo de salarios	\$14.400,00	\$15.668,64	\$17.049,05	\$18.551,07	\$20.185,42
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>\$14.479,90</b>	<b>\$15.751,86</b>	<b>\$17.189,33</b>	<b>\$18.703,97</b>	<b>\$20.344,68</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$20.260,10</b>	<b>\$21.938,62</b>	<b>\$23.702,23</b>	<b>\$25.660,54</b>	<b>\$27.787,73</b>
<b>GASTOS</b>					
Gastos Administrativos	\$15.296,40	\$15.932,73	\$16.595,53	\$17.285,91	\$18.005,00
Gastos de Ventas	\$468,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Depreciación	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33
Amortización	\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$19.324,73</b>	<b>\$19.493,06</b>	<b>\$20.155,87</b>	<b>\$20.846,24</b>	<b>\$21.565,33</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$935,37</b>	<b>\$2.445,56</b>	<b>\$3.546,37</b>	<b>\$4.814,30</b>	<b>\$6.222,40</b>
<b>Gastos Financieros</b>	\$496,71	\$319,05	\$118,27		
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJADORES</b>	<b>\$438,66</b>	<b>\$2.126,51</b>	<b>\$3.428,10</b>	<b>\$4.814,30</b>	<b>\$6.222,40</b>
15% Part. Trabajadores	\$65,80	\$318,98	\$514,21	\$722,14	\$933,36
<b>Utilidad antes de Imp. Renta</b>	<b>\$372,86</b>	<b>\$1.807,53</b>	<b>\$2.913,88</b>	<b>\$4.092,15</b>	<b>\$5.289,04</b>
(-) Impuesto a la Renta 12%	\$44,74	\$216,90	\$349,67	\$491,06	\$634,68
<b>Utilidad Neta o Perdida</b>	<b>\$328,12</b>	<b>\$1.590,63</b>	<b>\$2.564,22</b>	<b>\$3.601,10</b>	<b>\$4.654,35</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

### 5.5.3 Estado de flujo del efectivo

El flujo del efectivo se refiere a los recursos que la empresa genera por su actividad económica, se establece mediante la identificación del beneficio y las amortizaciones del período contable; la proyección se realiza a cinco años.

El flujo del efectivo es el resultado del efectivo que se obtiene de la utilidad del ejercicio más las depreciaciones amortizaciones y menos el capital del crédito.

**Cuadro 59 FLUJO DEL EFECTIVO**

<b>AÑOS</b>	<b>Año 0</b>	<b>2.013</b>	<b>2.014</b>	<b>2.015</b>	<b>2.016</b>	<b>2.017</b>
<b>DETALLE</b>						
Inversión	\$18.650,00					
Utilidad Neta		\$935,37	\$2.445,56	\$3.546,37	\$4.814,30	\$6.222,40
+ Depreciaciones		\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33
+ Amortizaciones		\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00
(-) Reversión				\$2.500,00		
+ Recuperación de la Inversión						\$9.325,00
-Pago del crédito		\$1.364,75	\$1.542,41	\$1.743,20		
<b>Flujo Neto</b>	<b>\$18.650,00</b>	<b>\$3.130,95</b>	<b>\$4.463,48</b>	<b>\$2.863,50</b>	<b>\$8.374,63</b>	<b>\$19.107,73</b>

Fuente: Estudio financiero  
Elaboración: El autor

Podemos observar las entradas y salidas de efectivo que se realizará en el desarrollo del proyecto. Se puede ver además que dentro de los tres primeros años se logra cubrir las obligaciones financieras y para el cuarto año hay un incremento en el flujo de manera que se puede recuperar la inversión. El flujo de caja neta para el primer año es de \$3130,95 dólares y en el quinto año es de \$19107,73 dólares.

#### 5.5.4 Evaluación financiera

Para la evaluación financiera se utilizó los índices como: TIR, VAN, PRI, C/B

### 1 DETERMINACIÓN DEL COSTO DE OPORTUNIDAD Y TASA DE RENDIMIENTO MEDIO (TRM)

Para determinar el costo de oportunidad se estableció tanto la tasa pasiva para el capital propio y la tasa activa para el capital financiado, según información recopilada del Banco Central se encuentra al 4,53% tasa pasiva y 12.33% la tasa activa.

**Cuadro 60** COSTO DE OPORTUNIDAD

Financiamiento	Valor	% Estructura	Tasa de Ponderación	Tasa Ponderada
Inversión propia	14.000,0	75,07%	4,53	340,05
Inversión financiada	4.650,0	24,93%	12,33	307,42
Valor Total de la Inversión	18.650,0	100,00%		
			Total Tasa Ponderada	647,48
			Costo Capital	6,47
			<b>Inflación anual</b>	<b>4,16%</b>

Elaboración: El autor

### 2 TASA DE RENDIMIENTO MEDIO, SE APLICÓ LA SIGUIENTE FÓRMULA:

$$\text{TRM} = (1+\text{CK}) (1+\text{Inf})-1$$

$$\text{TRM} = (1+0,0647) (1+0,0416)-1$$

$$\text{TRM} = (1,0647) (1,0416)^{-1}$$

$$\text{TRM} = (0,1089)$$

$$\text{TRM} = 10,89\%$$

Se ha analizado el costo de oportunidad o tasa de descuento, la cual nos permite tener una idea del rendimiento que deberá tener el proyecto para que sea rentable. Se ha realizado el análisis partiendo de la tasa pasiva y la tasa de interés del préstamo con la Institución Financiera; de igual manera se ha considerado la tasa de inflación del año 2012.

### 5.5.5 Valor actual neto (VAN)

El VAN o Valor presente neto es aquel que representa en términos del dinero la rentabilidad; es decir si es o no pertinente invertir en el proyecto y ejecutarlo. En el proyecto se debe generar una rentabilidad mayor al 12%, para que sea rentable. Se realizará el respectivo análisis.

$$\text{VAN} = \sum \text{Flujos netos actualizados} - \text{Inversión}$$

$$\text{VAN} = -\text{Inversión} \frac{FN1}{(1+i)^1} + \frac{FN2}{(1+i)^2} + \frac{FN3}{(1+i)^3} + \frac{FNn}{(1+i)^n}$$

Partiendo de la fórmula anterior y el dato de los flujos netos de caja obtenemos el siguiente resultado.

**Cuadro 61 VALOR ACTUAL NETO**

AÑOS	INVERSIÓN INICIAL	ENTRADAS DE EFECTIVO	FACTOR DE DESCUENTO	ENTRADAS ACTUALES
0	\$18.650,00		10,63%	-18650,00
1		\$3.130,95	1,11	2830,11
2		\$4.463,48	1,22	3646,78
3		\$2.863,50	1,35	2114,67
4		\$8.374,63	1,50	5590,08
5		\$19.107,73	1,66	11528,42
VAN				7.060,05

Elaboración: El autor

## 1 ANÁLISIS DEL VAN

Para realizar el análisis respectivo del VAN partimos de lo siguiente:

$VAN > 0 \rightarrow$  Inversión rentable

$VAN = 0 \rightarrow$  Inversión indiferente

$VAN < 0 \rightarrow$  Inversión no rentable

Como podemos ver el VAN del proyecto es \$7237,51 dólares americanos esto significa que el proyecto es factible ya que es mayor a uno, por lo que se recomienda la inversión siempre y cuando los escenarios contemplados no cambien durante los 5 años iniciales. La tasa de descuento es de 10,63%

### 5.5.6 Tasa interna de retorno (TIR)

Como ya habíamos analizado en el segundo capítulo del proyecto la tasa interna de retorno es aquella tasa de interés que equipara el valor presente de los ingresos con el valor presente de los egresos. Es decir que este evaluador representa la rentabilidad del proyecto en términos relativos o porcentuales.

El resultado de esta tasa dependerá y permitirá analizar de mejor manera si el proyecto es rentable o no.

El VAN tiene que llegar a ser cero para obtener el TIR y saber la rentabilidad.

**Cuadro 62 DETERMINACIÓN DEL VAN NEGATIVO**

AÑOS	INVERSIÓN INICIAL	ENTRADAS DE EFECTIVO	FACTOR DE DESCUENTO	ENTRADAS ACTUALES
0	\$18.650,0		20%	18650,00
1		3.130,95	1,20	2609,12
2		4.463,48	1,44	3099,64
3		2.863,50	1,73	1657,12
4		8.374,63	2,07	4038,69
5		19.107,73	2,49	7678,97
VAN NEGATIVO				433,55

Elaboración: El autor

Para calcular el TIR, se utilizó la siguiente fórmula:

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) - \frac{VAN_{Ti}}{VAN_{Ti} - VAN_{Ts}}$$

**Cuadro 63 DATOS PARA APLICAR CÁLCULO DEL TIR**

DATOS PARA APLICAR FORMULA TIR	
Tasa Inferior	10,63%
Tasa Superior	20,00%
VAN Inferior	7.060,05
VAN Superior	-433,55

Elaboración: El autor

$$TIR = 0,10630 + (0,20 - 0,1063) \frac{7060,05}{7060,05 - 433,55}$$

$$TIR = 0,10630 + (0,09) \frac{7060,05}{7493,59}$$

$$TIR = 0,10630 + (0,09) * (0,942)$$

$$TIR = 0,20 * 942$$

$$TIR = 0,1885$$

$$TIR = 18,85\%$$

El TIR del proyecto es de 18,85%, lo que representa que el proyecto es factible, porque es mayor la tasa de rendimiento medio.

**Cuadro 64 TASA INTERNA DE RETORNO**

AÑOS	INVERSIÓN INICIAL	ENTRADAS DE EFECTIVO	FACTOR DE DESCUENTO	ENTRADAS ACTUALES	FACTOR 20%	ENTRADAS ACTUALIZADAS
0	\$18.650,0		10,63%	18650,00		
1		3.130,95	1,11	2830,11	1,20	2609,12
2		4.463,48	1,22	3646,78	1,42	3152,18
3		2.863,50	1,35	2114,67	1,67	1713,77
4		8.374,63	1,50	5590,08	1,97	4247,55
5		19.107,73	1,66	11528,42	2,33	8212,96
VAN				44.360,05		1.285,58

Fuente: Flujo de caja  
Elaboración: El autor

## 1 ANÁLISIS DEL TIR

Partiendo de igual forma del análisis de conocer la rentabilidad del proyecto se debe considerar lo siguiente:

TIR > Costo de Oportunidad → Inversión rentable

TIR = Costo de Oportunidad → Inversión indiferente

TIR < Costo de Oportunidad → Inversión no rentable

El TIR del proyecto es de 18,85% mostrando que el proyecto es rentable; como mencionaba en el análisis del VAN, considerando que las situaciones del mercado no cambien.

### 5.5.7 Periodo de recuperación de la inversión (PRI)

**Cuadro 65** TIEMPO DE RECUPERACIÓN

AÑOS	Capital	Flujo Neto Deflactado	Recup. Capital	Tiempo de Recuperación
0	\$18.650,0			
1		3.130,95	3.130,95	1 Año
2		4.463,48	7.594,43	2 Años
3		2.863,50	10.457,93	3 Años
4		8.374,63	18.832,57	5 meses
5		19.107,73		

Fuente: Estudio Financiero  
Elaboración: El autor

$$\begin{aligned} 18650 - 10457,93 &= 8192,07 \\ 8192,07/18650 &= 0,43 \\ 100\% &= 12 \text{ meses} \\ 43\% \text{ ?} &= 5,16 \end{aligned}$$

Como podemos observar en el anterior cálculo la inversión del proyecto se recuperará en tres años cinco meses y diez y seises días; tiempo en el cual el objetivo del proyecto se cumplirá con el dinero invertido.

### 5.5.8 Costo beneficio

Este análisis permite realizar una evaluación para determinar la conveniencia y oportunidad de un proyecto, comparando los valores actualizados de uno y otro. Es importante identificar los beneficios o ingresos y los costos provenientes de los egresos.

**Cuadro 66 COSTO BENEFICIO**

AÑOS	FNE	FACTOR 10,63%	FNEA
1	3.130,95	1,11	2.830,11
2	4.463,48	1,22	3.646,78
3	2.863,50	1,35	2.114,67
4	8.374,63	1,50	5.590,08
5	19.107,73	1,66	11.528,42
			<b>25.710,05</b>

Elaboración: El autor

$$C/B = \frac{\sum FNEACTUALZADOS}{INVERSIÓN}$$

$$C/B = \frac{25710,05}{18650}$$

$$C/B = 1,37$$

Este evaluador indica que por cada dólar invertido se tendrá un superávit de 37 centavos de dólar americano.

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

$$C / B = \frac{11528,42}{8212,96}$$

$$C / B = 1,43$$

La relación ingresos y egresos es de 1,43; por lo tanto por cada dólar invertido en gastos hay un ingreso de \$0,43, o a su vez por cada dólar se obtiene un superávit de cuarenta y tres centavos de dólar respecto al gasto.

#### **5.5.9 Determinación del punto de equilibrio**

El punto de equilibrio es aquel que nos permite observar cuando los ingresos logran cubrir los gastos sin que se genere algún tipo de utilidad o pérdida; es decir tanto gastos como ingresos estén totalmente equiparados

Se utiliza la fórmula del punto de equilibrio y además nos apoyamos en el siguiente cuadro:

**Cuadro 67 CÁLCULO PUNTO DE EQUILIBRIO**

<b>INGRESOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
	\$34.740,00	\$37.690,49	\$40.891,56	\$44.364,51	\$48.132,41
Costos Fijos:					
Gastos Administrativos	\$15.296,40	\$15.932,73	\$16.595,53	\$17.285,91	\$18.005,00
Gastos de Ventas	\$468,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos Financieros	\$496,71	\$319,05	\$118,27	\$0,00	\$0,00
Depreciación	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33	\$3.400,33
Arriendos	\$2.640,00	\$2.640,00	\$2.640,00	\$2.640,00	\$2.640,00
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>\$22.301,44</b>	<b>\$22.292,11</b>	<b>\$22.754,14</b>	<b>\$23.326,24</b>	<b>\$24.045,33</b>
Costos Variable					
Mano de obra	\$14.479,90	\$15.751,86	\$17.189,33	\$18.703,97	\$20.344,68
Materiales varios	\$980,40	\$980,40	\$980,40	\$980,40	\$980,40
Servicios básicos	\$720,00	\$720,00	\$720,00	\$720,00	\$720,00
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>\$16.180,30</b>	<b>\$17.452,26</b>	<b>\$18.889,73</b>	<b>\$20.404,37</b>	<b>\$22.045,08</b>
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>\$38.481,74</b>	<b>\$39.744,38</b>	<b>\$41.643,86</b>	<b>\$43.730,61</b>	<b>\$46.090,41</b>
<b>Punto de Equilibrio</b>	<b>\$1,20</b>	<b>\$1,10</b>	<b>\$1,03</b>	<b>\$0,97</b>	<b>\$0,92</b>
<b>VENTAS</b>	\$34.740,00	\$37.690,49	\$40.891,56	\$44.364,51	\$48.132,41
<b>CAPACIDAD DE EQUILIBRIO</b>	<b>\$0,53</b>	<b>\$0,54</b>	<b>\$0,54</b>	<b>\$0,54</b>	<b>\$0,54</b>

Fuente: Estudio de mercado mayo 2013  
Elaboración: El Autor

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos variables}}{\text{Ventas}}}$$

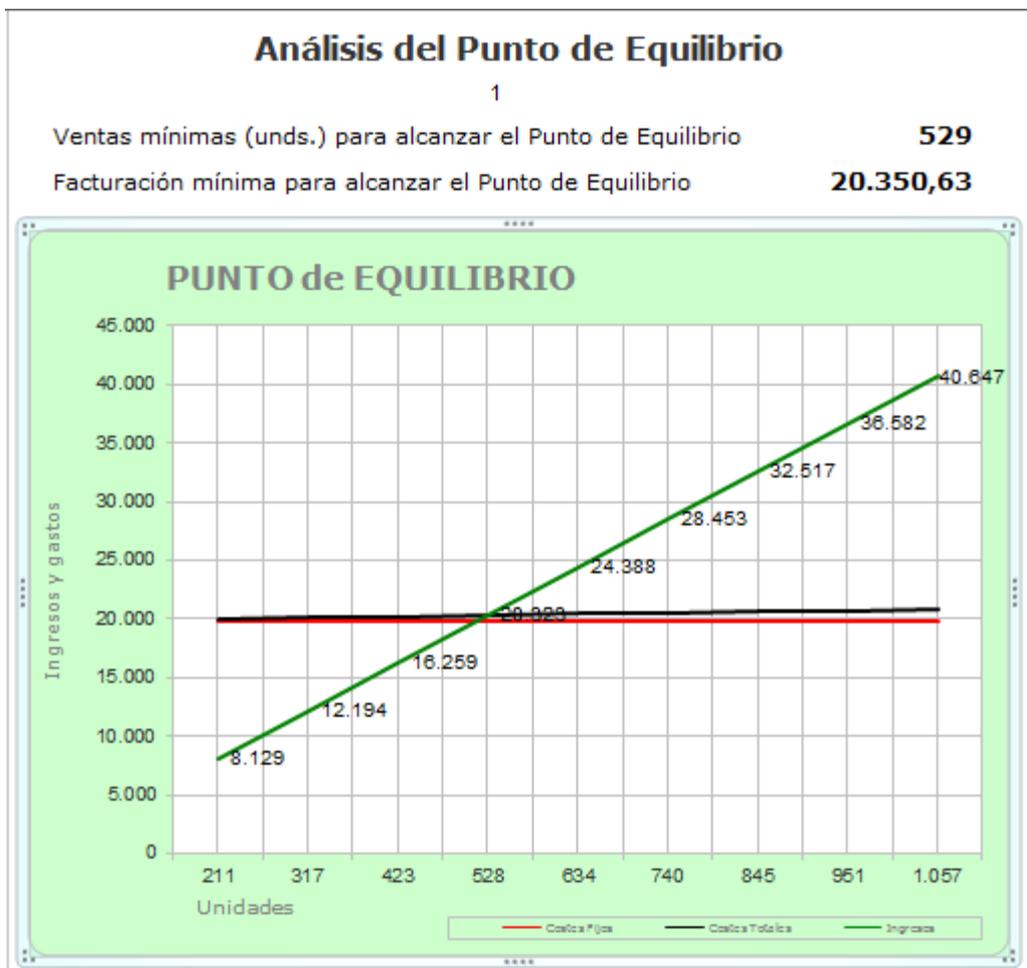
$$PE = \frac{22301,44}{1 - \frac{16180,30}{34740,0}}$$

$$PE = \frac{22301,44}{1 - (0,47)}$$

$$PE = \frac{22301,44}{0,53}$$

PEUSD= 41743,8dólares

**Gráfico 16 PUNTO DE EQUILIBRIO**



Elaboración: El autor

## **CAPITULO VI**

### **6 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA**

#### **6.1 DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA**

Como se ha mencionado la empresa que se planea instalar en la parroquia de Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, es una empresa de Servicios de Traslado de Encomiendas, dando el servicio a empresas florícolas, avícolas, alimenticias, y todo negocio que desee contratar el servicio, permitiendo de esta manera que los empresarios o dueños de negocios no se ven obligados a parar las actividades por falta de algún insumo o material en sus actividades diarias. Pues la Empresa de Traslado de Encomiendas le da la solución. La empresa es de carácter unipersonal, es decir de un solo propietario, permite al gerente propietario destinar una parte de sus bienes a la realización del proyecto de creación de la empresa, dotándolo de personería jurídica y, por ende, logrando que su responsabilidad quede limitada al monto asignado a la nueva empresa; y todo esto podrá alcanzarlo sin necesidad de acudir a otras personas que colaboren como socios reales o simulados de la operación. Se ha planificado que la Empresa se denomine:

“Empresa de Traslado de Encomiendas”

##### **6.1.1 Nombre de la empresa**

El nombre con el que nuestra empresa se dará a conocer a los clientes es:

**“ENTREGA OPORTUNA”**

### 6.1.2 Slogan



### 6.1.3 Logotipo de la empresa

El logotipo es un elemento gráfico que identifica a personas, empresas o marcas. El logo que identificará a nuestra empresa es:

**Imagen 19** LOGO DE LA EMPRESA:



### 6.2 MISIÓN

ENTREGA OPORTUNA, brinda servicios de Traslado de Encomiendas de manera Oportuna y Segura, en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo, manteniendo una relación permanente con el cliente para satisfacer sus necesidades.

### 6.3 VISIÓN

La empresa de servicios de Traslado de Encomiendas “ENTREGA OPORTUNA”, en los próximos cinco años, estará entre las mejores empresas de servicios de la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, y será líder entregando a sus clientes

atención de alta calidad a través del mejoramiento continuo y bajo el lema de ofrecer una completa satisfacción a los clientes, atendiéndolos siempre con profesionalismo, seriedad y ética en cada una de sus entregas, de esta manera tendrá mayor prestigio lo que le ayudara a crecer.

#### **6.4 VALORES INSTITUCIONALES**

Los valores institucionales con los cuales se identificará la empresa serán:

- ❖ **PROFESIONALISMO.-** “ENTREGA OPORTUNA”, contará con profesionales de altos valores éticos, de manera que el Servicio de Traslado de Encomiendas, se de calidad y satisfacción del cliente
- ❖ **PUNTUALIDAD.-** la entrega de las encomiendas se lo hará llegar a la hora y lugar acordado con el cliente, para así ganar prestigio en la Entrega Oportuna.
- ❖ **RESPONSABILIDAD.-** los insumos, materiales o cosas a trasladar, serán tratadas con la mayor responsabilidad del caso, dando confiabilidad al cliente.
- ❖ **HONRADEZ.-** es un valor primordial en el desarrollo de las actividades de la Empresa “Entrega Oportuna”, puesto que el cliente está depositando en nosotros cosas o materiales de valor exclusivo del ÉL, este será de seguro un valor primordial que hará crecer a la Empresa.
- ❖ **AMABILIDAD.-** para mantener y cumplir nuestra misión y visión, todos los empleados y propietarios cada una de las actividades que se desarrollen se lo hará de manera amable, atentos y con una sonrisa, puesto que lo que: “SE VE SE VENDE”.
- ❖ **COMPETITIVIDAD.-** nuestra empresa buscará entrar en el mercado siendo competitivos, buscando ser diferentes a los servicios que actualmente se ofertan en los negocios.

## **6.5 Propósitos y objetivos organizaciones**

La empresa procurará mantener objetivos claros, precisos y realizables, entre los cuales mencionamos los siguientes:

- ❖ Obtener un nivel de satisfacción de los clientes del 80% al término del primer año de operación.
- ❖ Aumentar la participación de la empresa en el mercado.
- ❖ Utilizar herramientas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes; para alcanzar de esta manera el posicionamiento en el mercado, en el menor tiempo posible.
- ❖ Mantener una ética intachable dentro y fuera de la empresa.

**OBJETIVOS FINANCIEROS.**- dentro de los objetivos financieros tenemos:

- ❖ Aumentar el rendimiento sobre la inversión de 15 a 20% en un lapso de tres años.
- ❖ Mantener un flujo de efectivo positivo todos los años.
- ❖ Generar un ingreso que permita cubrir los gastos, además de generar mayores utilidades.

## **6.6 ASPECTOS LEGALES DE CONSTITUCIÓN**

Los requisitos fundamentales para la creación y funcionamiento de una Empresa en la Ciudad de Tabacundo, Provincia Pichincha son los siguientes:

- ❖ **R.U.C. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.**- Es un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma

permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

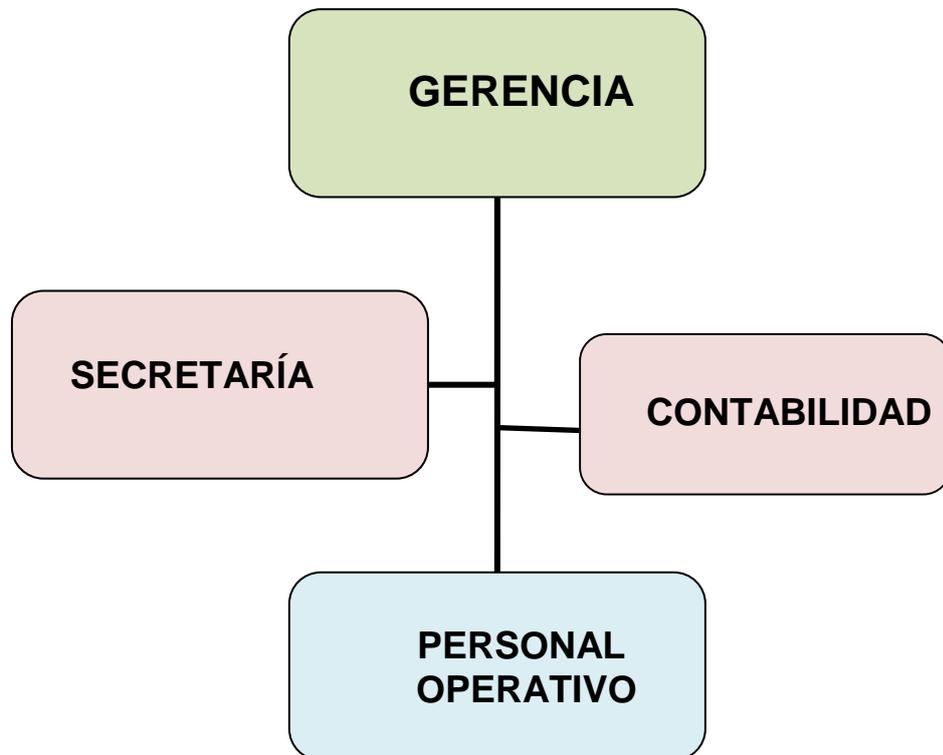
- ❖ PERMISO DE BOMBEROS.- Es un permiso de funcionamiento que analizan las instalaciones y medidas de seguridad en cada negocio para la prevención de incendios o accidentes.
- ❖ PERMISO MUNICIPAL (PATENTE).- Se debe tener el permiso de funcionamiento del negocio, la misma que otorga el Municipio del Cantón Pedro Moncayo. Los requisitos son:
  - Copia de declaración del Impuesto a la Renta para quienes estén obligados a declarar.
  - Copia de declaración del Impuesto al IVA de hasta tres meses anteriores para quienes sus ingresos nos superan la fracción básica del pago de impuesto.
  - Copia del RUC o del RISE para quienes se acogen al RISE
  - Cédula de Ciudadanía del representante legal de la empresa.

## **6.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA**

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

Por ser una empresa que recién está siendo creada, se tendrá un esquema organizacional sencillo, resumido en el siguiente gráfico:

**Gráfico 17 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



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

Los niveles administrativos que se tendrá dentro de la empresa son solamente el Ejecutivo y el Operativo, quienes serán los que cumplan todos los objetivos organizacionales.

## **6.8 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

A continuación se detalla las principales funciones del organigrama según el orden jerárquico de la empresa:

**Cuadro 68 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL**

<b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO</b>	
	
<b>CARGO</b>	<b>GERENTE PROPIETARIO</b> <b>Código: 001</b>
<b>ROL DEL CARGO:</b>	<b>Ejecución y Coordinación de Procesos</b>
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Planificar y coordinar las actividades de la empresa, con el fin de que se preste un servicio de calidad
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	<p>Ser creativo en cada una de sus actividades.</p> <p>Ser flexible ante los cambios</p> <p>Ser el representante legal de la empresa.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas.</p> <p>Realizar un plan estratégico para la empresa.</p> <p>Estimular la correcta atención al cliente.</p> <p>Mantener un buen ambiente laboral.</p> <p>Tomar decisiones que contribuyan con el desarrollo del proyecto.</p> <p>Evaluar al recurso humano.</p> <p>Tomar decisiones en base a los estados financieros presentados por el o la contador(a).</p> <p>Cumplir con lo que la ley establece.</p>

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO



<b>CARGO</b>	CONTADORA/SECRETARIA (O) <b>Código: 002</b>
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Es quien se encargará de realizar los registros contables de la Empresa. Además de presentar las respectivas obligaciones tributarias
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Mantener el archivo e información contable bajo su custodia
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	<p>Elaboración de informes contables y estados financieros</p> <p>Ser flexible ante los cambios.</p> <p>Realizar las conciliaciones bancarias mensuales.</p> <p>Tener la documentación contable al día.</p> <p>Cierre diario de caja.</p> <p>Cumplir con el pago de remuneraciones, servicios, bienes y otros.</p> <p>Realizar todos los trámites y pagos requeridos por el SRI (Servicio de Rentas Internas).</p>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<p>Contadora Bachiller en contabilidad y administración.</p> <p>Experiencia en el manejo contable e informático.</p> <p>Conocimiento en la Ley y Reglamento de la Equidad Tributaria.</p> <p>Edad Mínima: 20 años.</p> <p>Experiencia en cargos similares y trato de personal.</p>

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO



<b>CARGO</b>	<p>CHOFER: CAMIONETA                  CHOFER: MOTOCICLETA  <b>Código: 003</b></p>
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Trasladar las encomiendas dentro de la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Mantener el archivo e información contable bajo su custodia
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	<p>Atención al cliente</p> <p>Trasladar las encomiendas con la debida responsabilidad y delicadeza dentro de la parroquia Tabacundo, hasta su destino final.</p> <p>Cumplir con las rutas asignadas.</p> <p>Mantener buenas relaciones con los compañeros dentro de la empresa.</p> <p>Ser cordial y responsable con los clientes.</p>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<p>Minino Bachiller</p> <p>Tener experiencia como chofer, por lo menos un año</p> <p>Tener licencia conductor TIPO B</p> <p>Tener licencia motocicleta TIPO A</p> <p>Capacidad de organización y predisposición para trabajar</p> <p>Pleno conocimiento de la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo</p>

## **CAPÍTULO VII**

### **7 IMPACTOS DEL PROYECTO**

#### **7.1 ANÁLISIS DE IMPACTOS.**

Los Impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer en el momento de la implantación o ejecución del proyecto. Se deben evaluar de manera cualitativa y cuantitativa.

La ejecución de un nuevo proyecto, cualquiera que sea la característica que este tenga, generará impactos de tipo educativo, económico, social, empresarial, ambiental, entre otros, estos pueden ser de carácter positivo y negativos. También los podemos considerar impactos directos e indirectos; los primeros que no son otros que los que pueden generar al interior de quienes participen en el proyecto, y los segundos serán los que están relacionados con la causa y efectos que se pueden ocasionar fuera de él. Para su análisis se partirá de lo cualitativo y cuantitativo, considerando a los impactos más relevantes.

Para su valoración se comienza identificando los principales impactos con sus indicadores respectivos, para ello se fija parámetros de valoración cuantitativa y cualitativa, a cada uno de sus componentes.

- ❖ Impacto social - económico
  
- ❖ Impacto empresarial
  
- ❖ Impacto ético
  
- ❖ Impacto ecológico

Para su mejor estudio se ha utilizado los siguientes indicadores: La matriz está compuesta por su indicador con su respectiva valoración dependiendo de su nivel, luego se realiza la siguiente operación para obtener el resultado del nivel de impacto.

**Cuadro 69 NIVELES DE IMPACTO**

<b>NIVELES DE IMPACTO</b>	
<b>CUANTIFICACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
3	<b>Impacto positivo alto</b>
2	<b>Impacto positivo medio</b>
1	<b>Impacto positivo bajo</b>
0	<b>No hay impacto</b>
-1	<b>Impacto negativo bajo</b>
-2	<b>Impacto negativo medio</b>
-3	<b>Impacto negativo alto</b>

Fuente: Investigación  
Elaborado por: El Autor

## 7.2 IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

### 7.2.1 Impacto económico – social

**Cuadro 70 IMPACTO ECONÓMICO SOCIAL**

<b>INDICADORES</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>
Fuentes de trabajo					X			
Nivel de vida					X			
Ahorro de tiempo							X	
Ahorro de dinero						X		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Elaborado por: El Autor

NIVEL DE IMPACTO=  $7/4 = 2$  equivalente a MEDIO POSITIVO

Mediante la creación de esta empresa de Servicios de Traslado de Encomiendas en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo, se obtendrá como principales beneficios de este impacto lo siguiente:

- ❖ **FUENTES DE TRABAJO.**-Generación de fuentes de trabajo, porque se contratará una Srta. auxiliar de contabilidad y dos conductores. Mejorará el nivel de vida de los beneficiarios directos e indirectos de la empresa.
- ❖ **AHORRO DE TIEMPO.**- Existirá ahorro de tiempo en la vida diaria de los clientes de la empresa por cuanto dispondrán de más tiempo para culminar sus actividades sin ser interrumpidas por falta de algún material o insumo.
- ❖ **AHORRO DE DINERO.**-También habrá ahorro de dinero de los usuarios que no tendrán que salir de su trabajo, interrumpiendo sus actividades para ir a comprar algún material o insumo que necesitare y por ende la producción aumentará, por esta la razón anteriormente mencionada.
- ❖ **NIVEL DE VIDA.**-Con el crecimiento de la población que se dedica a una actividad como empresario en los sectores de comercio, servicio, industria, es indispensable buscar estrategias que permitan superar a la competencia, por lo tanto a través del Servicio de Traslado de Encomiendas, se logrará optimizar los recursos que posee la entidad, lograr eficiencia y eficacia en los trabajadores y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un Servicio de Calidad, lo que permitirá aumentar la capacidad de cobertura de nuevos clientes y generar ingresos que permitan incrementar la economía de la empresa y por ende de la localidad.

## 7.2.2 Impacto empresarial

**Cuadro 71 IMPACTO EMPRESARIAL**

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Servicio personalizado							X	
Satisfacción de las necesidades					X			
Valor agregado					X			
Creación del banco de datos de todos los clientes						X		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Elaborado por: El autor

NIVEL DE IMPACTO=  $7/4 = 1.75$  equivalente a 2 MEDIO POSITIVO

Los beneficios empresariales que tendrá este impacto serán:

- ❖ **ATENCIÓN DE SERVICIO PERSONALIZADO.**- Puerta a puerta desde el retiro de las encomiendas hasta la entrega de las mismas en manos del cliente.
- ❖ **SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES.**- Se ha analizado que el proyecto tiene un efecto positivo a nivel medio, puesto que satisfacer las necesidades por medio de este nuevo Servicio de Traslado de Encomiendas en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, es dar solución a varios aspectos que los negocios hasta hoy en día no han considerado para mejorar sus actividades diarias en sus negocios.

- ❖ **EL VALOR AGREGADO.**- Que tendrá la empresa será atención el día sábado en caso de requerirlo el cliente, previa anticipación del mismo.
  
- ❖ **LA CREACIÓN DE UN BANCO DE DATOS.**-De todos los clientes facilitará el mejor desempeño en las actividades de la empresa.

### 7.2.3 Impacto ético

**Cuadro 72 IMPACTO ÉTICO**

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Cumplimiento de leyes					X			
Rescate de valores						X		
Servicios entregados a tiempo							X	
Buen trato a los clientes						X		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

Elaborado por: El autor

NIVEL DE IMPACTO=  $8/4 = 2$  equivalente a MEDIO POSITIVO

Dentro de la ética y la moral este proyecto estará orientado a:

- ❖ **CUMPLIMIENTO TOTAL DE LAS LEYES TRIBUTARIAS**, pagando a tiempo todos sus impuestos.
- ❖ **RESCATE DE LOS VALORES** constituyen un indicador determinante en todo el personal ya que si no cuentan con valores sólidos y positivos no existe organización alguna que resista con un personal que no está enfocado en su misión y visión.
- ❖ **EL PAGO DE LOS SERVICIOS** de los clientes los realizará a tiempo, inclusive antes de la fecha indicada.
- ❖ **SE RESPETARÁ Y ATENDERÁ** a los clientes brindándoles el trato que todas las personas se merecen.

## 7.2.4 Impacto ambiental

**Cuadro 73 IMPACTO AMBIENTAL**

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Contaminación ambiental				X				
Ruido				X				
Reciclaje						X		
Ocupación de espacio							X	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Elaborado por: El autor

NIVEL DE IMPACTO=  $5/4 = 1.25 = 1$  equivalente a BAJO

El impacto ambiental que impulsará este proyecto será:

- ❖ **EL RIESGO DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL** es mínimo por cuanto se utilizará una camioneta (2007) y una motocicleta para el servicio a los clientes, buscando evitar de esta manera contaminar el medio ambiente.
- ❖ **EN LO POSIBLE SE EVITARÁ EL RUIDO** excesivo de la motocicleta poniéndole un tubo de silenciador apropiado que disminuya el sonido.
- ❖ **EL MATERIAL QUE SE UTILIZARÁ EN LA EMPRESA** es únicamente papel, el mismo que se reciclará para evitar la contaminación ambiental.
- ❖ **SE UTILIZARÁ MUY POCO ESPACIO** en los estacionamientos y calles de la ciudad por cuanto la camioneta y la motocicleta que son los instrumentos de trabajo de la empresa ocupan un espacio reducido y no por mayor tiempo, en algunos casos serán minutos los que ocupen.

## 7.2.5 Impacto general

**Cuadro 74 IMPACTO GENERAL**

<b>INDICADORES</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>
Impacto Económico						X		
Social								
Impacto Empresarial						X		
Impacto Ético						X		
Impacto Ambiental						X		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>		<b>8</b>

Elaborado por: El autor

NIVEL DE IMPACTO=  $8/4 = 2$  equivalente a MEDIO POSITIVO

A nivel general de todos los impactos, podemos ver que el proyecto dentro de los aspectos analizados tiene un Impacto Positivo a Nivel Medio, indicándonos que establecer el proyecto que se propone en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo Provincia de Pichincha, traería consecuencias positivas tanto personalmente como para los beneficiarios de esta parroquia, por lo tanto se considera como aceptable.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ❖ Se pudo observar que las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y todo negocio existente en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo, reúnen todos los aspectos necesarios para poner en marcha el proyecto de Traslado de Encomiendas de la Empresa “Entrega Oportuna”, puesto que sería de gran ayuda en el desarrollo diario de las actividades ya que si se presentaran necesidad de algún insumo agrícola o material, la Empresa optimizara el tiempo de traslado a los clientes.
- ❖ En el desarrollo del contenido teórico se pudo conocer la conceptualización de términos elementales que permitieron mayor comprensión y facilidad para interpretar aspectos importantes que fueron apareciendo en el transcurso de cada capítulo.
- ❖ Permitió identificar un mercado potencial insatisfecho, ya que hasta el momento no existe un Servicio de Traslado de Encomiendas similar a este en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.
- ❖ Se logro determinar los requerimientos como: infraestructura en edificaciones, oficinas administrativas y complementos de ingeniería civil que el proyecto requiere de acuerdo al servicio que éste ofrece, a más de equipos y tecnología requeridos para la operación del proyecto.
- ❖ Se determino la viabilidad económica que tiene el proyecto en la parroquia Tabacundo Cantón Pedro Moncayo, a través del análisis de los criterios de evaluación utilizados.

- ❖ Se logró determinar los efectos positivos y negativos que surgirán al implantar la empresa, pudiendo determinar que en general la puesta en marcha del proyecto es un Impacto Positivo a Nivel Medio, lo cual genera buenas expectativas para el desarrollo de la parroquia.
  
- ❖ Se estableció la organización de la empresa a la que pertenecerá el Servicio de Traslado de Encomiendas, de igual manera se socializara la visión, misión y valores corporativos con los que se manejará las funciones de cada área implementando un plan estratégico empresarial.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda la ejecución del presente proyecto, en razón que se comprobó su factibilidad debido a la necesidad que tienen las empresas y negocios existentes, y se les recomienda que sin duda alguna soliciten el Servicio de Traslado de Encomiendas a la Empresa “Entrega Oportuna”, el servicio está a disposición de todos los negocios existentes y por establecerse.
- ❖ Se recomienda tomar conceptos puntuales que están dentro del Marco Teórico, pues son de mucha utilidad para el desarrollo de todos los capítulos que van dentro de un proyecto; en este caso nos ayudará a tener una idea clara, precisa y concreta de cómo crear una empresa, cuales son los requisitos, los posibles riesgos, ventajas y desventajas que se presentará en un futuro.
- ❖ Los directivos siempre deben demostrar transparencia en el proceso administrativo-financiero para generar confianza, cuya finalidad y objetivo es el posesionarse en el mercado local y regional. Además conocer muy bien el mercado potencial al cual se va ofrecer el servicio.
- ❖ Se recomienda una correcta infraestructura donde se establecerá la empresa que es parte fundamental del funcionamiento de la misma, puesto que es el lugar donde se desarrollara y prestara los servicios la Empresa, recordemos que: “Una buena imagen causa una buena impresión”.
- ❖ Se recomienda al Gerente propietario de la empresa realizar un estudio de mercado en los demás cantones de la provincia de Pichincha para ampliar la cobertura de los servicios.
- ❖ Siempre que se vaya a crear o formar un negocio o empresa, hay que estudiar detalladamente los niveles de contaminación, para de esta

manera evitar la contaminación al medio ambiente, que hoy en día es muy alto.

- ❖ Con el fin de lograr el objetivo fundamental de la propuesta, indudablemente, se debe capacitar permanentemente al personal para estar acorde con las normas modernas de la administración. El Modelo diseñado y puesto a consideración del Gerente propietario de “Entrega Oportuna” está dirigido a optimizar recursos y alcanzar la calidad en la prestación del servicio; con dinamismo y certeza dar soluciones inmediatas a posibles problemas que se presentan por los efectos de la modernización empresarial y los desafíos de un nuevo mundo competitivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ARBOLEDA, Germán (2008) La Demanda
- ❖ BACA, Gabriel; Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, Madrid 2010.
- ❖ BELEY, Scott; Fundamentos de Administración Financiera, Editorial Cosegraf, Catorceava Edición; México.
- ❖ BRAVO, Mercedes; Contabilidad General, Editorial Nuevo Día ,  
Séptima Edición, Quito Ecuador 2007.
- ❖ CAULTER, Robbins; Administración, Pearson. México 2010. 10ma edición.
- ❖ CERDA, Rafael (2007) Diseño ejecución y evaluación de Proyectos sociales, económicos y educativos.
- ❖ ESTUPIÑAN G, Rodrigo; Estados Financieros Básicos bajo NIC/NIIF, Ediciones, Bogotá 2008.
- ❖ CHILQUINGA, Manuel, Costos, Ibarra Ecuador (2005)
- ❖ GÓMEZ, Oscar; Contabilidad de Costos, Mc Graw Hill Interamericana, Quinta Edición. 2005.
- ❖ GUTIÉRREZ Abraham, Curso de Métodos de Investigación, Editorial Serie Didáctica A G, Quinta Edición, Quito Ecuador 1997.
- ❖ HARGADON, Bernard (2008) Principios de Contabilidad, Editorial Presencia Ltda., Colombia.

- ❖ HERNÁNDEZ, Abraham (2008) Evaluación de proyectos
  
- ❖ JACOME, Walter, Bases Teóricas y Prácticas para el diseño de Evaluación de Proyectos Productivos de Inversión, editorial Universitaria, Ibarra Ecuador, 2002.
  
- ❖ KOONTZ, Wehrich ()2008 misión
  
- ❖ MANKIW, Gregory (2006) La Demanda
  
- ❖ MAUBERT, C (2009) Segmentación del mercado
  
- ❖ MIRANDA, Juan (2005) Gestión de Proyectos inversiones
  
- ❖ PADILLA, Marcial (2009) Formulación y Evaluación de Proyectos Bogotá ECOE Ediciones
  
- ❖ RAMIREZ, Edgar (2010) entrevista
  
- ❖ SAMUELSON, Paúl (2010) la economía, interamericana de España, s.a., Ediciones
  
- ❖ ZAPATA, Pedro (2008) Contabilidad General, Colombia Sexta Edición. Editorial Mc Graw – Hill

## LINKOGRAFÍA

- ❖ <http://www.definicionde.com> .
- ❖ [www.eluniverso.com/.../ecuador-cierra-2012-inflacion-416](http://www.eluniverso.com/.../ecuador-cierra-2012-inflacion-416)
- ❖ [www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas](http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas)
- ❖ <http://www.estuderecho.com> .
- ❖ <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
- ❖ <http://wikipedia.com>
- ❖ [http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Empresas](http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_Empresas)
- ❖ <http://es.wikipedia.org/wiki/empresa>
- ❖ <http://www.monografias.com/>
- ❖ [http://definición. De/competencia/](http://definición.De/competencia/)
- ❖ [http://www.mitnologico.com/main/importancia. Administración](http://www.mitnologico.com/main/importancia.Administración)
- ❖ [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas
- ❖ [www.administrativas.wordpress.com](http://www.administrativas.wordpress.com)
- ❖ [www.repositorio .unemi.edu.Ec](http://www.repositorio.unemi.edu.Ec)
- ❖ [www.pedromoncayo.gob.ec](http://www.pedromoncayo.gob.ec)

**ANEXOS**



Anexo:1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**SONDEO: EMPRESA DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS EN EL CANTÓN PEDRO MONCAYO "ENTREGA OPORTUNA"**

Definimos Traslado de Encomiendas , a la entrega oportuna y con seguridad de materiales o bienes, que necesitan ser trasladados de un lugar a otro

Encierre su respuesta:

1.- ¿Conoce actualmente en el medio un servicio de traslado de encomiendas, oportunamente y seguras?

SI  NO

2.- ¿Estaría dispuesto a contratar un servicio de este tipo?

SI  NO

(Si su respuesta fue no, concluya la encuesta)

3.- ¿Qué cosas necesita que sean trasladadas?

.....  
.....

Elaborado por Autor de Tesis

## Anexo: 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Encuesta dirigida a la población del Cantón Pedro Moncayo, parroquia rural Tabacundo, haciendo referencia a las empresas florícolas, avícolas, alimenticias y negocios varios.

**1. ¿Qué busca en un servicio de traslado de encomiendas? Elija la opción que considere más importante**

Económico.....Confiable: ..... Oportuno: ...

**2. ¿Cuándo usted necesita un servicio de traslado de encomiendas a dónde recurre?**

Transporte Interprovincial: ..... Cooperativas de camionetas: ....

Taxis: ..... Empresa de Traslado de Encomiendas:.....

**3. ¿Cuántas horas requiere del Servicio de Traslado de Encomiendas?**

**4. ¿Conoce actualmente en el medio un servicio de traslado de encomiendas? SI..... NO.....**

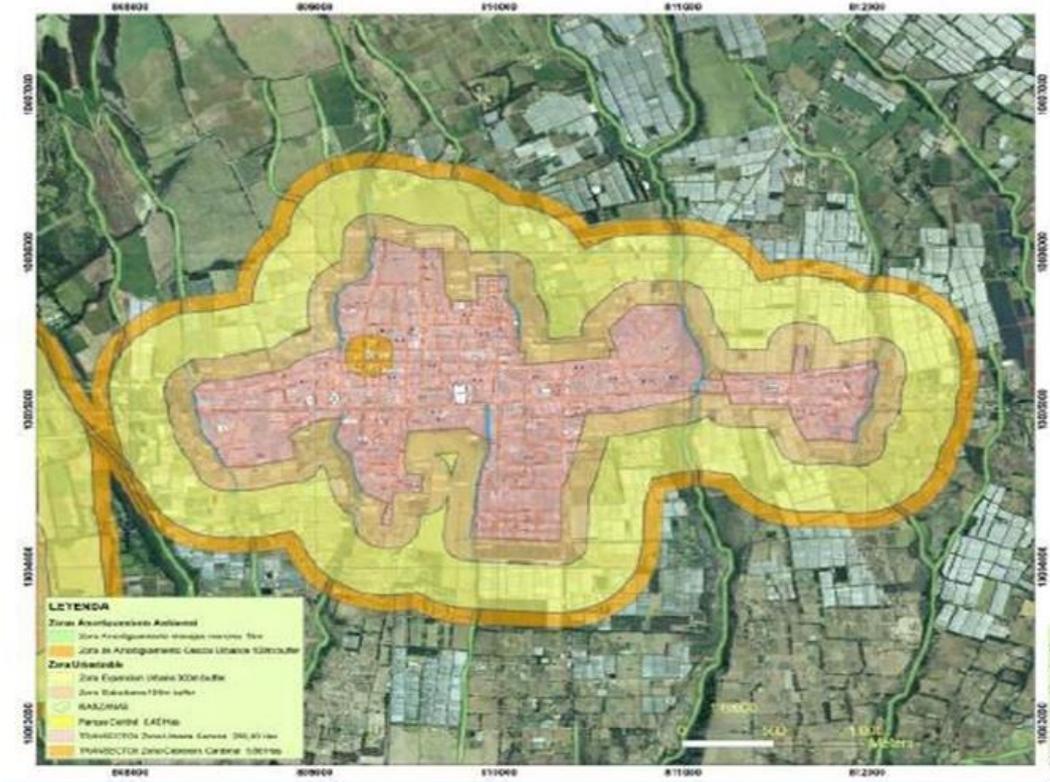
**5. Estaría usted dispuesto a contratar o solicitar un servicio de traslado de encomiendas, que le ayude a facilitar sus actividades, en la parroquia Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo?**

**6. ¿Con que frecuencia solicitaría el servicio?**

- 7. ¿Qué tipo de materiales, insumos solicitaría que se los traslade?**
- 8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio?**
- 9. ¿De acuerdo a qué condiciones estaría dispuesto a pagar por el servicio?**
- 10. ¿Cómo le gustaría realizar el pago del servicio?**
- 11. ¿Considera usted que el servicio de traslado de encomiendas, cubriría la necesidad dentro del Cantón Pedro Moncayo?**

Anexo: 3

ANEXO NO. 3  
MAPA PROPUESTO DE ZONIFICACIÓN TABACUNDO



Anexo: 4

Gráfico 18 DISEÑO DE OFICINAS



Fuente: Investigación  
Elaboración: El autor

Anexo: 5

TABLA DE IMPUESTO A LA RENTA

Tabla de impuesto a la renta 2013 - 2012 - 2011 Personas Naturales Ecuador

En la resolución NAC-DGERCGC12-00835, el SRI publica la tabla del impuesto a la renta 2013, RO 857 del 26 de diciembre de 2012 (Segundo suplemento).

Fracción Basica	Exceso hasta	Impuesto a la Fracción Basica	% Impuesto a la fracción excedente
0	10,180	0	
10,180	12,970	0	5%
12,970	16,220	140	10%
16,220	19,470	465	12%
19,470	38,930	855	15%
38,930	58,390	3,774	20%
58,390	77,870	7,666	25%
77,870	103,810	12,536	30%
103,810	En adelante	20,318	35%

## Anexo: 6

### TASA DE INFLACIÓN 2012

The screenshot shows a Firefox browser window displaying the website [www.lahora.com.ec](http://www.lahora.com.ec). The page is dated Wednesday, July 24, 2013. The main article is titled "Inflación anual en Ecuador se ubicó en 4,16%" and is dated Tuesday, January 8, 2013. The article discusses the annual inflation rate reported by INEC for December 2012, which was 4.16%, compared to 5.41% for the entire year 2012. It mentions that the price dynamics improved compared to 2011 and that the goal for 2013 is to maintain a low inflation rate. A sidebar on the right lists regional news categories and includes a photo gallery.

**ECONOMÍA**  
**Inflación anual en Ecuador se ubicó en 4,16%**  
Martes, 8 de Enero de 2013

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Inec) la inflación anual y acumulada a diciembre de 2012 se ubicó en 4,16%, cifra que al cerrar el 2011 fue de 5,41%. Para el analista económico Hugo Villacrés, la cifra inflacionaria del año que termina refleja que en términos generales la evolución de los precios fue mucho mejor que en 2011, lo que puede darse por la dinámica de la oferta y la demanda. "Siempre es importante que de un año a otro baje la tasa de inflación y puede ser una demostración de que si se mantiene ese ritmo, se logre un buen año en términos económicos", asegura Villacrés.

Sin embargo, Víctor Hugo Albán, presidente del Colegio de Economista de Pichincha, afirma que el INEC no tomó en cuenta la inflación real que se produce en diciembre y que según el INEC fue de -0,19 para su valoración anual y acumulada. Según Albán, la inflación anual debería ubicarse en un 5%, ya que los precios sí han subido por una carga impositiva fuerte que se verificó el año anterior.

Proyectándose a futuro, el presidente del gremio considera que en 2013 existirá una subida de precios por falta de incentivos a la producción y a la inversión extranjera.

**REGIONALES / NACIONAL**

Nacional	Loja
Quito	Los Ríos
Carchi	Manabí
Cotopaxi	Tungurahua
Esmeraldas	Santo Domingo
Imbabura	El Oro
Zamora	

Me gusta **A 23 570 personas les gusta esto.**

**Galería de Fotos**

## Anexo: 7

### TASA DE INFLACIÓN SALARIAL 2012

The screenshot shows a Firefox browser window with the address bar displaying 'www.ecuadorlegalonline.com/laboral/tablas-sectoriales-2013/'. The page content includes a navigation menu with links like 'Modelos de Cartas', 'Certificados', 'Solicitudes', and 'Contratos'. The main article is titled 'Tablas sectoriales 2013 Ecuador' and is dated 'enero 2, 2013'. It features social media sharing options for Facebook, Twitter, and Google+, and a 'Descargar' button. A prominent orange banner reads 'Estudiá en el Extranjero' with a link to 'UADE.edu.ar/inscripciones'. Below this, the text states: 'El día 28 de diciembre del 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales anunció el nuevo salario básico unificado (SBU) que regirá en el año 2013 en el Ecuador cuyo valor es USD 318.00, lo que representa un incremento del 8.81% equivalente a USD 26.00 al salario del 2012.' It also mentions that sectorial tables are updated for 2013 and provides a link to download the document. On the right side, there is a search bar and a vertical list of legal categories such as 'ARRIENDOS', 'BIENES & INMUEBLES', 'CONSULTAS', 'DENUNCIAS', 'DOCUMENTOS', 'IESS', 'LABORAL', 'NOTARIAS', 'PENSIÓN', 'ALIMENTICIA', 'TRANSITO', 'BIBLIOTECA', 'CALCULADORAS', 'CONSULTA JURÍDICA', 'CONSUMIDOR', 'DIVORCIOS', 'FAMILIA', 'IMPUESTOS', 'MIGRACIÓN & EXTRANJERÍA', 'PENAL', 'SERVICIO PÚBLICO'. At the bottom right, there are three promotional banners: 'Calcule su nuevo salario mensual', 'Calculadora de Liquidación (Acta de finiquito)', and 'Calculadora de despido intempestivo'.