



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**TRABAJO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN MARKETING**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE
TRANSPORTE CALIFICADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FÍSICA DE LA ZONA EUGENIO ESPEJO SECTOR LA KENNEDY AL
NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO**

JESSICA FERNANDA TIPANLUISA ORTEGA

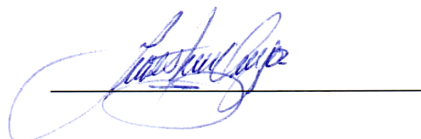
**DIRECTOR
ECO. JAIME PÉREZ CADENA**

Julio 2016

QUITO – ECUADOR

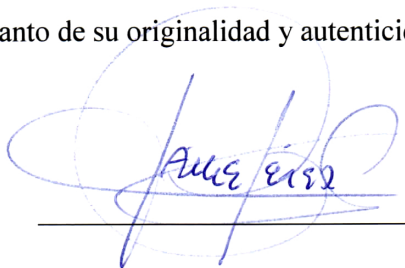
Yo, *Jessica Fernanda Tipanluisa Ortega*, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, de manera que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo contempla la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Jessica Fernanda Tipanluisa Ortega

Yo, *Jaime Pérez Cadena*, certifico que conozco a la autora del presente trabajo siendo ella la responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



Director. Eco. Jaime Pérez

A Dios.

Porque con su infinito amor, me ha dado la fortaleza y guía para lograr mis objetivos y no desmayar en el caminar, a quien le debo todo lo que soy.

Agradezco a mi madre, *Lourdes Ortega*, por ser la principal figura de esfuerzo, ejemplo y amor, quien supo alentarme en los momentos más difíciles y por ser el apoyo incondicional en mi vida.

A las personas que amo por sus consejos, apoyo, compañía y confianza en mi persona; a mi hermano por ser mi motor de impulso hacia la excelencia y disciplina, a mi abuelita por su apoyo constante y cariño, a novio por su amor y apoyo constante en este tiempo. Pueden estar seguros de que cada paso en mi vida, será para llenarlos de felicidad y orgullo.

Agradezco a todos mis profesores por su gran apoyo y motivación para la culminación de las metas profesionales y para la elaboración de esta tesis al Eco. Jaime Pérez, quien más que un maestro ha sido un gran amigo y un ejemplo a seguir; a la Ing. María Augusta y al Eco. Jaime Cabezas por su valiosa guía y sobre todo por permitir culminar con éxito mi meta profesional y a la universidad por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Agradezco a mis amigos quienes por su cariño, compañía y apoyo han demostrado dar el valor de una verdadera amistad.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi Dios todopoderoso quien me dio la fe, fortaleza, salud y determinación para alcanzar una meta más.

A mi madre, por ser una madre, amiga y mujer virtuosa que me ha sabido guiar en cada paso, gracias a su valioso esfuerzo día a día y su dedicación constante en la labor de madre. Te amo inmensamente.

A mi hermano porque a pesar de las adversidades nos encontramos juntos celebrando de este gran logro, Tú eres y serás el segundo motor en mi vida.

Para ti abuelita aun en la distancia has sido un claro ejemplo de fortaleza.

A quienes nunca dudaron en este triunfo familiares y amigos quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

RESUMEN

Es notable la problemática por la que atraviesan las personas con capacidad reducida o conocida también como discapacidad física, la cual mediante datos estadísticos muestra que gran parte de esta población tiene que sufrir a diario por discriminación, sin embargo en la actualidad se habla de que nos encontremos en una sociedad de oportunidades e igualdad. Es por eso que debido a esta latente situación la sociedad, el gobierno e instituciones a favor de las personas con discapacidad como es el caso del CONADIS, pretenden crear una sociedad más inclusiva y mejorar la calidad de vida de estas personas.

Es por ello que el gobierno, instituciones y organizaciones reúnen esfuerzos para que el derecho de inclusión sea universal y que las personas con discapacidad física tengan las mismas oportunidades dentro de la sociedad, al encontrarnos frente a esta tendencia y búsqueda de inclusión y oportunidad para las personas con discapacidad sea considerado, ¿Qué tan necesario sería contar con un servicio de transporte que cubra las necesidades y que satisfaga los deseos de las personas con capacidad reducida, permitiendo así alivianar la carga que sin intención se generó hacia terceros?

Para dar una respuesta a lo anterior, se expone la propuesta para la creación de un servicio de movilidad, basado en el concepto de calidad, transporte digno y seguro con el fin de garantizar un mejor estilo de vida, inserción en la sociedad y que a través del servicio tengan la oportunidad de disfrutar de los derechos de una sociedad más inclusiva.

La elaboración del estudio de factibilidad inicio con la investigación de mercado mediante la aplicación de la encuesta que permitió conocer y analizar a profundidad el mercado, para de esta manera determinar qué tan importante sería el servicio, la aceptación del mismo y realizar una demanda estimada. Se elaboró un plan de marketing, mediante el desarrollo de estrategias que se llevaran a cabo para dar a conocer el servicio y crear el máximo valor para los clientes. Se realizó un plan técnico y se identificó los recursos para llevar a cabo el proyecto, se estableció la localización y aspectos legales que rigen para el proyecto y se definió la estructura organizacional para cumplir las metas que tendrá la organización.

Para la elaboración del monto de la inversión y costos de operación se tomó información para tener una mayor exactitud en las cifras y factibilidad del proyecto, se elaboró el punto de equilibrio para saber desde que punto el proyecto generaría ganancias. Posteriormente se realizó el análisis financiero permitiendo mostrar la alta rentabilidad del proyecto, evidenciada a través del cálculo del VAN, TIR, periodo de recuperación y demás indicadores financieros que positivamente confirman la viabilidad del proyecto con miras a poner en marcha.

ABSTRACT

It is remarkable the problems that people with reduced capacities also known as physical disability are facing, which through statistical data shows that most of the population has to suffer daily discrimination, however at present it is said that we are in a society of opportunities and equality. That is why due to this latent situation the society, the government and institutions in favour of people with disabilities as is the case of CONADIS, aim to create a more inclusive society and improve the quality of life for these people.

That is why the government, institutions, organizations are gathering efforts to ensure that the inclusion becomes a universal right and that the people with physical disabilities have equal opportunities within society, where we find ourselves against this trend and search for inclusion and that opportunities for people with disabilities are considered. How necessary would it be to rely with a transport service that meet the needs and that satisfy the wishes of the people with reduced capacity, thus allowing to lighten the burden that unintentionally generated towards the third parties?

To answer the question, we expose the proposal for the creation of a mobility service, based on the concept of quality and a dignified and secure transport, in order to ensure a better lifestyle, a great addition to society and that through the service, have the opportunity to enjoy the rights of a more inclusive society.

The elaboration of the feasibility study began with the market research through the application of the survey that allowed to acknowledge and to analyse in depth the market, so this way it could determine how important the service would be, the acceptance of the same and make an estimated demand. A marketing plan was established, through the development of strategies that are to be carried out to understand and acknowledge the service and to create the maximum approval, significance and value for the customers. A technical plan was conducted and it identified the resources that were needed to carry out the project, the location was established and also the legal aspects that govern for the project and the organizational structure was defined to meet the goals that the organization will have.

For the amplification of the amount of investment and operating costs, information was taken to gain greater accuracy in the figures and feasibility of the project. A point of equilibrium was established to know from which point the project would generate profits. In the later stages, financial analysis was performed, enabling to display the high profitability of the project, as evidenced through the calculation of VAN, TIR, period of recovery and also financial indicators that positively confirm the feasibility of the project with a view to put in place.

Contenido

CAPITULO I. Análisis del entorno (contexto).....	16
1.1. Objetivos	16
1.2. Estructuración del problema.....	16
1.3. Justificación de la idea de negocio	20
1.4. Análisis del medio (Contexto).....	21
1.4.1. Diagnóstico del nivel Internacional	21
1.4.2. Diagnóstico del Ambiente Nacional	23
1.4.3. Diagnóstico del nivel Local	40
1.5. El concepto de Negocio.....	46
CAPITULO II. Estudio de Mercado	47
2.1. Análisis de los principales actores en el mercado del negocio propuesto.....	47
2.1.1. Proveedores.....	47
2.1.2. Competidores	51
2.2. Los consumidores: criterios de segmentación del consumidor, perfil, y características	53
2.3. Análisis cuantitativo respecto a la aceptación del servicio.	54
2.4. Análisis de la Demanda.....	90
2.4.1. Factores que afectan a la Demanda.....	90
2.5. Análisis de la Oferta.....	95
2.5.1. Clasificación de la Oferta.....	95
2.6. Determinación de la demanda insatisfecha	99
2.6.1. Participación del Proyecto	100
2.7. Estrategias de Marketing Mix	101
2.7.1. Establecimiento de Objetivos	101
2.8. Criterios de marketing digital aplicado al negocio.....	101
2.9. Formulación de Estrategias	102
2.9.1. Estrategia de Venta	102
2.9.2. Estrategia de precio.....	103
2.9.3. Estrategia de ingreso al mercado.	105
2.9.4. Estrategias de Promoción.....	106
2.9.4.1. Presupuesto para la promoción.....	108

2.9.5.	Estrategia de Distribución.....	110
CAPITULO III. Estudio Técnico.....		111
3.1.	Tamaño del Proyecto.....	111
3.1.1.	Determinar la unidad de medida del tamaño y análisis de la capacidad del negocio	111
3.1.2.	Factores Determinantes del Proyecto.....	111
3.1.2.1.	El Mercado	111
3.1.2.2.	Disponibilidad de Recursos Financieros	112
3.1.2.3.	Disponibilidad de la Recursos Humanos.....	113
3.1.2.4.	Economías de Escala	113
3.1.2.5.	Disponibilidad de Tecnología.....	113
3.1.2.6.	Disponibilidad de Insumos de Oficina	115
3.1.3.	Optimización del Tamaño del Proyecto.....	117
3.1.4.	Definición de la Capacidad de Producción.....	118
3.2.	Localización del Proyecto.....	120
3.2.1.	Macro-localización	120
3.2.1.1.	Justificación.....	120
3.2.2.	Micro-localización	121
3.2.2.1.	Criterios de selección de alternativas	121
3.2.3.	Matriz de Localización	122
3.2.3.1.	Selección de la alternativa optima.....	123
3.2.3.2.	Plano de Micro - localización.....	124
3.3.	Ingeniería del Proyecto.....	125
3.3.1.	Proceso de Producción.....	125
3.3.2.	Diagrama de Flujo.....	125
3.3.3.	Sueldos y Salarios.....	129
3.3.4.	Costos de Inversión (Activos fijos, insumos, etc.).....	130
3.3.5.	Estimación de la Inversión.....	136
3.3.6.	Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo (plano).....	137
3.4.	Aspectos Ambientales	138
3.4.1.	Legislación Vigente.....	138
3.4.1.1.	Reglamento a la ley de Transporte Terrestre Transito y seguridad vial	139
CAPITULO IV La Empresa y su Organización		144

4.1. La Empresa.....	144
4.1.1. Nombre o Razón Social.....	144
4.1.2. Titularidad de Propiedad de la Empresa.....	144
4.1.3. Tipo de Empresa (Sector, Actividad)	145
4.2. Base Filosófica de la Empresa	145
4.2.1. Visión.....	145
4.2.2. Misión.....	145
4.2.3. Estrategia Empresarial.....	145
4.2.4. Objetivos Estratégicos	146
4.2.5. Principios y Valores	146
4.3. La Organización	148
4.3.1. Organigrama Estructural.....	148
4.3.2. Descripción de Funciones.....	149
4.3.3. Diseño de perfiles profesionales del personal de la Organización.	151
CAPÍTULO V. Estudio Financiero.....	153
5.1. Análisis, presupuestos y determinación de la tasa de descuento del proyecto.....	153
5.2. Presupuesto de Inversión.....	153
5.2.1. Activos Fijos	153
5.2.2. Gastos Intangibles.....	158
5.2.3. Capital de Trabajo.....	159
5.2.4. Cronograma de Inversiones	160
5.2.5. Presupuesto de Operación.....	161
5.2.5.1. Presupuesto de Ingresos.....	161
5.2.5.2. Presupuesto de Egresos	163
5.2.6. Calculo demostrativo y análisis del punto de equilibrio.....	166
5.3. Evaluación Financiera del Proyecto.....	170
5.3.1. Análisis y determinación de la tasa de descuento del proyecto	170
5.3.2. Calculo y análisis de indicadores de rentabilidad (VAN, TIR, Periodo de Recuperación)	172
5.3.3. Análisis de Sensibilidad.....	175
5.3.4. Balance del proyecto.....	178
CAPITULO VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	184
6.1. Conclusiones:	184

6.2. Recomendaciones:.....	186
Anexos	187
Bibliografía	188

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total de Personas con discapacidad en la Ciudad de Quito.....	42
Tabla 2. Población de Personas Discapacitadas en la zona “Eugenio Espejo”.....	42
Tabla 3. Población de Personas Discapacitadas en la Delegación Zonal “La Delicia”.....	43
Tabla 4. Población de Personas Discapacitadas en la Delegación zonal “Noroccidente”.....	43
Tabla 5. Población de Personas Discapacitadas en la Delegación Zonal “Norcentral”.....	43
Tabla 6. Población de Personas Discapacitadas en la Delegación Zonal “Calderón”.....	44
Tabla 7: Criterios de Segmentación del Consumidor.....	53
Tabla 8. Población del segmento de Mercado.....	54
Tabla 9. Total personas con Discapacidad física en la Zona Eugenio Espejo.....	56
Tabla 10. Tabla de contingencia para ítems de información general de la encuesta sobre género y lugar de residencia.....	88
Tabla 11. Tabla de contingencia de preguntas 1 e ítem de genero.....	88
Tabla 12. Tabla de contingencia de preguntas 1 y 4.....	89
Tabla 13. Resultados para determinación del Precio por Destino.....	92
Tabla 14: Demanda Histórica.....	93
Tabla 15. Proyección de la Demanda.....	94
Tabla 16. Oferta histórica.....	96
Tabla 17: Estimación de la Oferta.....	98
Tabla 18: Demanda Insatisfecha.....	99
Tabla 19: Participación del Proyecto.....	100
Tabla 20: Precio por Servicios.....	104
Tabla 21: Presupuesto para la promoción.....	108
Tabla 22: Herramientas Promocionales.....	109
Tabla 23: Mercado a Captar.....	112
Tabla 24: Financiamiento.....	112
Tabla 25: Maquinaria.....	114
Tabla 26: Equipos de Computación y Comunicación.....	115
Tabla 27: Insumos de oficina.....	115
Tabla 28: Capacidad Real; Año 1.....	118

Tabla 29: Capacidad Real; Año 2.....	119
Tabla 30: Matriz de localización.....	123
Tabla 31: Sueldos.....	129
Tabla 32: Activos Fijos.....	130
Tabla 33: Requerimiento Vehículo.....	131
Tabla 34: Insumos de Oficina.....	131
Tabla 35: Insumos de Limpieza.....	132
Tabla 36. Insumos Kit de Emergencia.....	133
Tabla 37: Servicios Básicos.....	134
Tabla 38: Arriendo local.....	134
Tabla 39: Adecuación e Instalación.....	134
Tabla 40: Combustible.....	134
Tabla 41: Mantenimiento Maquinaria y equipo.....	135
Tabla 42: Mantenimiento de Vehículos.....	135
Tabla 43: Estimación de la inversión.....	136
Tabla 44: Niveles máximos permitidos de ruido para fuentes fijas.....	138
Tabla 45: Medida de Restricción de Circulación Vehicular.....	142
Tabla 46: Organigrama Estructural de ACCEDIS S.A.....	148
Tabla 47: Activos Fijos.....	154
Tabla 48: Mantenimiento maquinaria y equipo.....	155
Tabla 49: Mantenimiento vehículo.....	155
Tabla 50: Depreciaciones activos Fijos.....	157
Tabla 51: Nuevas Inversiones.....	158
Tabla 52: Gastos pre operativos.....	158
Tabla 53: Amortización de Gastos pre operativos.....	159
Tabla 54: Presupuesto de Ingreso Anual.....	162
Tabla 55: Presupuesto de Egreso Anual.....	164
Tabla 56: Costos Fijos.....	165
Tabla 57: Costos Variables.....	166
Tabla 58: Costo Fijo Mensual.....	167
Tabla 59: Costo Variable Mensual.....	167

Tabla 60: Número de Personas por Servicio Mensual.....	168
Tabla 61: Precio Promedio Unitario.....	169
Tabla 62: Flujo de caja con financiamiento.....	173
Tabla 63: Flujo de caja sin financiamiento.....	174
Tabla 64: Sensibilidad por variaciones en los ingresos y costos (Con financiamiento).....	176
Tabla 65: Sensibilidad por variaciones en los ingresos y costos (Sin financiamiento).....	178
Tabla 66: Periodo de recuperación descontado (Con financiamiento).....	179
Tabla 67: Balance del proyecto con financiamiento.....	179
Tabla 68: Indicadores de Balance del Proyecto	180
Tabla 69: Periodo de recuperación descontado (Sin financiamiento).....	181
Tabla 70: Balance del Proyecto Sin Financiamiento.....	181
Tabla 71: Indicadores de Balance del Proyecto (Sin financiamiento).....	182

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Inflación Anual en los Meses de Noviembre.....	31
Gráfico 2. Personas con Discapacidad incluidas de forma laboral distribuidas por Provincia.....	32
Gráfico 3. Distribución de la Población de Quito por Edades.....	41
Gráfico 4. Edad.....	62
Gráfico 5. Género.....	63
Gráfico 6. Ocupación.....	63
Gráfico 7. Educación.....	64
Gráfico 8. Lugar de Residencia.....	65
Gráfico 9. Pregunta 1	68
Gráfico 10. Pregunta 2.....	67
Gráfico 11. Pregunta 3.....	68
Gráfico 12. Pregunta 4.....	69
Gráfico 13. Pregunta 5.....	70
Gráfico 14. Pregunta 6.....	71
Gráfico 15. Pregunta 7.....	72
Gráfico 16. Pregunta 8.....	73

Gráfico 17. Pregunta 9.....	74
Gráfico 18. Pregunta 10.....	75
Gráfico 19. Pregunta 11.....	76
Gráfico 20. Pregunta 12.....	77
Gráfico 21. Pregunta 13.....	78
Gráfico 22. Pregunta 14.....	79
Gráfico 23. Pregunta 15.....	80
Gráfico 24. Pregunta 16, Norte.....	82
Gráfico 25. Pregunta 16, Sector centro Norte.....	83
Gráfico 26. Pregunta 16 Centro.....	84
Gráfico 27. Sector 16 Centro Sur.....	84
Gráfico 28. Sector Sur.....	85
Gráfico 29. Los Chillos.....	86
Gráfico 30. Tumbaco – Cumbaya.....	86
Gráfico 31. Demanda Histórica.....	93
Gráfico 32. Proyección de la Demanda.....	95
Gráfico 33. Oferta Histórica.....	97
Gráfico 34. Proyección de la Oferta.....	97
Gráfico 35. Mapa micro – localización.....	124
Gráfico 36. Plano micro – localización.....	124
Gráfico 37. Diagrama de Flujo; año 1.....	126
Gráfico 38. Diagrama de flujo; año 2.....	129

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. DH-20 Elevador para Minusválidos.....	50
Ilustración 2. Minibús H1.....	116
Ilustración 3. Plano.....	137
Ilustración 4. Sensibilidad de la TIR con financiamiento (cambios en los Ingresos).....	176

Ilustración 5. Sensibilidad de la TIR sin financiamiento (cambios en los Ingresos).....	177
Ilustración 6. Balance del Proyecto.....	180
Ilustración 7. Balance del Proyecto (Sin financiamiento).....	182

CAPITULO I. Análisis del entorno (contexto)

1.1. Objetivos

General:

Realizar un análisis del contexto internacional, nacional y local que influyan en el desarrollo del proyecto.

Específicos:

- Identificar la situación actual que atraviesa el proyecto en el ámbito mundial, a nivel país y en el escenario local.
- Establecer varias alternativas de solución al problema, mediante la justificación de la idea de negocio
- Análisis de factores políticos, gubernamentales, legales, tecnológicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales y del sector a nivel nacional que están directamente asociados a las personas con discapacidad
- Dar a conocer la situación de la movilidad y del transporte en la ciudad Quito
- Definir la idea de negocio.

1.2. Estructuración del problema

Las personas de la tercera edad con discapacidad física deben enfrentar a diario los grandes problemas para transportarse dentro de la ciudad, debido al medio físico, al entorno, y sobre todo al transporte que representa el mayor obstáculo para su movilización hacia las diferentes actividades como el de acceder a diferentes servicios de rehabilitación, citas médicas, emergencia, recreación, reuniones sociales, y de otro índole.

Según la OMS, Se calcula que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial, están aquejadas por la discapacidad en alguna forma. Tienen dificultades importantes para funcionar entre 110 millones (2,2%) y 190 millones (3,8%) personas mayores de 15 años. Por otro lado, las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas. (OMS, Centro de prensa, 2014)

La discapacidad es muy diversa. Si bien algunos problemas de salud vinculados con la discapacidad acarrearán mala salud y grandes necesidades de asistencia sanitaria. De modo que, todas las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades de salud que la población en general. En el artículo 25 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad se reconoce que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación. (OMS, Centro de prensa, 2014)

Las cifras se encuentran en alza respecto a las personas con discapacidad. Por cuanto al envejecimiento global de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades crónicas que representan el 66,5% de todos los años vividos con discapacidad en los países de ingresos bajos y medianos. Las características de la discapacidad en un país concreto están influenciadas por las tendencias en los problemas de salud, factores ambientales, problemas asociados a los accidentes de tránsito, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimenticios y el abuso de sustancias. Por otro lado las personas discapacitadas que viven en poblaciones vulnerables se ven afectadas de una manera desproporcionada con respecto a las personas en general; según los resultados de la Encuesta Mundial de la Salud muestra que la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países de ingresos bajos que en los países que tiene ingresos más elevados. (OMS, Cifras en Alza , 2011)

Según datos obtenidos por el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, señala que en el Ecuador existen 401.538 personas con algún tipo de discapacidad ubicando de esta manera a la discapacidad física la que mayor prevalencia tiene con un 48% con relación a las deficiencias intelectuales representan el 22%, respecto a las deficiencias auditivas ocupan un 13%, la discapacidad visual representa el 12%, la discapacidad psicosocial a nivel país ocupa el 2% y también la discapacidad psicológica, y con respecto a la discapacidad en el lenguaje ocupa el 1% del total de la población en el país, mismos datos reflejan que en el Ecuador la gran concentración se ubica en las personas que tiene discapacidad física. Con respecto a las provincias se registra que en el Guayas, Pichincha, Manabí y Azuay, se registra mayor concentración de personas con discapacidad del total de las 24 provincias. (CONADIS, 2015)

A nivel provincial en Pichincha de acuerdo a las cifras del CONADIS el número de personas entre ambos géneros que padecen algún tipo de discapacidad reúnen un total de 60.137 personas y referente al grado de discapacidad en la ciudad de Quito presentan el grado de discapacidad que presentan es moderado (40% - 49%), que un 41.83% del total de las personas que viven en Pichincha este tipo de discapacidad hace que demanden de una persona que los cuide, ya sea familiar o no. (ELCOMERCIO, 2014).

Por otro lado las personas con capacidades especiales que a nivel país hacen uso de bonos beneficiarios corresponde a una mínima cantidad de personas como es el caso de las personas con discapacidad beneficiarias del bono Joaquín Gallegos Lara en la provincia de Pichincha corresponde a 2.310 personas (CONADIS, 2015) y el resto de la población simplemente no cuenta con el bono o se sustenta de algún tipo de seguro particular privado o seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), de manera que las personas con discapacidad al no

disponer de un seguro o bono no tienen acceso a un servicio integrado de asistencia médica y/o transporte.

Aunque se han implementado mecanismos y sistemas que permiten la adaptación en el transporte público y estaciones, aun no se ha conseguido que las personas con discapacidades puedan gozar de forma habitual y segura ya que existen muchas otras barreras mentales o psicológicas entre el personal de transporte como en el resto de los viajeros.

Las diferentes formas de percibir el viaje en autobús por parte de las personas con discapacidad en muchas de las ocasiones son malas experiencias que han retraído a los pasajeros o pasajeras de usar los autobuses; en otras, el simple desconocimiento sobre cuál es el estado del transporte público y si la adaptación se amolda o no a sus necesidades de movilidad ha perjudicado la utilización del mismo.

Tomando en cuenta las estadísticas de las personas con capacidades especiales, de organizaciones mundiales e instituciones gubernamentales, se observa un crecimiento en dicho sector el mismo que es excluido en el ámbito de transporte y movilización pese a que se han modificado tanto las paradas como los automotores públicos no se ha logrado integrar a este grupo social y por otra parte no todas estas personas cuentan con bonos de beneficencia, seguros médicos tanto privados como públicos que les brinden servicios de asistencia de transporte, movilización o recreación. Por lo que, teniendo presente el concepto de salud de la OMS, “Es el **estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona.**” ¿Qué tan necesario sería contar con un servicio de transporte que cubra las necesidades y que satisfaga los deseos de las personas con capacidad reducida, permitiendo así alivianar la carga que sin intención se generó hacia terceros?

1.3. Justificación de la idea de negocio

En consecuencia del grave problema que surge la discriminación que sufren a diario las personas con discapacidad reducida, debido al descuido, inconciencia, y poca oferta de un servicio que se enfoque en este grupo de mercado, de manera que es bastante notoria la brecha que existe en la vida de las personas con discapacidad física para poder acceder a la sociedad y disfrutar de la vida que ellos necesitan y que con gran ahínco desean mejorar.

Hoy nos encontramos en una sociedad que se encuentra en búsqueda de inclusión al trabajo de las personas con discapacidad en todas las modalidades como empleo privado, público o autoempleo, donde el principal promotor es el estado quien garantiza los derechos de vinculación laboral, de igualdad de derechos y oportunidades, y es una tendencia mundial que se está generando hoy en día y se llevara a cabo aun con mayor intensidad en un futuro. Por lo que existe la necesidad cada vez más latente y manifestada en las personas con discapacidad especialmente física de lograr una mejor calidad de vida, de ser personas proactivas y de vincularse de forma armónica en los diferentes entornos de la sociedad.

¿Por qué crear un concepto de movilidad basada en la calidad, transporte digno, y seguridad del pasajero?

El transporte es un medio básico e imperioso del ser humano creado para el servicio de movilidad a la comunidad responsable de cumplir un rol social muy importante y necesario; por lo que el estudio a ejecutarse en este documento abre las puertas a este segmento de la población, brindándoles un servicio el cual ayude de manera sustancial a las personas con discapacidad específicamente física en su cotidiano vivir, de manera que estas personas puedan movilizarse no solo de forma adecuada, garantizada y especializada, sino también pensando en las comodidades y necesidades que son imperiosas para ofrecerles un transporte digno en el cual puedan trasladarse

de manera sana y segura, cuyo pilar sea siempre salvaguardar su vida, devolviendo así la confianza que con el tiempo se había ido desgastando y perdiendo de sí mismos y de los diferentes sistemas de transporte actuales, dándoles la bienvenida a ser nuevamente personas activas dentro de la sociedad en todos los ámbitos.

1.4. Análisis del medio (Contexto)

1.4.1. Diagnóstico del nivel Internacional

PANORAMA GENERAL

El informe mundial sobre la discapacidad describe el notable problema que existe con la prestación de servicios que las personas con discapacidad carecen, donde la mala coordinación de los servicios, la dotación insuficiente de personal, la accesibilidad e idoneidad de los servicios para las personas con discapacidad y la falta de oferta pueden afectar su calidad de vida. Según los datos de la encuesta Mundial de la Salud en 5 países, las personas con discapacidad tenían más del doble de probabilidades de considerar que los proveedores de asistencia carecían de la competencia adecuado para atender sus necesidades, una probabilidad cuatro veces mayor a ser tratadas mal y una probabilidad tres veces mayor de que se les negará la atención de salud necesaria. Un estudio efectuado en los Estados Unidos de América encontró que el 80% de los asistentes sociales no tenían formación especializada para el trato con las personas con discapacidad (OMS, Cifras en Alza , 2011)

INCLUSIÓN DESDE LA MIRADA INTERNACIONAL

“La discapacidad no debería ser un obstáculo para el éxito, de hecho, tenemos el deber moral de eliminar los obstáculos a la participación y de invertir fondos y conocimientos suficientes para liberar el inmenso potencial de las personas con discapacidad. Los gobiernos del mundo no pueden seguir pasando por alto a los cientos de millones de personas con discapacidad a quienes

se les niega el acceso a la salud, la rehabilitación, el apoyo, la educación y el empleo, y a los que nunca se les ofrece la oportunidad de brillar.”

-Stephen W Hawking-

Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2015)

En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2015)

Muchos edificios (incluidos los lugares públicos) y sistemas de transporte y de información no son accesibles a todas las personas. La falta de acceso al transporte es un motivo habitual que desalienta a las personas con discapacidad a buscar trabajo o que les impide acceder a la atención de salud.

La tendencia es lograr que las personas con discapacidad alcancen el máximo de desarrollo, que sean mirados en sus potencialidades y no se les encasille en su déficit, sobre todo, se busca un cambio cultural. En aporte al desarrollo de la inclusión a las personas con discapacidad se suma la elaboración de dos instrumentos importantes que contribuyen favorablemente a la inclusión social de las personas con discapacidad como: el Plan de Acción para la Integración Social de las Personas con Discapacidad, coordinado por FONADIS y el Modelo Social de Discapacidad que enfatiza que políticas y leyes se modificaran con el fin de asegurar la eliminación de barreras físicas e institucionales que permitieran la plena e igual participación de personas con discapacidad en la vida comunitaria.

Según la organización de Naciones Unidas (ONU) en favor de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, destaca las medidas pragmáticas y prácticas orientadas hacia prácticas como políticas de protección, provisión de servicios predominantemente médicos, programas de rehabilitación, servicios de movilización, sin embargo todas estas prácticas no son llevadas a la acción dado que en ciertos países todavía prevalece la brecha por falta de inclusión, aun las personas discapacitadas no cuentan con los servicios básicos suficientes para mejorar su estilo de vida, es decir, la palabra inclusión todavía carece de credibilidad.

Entre otras tendencias que promueven a organizaciones a nivel mundial sobre temas que abordan programas para las personas discapacitadas como es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que consiste en promover el trabajo digno para los hombres y mujeres con discapacidad y facilita los medios para superar los obstáculos que impiden de alguna forma la plena participación de las personas en el ámbito laboral.

Entre los principales países de Latinoamérica que brindan servicios de transporte y asistencia móvil para personas con discapacidad física son Colombia con las empresas ‘Enruedas’, ‘Transessa’ y ‘Mobilizate’, Chile con la empresa Soc Transportes Eme Sur Cargo, Perú con la empresa @CCESIBLE y Argentina con las empresas Transporte Cochi y Remis. Estos países son un claro ejemplo de emprendimiento y contribución a la mejora en la calidad de vida de las personas discapacitadas fomentando de esta manera su inclusión a la sociedad en general.

1.4.2. Diagnóstico del Ambiente Nacional

Fuerzas políticas, gubernamentales y legales

El Ecuador es un estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. En la actualidad el movimiento político se denomina Alianza País. La planificación tiene el poder de disolver

la Asamblea Nacional sin autorización de la Corte Constitucional a su juicio eso lo contempla el artículo 148, además es un gobierno que fomenta ampliamente el gasto público.

Dentro del contexto económico y político de reestructuración estatal, se mantiene en vigencia La constitución de Montecristi aprobada en Septiembre del 2008 que diseña un nuevo régimen democrático y modelos de desarrollo, en la que, con el nuevo marco normativo pretende pasar una economía de mercado a una economía más solidaria y social con el fin de lograr el crecimiento de la matriz productiva y el plan del buen vivir. Lo antes mencionado se evidencia mediante el artículo 283, que estipula que: “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado. El sistema económico se integrara por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria...”

Respecto al tema de legislación nacional, la principal Ley es la Constitución de la República del Ecuador; en la que, con el nuevo marco normativo se busca pasar de una economía de mercado a una economía más solidaria y social con el fin de lograr el buen vivir. Lo anterior se evidencia en el artículo 283, que dice: “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado... El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria...”. (Constitucion Nacional del Ecuador, 2008)

Posterior a la constitución, se publica en Diciembre del 2010, en el suplemento del Registro Oficial # 351 en el código de la Producción, Comercio e Inversiones, que consiste el marco normativo que regula el escenario de los negocios en el país, entra en vigor entre los años 2013 y 2017 el Plan Nacional del Buen Vivir, que contiene los lineamientos importantes para que se logre un cambio

en la matriz productiva y efectuar un cambio en el ámbito social del país llevando a priori el cumplimiento del *sumak kawsay* (buen vivir).

En el mismo sistema de gobierno se crea por vez primera en el año 2011, la llamada Ley Orgánica de Control del Poder de Mercado o conocida también como, “Ley Antimonopolio”, cuyo instrumento normativo se orienta a la prevención, corrección, eliminación, prohibición, regulación, control y sanción de cuatro ejes básicos, que son: abuso de operadores económicos con poder de mercado, acuerdos colusorios y prácticas restrictivas, concentración económica y prácticas desleales que vulneran contra el normal desenvolvimiento del mercado y la competencia.

En base al tema de inversiones, en el Código Orgánico de la Producción, comercio e Inversiones, se estipula que los tipos de inversión son: productiva, nueva, extranjera y nacional. Según, el artículo 13 dice: “... Entiéndase por inversión productiva, independientemente de los tipos de propiedad, al flujo de recursos destinados a producir bienes y servicios, a ampliar la capacidad productiva y generar fuentes de trabajo en la economía nacional... Entiéndase como inversión nueva al flujo de recursos destinados a incrementar al acervo de capital de la economía, mediante una inversión efectiva en activos productivos que permita ampliar la capacidad productiva futura, generar un mayor nivel de producción de bienes y servicios, o generar nuevas fuentes de trabajo, en los términos que se prevé el reglamento” Art. 13. (Codigo Organico de la Produccion, 2012)

En el país desde el año 2011, se impulsó una nueva ley conocida como Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, normativa que implica el desarrollo de una economía más solidaria y social que contempla lo siguiente: “Se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de

solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital” Art 1. (LOEPS, 2010); La modalidad de esta economía está representada a través de las cooperativas, asociaciones, y comunidades que no buscan obtener un lucro, al contrario, busca el buen vivir de los colaboradores, mismas personas que forman el conjunto de nuestra economía nacional.

En términos de incentivos o beneficios se encuentran: la reducción progresiva de tres puntos porcentuales en el impuesto a la renta, deducciones adicionales para el cálculo del impuesto a la renta, exoneración del anticipo al impuesto a la renta por cinco años para toda inversión nueva, etc.. Los beneficios e incentivos se aplican a toda inversión de cualquier índole que cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos. En el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones se detalla además todos los incentivos a los que los negocios pueden aplicar en el país (descritos en el artículo 23 y 24). Para generalizar sobre los incentivos es que la principal función es de fomentar la producción nacional con cambios en la matriz productiva, preservación de los recursos naturales y aporte al plan del buen vivir.

La constitución de la República del Ecuador a partir del año 2009 hace prevalecer los derechos de las personas con discapacidad y sus familias mediante un marco normativo de prevención de discapacidades, atención e integración de los discapacitados, reconocimiento de sus derechos, garantizando su desarrollo y evitando cualquier tipo de discriminación a causa de su condición.

En el artículo 3, inciso 2 de “La ley orgánica de discapacidades”, establece el fin de “Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente a las personas con discapacidad a través de servicios de calidad. Y en el artículo 4, inciso 8 de “Los principios Rectores y de Aplicación”, involucra a la accesibilidad

que “Se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, así como la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de las personas con discapacidad, y se facilitara las condiciones necesarias para procurará el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas”.

En el artículo 34, de “La ley orgánica de discapacidades”, que refiere al turismo accesible dice lo siguiente “La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad e las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible, y servicios adaptados para cada discapacidad.”

En el artículo 47, de “La ley orgánica de discapacidades”, sobre “La inclusión Laboral”, determina que “El empleador público o privado que cuente con un número mínimo de 25 trabajadores está obligado a contratar, un mínimo del 4% de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades”.

En el artículo 47, de “La ley orgánica de discapacidades”, que refiere a “La accesibilidad” establece que “Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad física-motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en los porcentajes que establezcan las ordenandos y el reglamento”; en el caso de los sistemas de estacionamiento tarifados creados por los gobiernos autónomos descentralizados se destinará un porcentaje de parqueaderos claramente identificados mediante señalización y color, de conformidad con el

reglamento de la presente Ley. El porcentaje señalado con los incisos anteriores no será inferior al 2% del total de los parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada.

En el artículo 62, de “La ley orgánica de discapacidades”, sobre “La identificación y permiso de circulación de automotores” dicta que “La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial emitirá gratuitamente la identificación a los vehículos que se utilicen para la trasportación de las personas con discapacidad y llevará un registro enumerado de las mismas. La identificación contendrá de manera visible el símbolo internacional de accesibilidad, la respectiva numeración de registro, el número de cédula, o el registro único de contribuyentes de la persona acreditada y el periodo de validez, estos vehículos estarán exentos de prohibiciones municipales de circulación.

En el artículo 71, de “La ley orgánica de discapacidades”, referente al “Transporte público y comercial” norma lo siguiente “Las personas con discapacidad pagarán un tarifa preferencial del 50% de la tarifa regular de los servicios de transporte terrestre público y comercial, urbano, parroquial o interprovincial, se prohíbe recargo alguno en la tarifa de transporte por concepto de acarreo de sillas de ruedas, andaderas, animales adiestrados, u otras ayudas técnicas de las personas con discapacidad. En el artículo 73, de “La ley orgánica de discapacidades”, referente al “Impuesto anual a la propiedad e vehículos e impuesto ambiental a la contaminación vehicular” define que “En el caso de los vehículos destinados al uso y traslado de personas con discapacidad, para establecer la base imponible, se considerará un rebaja especial de ocho mil (\$8000). En el caso de que luego de realizada la rebaja, existiera un excedente, se concederá además una rebaja especial del cincuenta por ciento (50%) del mismo. Adicionalmente, estarán exonerados del impuesto ambiental a la contaminación vehicular, misma medida aplicable solo para un vehículo. En el artículo 74 de la misma ley en base a “La importación de leyes” que indica lo siguiente “Las

personas con discapacidad y las personas jurídicas encargadas de sus atención, podrán realizar importaciones de bienes para su uso exclusivo. Exentas del pago de tributos al comercio exterior, impuestos al valor agregado e impuestos a los consumos especiales como: equipos, maquinarias útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad, equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para las personas con discapacidad”

El actual gobierno representado por Rafael Correa Delgado junto con la Asamblea Nacional Constituyente expidió la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, promulgada en el Registro Oficial Suplemento No 398 de 7 de Agosto de 2008, reglamento que establece normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros, y operadores de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país, donde se decreta los principales artículos que debe sujetarse el plan de negocio propuesto:

Según el Art. 10 Las características técnicas, operacionales y de seguridad, tanto de los vehículos como del servicio de transporte terrestre en cada uno de los tipos de transporte deberán guardar conformidad con las normas INEN y los Reglamentos que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito, los mismos que serán de aplicación nacional. (REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, 2012)

De las Condiciones de Transporte Terrestre

Art. 40. El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de: Responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, estandarización y medio ambiente.

Art. 46 Tendrán derecho a las tarifas preferenciales según el inciso 1, Las personas con discapacidad que cuenten con el carné o registro del Consejo Nacional de Discapacidades, según el artículo 20 de la Ley sobre Discapacidades, pagarán una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre, y el servicio prestado será en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan tarifa completa, y de acuerdo al inciso 2, las personas mayores de 65 años que acrediten su condición mediante la presentación de la cédula de ciudadanía o documento que lo habilite como tal, pagarán una tarifa preferencial del 50% en todo el transporte terrestre.

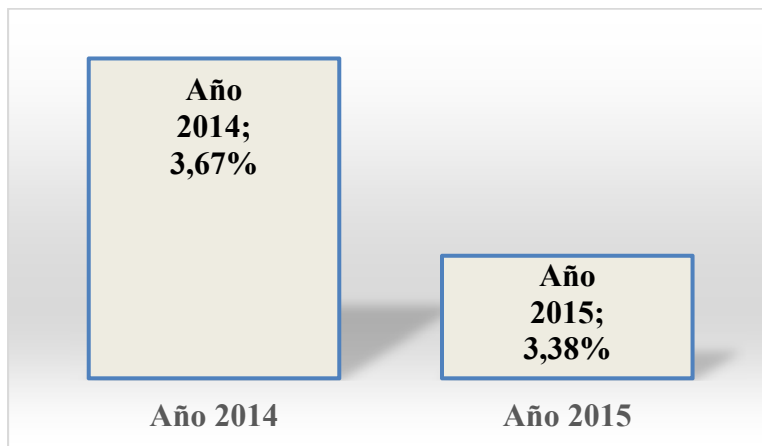
En el Ecuador existen diferentes ONG'S en favor de las personas con discapacidad que los objetivos planteados de cada federación tienen similitudes pero diferentes estrategias operativas, principalmente a las fuentes del financiamiento, por tanto los dos sectores tanto para las federaciones y el CONADIS han podido implementar acuerdos cuya transversalidad son de tendencia a cumplir las expectativas del importante grupo que comprende las personas discapacitadas que día a día realiza un trabajo comprometedor en bienestar de ellos.

La principal federación Nacional de ONG's para la discapacidad conocida como FENODIS, y otras que trabajan en conjunto con el CONADIS son la Federación Nacional de Ciegos del Ecuador(FENCE), la Federación Nacional de Personas Sordo del Ecuador (FENASEC), Federación Ecuatoriana Pro Atención a la persona con Discapacidad Intelectual, Autismo, Parálisis Cerebral y Síndrome de Down (FEPAPDEM), Federación Nacional de Ecuatorianos con discapacidad Física del Ecuador (FENEDIF), Federación Nacional de Ciegos del Ecuador (FENCE), cada una con una misión específica pero con un mismo fin de luchar por los derechos humanos, mejorar la calidad de vida y aportar con el principio de el plan nacional del buen vivir. (Discapacidad, 2014)

Fuerzas Económicas

Para el año 2016, según datos del Ministerio de Finanzas, el presupuesto General del Estado consolidado por el consejo sectorial de igualdad es de \$7, 115,181.00 de donde 2,150,299.00 está destinado para el CONADIS que porcentualmente representa un 30.22% del presupuesto total para este sector, cabe mencionar que esta cifra no alcanza el 50% considerando que el SETEDIS y el CONADIS se fusionaran en el presente año, dos entidades que llevan a cabo todos los proyectos y programas en miras del bienestar de este grupo social.

Gráfico 1. Inflación Anual en los Meses de Noviembre



Fuente de Obtención: INEC

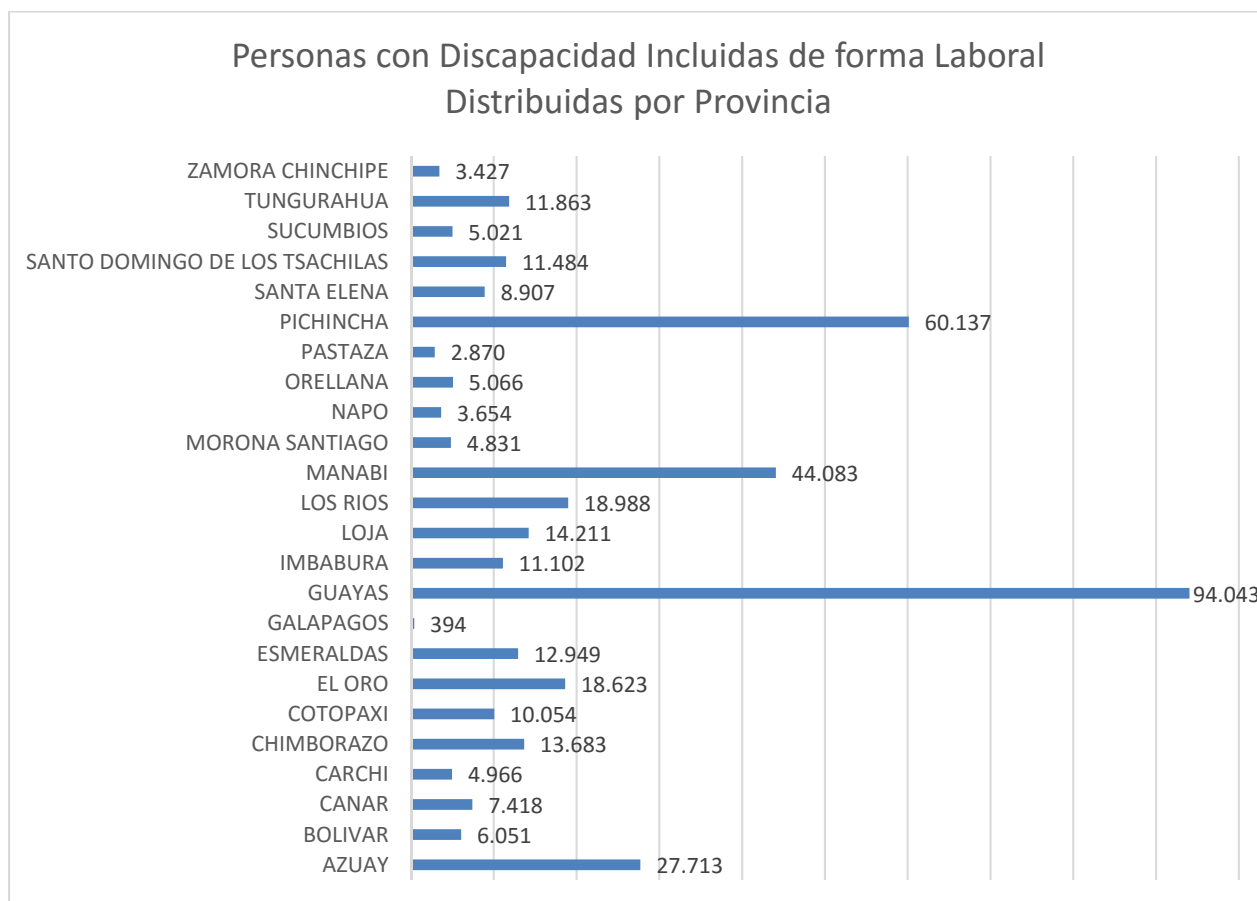
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

De acuerdo a la información obtenida de la fuente del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos la inflación anual registrada en los meses de Noviembre fue de 3,76% y la inflación que presenta hasta el mes de noviembre del 2015 es del 3,40% que en efecto para el año presente disminuyó en 0,36% en comparación con el año 2014.

De acuerdo al Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades del total de personas con discapacidad en el Ecuador que se encuentran incluidas laboralmente son un total de 88.565 y de acuerdo a los datos ilustrados las dos provincias que tienen un mayor número de personas con discapacidad que son incluidas laboralmente, son la provincia de Pichincha con 24.632 personas

y la provincia del Guayas con 21.345 de las 24 provincia. Sin embargo cada provincia cuenta al menos con el 1% de personas vinculadas de forma laboral. A continuación se aprecia en el grafico

Gráfico 2: Personas con Discapacidad incluidas de forma laboral distribuidas por Provincia



Fuente de Obtención: CONADIS

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tasa de interés

La tasa de interés se encuentra directamente ligada con la inflación, ambas se han mantenido sin mayores cambios desde el 2005 a excepción del 2008, la tasa de interés activa referencial del banco central llego a 10,12% estos valores disminuyeron por la presión que ejercito el gobierno sobre el sistema bancario, que aparte de reducir las comisiones financieras regulo las tasas de interés. Al

mes de Octubre del 2015 se tiene una tasa activa referencial del 9.11% (BCE, 2015) Lo que resulta favorable para la implementación del negocio de transporte para las personas con discapacidad debido a que a la hora de realizar un préstamo se considera que mientras más baja sea esta, resulta más conveniente en el caso de que se recurra al apalancamiento de un préstamo bancario.

Desde los años 2012 hasta la actualidad el transporte se ha convertido en el motor de movimiento de la economía, reconociéndose como un sector fundamental desde el punto de vista social y económico, ya que no solo permite potenciar el acceso a los recursos sino además es una actividad vital para el desarrollo de las relaciones humanas, según la revista ekonegocios en la sección de transporte y logística informa que entre los años 2012 y 2013 existían 2468 empresas dedicadas al transporte generando una rentabilidad de 4,8% y a partir de esta cifra ha existido un incremento de las empresas que se dedican al transporte y con niveles de ventas superiores a los 100 mil dólares anuales, el 73,3% corresponde a las pequeñas empresas las mismas que facturan entre 100 mil y un millón de dólares al año, 24,1% corresponde a las medianas empresas de transporte y logística mismas que facturan entre uno y diez millones y se ha ubicado en último lugar a las grandes empresas de transporte que ocupan el 2,6% facturando más de 10 millones de dólares. (EKOSNEGOCIOS, 2015)

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social según contempla el capítulo de políticas de igualdad en discapacidades 2013-2017, el 8% de los hogares rurales y el 5% de los urbanos tienen un familiar con discapacidad. Con el objetivo de continuar a mejorar las condiciones de vida de este grupo vulnerable el IESS genero ingresos de apoyo para discapacitados incrementando el aporte personal de todos los afiliados al 0,10% de su sueldo. Otra de las acciones para impulsar e institucionalizar las políticas públicas de igualdad a este grupo vulnerable fue la elaboración del procedimiento para la jubilación por discapacidad, cuyo proceso fue habilitado desde el 2014 y

como resultado se concedieron 40 jubilaciones por discapacidad en el sistema de pensiones. Por lo que se concluye para el 2014 se registró 21.738 afiliados con discapacidad según el IESS. (IESS, 2015)

Fuerzas tecnológicas

Al encontrarnos en una sociedad que a diario busca productos que tengan los más altos estándares de calidad y se acoplen a las necesidades y deseos exigidos por los consumidores, diferentes empresas comercializadoras dedicadas a suministrar ayudas técnicas para la movilidad, ofreciendo así un tipo de silla de ruedas terapéuticas con condiciones de plegamiento otorgando así mayor confort a la estancia del paciente sobre la misma manera que su movilización resulta más placentera debido al menos peso que esto acarrea, resultando así un beneficio para el transporte y movilidad de la persona.

La gran parte de este tipo de sillas consta de descansos desmontables a nivel de miembros inferiores que garantiza el máximo confort, para llevar a cabo el plegamiento de la silla, retira el cojín perteneciente al asiento, de modo de facilitar ampliamente el proceso resultando así, el transporte con menor dificultad y con mayor practicidad.

De acuerdo a la Secretaria Técnica para la Gestión Inclusiva en discapacidades ha desarrollado un plan de accesibilidad Universal y Desarrollo Tecnológico que garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico urbano y rural, al transporte y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información (Tics), que incluyen los lenguajes, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, de la misma manera a servicios e instalaciones de uso público, tanto en las zonas urbanas como rurales; así como la

eliminación de obstáculos que dificultan el pleno gozo y ejercicio de los derechos de la personas con discapacidad. (SETEDIS, 2014)

De acuerdo a la información otorgada por el Consejo Nacional de Discapacidades, en el país existen 14'483.499 lo que representa al 5,6% de la población nacional total, a nivel provincial Pichincha tiene 2'576,287 personas con algún tipo de discapacidad, representando de esta manera la provincia con el mayor número de personas discapacitadas, frente a esta gran número de personas tanto el gobierno como el CONADIS y SETEDIS proponen programas estratégicos de participación mediante guías virtuales inteligentes que permiten el incremento con respecto al grado de uso de los sistemas de información, para el acceso de las personas con discapacidad.

La Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría Técnica de Discapacidades (SETEDIS), presenta al país, el “Sistema de Información de Servicios sobre Discapacidades” (INFOSEDIS). Esta herramienta informacional, funcional y práctica, contiene datos precisos sobre instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, prestadoras de servicios y atención a personas con discapacidad y sus familias.

INFOSEDIS, es una herramienta práctica que facilitará la ubicación de centros de atención cercanos a los lugares de residencia de este grupo prioritario de atención, e incluye información sobre infraestructura, tecnología y el equipo de trabajo de la institución u organización que brinda el servicio, con la interacción de esta herramienta, hace efectivo el derecho al acceso a la información y la comunicación, y su plena participación dentro de la sociedad, gracias al apoyo e intervención las instituciones responsables de la atención de las personas con discapacidad y sus familias.

Fuerzas de la competencia

Al encontrarnos en un mundo donde cada día se dan pasos agigantados para la creación de nuevos productos y servicios encontramos una variedad de servicios asistenciales de transporte para personas con discapacidad, embarazadas, adultos mayores y pacientes en general que han sufrido alguna lesión, fractura temporal o accidente. Sin embargo son muy escasas las empresas que prestan servicios para el grupo objetivo.

Los datos estadísticos demuestran que en el Ecuador existen un total de 64.363 vehículos motorizados matriculados con fines de alquiler y que su función principal es de dar servicio de taxis, en este grupo mencionado se encuentran taxis, taxis ejecutivos, camionetas, busetas, buses y ambulancias, que según su giro de negocio prestan respectivamente el servicio. Sin embargo en los datos reflejados por el INEN no se presenta un rubro específico de transporte para las personas con discapacidad.

Al encontrarnos en una sociedad que busca la inclusión y participación, eliminando así las barreras que dificultan el acceso al desarrollo, empresas Ecuatorianas han puesto en marcha servicios de transporte enfocado para este grupo de personas vulnerado; tomando en cuenta que además de los servicios de transporte público destinado para las personas discapacitadas que día a día se plantea nuevos proyectos para mejorar la calidad del servicio, en cuanto al servicio de transporte privado se cuenta con servicios tipo turísticos, empresariales, servicios de alquiler, transporte de personal y encomienda, mudanzas y como es el caso a nivel Nacional de las cooperativas Trans Mundo Car y Bep Red Movil Car Tv establecidas hace 5 años, las mismas que se encuentran ejecutando el proyecto social que es el de dar servicio de movilización a las personas con discapacidad trasladando a hospitales y centros de terapia, ambas cooperativas reúnen para el mencionado proyecto 200 automóviles prestos para este servicio.

Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales

De acuerdo a la información proporcionado por el INEC, del CENSO realizado en el 2012 la población del Ecuador es de 14'483.499 personas, de las cuales el 5,6% de la población presenta algún tipo de discapacidad en donde aproximadamente 815,900 personas, de las cuales el 48,8% son hombres y 51,1% son mujeres, las provincias con mayor concentración de personas con discapacidad son Pichincha y Guayas; el número de personas con discapacidad carnetizadas es de 352,517 personas con discapacidad de las cuales 119,000 reciben el bono de desarrollo humano.

El CONADIS y el Ministerio de Salud Pública clasifican a la discapacidad en auditiva, física, intelectual, lenguaje, psicológica, psicosocial, y visual; El tipo de discapacidad que se presenta un con mayor porcentaje a nivel nacional es la discapacidad física ocupando así el 48% del total, seguido de la discapacidad intelectual con un 22% a nivel nacional, la discapacidad auditiva ocupa el 13% y la discapacidad está representada con el 12% con relación a las discapacidades de tipo psicosocial (2%), psicológica (2%) y de lenguaje (1%) poseen un porcentaje no mayor al 3% respectivamente donde para cada tipo de discapacidades antes mencionadas se presentan en muy pocos casos a nivel país. (CONADIS, 2015)

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador en conjunto con el CONADIS ha realizado la clasificación según el grado de discapacidad siendo así que del 30% - 49% (Moderada), 50% - 74% (Grave), 75% - 100% (Muy grave); con respecto a las estadísticas a nivel país el mayor número de personas que presenta un cuadro de diagnóstico muy grave ocupa el 35%, quienes se encuentran del 40%-49% (moderado) ocupan el 27% del total y para las personas que presentan un cuadro de diagnóstico del 75% - 100% (muy grave) ocupan el 20% y las personas que se

encuentran dentro del grupo de discapacidad leve considerado del (30% - 39%) son el 18% del total de la población (MSP, 2015).

De acuerdo a los datos presentados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social para el año 2015 el total de personas con discapacidad beneficiarias del Bono Joaquín Gallegos Lara fueron 18. 205, ubicándose a Pichincha y Guayas como las provincias que poseen el mayor número de personas que se benefician del bono, a nivel nacional los hombres ocupan el 54% y las mujeres el 46% a nivel nacional y con relación a los grupos de edad las personas que acceden principalmente a este beneficio se encuentran en edades de 30 a 65 años representando al 29%, seguido de 19 a 29 años con un 21%, 7 a 12 años con el 18%, de 13 a 18 años el 16% y el grupo de edad que está comprendida mayores a 65% ocupa el 7% del total según la información obtenida es la que menor beneficio recibe siendo una edad aún más vulnerable y que se necesita de mayor cuidados al ser personas en su mayoría que dependen de otras personas para su cotidiano. (CONADIS, 2015)

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) presento la encuesta de estratificación del Nivel Socioeconómico, la misma que sirve para una adecuada segmentación del mercado de consumo. Este estudio se realizó a 9.744 viviendas del área urbana de Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato. Dicha encuesta reflejo que los hogares de Ecuador se dividen en cinco estratos, el 1,9% de los hogares en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C-, y el 14,9% en nivel D. (INEC, ENCUESTA DE ESTRATIFICACION DE NIVEL SOCIECONOMICO, 2014)

Características Demográficas en Adultos Mayores Discapacitados

De acuerdo a la encuesta de salud, Bienestar del Adulto mayor (SABE), cuyo objetivo principal es de evaluar el estado de salud de las personas adultas de 60 o más años de edad que determina

las características demográficas, estado de salud, estado anímico. (Encuesta Nacional de Empleo & SABE, 2010)

Los datos presentados por el INEC publicados en el año 2011, donde determina que en el Ecuador hay 1'229.089 adultos mayores, donde la mayoría reside en la región Sierra del país (596.429), seguido de la costa (589.431). Las mujeres representan la mayoría dentro de este grupo ocupando el 53,40% y la mayor cantidad está en el rango entre los 60 y 65 años de edad y los hombres están representados por el 46,60% del total.

El 11% de los adultos mayores vive solo, este grupo tiene un aumento en la región costa ecuatoriana ocupando el 12,4%; con respecto a las personas con las que vive acompañado en su mayoría viven con su hijo 49%, nieto 16% y esposo o compañero 15%. A pesar de que un 81% de los adultos mayores dicen estar satisfechos con su vida el 28% menciona sentirse desamparado, el 38% siente a veces que su vida está vacía y el 46% piensa que algo malo puede suceder; La satisfacción en la vida en el adulto mayor aumenta considerablemente cuando vive acompañado de alguna persona, el 73% de las personas que viven solos están satisfechos con la vida y el 83% de las personas están satisfechos con la vida de quienes viven en compañía de alguien.

El 69% de la población de las personas discapacitadas que corresponden al grupo de adultos mayores han requerido atención médica los últimos 4 meses y son los que mayoritariamente utilizan hospitales, sub centros de salud, y consultorios particulares. El 28% de los casos corresponde a los casos que son ellos mismos los que costean sus gastos de la consulta médica, mientras que un 21% corresponde a que los gastos son pagados por el hijo o hija; Las enfermedades más comunes en el área urbana son: el 19% corresponde a la osteoporosis, el 13% personas que

padecen diabetes, un 13% asociados a problemas del corazón y el 8% a quienes padecen enfermedades pulmonares.

Según la información estadística presentada por el INEC, en el año 2011 el 42% de los adultos mayores no trabaja y gran parte del grupo social el nivel de educación es de nivel primario. Sin embargo de que desean trabajar los hombres mencionan que dejaron de trabajar por motivos que corresponden a problemas de salud y son un 50%, jubilación por edad 23%, sus familiares no permiten que trabaje 8% y en el caso de las mujeres el 50% deja de trabajar por problemas de salud, el 20% que su familia no permite que trabaje y se ocupan de ellos y jubilación por edad representa al 8% del total.

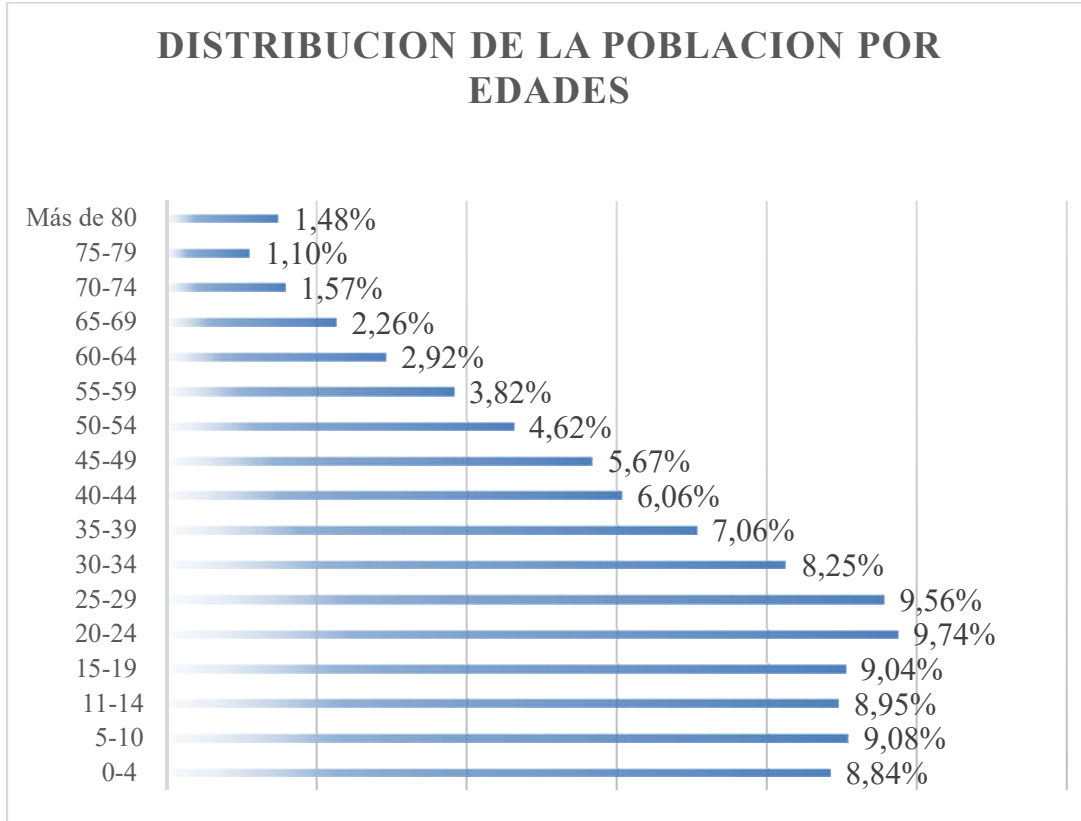
1.4.3. Diagnóstico del nivel Local

Panorama General Quito

De acuerdo al último censo en el año 2010, la población en la ciudad de Quito fue de 1'619.146 habitantes que corresponde al 51,60% mujeres y el 48,40% hombres. Al área urbana le corresponde el 99,30% y el 0,70% al área rural.

La distribución de la población por edades en la ciudad de Quito, que ilustra el grafico a continuación presenta que la mayor proporción de la población se concentra entre los 15 y 34 años de edad y para las personas que están ubicadas a partir de los 60 en adelante el porcentaje de concentración no supera al 3% del total de la población, sin embargo el porcentaje según la apreciación va disminuyendo por grupos de edad, lo que significa que del grupo de 20 a 24 años de edad poseen la mayor concentración de personas y el grupo de edad con menor concentración se ubica al grupo de 75 a 69 años de edad.

Gráfico 3. Distribución de la Población de Quito por Edades



Fuente de Obtención: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Según se evidencia en la tabla. 1 que indica a continuación, cuya información tomada del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y además el Ministerio de Salud Pública hasta el Agosto del 2015, las estadísticas de personas con discapacidad que se han registrado, en la ciudad de Quito y disponen del carnet de identificación de discapacidad, reúnen un total de 53380 personas con discapacidad y de forma específica el número de personas que tiene discapacidad auditiva son 8245, física 24657, intelectual 11175, lenguaje 699, psicológico 1584, psicosocial 1191, visual 6329; en cuanto a la provincia de pichincha (Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quito, Rumiñahui, San Miguel de los Bancos) las mismas que

pertenecen a la provincia, las personas con discapacidad registradas son 60978, quienes respectivamente se encuentran registradas y tienen el carne de discapacidad.

Tabla 1. Total de Personas con discapacidad según el tipo de Discapacidad en Quito

DISTRIBUCION SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD EN QUITO

TIPO DE DISCAPACIDAD								
Prov/ Canton	AUDITIVA	FISICA	INTELCTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	TOTAL
PICHINCHA	9382	27699	13017	809	1706	1317	7048	60978
QUITO	8245	24657	11175	699	1584	1191	6329	53380

Fuente de Obtención: Ministerio de Salud Pública/CONADIS AGOSTO 2015

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Panorama Sector Norte

Tabla 2. Personas con Discapacidad que pertenecen a la zona “Eugenio Espejo”

POBLACION E INDICADORES DEL CENTRO NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "EUGENIO ESPEJO"												
DESCRIPCION/PARROQUIA	Total Zona	Belsario Quevedo	Mariscal Sucre	Inaquito	Rumipamba	Jipijapa	Cochapamba	Concepcion	Kennedy	Sn. Isi Inca	Nayon	Zambiza
TERCERA EDAD (65 y mas)	14.683	1.636	620	2.342	1.561	1.397	1.208	1.633	2.962	745	453	126
DISCAPACITADOS												
Hombre	7.080	1.046	243	708	455	600	1137	573	1.174	748	280	116
Mujer	7.888	1.058	315	926	541	760	1.102	750	1.343	665	314	114
TOTAL P. DISCAPACITADAS	14.968	2.104	558	1.634	996	1.360	2.239	1.323	2.517	1.413	594	230

Fuente de Obtención: MDMQ/Administraciones Zonales y Parroquias (censo 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 3. Personas con Discapacidad que pertenecen a la zona “La Delicia”

POBLACIÓN E INDICADORES DEL NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "LA DELICIA"											
DESCRIPCIÓN/PARROQUIA		Total Zona	Cotacollo	Ponceano	Comide del Pueblo	Condado	Carcelen	Nono	Pomasqui	San Antonio	Calacali
DISCAPACITADOS	HOMBRE	6.983	596	1019	931	1910	990	79	584	720	154
	MUJER	6.893	627	1074	891	1788	1007	65	593	708	140
TOTAL P. DISCAPACITADAS		13.876	1.223	2093	1.822	3698	1.997	144	1.177	1.428	294

Fuente de Obtención: MDMQ /Administraciones Zonales y Parroquias (censo 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 4. Personas con Discapacidad que pertenecen a la zona “Noroccidente”

POBLACIÓN E INDICADORES DEL NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "NOROCCIDENTE"						
DESCRIPCIÓN/ PARROQUIA		Total Zona	Nanegalito	Nanegal	Gualea	Pacto
DISCAPACITADOS	HOMBRE	560	98	140	99	223
	MUJER	423	90	110	78	145
TOTAL P. DISCAPACITADAS		983	188	250	177	368

Fuente de Obtención: MDMQ /Administraciones Zonales y Parroquias (censo 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 5. Personas con Discapacidad que pertenecen a la zona “Norcentral”

POBLACIÓN E INDICADORES DEL NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "NORCENTRAL"							
DESCRIPCIÓN/PARROQUIA		Total Zona	Puellaro	Perucho	Chavezpamba	Atahualpa	San Jose de Minas
DISCAPACITADOS	HOMBRE	875	242	36	47	119	431
	MUJER	763	213	38	45	120	347
TOTAL P. DISCAPACITADAS		1.638	455	74	92	239	778

Fuente de Obtención: Municipio de Quito/Administraciones Zonales y Parroquias (censo 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 6. Personas con Discapacidad que pertenecen a la zona “Calderón”

POBLACIÓN E INDICADORES DEL NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "CALDERÓN"				
DESCRIPCION/PARROQUIA		Total Zona	Calderon	Llano Chico
DISCAPACITADOS	HOMBRE	4.005	3.786	219
	MUJER	3.676	3.480	196
TOTAL P. DISCAPACITADAS		7.681	7.266	415

Fuente de Obtención: Municipio de Quito/Administraciones Zonales y Parroquias (censo 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El norte de Quito se encuentra distribuido por zonas las mismas que comprenden: Zona Eugenio Espejo, La delicia, Noroccidente, Norcentral y Calderón, cada zona ilustrada en las tablas 2,3,4,5 y 6 que describen las parroquias propias de cada zona y los criterios tomados en cuenta para la elaboración del proyecto serán, donde mayor concentración de personas con discapacidad exista a nivel de parroquia; sin embargo a nivel zonal los datos evidenciados reúnen la información suficiente para dar a conocer que esta parte de la población se encuentra descuidada y que prevalece la falta de un servicio que garantice mejoras en la calidad de vida, siendo así, es una gran fortaleza para el desarrollo y la factibilidad del negocio.

Movilidad y transporte en Quito

Quito cuenta con extensas líneas de autobuses para el desplazamiento de sus habitantes. Los transportistas tienen un organismo que es la Federación de Choferes Profesionales que su principal función es encargarse de las políticas y de las reglas internas de las cooperativas de una manera general, dejando las políticas y las reglas internas de las cooperativas a su juicio y calificando

como una incorrecta administración de las leyes de la Federación o de la Agencia Nacional de Tránsito.

La industria se encuentra concentrada en pocos actores, siendo que es la federación de Choferes Profesionales y la Federación Nacional de Cooperativas de Taxis (FEDETAXI), las son que toman las decisiones con respecto a las leyes impuestas por el gobierno y como estas contribuyen de forma positiva o negativa al servicio de transporte de pasajeros; la cantidad de cooperativas que existe en la provincia de Pichincha son alrededor de unas 460, siendo Quito la ciudad que tiene mayor cantidad con un total de 230 cooperativas que se encuentran distribuidas por los valles de los Chillos, Cumbaya y Tumbaco, todo esto tiene que ver con lo que concierne a los servicios de taxis. Con respecto a las cooperativas de buses de Quito existen 134, en cuanto a los servicios integrados el Trolebús cuenta con 113, la ecovía con 40 y el metrobus con 74. (Vizcarra, 2010)

Cave recalcar que en Distrito Metropolitano de Quito existe variedad de medios de transporte. Casi el 65% de la ciudadanía, se moviliza diariamente en transporte público, con serias limitaciones; entre los más importantes medios de transporte es el sistema de transporte colectivo, que es utilizado alrededor del 70% por la población e incluye al trolebús, la ecovia, el corredor central Norte, y el corredor Sur Oriental. (Vizcarra, 2010). Sin embargo la población de discapacitados a diario sufre la discriminación por el sistema de transporte que existe en la ciudad, además de que las paradas no cuentan con sistemas exclusivos para el ingreso y salida de personas con discapacidad, no se respetan los espacios exclusivos en lugares públicos y es así como escatiman el derecho de que las personas disfruten de una vinculación en la sociedad; hasta la actualidad existe un poco oferta de servicios de transporte especializado para personas con discapacidad y los proyectos que establecen las diferentes instituciones públicas para beneficio de las personas discapacitadas en su mayoría no son llevadas a cabo en el tiempo planteado

Pero el grave problema es que las políticas que rigen los estatutos gubernamentales, aun no incluyen en su totalidad en la comunidad a las personas con discapacidades, donde es evidente que no se ha respetado sus derechos, marginándoles al no contar con una calidad de servicio en la movilidad y transporte.

1.5. El concepto de Negocio

El emprendimiento consiste en dotar de una asistencia de transporte que mejore la calidad de vida y brinde la libertad de viajar cómodo, seguro y feliz; mediante la entrega de un servicio de transporte que cuente con conductores capacitados permanentemente, con equipos de última tecnología y las adecuaciones pertinentes para garantizar la calidad deseada y que exige las condiciones del cliente.

Encontrándonos a la entera disposición de las necesidades en cuanto a la movilidad a través de la entrega de un servicio calificado y garantizado, a través del correcto uso de los cinturones de seguridad y anclajes, con los que nuestros vehículos están equipados y eso efectivamente hace que nuestros viajes sean seguros, confiables y confortables, siendo aún más responsables al contar con el personal discapacitado el cual conoce mejor que nadie las necesidades de nuestro colectivo.

La empresa contara con dos servicios de asistencia móvil: el primero consiste en un servicio de taxi ejecutivo que proporciona servicio de puerta a puerta que tiene disponibilidad de 24 horas, mediante el soporte de ayudas técnicas y tecnológicas que garanticen la seguridad y confort que el cliente necesita.

El segundo consistirá de un servicio institucional mediante la realización de convenios con centros de recreación, terapia, clínicas y ocio otorgando paquetes, membresías y otras promociones que logren establecer lazos de amistad y familiaridad a largo plazo con el cliente.

CAPITULO II. Estudio de Mercado

2.1. Análisis de los principales actores en el mercado del negocio propuesto

2.1.1. Proveedores

Según el giro de negocio, se requiere de vehículos, plataforma eléctrica, equipamiento, accesorios e insumos médicos y bienes mobiliarios para su normal funcionamiento. A continuación se detallan los proveedores de cada insumo en mención.

Vehículos/Furgonetas

En el país el grupo que representa al sector automotor es, la Asociación de empresas Automotrices del Ecuador (AEADE) quienes se encuentran agrupando este sector fundamental desde 1946 realizando cada vez más esfuerzos para el crecimiento y desarrollo de la economía nacional son los principales promotores de promover el ingreso de nuevas y mejores tecnologías automotrices, representan a empresas y organizaciones del sector automotor, que en su conjunto generan alrededor de 14.000 plazas de empleo directos e indirectos, dinamizan la economía nacional con un volumen de negocios anual de UDS 5.200 millones que corresponde al 9% del PIB y que contribuyen con el desarrollo del país a través de las transferencias de nuevas tecnologías y soluciones de movilidad. (Ecuador & AEADE, 2015)

Según el AEADE en el mes de Octubre del año pasado se comercializaron 5.612 vehículos nuevos, además se continua registrando disminuciones en las ventas del sector, siendo el sexto mes consecutivo con el nivel de ventas más bajo del país. Sin embargo la asociación presentará varias estrategias para incentivar la compra de vehículos, a través de incentivos para la compra, facilidades de crédito e incluso promociones por días festivos, todo esto con el fin de que exista mayor demanda.

Empresa Hyundai

Hyundai la primera marca importada en ventas en el país, ocupando el 14,98% del total de las importaciones presentes en el mercado automotriz desde el año de 1976, y la principal en la comercialización de Vanes en el país, al tratarse de vehículos cuya ingeniería es de máxima seguridad; Hyundai Ecuador adopta la filosofía de la obsesión por la calidad y que está revolucionando el mercado automotriz con las mejores marcas japonesas y europeas, la empresa se ha hecho acreedora de a innumerables premios a la innovación, tecnología, y seguridad. Su principal fortaleza está respaldada por ofrecer vehículos con solidas estructuras, alto rendimiento, confort y diseño atractivo (Hyundai Ecuador , 2016).

Al considerar que el giro de negocio estará basado en el transporte se ha decidido seleccionar una marca que aporte con todas las características y funcionalidades apto para las necesidades y exigencias del transporte de pasajeros y diseñado con altos estándares de calidad, con todos estos mencionados beneficios y atribuciones, donde como principal alternativa, para la adquisición del vehículo, se considera que se tomara en cuenta a la marca Hyundai, por su trayectoria y buenas referencias en el medio.

Vehículo

El nuevo Minibús H-1 ofrece más espacio, más confort, más tecnología y una apariencia exterior completamente moderna y de gran carácter; Su exterior es fuerte, agresivo, atractivo y de moderno de aspecto que se complementa con un interior espacioso, cómodo y confortable. (Ver Anexo A)

Es un vehículo especialmente funcional y flexible, apto para todas las necesidades y exigencias del transporte de pasajeros y diseñado con altos estándares de comodidad, viene equipada con opciones para nueve o doce asientos y por ello es idónea para desempeñar una serie de funciones comerciales y de placer, como el traslado de los pasajeros del hotel al aeropuerto, de turistas en

excursiones o para transportar a los socios de un club deportivo y a sus equipos. Y debido a que es un Hyundai, la confiabilidad y la economía forman parte de su ADN.

En el interior cuenta con un completo equipamiento para el confort, además la comodidad del conductor se da gracias a la dirección asistida eléctricamente. Es un minibús que conjuga todos los elementos indispensables para disfrutar una experiencia diferente al movilizarse.

En efecto lo que distingue a este vehículo es la capacidad al disponer un espacio para 12 personas y ser tener una ingeniera de adaptación para cualquier modificación en sus interiores sin que pierda el diseño original (H1, 2016).

Elevadores Eléctricos para Vehículos

Autoelevación Cia. Ltda. Es una empresa dedicada a la importación, distribución, venta, montaje y reparación de equipos y componentes hidráulicos para logística de carga liviana y pesada, mismo productos que son fabricados en Italia y Europa por empresas y/o grupos líderes mundiales en el sector de la mecanización automotriz pesada. La empresa se encuentra establecida en el mercado desde el año 2010, la misma que es identificada en el mercado Ecuatoriano por comercializar productos de calidad, conveniencia de los precios y por el servicio técnico, montaje y respuesta post venta; Autoelevación se encuentra ubicados al norte de la ciudad de Quito, entre las calles Panamericana Norte N73-7. (Autoelevacion Cia. Ltda., 2016)

DH-20 Elevador para Minusválidos

La Plataforma Dhollandia DH-P20 es una plataforma lineal totalmente automática, adecuada para ser montada dentro de las puertas posteriores de una amplia gama de minibuses, furgonetas y ambulancias. A continuación se presenta mediante ilustración 2, el diseño del elevador.

Ilustración 1. DH-20 Elevador para Minusválidos



Fuente de Obtención: Empresa Autoelevación Cia. Ltda.; DH-20

Elaborado por: Jessica Tipanluisa.

Su construcción con 2 brazos de elevación proporciona una estabilidad de plataforma máxima. Aumenta la seguridad y la sensación de seguridad de la persona en silla de ruedas y del operador. Los controles de elevación principales están formados por un cómodo mando a distancia de 2 botones con cable espiral que permite operar todas las funciones, cuya capacidad es para 350 kg. (Autoelevacion Cia. Ltda., 2016)

Accesorios e Insumos Médicos

JANOMEDICAL es una tienda virtual Ecuatoriana ubicada en Miraflores Calle 4ta N° 213 y Av. Central, Guayaquil dedicada a la asesoría y comercialización de equipos médicos, insumos médicos, y quirúrgicos, mobiliario médico, productos de ortopedia y cuidados al paciente, la mencionada empresa líder en disponer de equipos profesionales de la salud en el país y al tratarse de una empresa seria y que posee prestigio a nivel país y es recomendada por especialistas, se considera la principal proveedora de todo tipo de insumos médicos, como: maletín de emergencia, tensiómetro, estetoscopio, balón de oxígeno, etc. (Janomedical Equipos Medicos On Line, 2016)

Uniformes

Interfashion es una empresa nacional que incursiona en el mercado de la confección textil desde el 2004, que diseña fabrica y comercializa uniformes institucionales, dispone de una variedad de productos en líneas de vestido, equipo de seguridad industrial y además ofrece accesorios dependiendo el tipo de trabajo, la fábrica está ubicada en el mismo punto de venta. Av. Eloy Alfaro N51- y de los Álamos, sector el Inca. (INTERFASHION, 2016)

De manera que se tomara en cuenta como principal proveedor para el caso de uniformes.

Imprenta

Imprenta Mariscal Cía. Ltda. Cuenta en el mercado con más de 35 años de experiencia en la industria gráfica se ha convertido en la primera opción para las empresas de publicidad, está entre las pioneras por cuanto ha incorporado equipos con tecnología de punta como cinco trenes de impresión, cuenta con todo el equipamiento necesario para producir piezas publicitarias y revistas de alta calidad, se encuentra entre las calles Av. 6 de Diciembre 7015 e Isla Isabela, Sector el Inca. (MARISCAL, 2016)

2.1.2. Competidores

En Quito existen múltiples sistemas de transportación como son extensas líneas de autobuses, sistemas integrados de transporte como: Trolebús, Metrobus- Q y Ecovia. Además la ciudad cuenta con abundantes cooperativas de taxis, mini buses y furgonetas para el desplazamiento de los habitantes a los diferentes sitios de la ciudad.

Los Buses de la ciudad de quito se encuentran conformados por choferes profesionales que pertenecen a diferentes cooperativas y compañías de transporte que brindan servicio urbano, la organización además está conformada por taxis públicos y privados, el organismo representativo al sector, es el sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha, ejerciendo sobre el sector la

función de determinar las políticas y reglas internas de manera general para todas las cooperativas que lo conforman. Las tarifas de los pasajes son las siguientes: 14 centavos de dólar a tercera edad, estudiantes y discapacitados; público en general 25 centavos de dólar. (Eduardo, 2015)

Los taxis públicos están organizados por diferentes cooperativas, en la ciudad existen alrededor de 230 que se encuentran distribuidas por sectores como Norte, Sur y Valles: Chillos, Cumbaya y Tumbaco, organizado y conformada por la Federación de Choferes Profesionales y la Federación Nacional de Cooperativas de Taxis (FEDETAXI), que son las que toman las decisiones con respecto a las leyes impuestas por el gobierno y como estas contribuyen de forma positiva o negativa al servicio a los usuarios, los taxis ejecutivos fueron legalmente aceptados de acuerdo al acuerdo ministerial N° 932- MIES, el 07 de Enero del 2012, operan en las 24 provincias del Ecuador prestando servicios de transporte urbano de personas y mercancías, la modalidad de trabajo está basada en jornadas diurnas y nocturnas, las tarifas están fijadas en base a los costos de operación de las cooperativas y la carrera mínima es de \$1,50 (Asociación Ecuatoriana de Operadoras de Taxi Ejecutivo, 2016).

Aeroservicios es una empresa que ofrece transporte desde Quito hacia el nuevo aeropuerto Internacional Mariscal Sucre disponible las 24 horas, cuenta con 14 buses con capacidad para 46 y 51 pasajeros cuya terminal se encuentra en el antiguo aeropuerto, las unidades cuentan con WiFi gratuito, pantallas LCD informativas, GPS. (El aeropuerto, 2015).

La cooperativa de taxis Aeropuerto Mariscal Sucre # 34 y la asociación de cooperativas del valle (Univalle), ofrece servicios desde el aeropuerto hasta cualquier sitio de la ciudad y los precios por carreras están determinados en función del tarifario vigente. (Ver Anexo B)

Sin embargo hasta la actualidad no se conoce de alguna empresa que brinde servicios de transporte específicamente para personas con discapacidad reducida.

2.2. Los consumidores: criterios de segmentación del consumidor, perfil, y características

Las principales variables de segmentación que se consideran para el estudio del consumidor se presentan en la tabla 7.

Tabla 7: Criterios de Segmentación del Consumidor

CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN DEL CONSUMIDOR			
GEOGRÁFICAS	PSICOGRÁFICAS		
País	Ecuador	Clase social	Clase media (C+)
Ciudad	Distrito Metropolitano de Quito	Estilo de vida	Personas con discapacidad que dependen de familiares, amigos para trasladarse de un lugar a otro.
Tamaño de la población con discapacidad física	24657 personas		Personas que usen de forma permanente sillas de ruedas, muletas, bastones, etc.
Densidad	Urbana		Personas que de forma habitual asistan a sitios de rehabilitación y recreación.
Zona	“Eugenio Espejo”	Personalidad	Precavido, integro, preocupado por su salud, responsable.
Sectores	Belisario Quevedo Mariscal Sucre Iñaquito Rumipamba Jipijapa Cochapamba Concepción Kennedy San Isidro del Inca Nayon Zambiza		
Clima	Variable		
DEMOGRÁFICAS		CONDUCTUALES	
Edad	De 65 años en adelante	Ocasiones	Ocasión habitual
Género	Femenino, masculino	Beneficios	Seguridad, comodidad, calidad
Ciclo de vida familiar	Solteros, casados, divorciados, viudos, y unión libre	Estatus del Usuario	Usuario Habitual
Ingreso	De \$6000 a \$11.400 anual	Frecuencia de	Usuario Intensivo
Ocupación	Jubilado	Estatus de lealtad	Fuerte
		Etapa de preparación	Interesado por mejorar su seguridad y comodidad
		Actitud hacia el producto	Positiva, preparada.

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Tipanluisa Jessica, 2015

2.3. Análisis cuantitativo respecto a la aceptación del servicio.

Para el análisis cuantitativo de la investigación de mercado se eligió la encuesta como herramienta.

Objetivo de la Encuesta:

Determinación de la población:

La población del segmento de mercado es igual a la población de personas con discapacidad física específicamente en la Zona “Eugenio Espejo” que comprende las siguientes parroquias: Belisario Quevedo, Mariscal Sucre, Ñaquito, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, Concepción, Kennedy, San Isidro del Inca, Nayon, Zambiza, donde reúnen un total de 6903 personas que están distribuidas en el centro norte de la ciudad de Quito, según lo demuestra la tabla 8.

Para el desarrollo de la investigación se realizó una proporción donde el cálculo consiste en tomar el total de las personas con discapacidad física (24657) para el total de las personas con discapacidad distribuidas en Quito (53380), en efecto se tiene un 46% del segmento estudiado.

Tabla 8. Población del segmento de Mercado

POBLACION E INDICADORES DEL CENTRO NORTE DE QUITO DELEGACION ZONAL "EUGENIO ESPEJO"												
DESCRIPCION/PARROQUIA	Total Zona	Belisario Quevedo	Mariscal Sucre	Ñaquito	Rumipamba	Jipijapa	Cochapamba	Concepcion	Kennedy	Sn. Isi Inca	Nayon	Zambiza
DISCAPACITADOS												
Hombre												
Mujer	968	257	752	458	626	1.030	609	1.176	650	273	106	6.903
TOTAL P. DISCAPACITADAS	968	257	752	458	626	1.030	609	1.176	650	273	106	6.903

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Calculo del tamaño de la muestra:

La fórmula aplicada para el cálculo del tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N= Población

Z= Valor estandarizado

e = error que se escoge

P= Éxito

Q= Fracaso

Valores de Z

95% de confianza z= 1.96

$$n = \frac{1,96^2 \times 1721,28 \times 0,50 \times 0,50}{(0,0036)^2 \times 6885,28 + 3,84^2 \times 0,50 \times 0,50} = 257$$

Aplicando la formula, el tamaño de la muestra es de 257 encuestas.

Método de Muestreo:

Afijación Proporcional, la muestra se distribuye proporcionalmente a los tamaños de los estratos, es la indicada cuando no tenemos información sobre la distribución de la característica en estudio, la afijación proporcional es conveniente cuando las varianzas son casi iguales en todos los estratos. (Chauduvi, 2013)

Tabla 9: Total personas con Discapacidad física en la Zona Eugenio Espejo

Personas con Discapacidad Física de la Tercera Edad Residentes en la Zona Eugenio Espejo

Sector	Beisario Quevedo	Mariscal Sucre	Iñaquito	Rumipamba	Jipijapa	Cochapamba	Concepción	Kennedy	San Isidro del Inca	Nayon	Zambiza	Total
Poblacion	2104	558	1634	996	1360	2239	1323	2517	1413	594	230	14969
Participacion	0,14	0,04	0,11	0,07	0,09	0,15	0,09	0,17	0,09	0,04	0,02	100
Encuestas realizadas	36	10	28	17	23	38	23	43	24	10	4	257

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Cuestionario de preguntas:

El formato de cuestionario de preguntas que se realizó a la muestra contiene dos partes: La primera parte se refiere a la información general con los datos más relevantes sobre el encuestado, como: edad, genero, ocupación, nivel de instrucción y lugar de residencia, la segunda parte se refiere a las preguntas propiamente dichas, donde son preguntas que tienen el enfoque de identificar características, patrones de consumo como: opiniones, interés, gustos, grado de satisfacción.

Para ello la elaboración del cuestionario de preguntas para la encuesta está diseñada a continuación.

ENCUESTA

Objetivo

Conocer la potencialidad del uso de servicio de transporte por las personas con discapacidad física en el Norte de Quito en la delegación Zonal de Eloy Alfaro

INFORMACIÓN GENERAL

Edad: años

Genero:

	Femenino
--	----------

	Masculino
--	-----------

Ocupación:

	Empleado empresa publica
	Empleado empresa privada
	Empresario (dueño de negocio propio)

	Desempleado
	Jubilado

Educación:

	Primaria
	Secundaria

	Superior
	Posgrado

Lugar de Residencia:

	Belisario Quevedo
	Mariscal Sucre
	Iñaquito
	Rumipamba
	Jipijapa
	Cochapamba

	Concepción
	Kennedy
	San Isidro del Inca
	Nayon
	Zambiza

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es el transporte que usa con mayor frecuencia para movilizarse?

	Bus
	Metrovia
	Ecovia

	Taxi
	Propio

2. ¿Ha tenido algún problema, por lo que le hubiera causado dificultad para trasladarse?

	Si
--	----

	No
--	----

Si su respuesta fue afirmativa en la pregunta dos, continúe.

3. Debido al problema ocasionado cuanto tiempo atraso sus actividades cotidianas

	1:00 a 2:00 horas
	2:10 a 3:00 horas
	3:10 o más horas

4. ¿Cuáles son los sitios que usted con mayor frecuencia acude?

	Rehabilitación
	Trabajo

Recreación	
------------	--

¿Considera usted que los vehículos de transporte están adaptados y equipados para sus necesidades?

	Si
--	----

	No
--	----

6. ¿Cómo evaluaría el servicio de transporte en la ciudad de Quito?

	Muy Bueno
	Regular

	Malo
	Muy malo

Por favor evalúe los siguientes enunciados con respecto al personal de apoyo para los servicios de transporte públicos

Siendo 1 malo, 5 el mejor

Enunciado	1	2	3	4	5
7. ¿El personal es muy amable y sirve de ayuda para su condición?					
8. ¿El personal es capacitado para el trabajo?					
9. ¿El personal es sensible y siempre está presto para ofrecerle un buen servicio?					

10. ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio de transporte en general?

	Malo
	Regular

	Muy Bueno
	Excelente

11. ¿Está conforme usted con los espacios asignados para las personas discapacitadas en los diferentes transportes públicos?

	Muy Conforme
	Conforme
	Indiferente

	Inconforme
	Muy Inconforme

12. Al hacer uso de transporte, usted recibe el apoyo y respeto por su condición física

	Si
--	----

	No
--	----

13. ¿Conoce de algún servicio de transporte exclusivo para personas discapacitadas a domicilio?

	Si
--	----

	No
--	----

Mencione

14. ¿Le interesaría un transporte que este diseñado para sus necesidades y disponible las 24 horas?

	Muy Interesado
	Interesado

	Desinteresado
	Indiferente

15. ¿Cuáles serían las características más importantes que usted requiere al momento de hacer uso de este tipo de servicio?

	Seguridad		Confort
	Calidad		Puntualidad

	Confiabilidad
--	---------------

16. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio personalizado de transporte con servicio puerta a puerta y disponible las 24 horas?

DESTINO		TARIF A
Norte		19,00 a
		22,00
		23,00 a
		26,00

DESTINO	TARIFA	
Sur	22,00	a
	24,50	
	25,00	a
	26,00	

Centro Norte		16,00 a
		19,00
		20,00 a
		24,00
Centro		15,00
		18,00

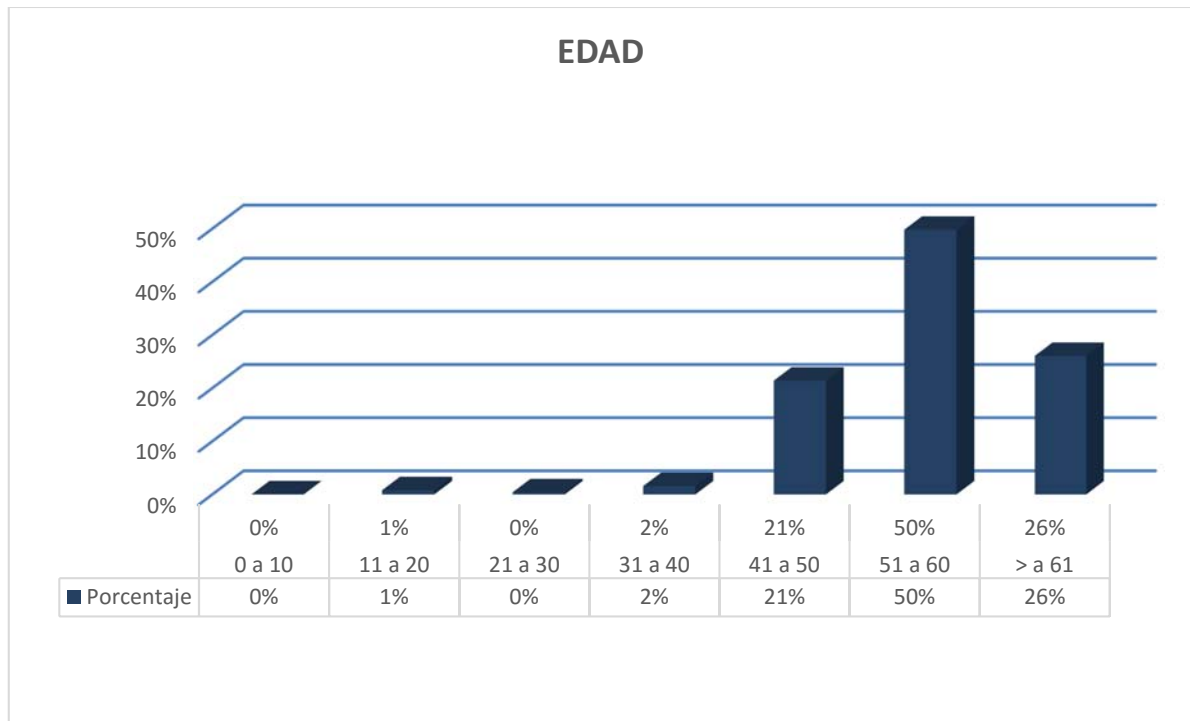
Los Chillos	19,00	a
	22,00	
	22,50	a
	24,50	
Tumbaco- Cumbaya	19,00	a
	23,00	
	18,00- 24,00	

Centro Sur		19,00 a
		22,00

Análisis de los Resultados:

UNIVARIADO.

Gráfico 4. Edad

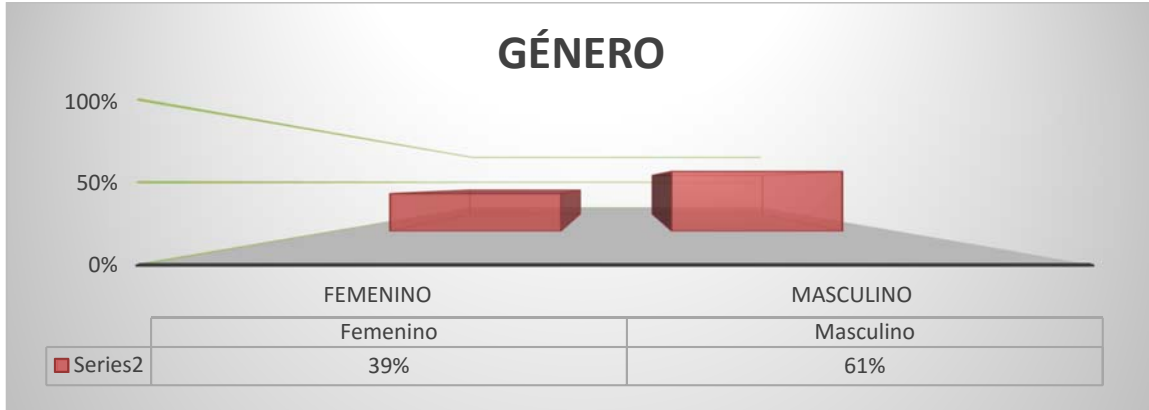


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Se evidencia la prevalencia de las personas en el rango de edad entre los 41 a 61 años, ya que agrupan el 76% del total de los encuestados, lo cual demuestra que en los diferentes sectores donde se desarrolló la encuesta es altamente concentrado por personas que son de edad adulta, considerados personas de tercera edad al grupo de edad que son mayores a los 61 años y que en este caso representa al 26% de total de personas encuestadas.

Gráfico 5. Género

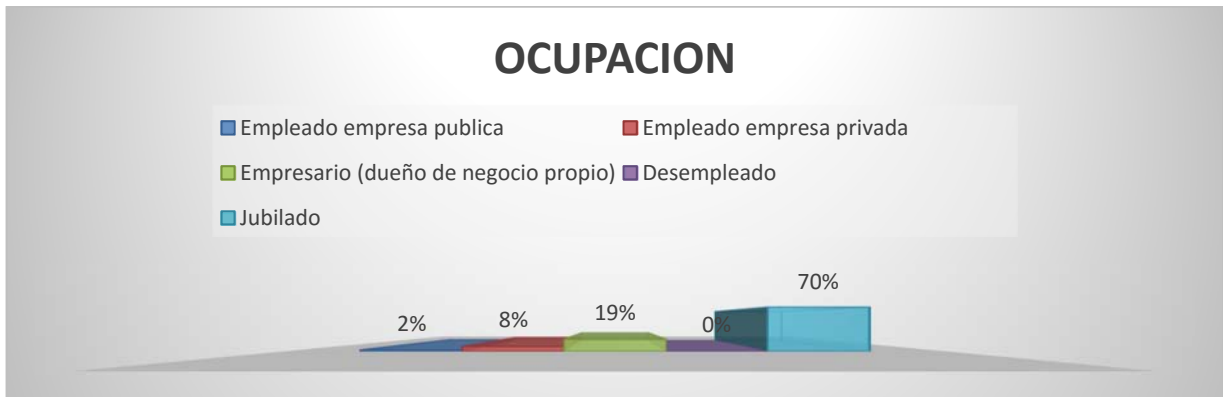


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 61% de los encuestados fueron hombres y el 39% fueron mujeres, por lo que se evidencia que el género masculino predomina en cantidad con relación al género femenino y esto se podría justificar debido la población con mayor número de personas discapacitadas corresponde al género masculino.

Gráfico 6. Ocupación



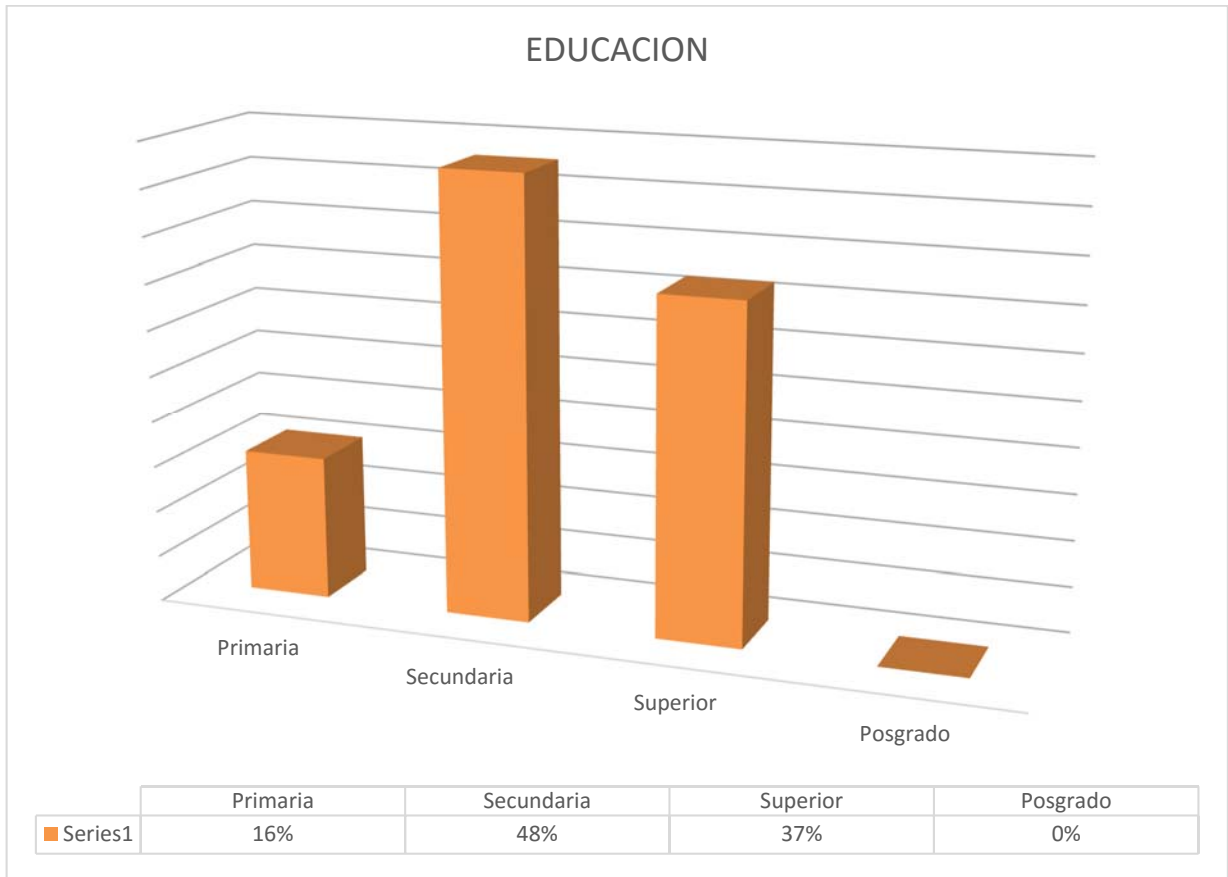
Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de las personas encuestadas el 70% corresponde al grupo de personas que fueron jubiladas y el 2% restante fueron empleados de empresas públicas; lo que claramente evidencia que en el sector existen más personas jubiladas que personas que se

encuentren realizando alguna actividad económica y que respectivamente eran aseguradas y aportaban al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sin perder la continuidad

Gráfico 7. Educación

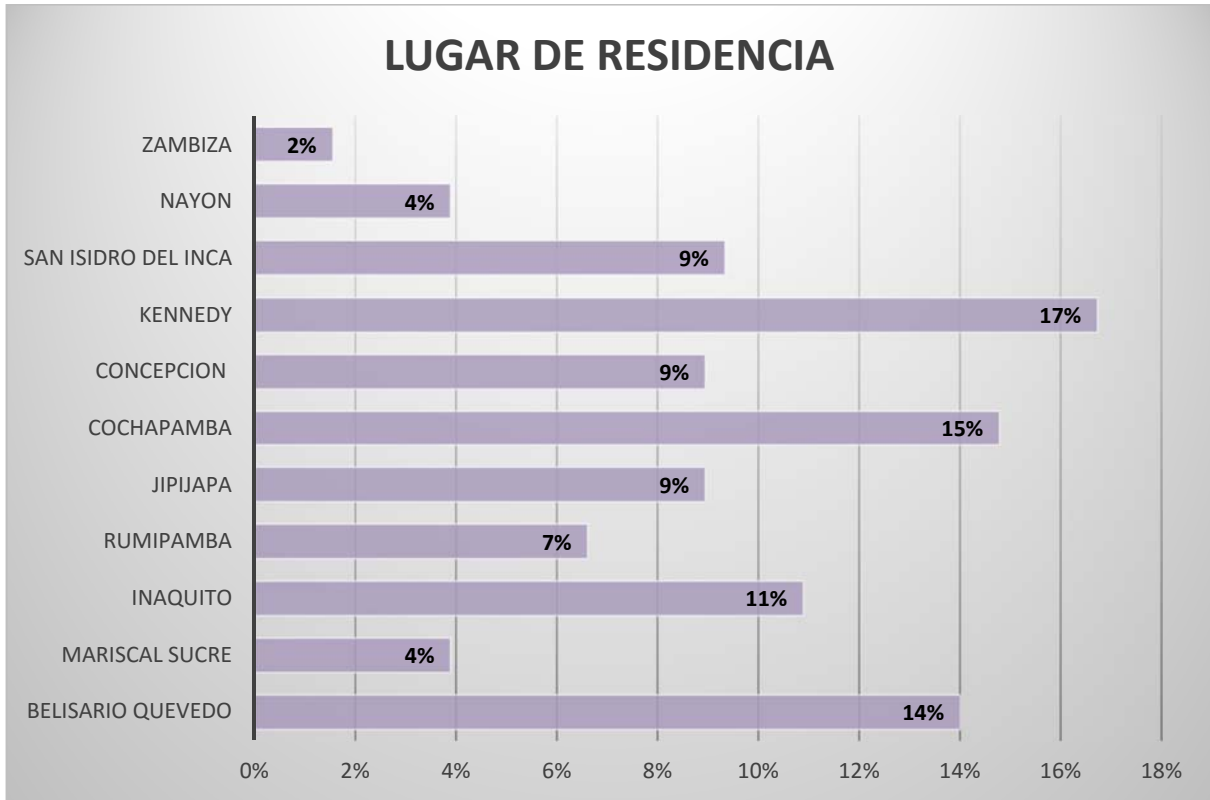


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Se evidencia que la prevalencia de personas con nivel de educación secundaria y superior, ya que agrupan al 85% de las personas encuestadas, lo que demuestra que el grupo de personas reflejo que trabajo un promedio de 5 a 6 años en un mismo trabajo, de carácter público y privado y se inclina hacia una mejor calidad de vida.

Gráfico 8. Lugar de Residencia



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 17% de las personas encuestadas de acuerdo al lugar de residencia la Kennedy es la zona que tiene mayor concentración de población de personas con discapacidad, seguido del 15% que corresponde a la zona de Cochapamba, el 14% Belisario Quevedo y la zona con menor número de personas discapacitadas corresponde a la zona de Zambiza con el 2%, en efecto las zonas que concentran un mayor número de personas con discapacidad se encuentran distribuidas en centro norte de la Ciudad de Quito es decir las zonas (Kennedy 17%, Cochapamba 15%, Belisario Quevedo 14%)

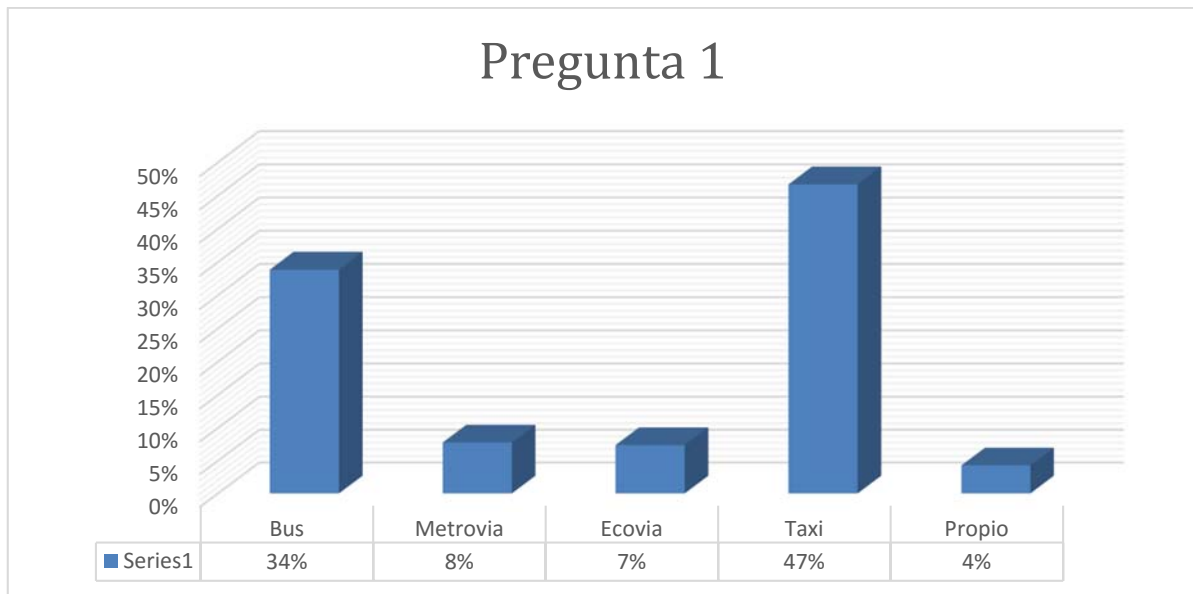
Pregunta 1

¿Cuál es el transporte que usa con mayor frecuencia para movilizarse?

	Bus
	Metrovía
	Ecovía

	Taxi
	Propio

Gráfico 9.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 47% de los encuestados usa como principal medio para moverse los taxis, lo cual resulta como una oportunidad para el proyecto debido a que el precio a establecer del servicio estará tomado como referencia para los diferentes destinos que ofrece el presente servicio de transporte, se considera además una oportunidad para el negocio por que se evidencia el poder adquisitivo que tienen los usuarios al usar con mayor frecuencia los taxis; Sin embargo existe un minino de los encuestados que cuentan con vehículo de uso personal.

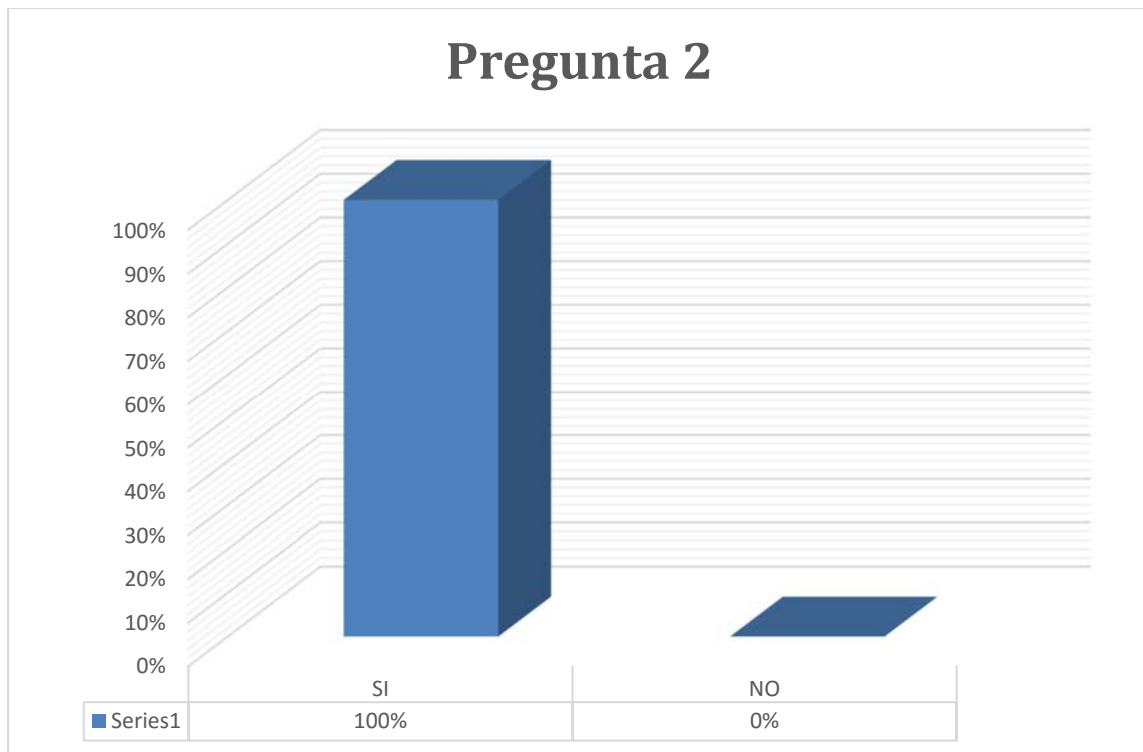
Pregunta 2

¿Ha tenido algún problema, por lo que le hubiera causado dificultad para trasladarse?

	Si
--	----

	No
--	----

Gráfico 10.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: La totalidad de los encuestados consideran que para movilizarse en la ciudad han tenido que enfrentar frecuentemente dificultades y problemas por lo que se evidencia que las personas que no sientan seguras y satisfechas de los diferentes servicios de transporte que existen en la ciudad de Quito.

Si su respuesta fue afirmativa en la anterior pregunta. Favor continúe con la pregunta numero 3 caso contrario, ha finalizado la encuesta.

Pregunta 3

Debido al problema ocasionado cuanto tiempo atraso sus actividades cotidianas

	1:00 a 2:00 horas
	2:10 a 3:00 horas
	3:10 o más horas

Gráfico 11. Pregunta 3



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: La anterior grafica muestra que, el 63% de los encuestados indica que debido a los diferentes problemas que ocasionan los diferentes servicios de transporte, los encuestados se ven gravemente afectados en el tiempo, lo que significa que en la mayoría de los casos el tiempo que atraso sus actividades fue de 1 a 2 horas, ocasionando a los usuarios posponer las diferentes actividades donde alguna se trataría de un asunto urgente, donde se evidencia la necesidad de un servicio que valore el tiempo de las personas y el 5% afirma que también se encuentran afectados en el tiempo debido a que los diferentes sistemas de transportes carecen de una buena organización.

Pregunta 4

¿Cuáles son los sitios que usted con mayor frecuencia acude?

Rehabilitación
Trabajo
Recreación

Gráfico 12. Pregunta 4



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de los encuestados, el 67% de forma frecuente acude a diferentes sitios de rehabilitación, es decir la mayoría de personas con discapacidad usa los diferentes medios de transporte que existe en la ciudad para movilizarse a sitios de rehabilitación, por lo que el tiempo para la movilización es clave para llegar a tiempo o perder la cita para algún tipo de rehabilitación y el 4% corresponde a la minoría del total de los encuestados que acuden a diferentes sitios de recreación que no necesariamente se maneja mediante una cita o un tiempo preestablecido.

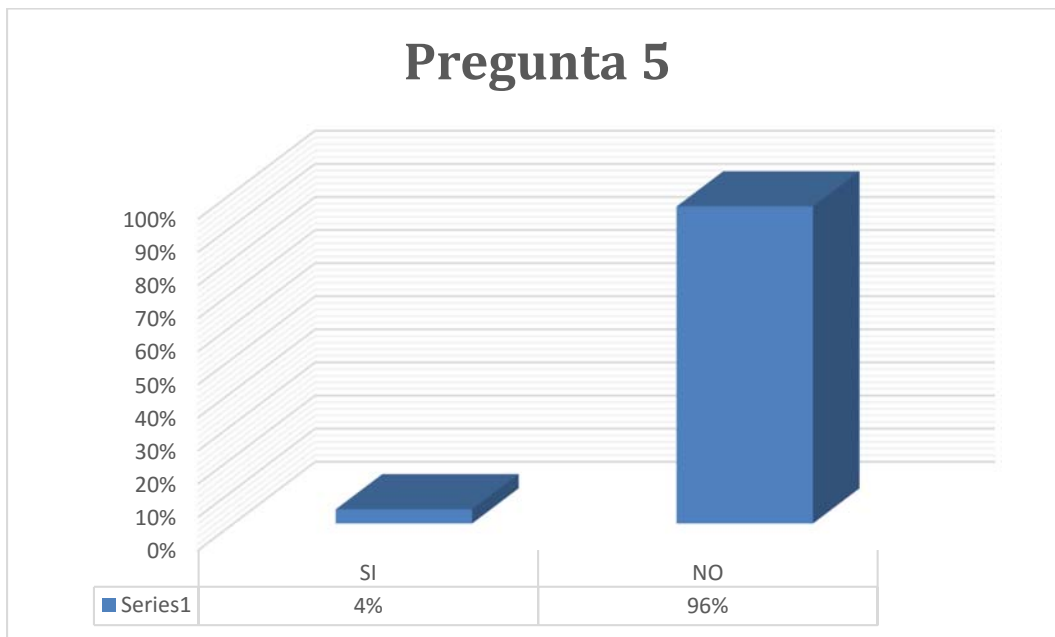
Pregunta 5

¿Considera usted que los vehículos de transporte están adaptados y equipados para sus necesidades?

	Si
--	----

	No
--	----

Gráfico 13. Pregunta 5



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

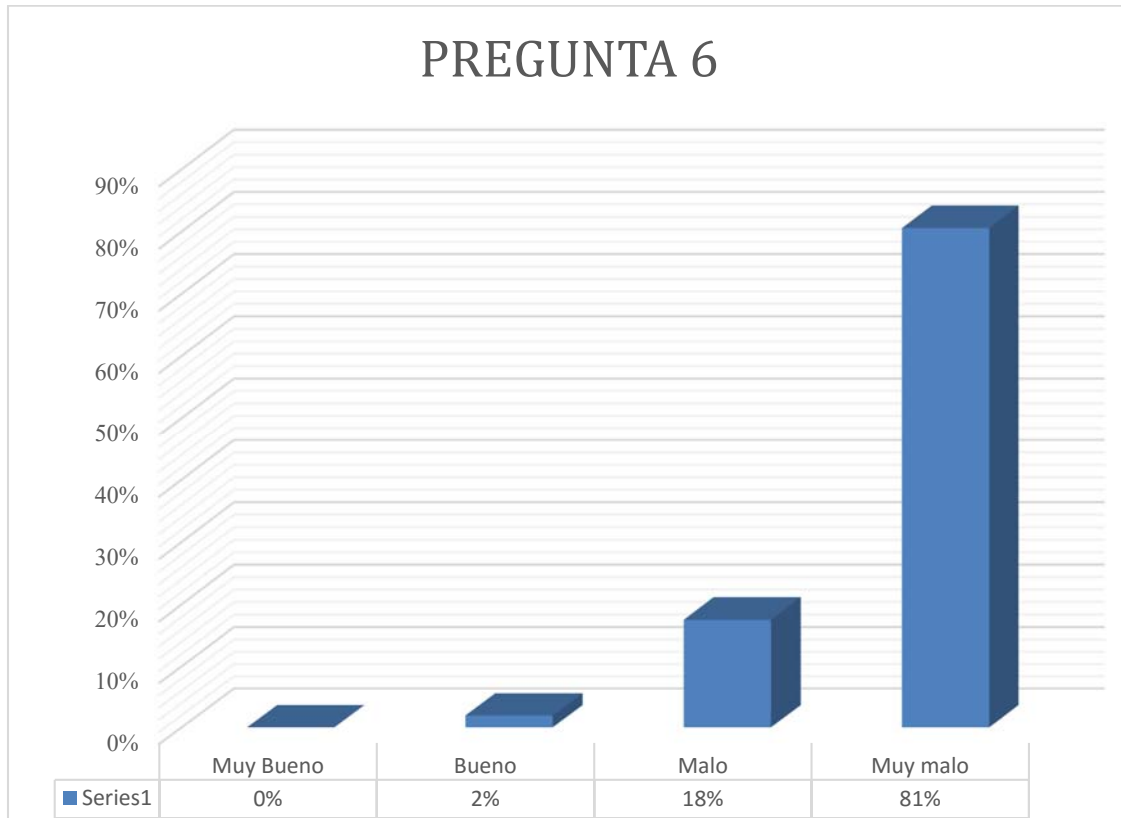
Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de los encuestados, el 96% considera que los vehículos no cuentan con las debidas adecuaciones ni equipamiento para el traslado de personas con discapacidad por lo que se evidencia que las personas con discapacidad no tienen preferencia por su condición y existe la necesidad de un servicio que disponga de los suficientes equipamientos aptos e idóneos acorde a su necesidad, tan solo el 4% considera que de los diferentes servicios utilizados están adaptados para su condición.

Pregunta 6

¿Cómo evaluaría el servicio de transporte en la ciudad de Quito?

Gráfico 14. Pregunta 6



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de los encuestados, el 81% evalúa al servicio de transporte que es usado en la mayoría de veces como muy malo, de acuerdo a los diversos problemas y dificultades ocasionadas para su movilización, frente a esta problemática todavía no hay posibles soluciones de mejora y cada vez las personas con discapacidad se ven aún más limitadas por su desfavorable condición. Sin embargo el 2% que representa a la minoría de los encuestados evalúan como bueno a los diferentes tipos de transporte utilizados.

Por favor evalúe los siguientes enunciados con respecto al personal de apoyo para los servicios de transporte públicos

Siendo 1 malo, 5 el mejor

Pregunta 7

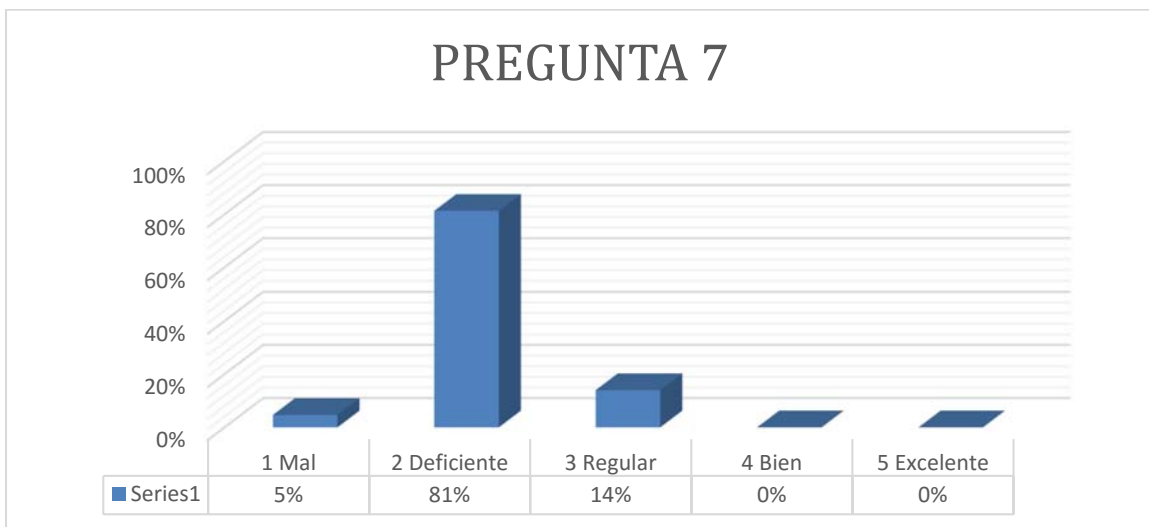
Enunciado

ESCALA

¿El personal es muy amable y sirve de ayuda para su condición?

1 2 3 4 5
Mal Deficiente Regular Bien Excelente

Gráfico 15. Pregunta 7



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 81% de los encuestados afirma que el personal carece de buenas prácticas solidarias y no son prestos al servicio para la ayuda de las personas con discapacidad, donde se evidencia el desinterés y preocupación por la condición que atraviesan las personas con discapacidad y el 5% de los encuestados también evaluaron que el personal no dispone de una buena atención y califican a la atención como mala.

Pregunta 8

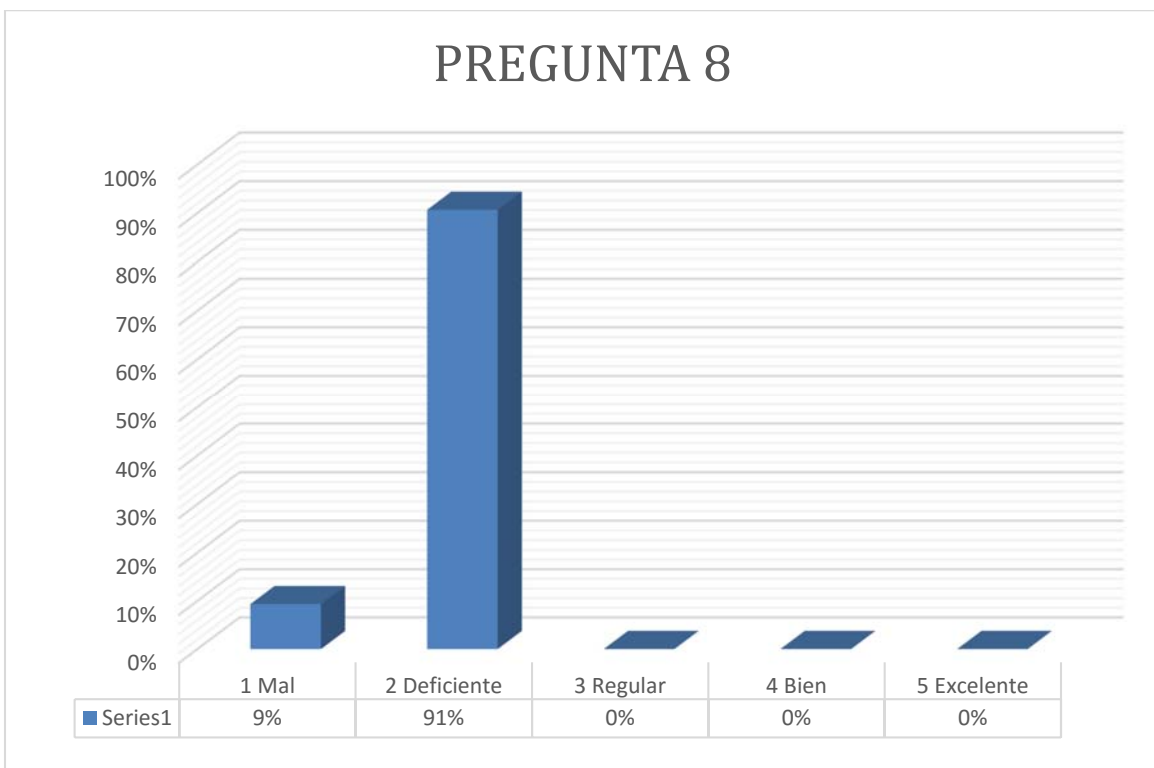
Enunciado

¿El personal es capacitado para el trabajo?

ESCALA

1 2 3 4 5
Mal Deficiente Regular Bien Excelente

Gráfico 16. Pregunta 8



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: La gráfica muestra que el 91% de los encuestados consideran que el personal no es capacitado para el trabajo; se evidencia que ninguno responde que el personal sea excelente, es decir que la mayoría evalúa que no existe una eficiente capacitación al personal para brindar la correcta atención para los usuarios.

Pregunta 9

Enunciado

ESCALA

**¿El persona es sensible y siempre está
presto para ofrecerle un buen servicio?**

1 2 3 4 5
Mal Deficiente Regular Bien Excelente

Gráfico 17. Pregunta 9



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de los encuestados, el 87% agrupa a quienes consideran al personal como deficiente y malo, por tanto la percepción que tienen los encuestados es, que el personal carece de hospitalidad y sensibilidad frente a la condición de las personas con discapacidad y tan solo el 2% responde a que el personal es amable y ofrece un buen trato, como resultado gran parte de los encuestados responden de forma negativa hacia el servicio de transporte en la ciudad.

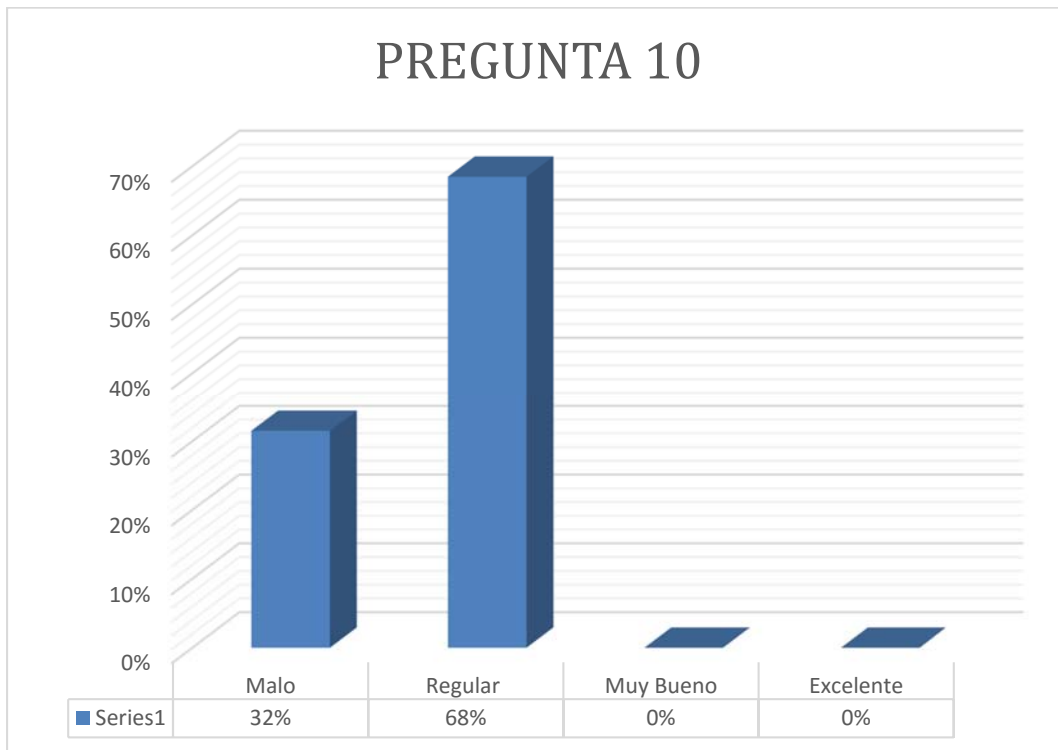
Pregunta 10

¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio de transporte en general?

	Malo
	Regular

	Muy Bueno
	Excelente

Gráfico 18.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: En la gráfica anterior, se evidencia que, el 68% de los encuestados respondió que el grado de satisfacción frente al servicio de transporte es regular, lo que significa un punto a favor para la empresa al tener como principal enfoque el ofrecer un tipo de servicio de asistencia de transporte calificado para personas con discapacidad y el 32% corresponde a los encuestados que califican al servicio de transporte como malo en cuanto al servicio.

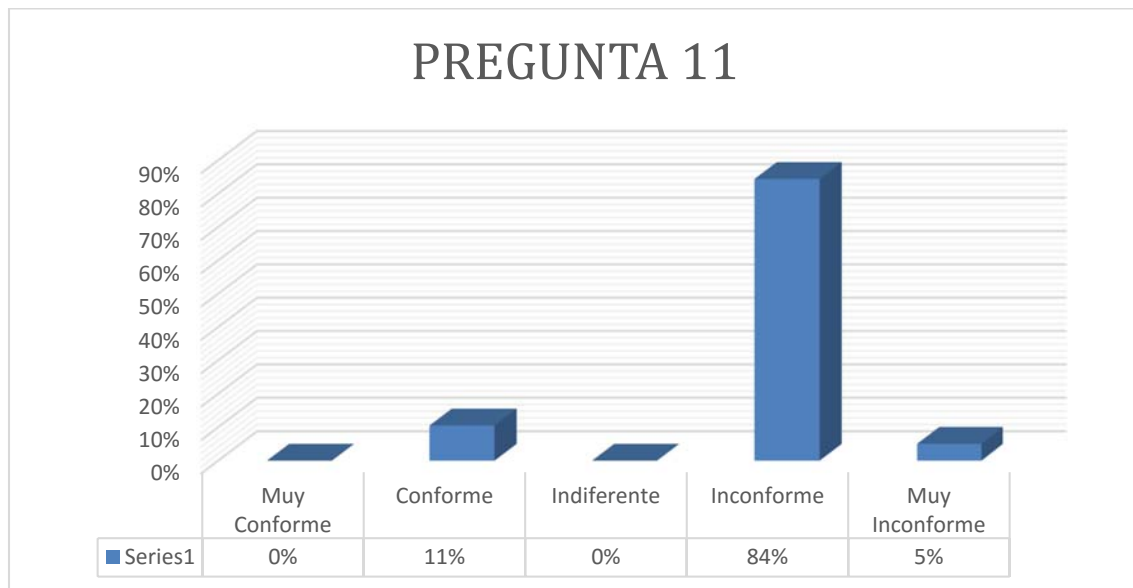
Pregunta 11

¿Está conforme usted con los espacios asignados para las personas discapacitadas en los diferentes transportes públicos?

	Muy Conforme
	Conforme
	Indiferente

	Inconforme
	Muy Inconforme

Gráfico 19.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Se evidencia que de los encuestados, el 89% agrupa a quienes se encontraban inconformes y muy inconformes respecto al área y espacio que son asignados para las personas con discapacidad, lo cual permite demostrar que la mayoría de los encuestados presentan gran dificultad al momento de movilizarse en los diferentes tipos de transporte y que los espacios usados

por las personas con discapacidad no demuestran que han tenido un estudio previo para que el espacio se acople a las necesidades de los usuarios.

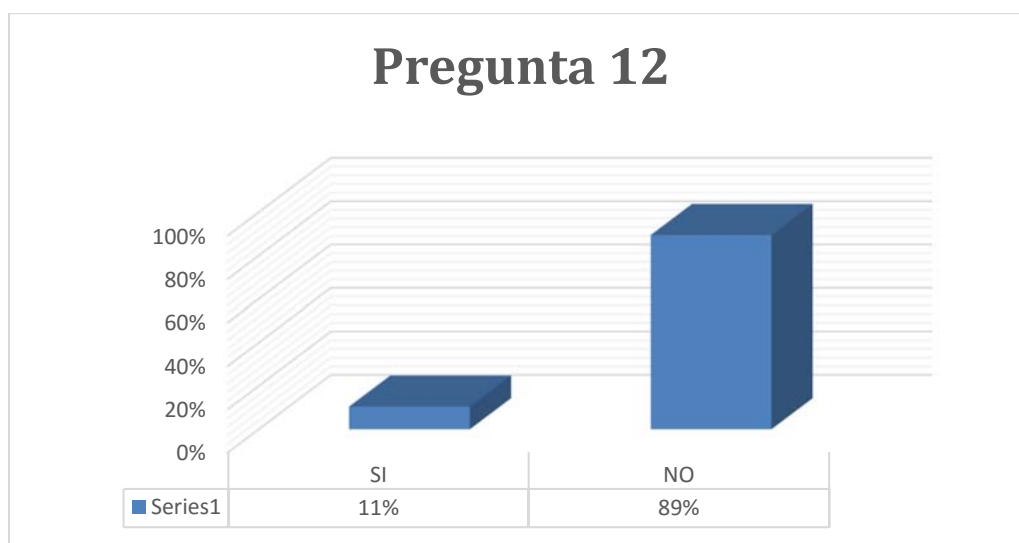
Pregunta 12

Al hacer uso de transporte, usted recibe el apoyo y respeto por su condición física

	Si
--	----

	No
--	----

Gráfico 20.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: En la anterior gráfica, muestra que el 89% de los encuestados afirmo que al hacer uso de algún tipo de transporte no existe consideración y solidaridad por su condición física, lo cual permite demostrar que en efecto no hay una debida capacitación para el correcto manejo de personas que presenten algún tipo de discapacidad, lo que hace sentir aún más vulnerable su condición; Sin embargo tan solo el 11% de los encuestados si han recibido apoyo y respeto por la condición física.

Pregunta 13

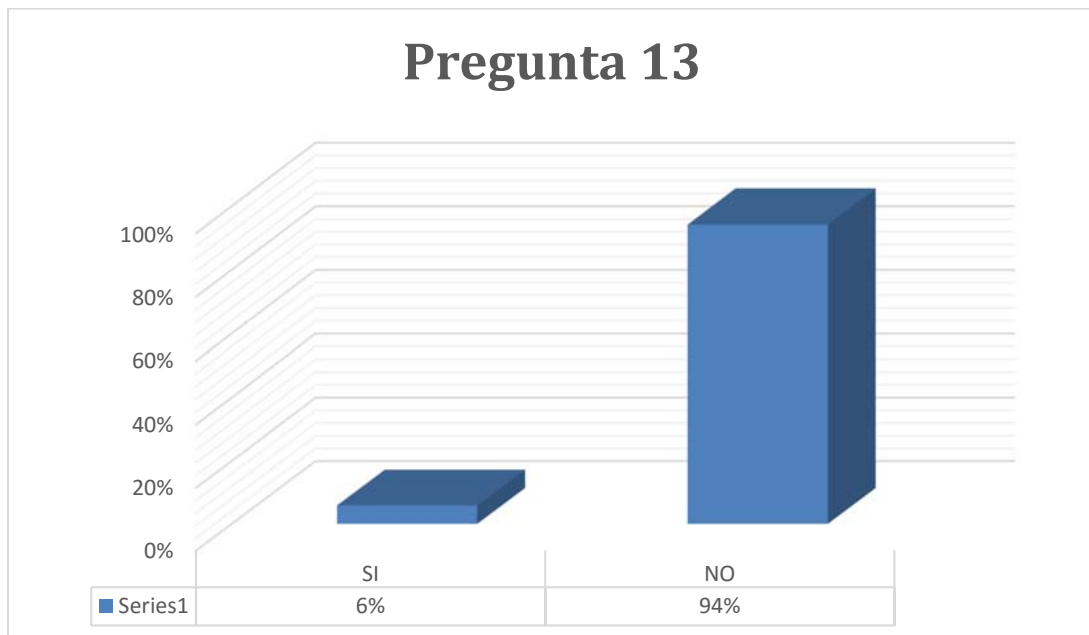
¿Conoce de algún servicio de transporte exclusivo para personas discapacitadas a domicilio?

Si

No

Mencione

Gráfico 21.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Del total de los encuestados, el 94% desconoce de algún servicio de transporte exclusivo para las personas discapacitadas, lo que significa de forma favorable que tendría gran aceptación el negocio propuesto, mientras que el 6% corresponde a las personas que han escuchado de algún tipo de servicio de transporte para personas con discapacidad, sin embargo la única empresa citada por dos ocasiones corresponde a la empresa Trans Mundo Car establecida en la provincia de Guayaquil.

Pregunta 14

¿Le interesaría un transporte que este diseñado para sus necesidades y disponible las 24 horas?

	Muy Interesado
	Interesado

	Desinteresado
	Indiferente

Gráfico 22.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: De acuerdo a la gráfica anterior, demuestra que el 95% agrupa a quienes se encontraban muy interesados e interesados por un nuevo servicio de transporte que tenga las adaptaciones y el equipamiento necesario y que preferentemente preste disponibilidad de 24 horas, lo cual permite demostrar que la mayoría de encuestados respondiera favorablemente ante un servicio de transporte que preste las características antes mencionadas y tan solo el 4% a los

encuestados que son indiferentes ante la presencia de un servicio de transporte exclusivo para personas con discapacidad.

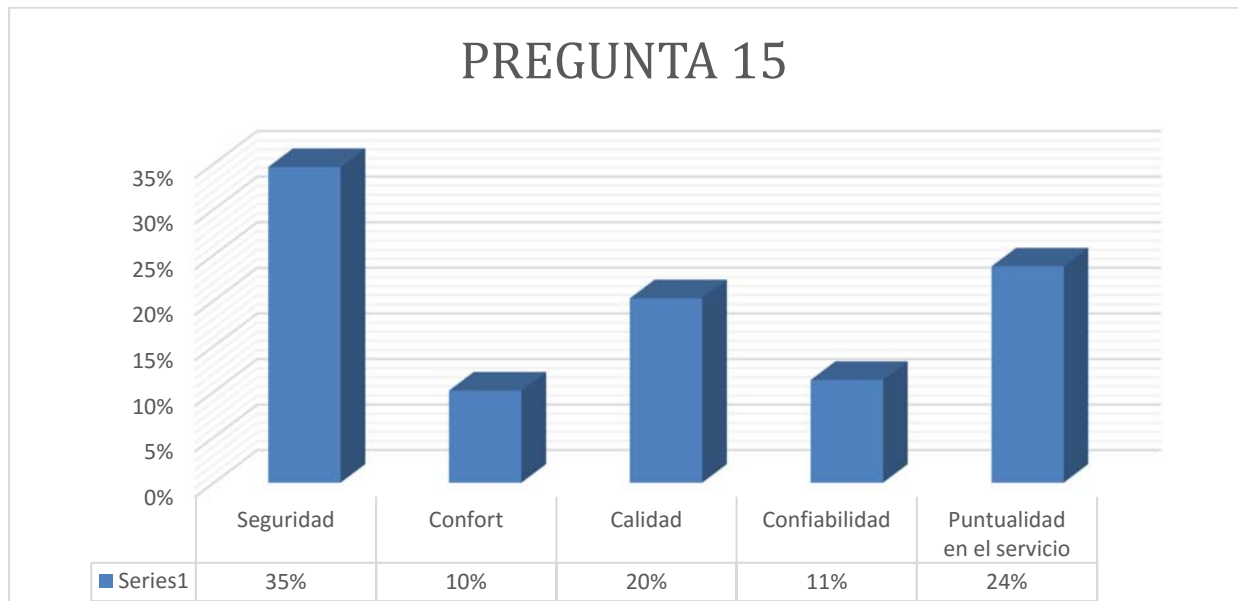
Pregunta 15

¿Cuáles serían las características más importantes que usted requiere al momento de hacer uso de este tipo de servicio?

	Seguridad
	Confort
	Calidad

	Confiabilidad
	Puntualidad en el servicio

Gráfico 23.



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 79% agrupa a quienes consideran que las características más importantes que requiere un nuevo servicio de transporte serian la seguridad, puntualidad en el servicio y calidad, lo cual demuestra que los factores de principal interés para las personas con discapacidad frente al

hacer uso del servicio de transporte son la seguridad, puntualidad y calidad, por lo que es una oportunidad para el negocio propuesto.

Pregunta 16

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio personalizado de transporte con servicio puerta a puerta y disponible las 24 horas?

DESTINO		TARIFA	
	Norte	19,00	A
		22,00	
		23,00	A
		26,00	

DESTINO		TARIFA	
	Sur	22,00	A
		24,50	
		25,00	A
		26,00	

	Centro Norte	16,00	A
		19,00	
		20,00	A
		24,00	

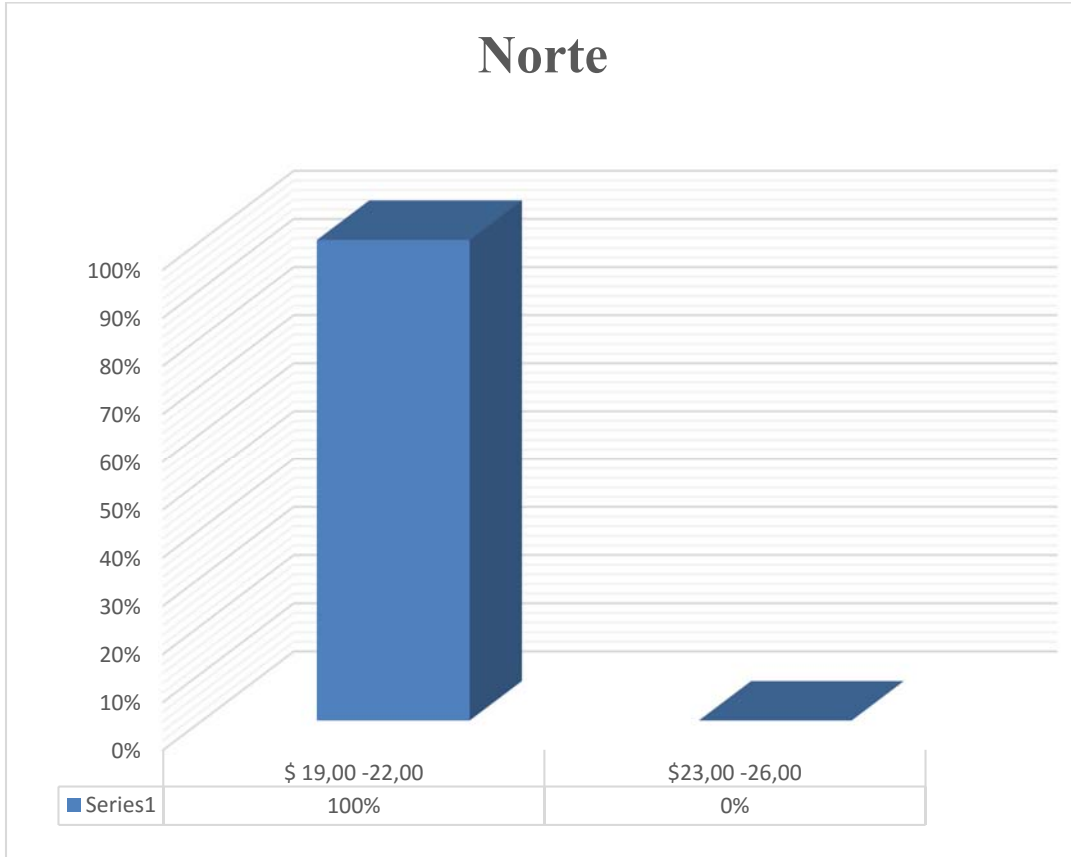
	Los Chillos	19,00	A
		22,00	
		22,50	A
		24,50	

	Centro	15,00	
		18,00	

	Tumbaco- Cumbaya	19,00	A
		23,00	
		18,00	A
		24,00	

	Centro Sur	19,00	A
		22,00	
		22,50	A
		25,50	

Gráfico 24. Pregunta 16, Norte

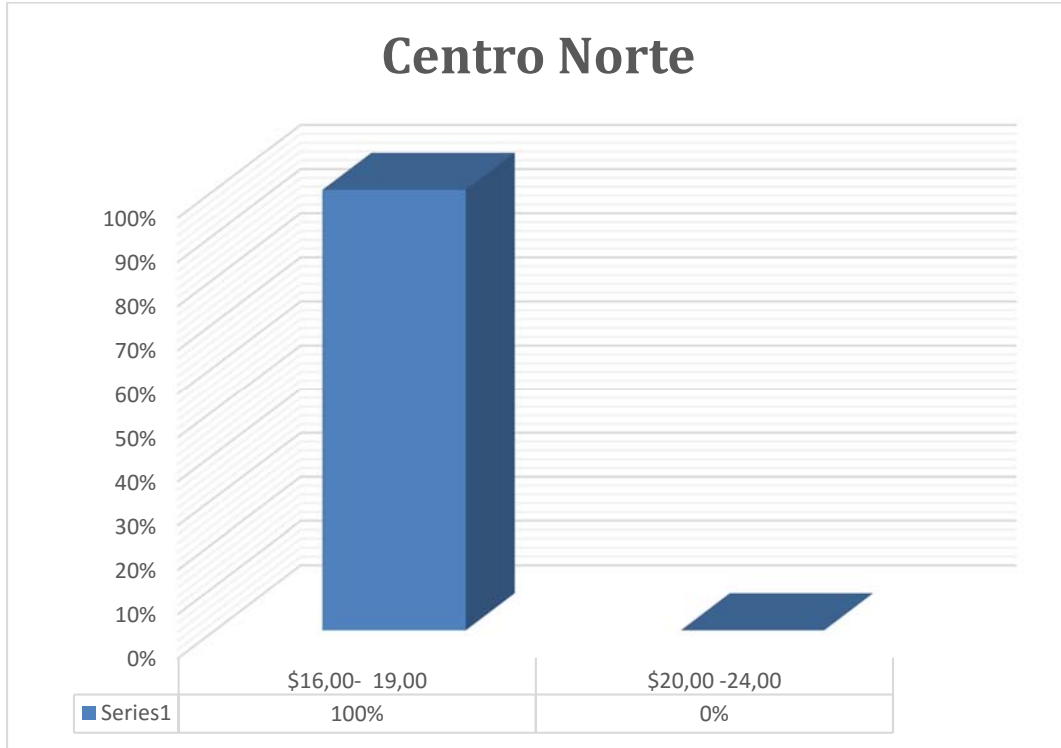


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: el gráfico anterior demuestra que la totalidad de los encuestados consideran que el mejor valor dispuesto a pagar sería de 19,00 a 22,00 dólares por el uso del servicio de transporte especializado para personas con capacidad reducida, en lo que se refiere a las rutas del norte del Distrito Metropolitano de Quito, lo cual es una variable que hace aún más factible la ejecución del negocio, dado que se aprecia la disponibilidad de pago y aceptación del servicio por parte de las personas encuestadas.

Gráfico 25. Pregunta 16, Sector centro Norte

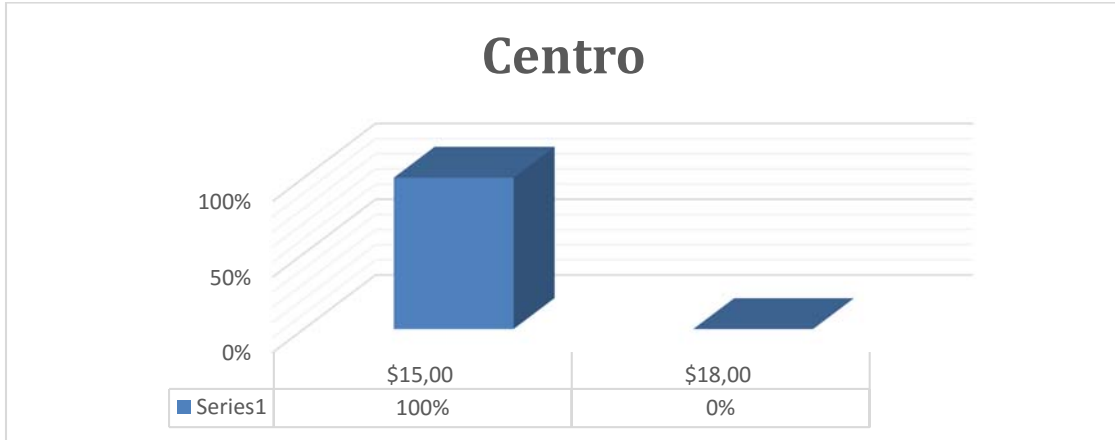


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: Frente a los diferentes sitios que forman parte de la Zona Centro Norte de la ciudad y que forman parte de las rutas cotidianas de los encuestados, la totalidad respondió referente a este ítem, las personas que responden al grupo objetivo, tendrían una disponibilidad de pago por el servicio de transporte un valor de 16,00 a 19,00 dólares. Este dato es importante a la hora de establecer un precio para basarse en lo que la competencia del sector de taxis ha establecido en el mercado y para determinar la aceptación en cuanto al servicio a ofrecer y como resultado la información obtenida responde favorablemente.

Gráfico 26. Pregunta 16, Sector Centro

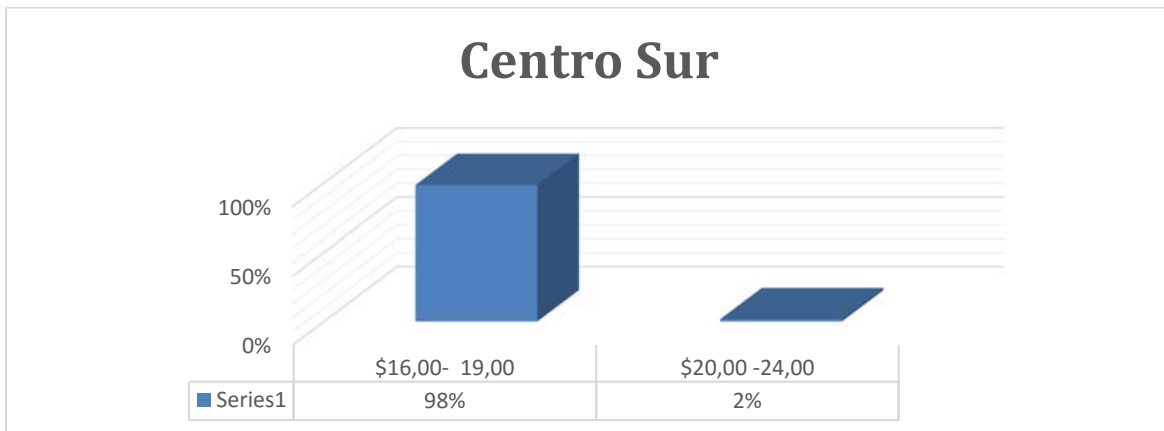


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: La totalidad de los encuestados estarían dispuestos a pagar un valor de \$15,00 por el uso del servicio de transporte exclusivo para su condición, hacia el centro de la ciudad de Quito, siendo su principal destino para el desarrollo de diferentes actividades personales y que en su mayoría es la zona que presenta mayor dificultad para llegar según determinan los encuestados.

Gráfico 27. Sector Centro Sur

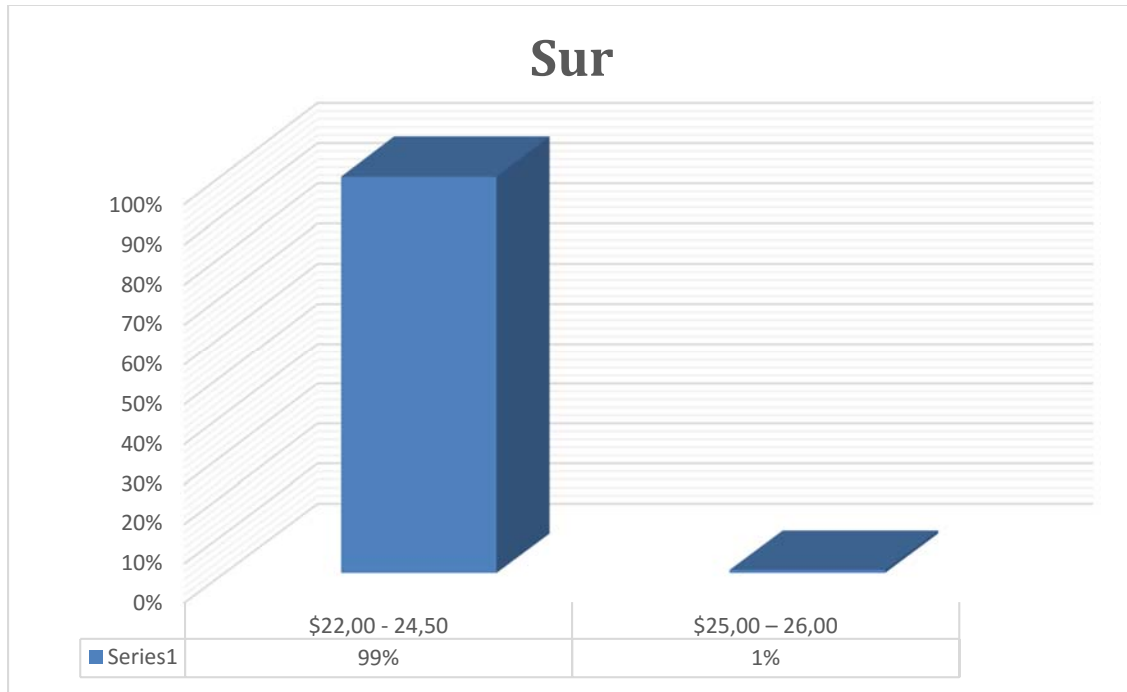


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 98%, que representa la mayoría de los encuestados estaría dispuestos a pagar un valor de \$16,00 a 19,00 por el traslado a su sitio de rehabilitación, trabajo o recreación que se encuentren ubicados en la zona Centro sur de la ciudad desde su punto de ubicación.

Gráfico 28. Sector Sur

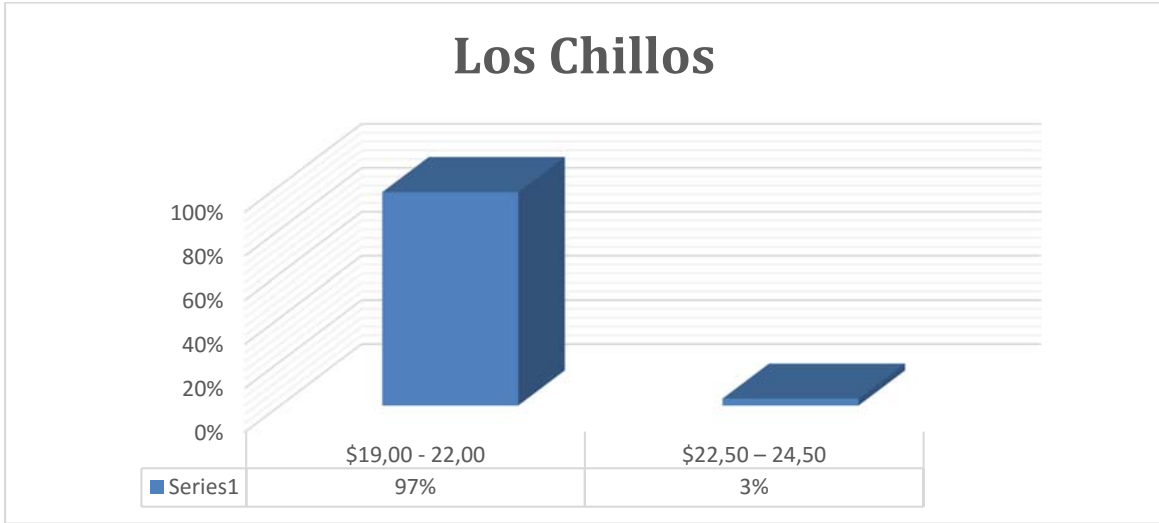


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El 99% de los encuestados respondió que estarían dispuestos a pagar un valor de \$22,00 a 24,50 dólares hasta su lugar de destino ubicado al Sur de Quito. Mientras que una minoría estaría dispuesto a pagar de 25,00 a 26,00 dólares por el servicio, lo que se evidencia que gran concentración de las personas encuestadas pagarían por el servicio de transporte hacia el Sur de la ciudad de Quito hasta 24,50 dólares, cifras e información que determina que el mercado tiene disponibilidad de pago.

Gráfico 29. Los Chillos

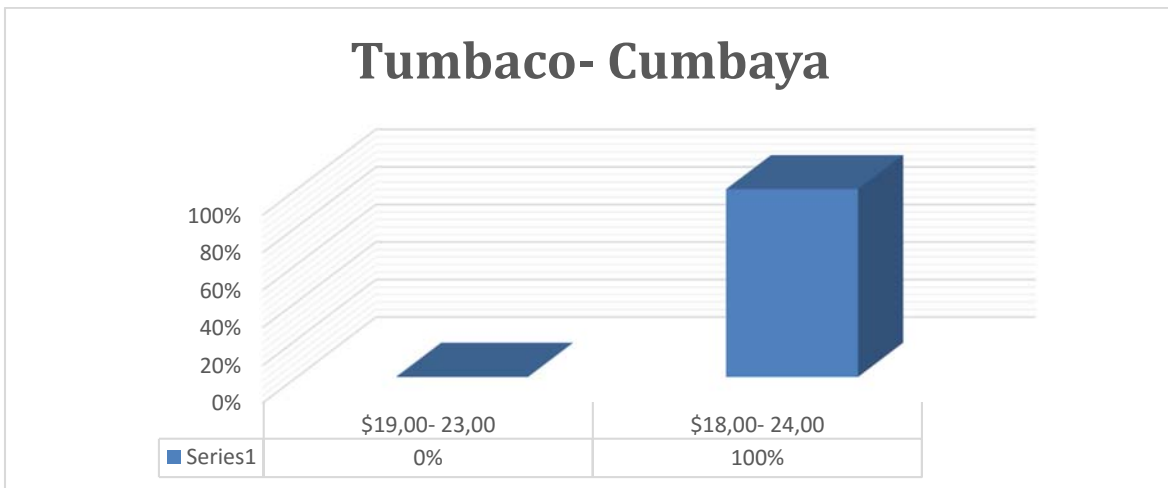


Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: El gráfico anterior muestra que, el 97% que representa a la mayoría de los encuestados pagarían por un servicio exclusivo de transporte puerta a puerta presto las 24 horas del día un valor de 19,00 a 22,00 dólares con destino a la parte Sur Oriental de la ciudad.

Gráfico 30. Tumbaco - Cumbaya



Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Interpretación: La totalidad de los encuestados, que acudan por diferentes intereses como de rehabilitación, trabajo o recreación establecidos en las zonas que comprenden Tumbaco y Cumbaya pagarían un valor de 18,00 a 24,00 dólares, por lo que este dato resulta favorable a la hora de establecer un precio debido a que se evidencia la disponibilidad a pagar de las personas de este sector.

Análisis de los Resultados: BIVARIADO.

Una vez analizado el segmento de mercado de forma cuantitativa, se evidencia que total de las personas encuestadas, el 17% tanto de género masculino como femenino residen en la parroquia de la Kennedy, misma parroquia que tiene la mayor concentración de personas con discapacidad física que residen en el norte de la ciudad de Quito, el sector de la Kennedy es conocido principalmente por tener grandes ciudadelas, conjuntos habitacionales, concentración de económica, hospitales, clínicas, pero sin embargo adolece de sitios de rehabilitación, o de terapias físicas cercanas a la zonas, lo que provoca aún más la necesidad de un transporte disponible para la movilización de las personas con discapacidad física, que en efecto este punto resultaría muy favorable para el proyecto propuesto, dado que existe demanda en el sector pero no hay oferta de algún tipo de servicio igual o similar.

Por lo tanto se ha identificado que el sector podría ser un lugar atractivo para establecimiento del proyecto, principalmente por la cercanía que se tendría con el mercado objetivo.

Tabla 10: Tabla de contingencia para ítems de información general de la encuesta sobre género y lugar de residencia

LUGAR DE RESIDENCIA	GÉNERO		Total general
	Femenino	Masculino	
Belisario	13	23	36
Quevedo	10	28	38
Cochapamba	11	12	23
Concepción	12	16	28
Iñaquito	8	15	23
Jipijapa	15	28	43
Kennedy	5	5	10
Mariscal Sucre	6	4	10
Nayon	9	8	17
San Isidro del Inca	9	15	24
Zambiza	2	3	5
Total general	100	157	257

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 11: Tabla de contingencia de preguntas 1 e ítem de genero

¿Cuál es el transporte que usa con mayor frecuencia para movilizarse?	GÉNERO		Total general
	Femenino	Masculino	
Bus	35	49	84
Ecovia	9	10	19
Metrovia	10	10	20
Propio	5	6	11
Taxi	41	82	123
Total general	100	157	257

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La importancia que se vio reflejada al momento de elegir el tipo de transporte para los encuestados resulto muy favorable para el proyecto, debido a que el 48% para hombres como para mujeres el principal medio para moverse dentro de la ciudad fue el taxi, es decir, que la mayoría de personas opta por un servicio que sea personalizado, con mayor espacio y seguro; De esta manera la información obtenida refleja que el segmento de mercado responde favorablemente hacia el nuevo servicio de transporte y además se suma la disponibilidad de las personas a pagar.

Tabla 12: Tabla de contingencia de preguntas 1 y 4

¿Cuál es el transporte que usa con mayor frecuencia para moverse?	¿Cuáles son los sitios que Usted con mayor frecuencia acude?			Total general
	Recreación	Rehabilitación	Trabajo	
Bus	1	39	44	84
Ecovia	4	3	12	19
Metrovia	5	4	11	20
Propio	-	10	1	11
Taxi	-	115	8	123
Total general	10	171	76	257

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La información obtenida demuestra que las personas con discapacidad recurren con mayor frecuencia a sitios de rehabilitación, donde este mercado en particular se ve en la necesidad de ocupar como principal medio de movilidad a los diferentes taxis de la ciudad, como lo demuestra la tabla 14 donde el 48% del total de personas que van en taxi se dirigen en su mayoría como principal destino a los diferentes centros de rehabilitación de la ciudad, por lo que resulta muy conveniente para el proyecto propuesto debido a que el público objetivo responde favorablemente frente al uso de nuevo servicio de transporte.

2.4. Análisis de la Demanda

2.4.1. Factores que afectan a la Demanda

a. Tamaño y crecimiento de la población

El tamaño y la estructura de la población es un factor que afecta a la demanda del servicio puesto que al aumentar la población, la demanda del servicio aumentaría. De manera que la población de personas con discapacidad física en la ciudad de Quito es de 24657, de acuerdo al censo del 2010 con una tasa de crecimiento anual del 0,7% respectivamente para la zona de “Eugenio Espejo”.

b. Hábitos de consumo

De las encuestas realizadas a las personas con discapacidad física del norte del Distrito Metropolitano de Quito, específicamente de la zona llamada “Eugenio Espejo”, se pudo determinar que el promedio mensual de uso de taxis para las personas con discapacidad física es de aproximadamente 4 veces por semana, que en efecto usa un promedio mensual de 16 veces durante cada mes y que la mayor parte de veces su destino, es hacia sitios de rehabilitación y trabajo.

c. Gustos y preferencias

En cuanto a los gustos y preferencias se puede indicar que a la mayoría de las personas encuestadas, les gusta movilizarse en taxi y que prefieren este tipo de servicio como principal medio de transporte porque se percibe una mayor seguridad y permite que las personas se sientan menos estropeadas, además valoran mucho más el servicio cuando existe colaboración por parte de los conductores al tener una aptitud servicial y de consideración.

En este sentido, el mayor número de encuestados responde a que dentro de sus gustos y preferencias, la seguridad durante la movilización es lo que determinaría la calidad del servicio y que la puntualidad de un servicio añade confianza y fidelidad del mismo.

d. Niveles de ingreso y precios

Nivel de Ingresos

Los niveles de ingresos representan un factor que afectan de forma directa a la demanda del servicio, tomando en cuenta que el transporte se encuentra dentro de los servicios de consumo básico, pero al no tratarse de un servicio de transporte público se vería afectado, dado así que a menor nivel de ingreso, la demanda baja, porque esta se inclina hacia bienes y servicios de consumo básico e indispensable; mientras que si el nivel de ingresos es mayor, la demanda también crecerá en proporción a ese incremento.

Curva de la demanda

Previo a la aplicación de la encuesta se realizó un sondeo básico en las tarifas de precios por destino en diferentes cooperativas de taxis de la ciudad, como es el caso de la ‘Asociación de Taxistas de Quito’, en función a la información obtenida se tiene el precio estimado para así determinar el precio que el segmento de mercado está dispuesto a pagar por un servicio de transporte que propone el proyecto.

Posterior a los resultados de la encuesta, la información reflejada servirá para la determinación del precio que el segmento de mercado está dispuesto a pagar por el servicio de transporte, por lo que se consideró hacer un promedio de todas las tarifas de cada zona y se determinó que el precio ideal por el servicio de transporte no sería mediante tarifa por sector, sino se aplicaría una sola tarifa a cualquier sitio que se encuentre dentro del Municipio de Quito es decir, que para las personas que soliciten el servicio de transporte y se encuentren dentro de la zona Eugenio Espejo hasta cualquier destino que se encuentre dentro del Municipio de Quito el precio sería de \$15 tarifa carrera que incluiría ida y vuelta, esto con la finalidad de dar un servicio especial con un precio especial evitando generar incomodidad al momento de pagar del usuario, y manteniendo una relación de

fidelidad a largo plazo, también se consideró la oferta de servicios de transporte turístico y de recreación con el fin de que las personas se sientan incluidas al 100% como parte activa de la sociedad y que goza con los mismo derechos de ciudadana. A continuación se detalla los precios y servicios a ofrecer en la siguiente tabla.

TABLA 13: Resultados para determinación del Precio del Servicio de Transporte

Concepto	Precio Unitario (\$)
Tarifas/ Rehabilitación	
Norte	\$ 15,00
Centro Norte	\$ 15,00
Centro	\$ 15,00
Centro Sur	\$ 15,00
Sur	\$ 15,00
Los Chillos	\$ 15,00
Tumbaco - Cumbaya	\$ 20,00
Paquete Turístico	
Mi Quito City Tour	\$ 18,00
Ocio	
Cine	\$ 10,00
Café	\$ 10,00
Teatro	\$ 10,00

Fuente de Obtención: Investigación Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

En la tabla N. 13 se puede apreciar que las personas están dispuestas a pagar las tarifas establecidas propuestas en la encuesta y se evidencio la disposición de pago; Sin embargo las personas tiene mayor inclinación por las tarifas de precio más bajo y considerando que las personas con discapacidad en general tienen tarifas preferenciales, se determinó que el precio conveniente y satisfactorio a pagar por parte de los usuarios debería consistir en una tarifa única y frente a lo expuesto se evidencia puntos a favor respecto al proyecto propuesto ya que mediante el presente resultado refleja en el mercado hay disponibilidad de pago de las personas y tiene la disposición a

utilizar el servicio de transporte, para mayor constancia se ha establecido los barrios hasta donde se cobraría la tarifa para ello se explica (Ver anexo C)

Comportamiento Histórico de la Demanda

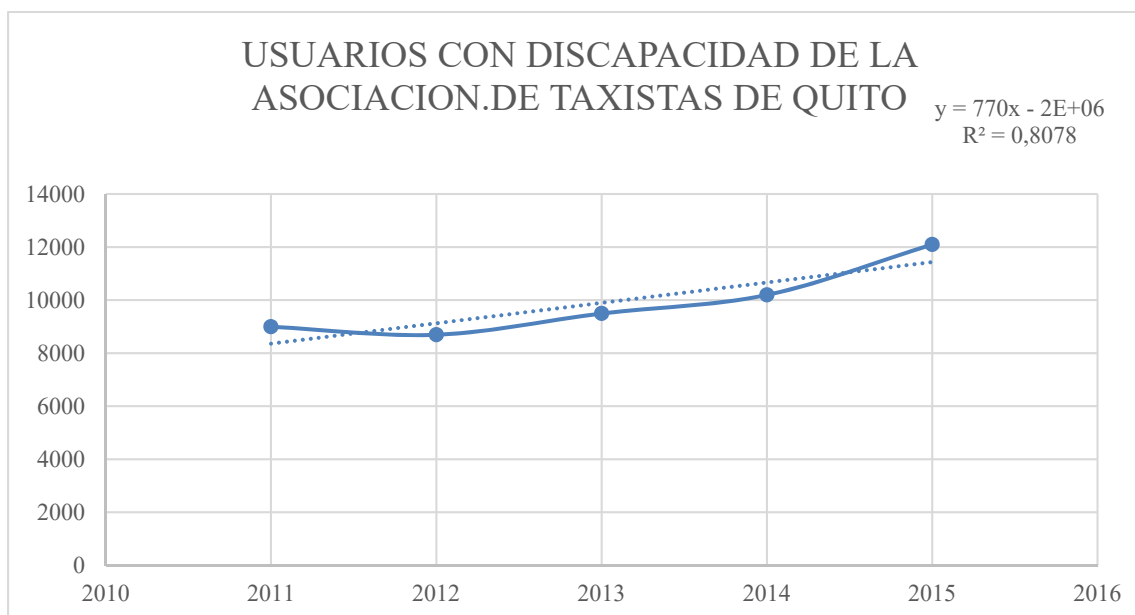
TABLA 14: Demanda Histórica

Demanda Histórica	
AÑO	Usuarios con discapacidad de la Asociación de Taxistas de Quito
2011	9000
2012	8700
2013	9500
2014	10200
2015	12100

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Gráfico 31. Demanda Histórica



Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La importancia que tiene el servicio de transporte en las personas es fundamental, donde el grafico ilustrado anterior evidencia que existe una demanda habitual del servicio y que año a año se va incrementado el uso por parte de las personas en cuanto al servicio de movilidad y como resultado de la información obtenida, se puede decir que este mercado en particular busca cada vez un mejor servicio que responda favorablemente a su necesidad, de manera que lo detallado determina que existe un mercado que va en crecimiento.

Proyección estimada de la demanda

TABLA 15: Proyección de la Demanda

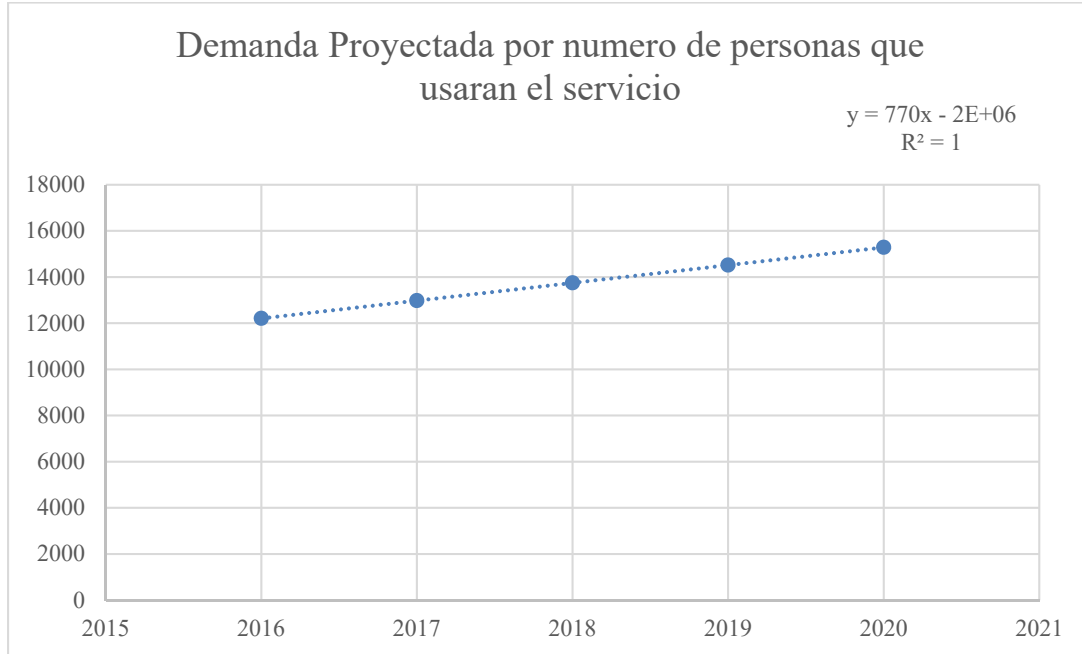
AÑO	Demanda proyectada por número de personas que usaran el servicio
2016	12210
2017	12980
2018	13750
2019	14520
2020	15290

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Para la proyección de la demanda, se toma ha tomado en cuenta 5 años de vida útil del estudio, la estimación de la demanda se realizó en base al método lineal, de acuerdo a la tabla N. 15 se observa un incremento importante y gran participación de los usuarios para acceder al servicio de transporte. La importancia que refleja la información es este escenario es favorable para el proyecto dado que la fuente es fidedigna y veras, dado que el mercado en particular realmente es atractivo.

Grafico 32. Proyección de la Demanda



Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

2.5. Análisis de la Oferta

2.5.1. Clasificación de la Oferta

La oferta se refiere a “La definición de las cantidades que ofrecen o pueden proporcionar quienes tienen dentro de sus actividades proveer de bienes o servicios similares al proyecto”. Por tanto se puede resumir que “la oferta es la cantidad de bienes y servicios que un cierto número de oferentes está dispuestos a poner en disposición del mercado a un precio determinado el cual dependerá del costo de producción”. La oferta puede clasificarse dentro de los siguientes enunciados:

- Oferta Competitiva o Mercado Libre: es la que los productores se encuentran en circunstancias de libre competencia sobre todo debido a la gran cantidad de productores del

mismo producto. Por tanto, la participación del mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrece al consumidor.

- Oferta Oligopólica: se caracteriza porque el mercado se encuentra dominado por unos cuantos productores y por consiguiente se llegaría a determinar la oferta, los precios y normalmente tienen acaparada gran cantidad de materia prima para su industria.
- Oferta Monopólica: es aquella en la que existe un solo productor del bien o servicio, por tal motivo, domina totalmente el mercado imponiendo calidad, precio y cantidad.

Para el mercado de transporte para personas con discapacidad física, se puede concluir que el servicio tiene un tipo de oferta competitiva, por cuanto existe gran cantidad de servicios de movilidad y además existe gran demanda del mercado en particular y por esta precisa razón, el mercado es de libre competencia el cual impone los precios de comercialización así como políticas de venta, calidad y servicios adicionales, donde cada empresa que representa competencia, para lograr una alta posición en el mercado debe ofrecer un servicio que genere un valor agregado, para que se diferencie de los demás oferentes.

Comportamiento Histórico de la Oferta

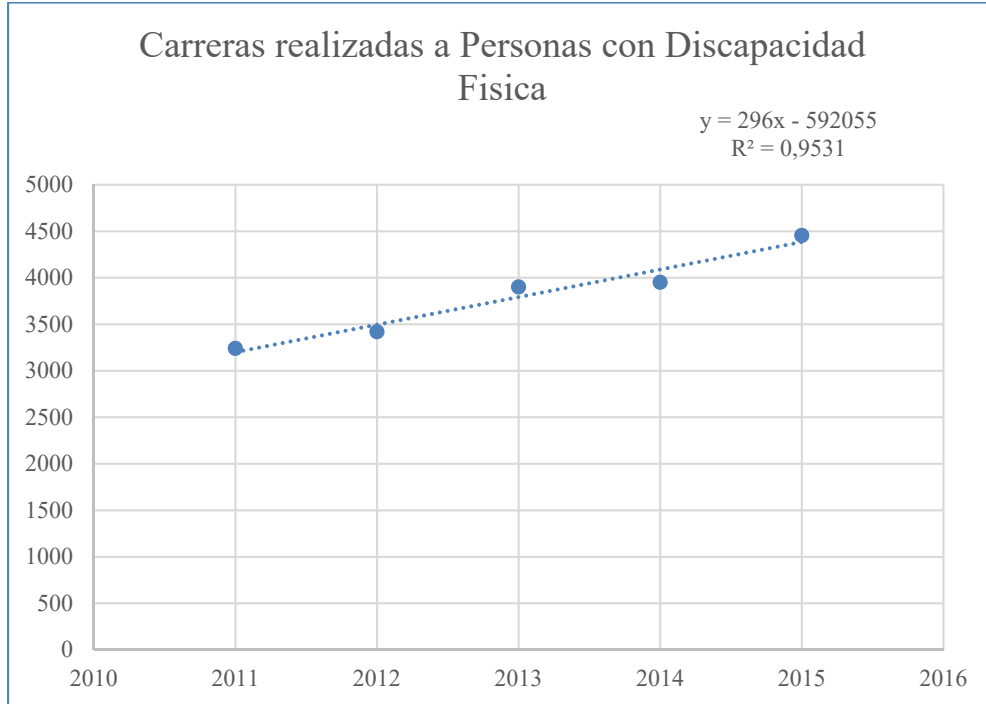
Tabla 16: Oferta histórica

AÑO	Carreras realizadas a Personas con discapacidad física
2011	3240
2012	3420
2013	3900
2014	3950
2015	4455

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Gráfico 33. Oferta Histórica



Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La oferta se encuentra determinada por la cantidad de vehículos que las cooperativas disponen para el servicio de transporte, donde se observa en la gráfica anterior que cada año la oferta del servicio va en aumento, por lo que quiere decir la oferta va en función de la demanda al presenciar la tendencia de crecimiento de la demanda, aumenta el número de vehículos para poder cubrir las necesidades de movilidad.

Sin embargo es importante tomar en consideración que, el mercado en particular cada vez va en aumento y la demanda del servicio se encuentra en función de lo que ofrece el mercado y al ver que el mercado va en aumento respecto al uso del servicio, permitirá el aumento de nuevos competidores en el sector.

Proyección de la Oferta

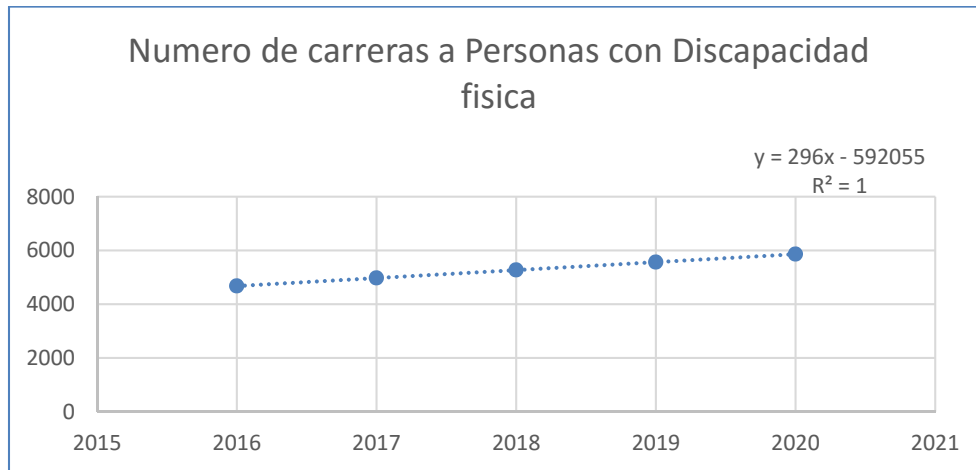
Tabla 17: Estimación de la Oferta

AÑO	Numero de carreras a personas con discapacidad física
2016	4681
2017	4977
2018	5273
2019	5569
2020	5865

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Gráfico 34. Proyección de la Oferta



Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

En efecto, el gráfico anterior evidencia el mercado en particular tendrá mayor disposición para el uso del medio de transporte, donde como respuesta se obtiene un escenario positivo al observar que la tendencia es de crecimiento, por consiguiente obliga a ofrecer un servicio de mayor calidad y desarrollo de estrategias competitivas para sobresalir de la competencia.

2.6. Determinación de la demanda insatisfecha

La demanda insatisfecha está determinada por la diferencia entre la oferta y la demanda, a través de un análisis comparativo entre las dos variables. La demanda insatisfecha puede verse desde dos puntos de vista:

- Demanda insatisfecha de alcance actual: Es la que se obtiene de forma preliminar con los datos obtenidos en el análisis realizado.
- Demanda de Tendencia Futura: Es la estimación de la oferta y la demanda, que se calcula para los años en los cuales el estudio se ejecutará.

Donde para la demanda insatisfecha, se tiene la presente fórmula:

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Demanda} - \text{Oferta}$$

Tabla 18: Demanda Insatisfecha

AÑO	Demanda Proyectada del Servicio	Oferta Proyectada del Servicio	Demanda Insatisfecha
2016	12210	4681	7529
2017	12980	4977	8003
2018	13750	5273	8477
2019	14520	5569	8951
2020	15290	5865	9425

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El presente cuadro demuestra la existencia de la demanda insatisfecha respecto al servicio de transporte, hecho evidente en la entrevista realizada con el Sr. Juan Carlos Dávalos, miembro de la asociación de taxistas “Unión de Taxistas Quito”; el señor propietario de la unidad 3456 y chofer

profesional manifestó que en el mercado si existe demanda insatisfecha respecto al servicio de transporte para personas con discapacidad, debido a que la mayoría de conductores no cuenta con la experiencia necesaria para darle el apoyo correcto a una persona en silla de ruedas, muletas o presentan algún tipo de discapacidad física, lo que reafirma la existencia de un mercado descuidado e insatisfecho.

2.6.1. Participación del Proyecto

Tabla 19: Participación del Proyecto

AÑO	Demanda Proyectada del Servicio	Oferta Proyectada del Servicio	Demanda Insatisfecha	Porcentaje de Participación del proyecto
2016	12210	4681	7529	4743,27
2017	12980	4977	8003	5041,89
2018	13750	5273	8477	5340,51
2019	14520	5569	8951	5639,13
2020	15290	5865	9425	5937,75

Fuente de Obtención: Asociación de Taxistas “Unión de Taxistas Quito”

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

En efecto el porcentaje que prevé cubrir el proyecto para los 5 años se estimaría que sería de un 63% de la demanda insatisfecha, donde se aprecia en la tabla detallada anterior que conforme la demanda crece año a año, la oferta también crece, sin embargo no crece al ritmo adecuado para cubrir la existencia de todo la demanda que existe y como resultado de las cifras se puede determinar además que la demanda insatisfecha crece considerablemente por lo que para el proyecto es un escenario aún más atractivo y favorable, tomando en cuenta la importante participación que tiene sobre la participación del proyecto en cuanto a la demanda insatisfecha.

2.7.Estrategias de Marketing Mix

2.7.1. Establecimiento de Objetivos

- Determinar la estrategia de marketing mix más óptima para crear valor al cliente y lograr las ventas proyectadas
- Posicionar la marca en el mercado generando una imagen y reconocimiento positivo

2.8. Criterios de marketing digital aplicado al negocio

Antes de definir la estrategia de marketing digital, cabe mencionar que el segmento de mercado al cual va dirigido el servicio hace uso diario de dispositivos digitales como celulares, tablets, etc. Y además al tratarse de personas con discapacidad requieren en su mayoría de la presencia de un acompañante, que por lo general están siempre en compañía de familiares como: esposo/a, hermanos, hijos, nietos, los mismos que están frecuentemente conectados a la red de Internet, por lo que se puede dar un uso efectivo de las nuevas tecnologías con el fin de satisfacer mejor al mercado objetivo.

Página Web

Dentro de la estrategia digital que se aplicará, se planea la creación de una página web, misma que debe ser dinámica, interactiva, de fácil entendimiento, fácil acceso y con las herramientas necesarias, donde se pretende que el sistema operativo sea amigable para el usuario. Este portal web será dinámico porque la información se actualizará periódicamente, se dice que será interactivo, porque habrá la aplicación de mensajería instantánea donde no será necesario que el usuario disponga de una cuenta para interactuar, será de fácil entendimiento porque la información estará organizada de forma lógica y el usuario no tendrá dificultades para acceder a los datos buscados, la página web contará con información relevante de la empresa como historia, misión, visión, valores, marca con el propósito de dar a conocer la imagen corporativa de la empresa.

Aplicación Easy Taxi

Consiste en una aplicación completamente gratuita, es compatible con teléfonos inteligentes, Samsung, LG, iPhone, Sony, etc. Al descargar la aplicación al celular se desplegará opciones donde se podrá acceder al servicio de taxi de la manera más ágil y fácil, el diseño presenta una interfaz dinámica con más opciones para elegir y personalizar la carrera, la aplicación ubicará automáticamente la dirección usando GPS. Además la aplicación dispone de opciones para cancelar la carrera en el caso que el usuario ya no requiera del servicio, la forma de pago será mediante tarjeta de crédito o directamente con el ejecutivo del vehículo, el uso de aplicación acortara aún más los caminos para llegar al destino, donde solo con dar un click en “Solicitar” el servicio de movilidad estará listo.

2.9. Formulación de Estrategias

2.9.1. Estrategia de Venta

El mayor ahínco y esfuerzo se dará al inicio, al considerar el giro de negocio, por tanto el generar la disposición e intensión para el uso del transporte de las personas con discapacidad será lo primordial. De manera que los atributos del servicio que se enfatizaran serán durante la experiencia del mismo, es decir, durante el viaje desde el inicio hasta el final, es por ello que los tres pilares para la venta del servicio consistirán en la puntualidad, calidad y precio. En cuanto a la calidad se proporcionara el máximo cuidado desde la solicitud del servicio de movilidad, equipamiento, asistencia especializada, hasta el lugar de destino. El precio representara un atributo que genere interés ya que se establecerá una tarifa baja. La experiencia durante el viaje será de excelencia donde se garantizara al pasajero viajar en su silla de ruedas asegurar a un sistema especial de anclaje de sujeción, cinturones de seguridad con pretensores, piso antideslizante y personal capacitado para su maniobrabilidad y utilización.

Además como principal táctica de venta se realizarán a través de alianzas comerciales con sitios de rehabilitación, sitios de recreación para el adulto mayor, tanto públicos y privados que trabajen con el mercado objetivo. De manera que la táctica de venta consistirá en efectuar contratos con sitios de rehabilitación privados y públicos, que concentren la mayor cantidad de pacientes con discapacidad reducida de igual manera se realizarán convenios con federaciones y fundaciones que trabajen con personas discapacitadas, de forma adicional se hará participe de eventos sociales llevados a cabo por varias instituciones públicas como es el caso del Consejo de la Judicatura para promocionar el servicio y a un precio competitivo. De manera se lograra fidelidad y exclusividad por parte de los futuros clientes.

ACCEDIS dispone de diferentes servicios así como:

- ✚ Servicio Corporativo (Origen- Destino – Origen): Que consiste en el retiro desde el punto de origen hasta el sitio de destino a diferentes centros y clínicas de rehabilitación, hospitales, centros médicos, casas de reposo.
- ✚ Servicios de aeropuerto: Es la atención de traslados de ingreso y salida del aeropuerto
- ✚ Servicio recreativos: Turísticos (City tours day & night), teatros, museos, cine, té, etc.

2.9.2. Estrategia de precio

El precio que se va a asignar al servicio de transporte ha sido establecido de acuerdo a las tarifas seleccionadas por los encuestados, donde se realizó un promedio de todas las tarifas de los diferentes sectores y se concluyó que el precio base, por carrera ida y vuelta (Destino- Origen-Destino), siempre y cuando sea dentro del Distrito Metropolitano de Quito, es decir, en el sector urbano y con derecho a un acompañante, será de 15,00 dólares americanos, para los precios se han tenido como determinante los costos incurridos en todo el proceso de adaptación de herramientas

técnicas y tecnológicas, distancias y tiempos en las rutas establecidas, así también como el mantenimiento de los vehículos y los márgenes de utilidad que se pretende obtener. A continuación

Tabla 20: Precio Unitario por Servicios

Concepto	Descripción	Precio Unitario (\$)
Tarifas/ Rehabilitación Norte Centro Norte Centro Centro Sur Sur Los Chillos Tumbaco - Cumbaya	Tarifa única con destino a: Clínicas de Rehabilitación; Centros de terapia física, centros médicos, casas de reposo, hospitales y Emergencias.	\$ 15,00
Paquete Turístico	Mi Quito City Tour: Atractivos turísticos más importantes del Norte y Centro de la ciudad, que permite establecer de 6 a 8 paradas, con intervalos de hasta 1 hora, lo que permite disfrutar de lo maravilloso de la ciudad; horarios día y noche se mantiene el mismo precio.	\$ 18,00
Ocio Cine Café Teatro	Traslados: Cine; teatro, museo, te.	\$ 10,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

El precio del servicio de transporte para personas con discapacidad es accesible y competitivo al comparar con los servicios de asistencia de transporte para personas con discapacidad como el caso en particular de las ambulancias, que es un servicio de transporte pre pagado, por tanto el usuario para hacer uso del servicio de transporte debe contar con un seguro público o privado, caso contrario, no se le presta el servicio de movilidad a menos de que se trate de un accidente o emergencia médica. Con estos antecedentes el servicio de transporte dará cobertura las 24 horas del día y asistencia en cualquier sitio de la ciudad.

2.9.3. Estrategia de ingreso al mercado.

Como estrategia principal que utilizara la empresa será la diferenciación, debido a que a nivel Nacional la única provincia que cuenta con un servicio de transporte para discapitados es Guayas; Sin embargo la capital hasta la actualidad no cuenta con un servicio parecido.

La estrategia de ingreso se realizara mediante una alianza estratégica principalmente con clínicas como: Hospital de los valles, Clínica de rehabilitación, la clínica de rehabilitación “Kennesy” ubicada entre las calles Shyris y el Universo y el centro de terapia “Rehabilitarte” ubicado entre las calles Giovanni Farina e Isla San Cristóbal esquina (Sector el triángulo San Rafael), ambos centros que poseen gran reconocimiento y experiencia en temas de fisioterapia deportiva y traumatología, rehabilitación, fisioterapia en adultos y además los centros antes mencionados ponen a disposición sus carteras de clientes y acceso a los mismos, donde se considera un oportunidad para acceder a los clientes y además un espacio donde la empresa realizara demostraciones y beneficios para los clientes, y de esta manera se puedan familiarizar y apreciar como funcionaran las unidades que pone a disposición la empresa para su servicio, permitiendo el ingreso de la empresa de una manera más eficaz.

Política de servicio al cliente y garantías

El servicio que brindara la empresa será, el de estar en contacto con los diferentes sitios de rehabilitación física, instituciones y familiares cercanos que contratan el servicio para conocer y hacer un retroalimentación del servicio otorgado; como también a través de la página web, los clientes podrán exponer sus quejas inquietudes y recomendaciones, considerando estos recursos de post venta los más importantes para el feedback y mejora continua de la empresa.

La empresa garantiza un servicio de transporte de calidad para las personas con discapacidad física, al contar con cada unidad especializada que le permite al usuario y a la familia transportar a personas con movilidad reducida de un lugar a otro, a cualquier destino, en cualquier momento y con la calidad y la seguridad que el cliente merece, a través de la aplicación de las normas de seguridad que garantizan un viaje seguro, donde el pasajero viaja en su propia silla de ruedas asegurado a un sistema especial de anclaje de sujeción, contutores de seguridad con pretensores, piso antideslizante y personal capacitado para su maniobrabilidad y utilización.

2.9.4. Estrategias de Promoción

La empresa tendrá un ventaja competitiva a través de las alianzas establecidas con los diferentes sitios como: Centros de Rehabilitación Med Vital, Cerevec, Centro de Rehabilitación Almeida y hospital de los valles, clínicas especialistas en rehabilitación física como Kenesny, e instituciones para personas discapacitadas con la finalidad de darse a conocer dentro de las mismas instalaciones, a través de flyers, cartelera y banners; además se considera que la presencia de la empresa en la feria anual de “Un Ecuador Para Todos” que se realiza en la ciudad de Quito en el Centro de Exposiciones Quito, será de gran oportunidad para difundir la presencia de la empresa y el servicio a ofrecer.

La campaña promocional enfatiza principalmente la oferta de valor del servicio, mismo que es “Brindar la mejor opción de transporte, garantizando así la máxima integración y acceso a su entorno, favoreciendo su traslado, con la calidad que se merece, a través de un servicio cómodo y con toda la seguridad necesaria”. Por tanto los atributos que sobresalgan como calidad, seguridad y comodidad son esenciales para difundir en la campaña publicitaria.

La marca de la empresa para el servicio de movilidad es “ACCEDIS” cuyo significado es “Accesibilidad para Discapacitados”.

En cuanto al Slogan, este será: “Más que un transporte, somos la experiencia de viajar sin límites”, misma frase que se basa en la propuesta de valor del servicio del transporte y en los atributos que genera la ventaja competitiva del negocio, generando así una idea de no se trata de un transporte convencional que todos conocemos, sino de la experiencia de viaje nunca antes vivida para las personas con discapacidad.

Logotipo de la empresa



El diseño del logotipo contiene una mezcla con diferentes tonos de azul mismo significado para todos que es confiabilidad, seguridad y descanso, lo cual pretende que se genere una marca de amor en la mente del cliente, referente a la letra ‘A’ en mayúscula ubicada el centro y posterior al símbolo que representa la discapacidad, se le asigno para dar relevancia y valor de marca al nombre dado a la empresa.

2.9.4.1.Presupuesto para la promoción

El presupuesto para la promoción inicial para la ejecución de la estrategia promocional antes descrita se muestra a continuación:

Tabla 21: Presupuesto para la promoción

Detalle	Valor presupuestario (\$)
Página Web (Dominio)	\$ 150,00
Aplicación móvil (Easy Taxi)	\$ 1.200,00
Marketing Directo	\$ 800,00
Material POP	\$ 250,00
TOTAL	\$ 2.400,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercados

Elaboración: Jessica Tipanluisa

Por lo que el total del presupuesto necesario para llevar a cabo la estrategia promocional antes mencionada es \$2.400 mismo que corresponde a la utilización efectiva de la publicidad, donde cada una de las herramientas de promoción han sido previamente estudiadas con el fin de que lleven el mensaje correcto para el mercado objetivo.

Tabla 22. Herramientas Promocionales

Detalle	Descripción
Página Web (Dominio)	Creación de una página web, dinámica, interactiva, fácil acceso y uso, misma sitio web expondrá información de los servicios de la empresa, además de atención a las solicitudes de clientes y futuros clientes, se prevé contar con un sitio donde el usuario pueda interactuar y contarnos su experiencia.
Aplicación móvil (Easy Taxi)	Aplicación completamente gratuita para el cliente, usuario y futuros clientes, que consiste en la descarga de la app en su móvil, cuyo diseño presenta una interfaz amigable para el uso del usuario, la aplicación dispone de opciones de solicitud y cancelación del servicio, disponibilidad del servicio y paquetes promocionales turísticos y recreativos.
Marketing Directo	La herramienta de Marketing directo será aplicada mediante el uso de banners, trípticos, en los centros, clínicas y hospitales de rehabilitación y a través de demostración gratuitas.
Material POP	Uso de brochures, afiches, tarjetas de presentación y revista empresarial en sitios y centros de rehabilitación

Fuente de Obtención: Propia

Elaboración: Jessica Tipanluisa

2.9.5. Estrategia de Distribución

El servicio de asistencia de movilidad funcionara mediante los call center, que mediante este canal el cliente entregara la ubicación exacta de su domicilio, trabajo, hospital, clínica de rehabilitación, etc.; y la unidad de transporte dará la asistencia desde al ascenso hasta descenso del pasajero, la aplicación de easy taxi consistirá en descargar el app en el dispositivo móvil (Samsung, iPhone, Sony, etc.) donde se presenta una interfaz dinámica con opciones para solicitar el servicio y personalizar la carrera; la misma aplicación que ubicara automáticamente la dirección del solicitante usando GPS y se asigna la unidad más cercana a la ubicación del cliente en el caso que este se encuentre disponible.

Para los recorridos ACCEDIS establecerá rutas alternativas, mediante un análisis de las mejores rutas, es decir se contara con itinerarios alternativos para un eficiente traslado de pasajeros, de esta forma se podrá llegar más rápido al cliente y a los lugares de destino, sin necesidad de atravesar toda la ciudad, evitando cuellos de botella, colapsos vehiculares y embotellamientos a horas pico que se vive en la ciudad de Quito; la tarifa estará establecida por kilómetro y tiempo, considerando el tipo de servicio que el cliente necesite.

ACCEDIS trasladara a cualquier lugar que el cliente indique, sea Hospitales, centros médicos centros de rehabilitación, traslados continuados a empresas, organismos oficiales, centros de día, visitas turísticas, agencias de viaje, traslado y recojo de aeropuerto, sitios de recreación, eventos y domicilio; brindamos cobertura asistencial de transporte a nivel del Distrito Metropolitano de Quito, las 24 horas de día, fines de semana y feriados.

CAPITULO III. Estudio Técnico

3.1. Tamaño del Proyecto

3.1.1. Determinar la unidad de medida del tamaño y análisis de la capacidad del negocio

“Por el tamaño del proyecto se entiende la capacidad de producción en un periodo de referencia. Técnicamente, la capacidad es el máximo de unidades (bienes o servicios) que se pueden obtener de unas instalaciones productivas por unidad de tiempo”. (Canelos, Formulación y evaluación de un plan de negocios, 2010)

Posterior de establecer los datos de la oferta y la demanda del servicio a través del estudio de mercado, se determinara los parámetros necesarios para definir el tamaño del estudio planteado, el tipo de maquinaria y equipo, el proceso productivo, a utilizar para establecer un eficiente rendimiento que permita alcanzar a la empresa los objetivos trazados.

3.1.2. Factores Determinantes del Proyecto

3.1.2.1. El Mercado

Para establecer el mercado que se va a captar, se tomará en consideración la demanda insatisfecha que se obtuvo de la demanda proyectada menos la oferta proyectada, donde el porcentaje de participación que se prevé para el proyecto como se mencionaba en el anterior capítulo en la parte de participación del proyecto que se mencionó que consistía del 63%. A continuación se detalla en la tabla 23.

Tabla 23. Mercado a Captar

AÑO	Demanda Insatisfecha	Mercado a Captar
2016	7529	4743,27
2017	8003	5041,89
2018	8477	5340,51
2019	8951	5639,13
2020	9425	5937,75

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.1.2.2. Disponibilidad de Recursos Financieros

La adquisición de recursos financieros, se los obtendrá de las siguientes fuentes de financiamiento:

Tabla 24. Financiamiento

Fuente	%
Financiamiento Propio (% sobre Inversión)	40,0%
Préstamo	60,0%

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El financiamiento del 60% corresponde al préstamo bancario, que será solicitado al Banco del Pichincha, a un plazo de 10 años y con un tasa de interés efectiva anual del 27.45%, misma información que ha sido proporcionada por la Sra. Guano Paredes Ruth del Pilar, Ejecutiva de crédito de la Institución Financiera.

3.1.2.3. Disponibilidad de la Recursos Humanos

La disponibilidad de recursos humanos es un factor importante que se debe tomar en cuenta para poder estimar el tamaño óptimo en ejecución.

El proyecto planteado no presentara mayores dificultades e impedimentos de ejecución en cuanto a la disponibilidad de capital humano, debido a que la cantidad de personal requerida no sobrepasa de aproximadamente 7 personas y además de que existe una gran oferta dentro del mercado laboral del país, en el caso de conductores profesionales y personas con perfiles administrativos que sin duda para cada vacante será indispensable cumplir a cabalidad el perfil dependiendo del área a laborar.

3.1.2.4. Economías de Escala

La economía de escala se refiere al poder que tiene una empresa cuando alcanza un nivel óptimo de producción de manera que se produce más a un menor costo, es decir, a medida que la producción en una empresa crece, sus costes por unidad producida se reducen. Cuanto más produce, menos le cuesta producir cada unidad; las economías de escala sirven para el largo plazo y hace referencia a las reducciones en el coste unitario a medida que el tamaño de una instalación y los niveles de utilización de inputs aumentan. (Andrade, 2012)

En el presente estudio, para lograr economías de escala, es importante trabajar en lo siguiente:

- Compra de insumos en grandes volúmenes a los proveedores directos, a fin de conseguir una disminución en el precio
- Conseguir menores tasas de interés en la financiación de los bancos

3.1.2.5. Disponibilidad de Tecnología

Para poner en marcha la empresa, se utilizara: elevadores o plataformas serán adaptadas mediante un sistema que consiste en la instalación de dos brazos de elevación considerada la de más alta

calidad dentro del mercado de plataformas eléctricas, los controles de elevación principales están formados por un cómodo mando a distancia de dos botones para operar el ascenso y descenso de la persona en silla de ruedas, los sistemas de seguridad permiten que el pasajero viaje en su propia silla asegurado a un sistema de seguridad especial de anclaje de sujeción, cinturones de seguridad con pretensores, piso antideslizante garantizando la máxima seguridad al cliente, que como principal proveedor de elevadores, se ha seleccionado a la empresa ‘Autoelevación Cia Ltda.’ Por los años de trayectoria en el mercado, reconocimiento a nivel nacional y además porque cuenta con una amplia de repuestos, servicio de mantenimiento y capacitación en lo que refiere a la instalación y manejo del sistema de elevación.

Tabla 25. Maquinaria

Concepto	Cant.	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Maquinaria				19000,00
Elevador eléctrico para vehículo	2	unidad	9500,00	19000,00

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

En lo que se refiere al equipo de cómputo y comunicación que se detalla en la tabla N. 26 con el que contará la empresa respecto al sistema de call center, audífonos, teléfonos fijos, Motorola y dispositivos móviles, se encuentra disponible en el mercado nacional, precios bajos al igual que los repuestos y servicio de mantenimiento y sin ningún inconveniente con lo que concierne a tiempo de entrega.

Tabla 26. Equipos de Computación y Comunicación

Concepto	No.	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Equipo de Oficina				10250,00
Computadoras de escritorio	2	unidad	590,00	1180,00
Impresoras Multifuncionales	1	unidad	1650,00	1650,00
Licencia Antivirus	1	unidad	300,00	300,00
Teléfonos fijos	2	unidad	60,00	120,00
GPS (Garmin con mapas)	2	unidad	300,00	600,00
Radio Motorola (Baofeng 100 km 5km de potencia)	2	unidad	200,00	400,00
Equipo de rastreo y localización satelital, APP	1	unidad	6000,00	6000,00

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.1.2.6. Disponibilidad de Insumos de Oficina

Los insumos que se utilizará para su normal funcionamiento y gestión para el servicio de transporte

Tabla 27. Insumos de Oficina

Concepto	No.	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Perforadora	5,00	Unidad	3,75	18,75
Grapadora	5,00	Unidad	3,00	15,00
Clips	5,00	Caja	1,50	7,50
Papel Membretado	4,00	Resma	45,00	180,00
Papel Bond	5,00	Resma	2,50	12,50
Papel para fax	2,00	Rollo	3,75	7,50
Factureros (100)	4,00	Block	15,00	60,00
Folders	50,00	Unidad	0,40	20,00
Esferos	12,00	Unidad	0,30	3,60

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Vehículos

Las unidades de transporte que se han seleccionado para brindar el servicio de transporte los mismos que serán adaptados y equipados para uso especializado de las personas con capacidad reducida, cuyos patrones de decisión han sido de calidad, garantía y comodidad, de manera que se ha seleccionado a la marca Hyundai, modelo H1 (minibús) y aprovechando la oportunidad de que la casa comercial propone realizar las modificaciones y adaptar los interiores de acuerdo a las exigencias.

Características

Desempeño: Motor 1,173; peso bruto vehicular 1.785, capacidad de 12 pasajeros, numero de puertas 5; capacidad de tanque 10gl, cinturones de seguridad con pretensores de seguridad para todos los puestos, piso antideslizante, sistema de seguridad con anclaje de sujeción, todo lo expuesto cuenta el vehículo apropiado para un transporte seguro y cómodo.

La arquitectura del vehículo permite con facilidad la adaptación del elevador para silla de ruedas y es flexible a la instalación y desinstalación de equipos sin perder el diseño original del vehículo.

A continuación se presenta una ilustración de los exteriores del vehículo.

Ilustración 2. Minibús H1



Fuente: Hyundai

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Kit de Emergencia: Cada unidad de transporte se prevé que estará equipada con un kit de emergencia o llamado también maletín de emergencia, que constará de un manual de emergencia que con detalle se muestra en el siguiente capítulo.

3.1.3. Optimización del Tamaño del Proyecto

La optimización del tamaño del estudio planteado, se lo logrará al contar con equipos, vehículos y mano de obra especializada, que permitan acoplarse perfectamente al servicio a ofrecer.

En lo relacionado a los equipos y vehículos durante el primer año de funcionamiento de la empresa contara con: Un equipo de rastreo y localización satelital y además dos vehículos operadores.

Al segundo año de funcionamiento se prevé adquirir: Un vehículo más y el respectivo equipamiento necesario para brindar el servicio.

Respecto al personal que conformará la empresa, se prevé contar con 1 persona para el ámbito administrativo, misma persona que se hará cargo de la parte logística, 1 persona para el área de call center y tres conductores profesionales que trabajan mediante un horario rotativo, independientemente de los días de la semana, cuyo acuerdo estará contemplado en el contrato de trabajo.

La jornada laboral será de 8 horas diarias, de las cuales estarán destinadas para movilización de clientes, coordinación, gestión para la entrega del servicio, el cierre de caja diario, entre el personal operativo y el jefe administrativo, al tratarse de casos en que el servicio fue cancelado en efectivo directamente a los señores conductores, o a su vez de que el pago quiera ser efectuado directamente en la empresa.

Es importante señalar que la jornada laboral será rotativa independientemente del día, por lo que la empresa brindara el servicio de lunes a domingo, cuyas condiciones estarán estipuladas en el contrato.

3.1.4. Definición de la Capacidad de Producción

La capacidad de producción técnicamente, es el máximo de unidades (bienes o servicios) que se pueden obtener de unas instalaciones productivas por unidad de tiempo. (Canelos, Formulación y evaluación de un plan de negocios, 2010)

Para ello es necesario distinguir entre la capacidad potencial y la capacidad real o utilizada

- “Capacidad Potencial: Es un concepto ideal, de manera que supone la utilización al máximo de las instalaciones sin ninguna limitaciones o eventualidad, este nivel de capacidad es teórico e imposible de alcanzar y expresa el límite máximo de producción al que se podría aspirar
- Capacidad Real: Casi siempre es menor que la capacidad teórica, por ineficiencias en su utilización, interrupciones para mantenimiento, reparaciones y reposición de piezas, paros por ausencias de los operarios, falta de combustible, cuellos de botella, insuficiente capacitación de la mano de obra, etc. (Canelos, Formulación y evaluación de un plan de negocios, 2010)

En el presente estudio, se puede definir como la capacidad real del proyecto, para el año 1.

Tabla 28: Capacidad Real

# de personas / Unidades	Unidad A y B		Total	Carreras	Precio \$
# de personas diaria	4	4	8	4	480,00
# de personas semanal	28	28	56	28	3360,00
# de personas mensual	120	120	240	120	14400,00
# de personas anual	1460	1460	2920	1460	175200,00

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La capacidad real para el proyecto consistirá en que cada vehículo tendrá la capacidad para transportar hasta de cuatro personas, por lo que se prevé que por los dos vehículos que pertenecen a la empresa podrán brindar el servicio de transporte a aproximadamente 120 personas por mes, considerando que el precio es por persona y que por día realizaran máximo cuatro carreras con diferentes destinos.

Año 2

Tabla 29: Capacidad Real

# de personas Unidades	Unidad A, B y C			Total	Carreras	Precio \$
# de personas diaria	4	4	4	12	4	720,00
# de personas semanal	28	28	28	84	28	5040,00
# de personas mensual	120	120	120	360	120	21600,00
# de personas anual	1460	1460	1460	4380	1460	262800,00

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El presente resultado del año 2 se obtiene, al considerar un vehículo más como se prevé para el segundo año y se estima que tendrá la misma capacidad para transportar de máximo cuatro personas por carrera, tanto para el año uno y año dos los vehículos ocupan el 63% su volumen de capacidad, tomando en consideración las posibles eventualidades que se pueden presentar en la gestión de la entrega del servicio.

Es importante señalar que, para evitar horas ociosas en los conductores, considerando que no todo el tiempo se encontraran asistiendo con el servicio de transporte a los clientes, la empresa dispondrá que ese tiempo sea empleado para la limpieza de la unidad a cargo, es decir, el tiempo

en el que no existirá carreras, se lo ha destinado para revisión de los vehículos y limpieza para la próxima carrera y de esta manera se buscara evitar horas ociosas.

3.2. Localización del Proyecto.

La localización es el principal factor que está relacionada íntimamente con la distribución, comercialización y venta del servicio. Las industrias se establecen, por lo general, próximas a sitios dotados de infraestructura básica: agua potable, alcantarillado, teléfonos, servicios, comercio, acceso y transporte.

De manera que para poder definir de forma óptima la localización de un proyecto, se deben considerar dos aspectos fundamentales, donde, el primero consiste en seleccionar el área geográfica en general y el segundo que refiere a indicar el sitio exacto donde funcionará la empresa.

3.2.1. Macro-localización

La macro localización consiste en definir y especificar la zona, región, provincia o área geográfica en la que se desarrollara el estudio.

3.2.1.1. Justificación

El presente estudio estará establecido dentro del Distrito Metropolitano de Quito, debido a que esta zona dispone un alto nivel de demanda, el mismo que puede ser cubierto por el estudio en ejecución. Por otro lado el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con disponibilidad de talento humano, tecnología, carreteras en condiciones óptimas, vías alternas y servicios básicos, insumos, maquinaria, etc. lo que permitirá obtener ventajas tanto en costos, cercanía, y contacto permanente con el cliente y proveedores.

3.2.2. Micro-localización

La micro localización se refiere a la definición del lugar preciso donde se desarrollara el estudio en ejecución.

3.2.2.1. Criterios de selección de alternativas

- a) **Proximidad a los consumidores.-** Consiste en evaluar que tan cerca o lejos se encuentra el local de la mayor proporción del segmento meta. Mientras más próximo se este del consumidor, mayor es la puntuación asignada.

En este caso, al considerar la cercanía al mercado objetivo, permitirá dirigirse con mayor rapidez al cliente, una mejor comunicación con los familiares y el cliente, por la cercanía a ellos y principalmente por el registro del CONADIS, que refleja que la zona concentra la mayor parte de las personas con discapacidad.

Con lo antes mencionado, se otorgó un peso del 22% del total de la ponderación, debido a que la incidencia de este factor es muy importante y fundamental dentro del estudio.

- b) **Costo del arriendo.-** Consiste en evaluar el precio del arriendo del local a considerar; Mientras menos costoso sea el precio del arriendo, mayor es la puntuación asignada.

El factor del arriendo se considera relevante que hay que considerar, para el estudio en ejecución, donde se requiere que el lugar sea amplio y abierto, con nuevas instalaciones y disponga de sitios para parquear, más que económico, que por la misma razón se le otorgo el 11%.

- c) **Nivel de competencia.-** consiste en evaluar el grado de competencia que existe alrededor del local a considerar. Mientras menos competencia exista cerca del local, mayor es la puntuación asignada.

La competencia que prevalece en la zona es indirecta, en vista de que, existen cooperativas de taxis, autobuses; Sin embargo en la zona se desconoce de algún servicio de transporte exclusivamente para personas con discapacidad, por esta razón se le otorgo el 23%

- d) **Concentración del segmento meta.**- consiste en evaluar el nivel de concentración del segmento meta en las cercanías del local a considerar, mayor es la puntuación asignada.

De acuerdo a las cifras del CONADIS y el Ministerio de Salud Pública, la mayor zona que concentra personas con discapacidad física es la zona de la Kennedy, con 1175 personas, a ello se le asignó el 25% que en efecto permite establecer cercanía hacia la empresa, lazos de amistad y permite al conductor familiarizarse con la dirección del cliente y su ubicación.

- e) **Condición de las instalaciones.**- consiste en evaluar la condición en la que se encuentra el local a considerar. Mientras más amplio, nuevo, seguro, mayor es la puntuación asignada.

Con respecto al criterio de la condición de las instalaciones se le asignó el 23%, dado que las instalaciones previstas son amplias, nuevas, dispone de un lugar abierto y se acopla perfectamente al giro de negocio.

3.2.3. Matriz de Localización

Para la elaboración de la matriz de localización, se utilizó el método cualitativo por puntos, que consiste en definir los principales factores determinantes de una localización, para asignarles valores ponderados de peso relativo, dependiendo de la importancia que se la atribuye.

Para el estudio en ejecución se asignó una calificación a cada factor en una escala de 1 a 3 en donde:

3=Excelente

2= Muy Bueno

1= Bueno

A continuación se presenta en la siguiente tabla, los resultados obtenidos:

Tabla 30: Matriz de localización

Factores Determinantes	Ponderación	Alternativa A 'La Kennedy'		Alternativa B 'Cochapamba'	
Proximidad a los Consumidores	0,20	3	0,60	2	0,40
Costo del Arriendo	0,10	1	0,10	3	0,30
Nivel de Competencia	0,23	1	0,23	1	0,23
Concentración del Segmento Meta	0,25	3	0,75	1	0,25
Condición de las Instalaciones	0,23	3	0,68	1	0,23
Total	1,00		2,35		1,40

Fuente de Obtención: Estudio de Mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

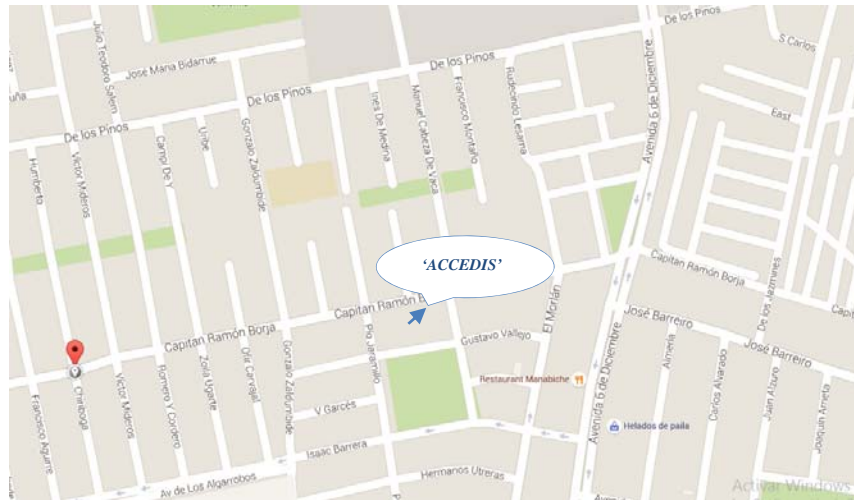
3.2.3.1. Selección de la alternativa optima

De acuerdo a la matriz de localización, el lugar más óptimo donde se localizará el negocio es en el Sector de la Kennedy, ubicado en las calles Capitán Ramón Borja y Manuel Cabeza de Vaca N53-59 (esquina), tanto por sus vías de acceso y vías alternativas, cercanía al mercado objetivo, mayor concentraciones de sitios residenciales, disponibilidad de servicios básicos.

En cuanto al espacio físico, la infraestructura es nueva y su diseño es favorablemente adaptado para el giro del negocio, además se cuenta con parqueadero privado para 6 vehículos, que se prevé serán destinados para uso de las unidades de transporte de la empresa y también para los colaboradores y fundamentalmente que dentro de la ponderación responde que, es la opción que más ventajas presenta en comparación con la alternativa B.

3.2.3.2.Plano de Micro - localización.

Gráfico 35. Mapa micro - localización



Fuente de Obtención: Maps Google

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Gráfico 36. Plano micro – localización



Fuente de Obtención: Estudio de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.3. Ingeniería del Proyecto

La ingeniería del proyecto se refiere a como se va a elaborar el servicio, es decir, es la descripción del proceso de elaboración del servicio.

3.3.1. Proceso de Producción

El proceso de producción del servicio de transporte para personas con discapacidad física consta de los siguientes pasos:

Año 1

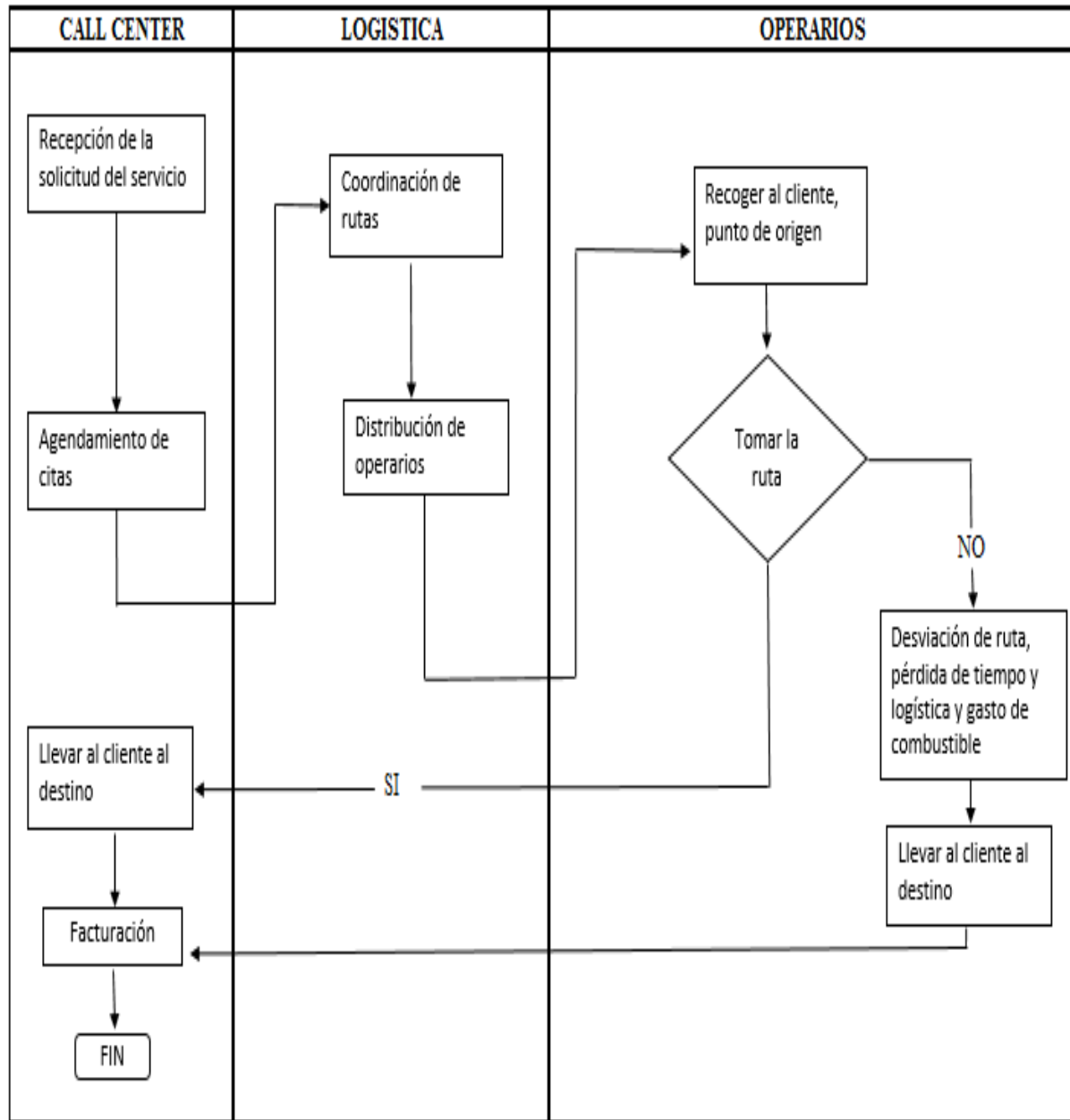
- Recepción de la solicitud del servicio, mediante llamadas, uso del app ‘Easy Taxi’
- Agendamiento de citas, por call center.
- Coordinación de rutas, planificada por el jefe de logística.
- Distribución de operarios, unidades y entrega de guía de rutas.
- Recoger al cliente en el punto de origen
- Llevar al cliente en el punto de destino (Rehabilitación, trabajo, recreación, etc.)
- Facturación de servicios
- Administración y mantenimiento (Una vez concluida la jornada de trabajo, retorno a la matriz)
- Soporte (limpieza del vehículo y devolución de pertenencias olvidadas de usuarios)

3.3.2. Diagrama de Flujo

El presente gráfico muestra los procesos y actividades específicas que tendrá el proyecto propuesto. Para ellos se diseñó el diagrama de flujo en el presente gráfico.

Gráfico 37. Diagrama de Flujo

Proceso: Proceso de la Empresa 'ACCEDIS' para el servicio de asistencia de movilidad



Fuente de Obtención: Estudio de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

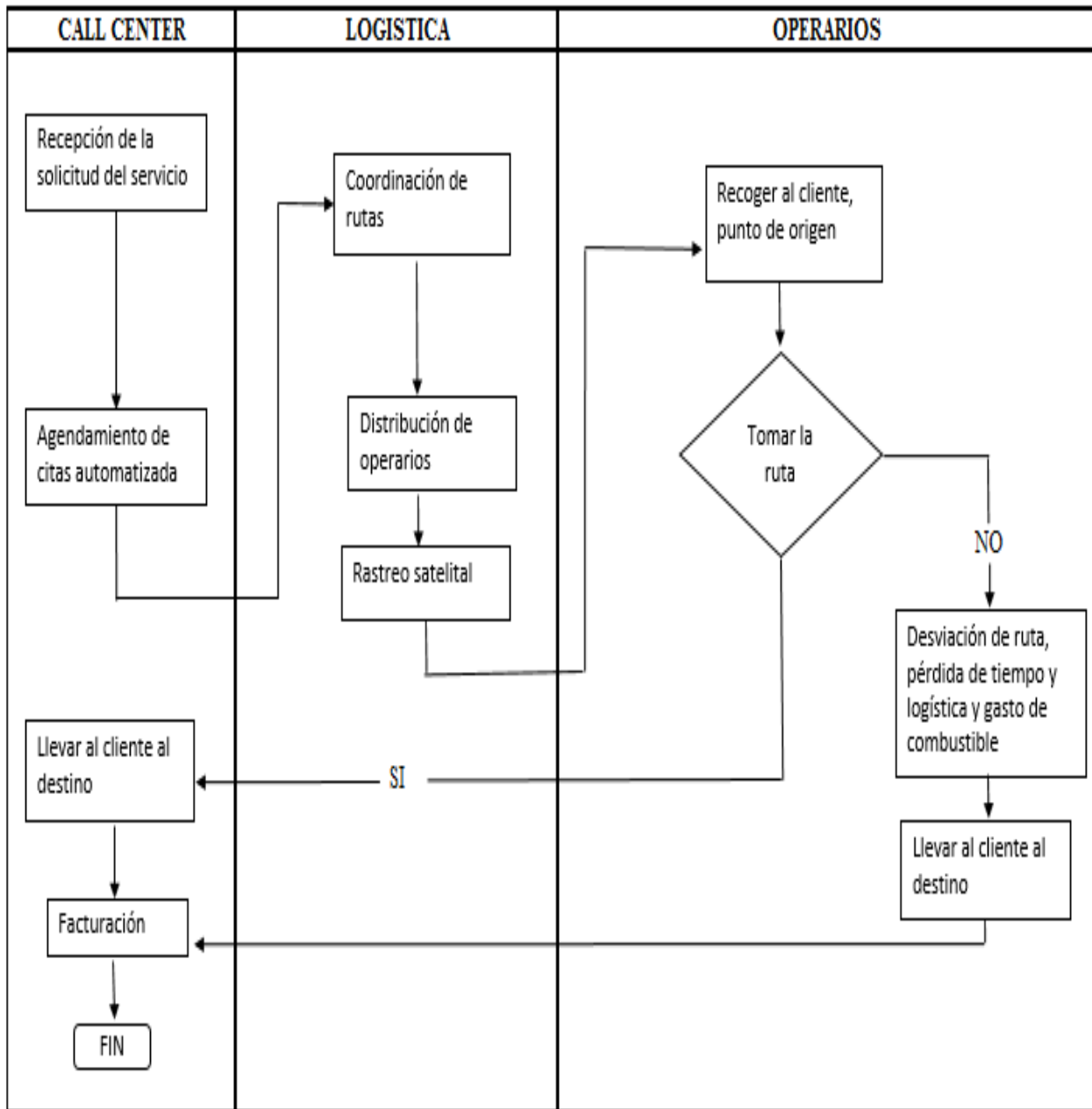
Para el año 2 se prevé que los procesos no tendrán mayor modificación con respecto al año anterior, por tanto los procesos tendrán el mismo fin, sin embargo para el área de logística se ha implementado un proceso que es de rastreo satelital que permitirá monitorear todo el tiempo cada movimiento de la unidad, además el dispositivo automáticamente generara rutas con el fin de evitar atascos.

Año 2

- Recepción de la solicitud del servicio, mediante llamadas, uso del app 'Easy Taxi'
- Agendamiento de citas automatizada, mediante solo el uso de la aplicación app: 'Easy Taxi'
- Coordinación de rutas, por parte del jefe logístico,
- Distribución de operarios, con las respectivas guías de ruta establecidas por logística
- Monitoreo de unidades, durante las horas de trabajo, una vez adquirida la plataforma de rastreo satelital.
- Recoger al cliente en el punto de origen
- Llevar al cliente en el punto de destino (Rehabilitación, trabajo, recreación, etc.)
- Facturación de servicios
- Administración y mantenimiento (Una vez concluida la jornada de trabajo, retorno a la matriz)
- Soporte (limpieza del vehículo y devolución de pertenencias olvidadas de usuarios)

Gráfico 38. Diagrama de flujo

Proceso: Proceso de la Empresa 'ACCEDIS' para el servicio de asistencia de movilidad (Rastreo saltelital).



Fuente de Obtención: Estudio de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.3.3. Sueldos y Salarios

Para la definición de los salarios a los colaboradores que formarán parte de la organización, se consideró en función de las tablas de los salarios mínimos sectoriales proporcionados por el Ministerio de Trabajo, debido a que se trata de una institución que busca la justicia social en un sistema de trabajo y que garantiza los derechos que debe tener un colaborador, para dar constancia de lo mencionado (Ver anexo D)

Al tratarse de un proyecto que estará contemplado en la inclusión social y en favor del buen vivir se prevé que por lo menos una persona con discapacidad física, tendrá la oportunidad para vincularse de forma laboral, al disponer de la tabla de salarios mínimos sectoriales, herramienta valiosa para aplicar los sueldos, la misma información que permitirá al proyecto tener una base para determinar la remuneración y beneficios que por ley se debe tomar en cuenta, por lo tanto para quienes conformarán la organización se ha destinado los siguientes sueldos para cada puesto de trabajo.

Tabla 31: Sueldos

No.	PUESTO	CODIGO DEL IESS	MESES DE TRABAJO	SUELDO
1	CONDUCTOR # 1	17169500000006	12	690,00
2	CONDUCTOR # 2	17169500000006	12	690,00
3	CONDUCTOR # 3	17169500000006	12	690,00
4	JEFE DE LOGISTICA	19200000000008	12	790,00
5	CALL CENTER	10190000000066	12	690,00
6	ADMINISTRADOR	19182000000101	12	850,00

Fuente de Obtención: Ministerio de Trabajo, Salarios Mínimos Sectoriales 2016

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.3.4. Costos de Inversión (Activos fijos, insumos, etc.)

Requerimiento de Activos fijos

Año 1

Tabla 32: Activos Fijos

Concepto	Cantidad	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Maquinaria				\$ 19.000,00
Elevador eléctrico para vehículo	2	unidad	9500,00	19000,00
Equipo de Oficina				10250,00
Computadoras de escritorio	2	unidad	590,00	1180,00
Impresoras Multifuncionales	1	unidad	1650,00	1650,00
Licencia Antivirus	1	unidad	300,00	300,00
Teléfonos fijos	2	unidad	60,00	120,00
GPS (Garmin con mapas)	2	unidad	300,00	600,00
Radio Motorola (Baofeng 100 km 5km de potencia)	2	unidad	200,00	400,00
Equipo de rastreo y localización satelital, APP	1	unidad	6000,00	6000,00
Muebles de Oficina				2415,00
Estaciones Gerenciales (2,20 x 1,80)	1	unidad	490,00	490,00
Estaciones de Trabajo (2 Paneles de división)	1	unidad	440,00	440,00
Sillas	5	unidad	35,00	175,00
Archivador (4 gavetas)	2	unidad	375,00	750,00
Locker (6 puertas)	1	unidad	560,00	560,00

Fuente de Obtención: Proforma N. 01085 Multicomercio

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Requerimiento Vehículo

Tabla 33. Requerimiento Vehículo

Concepto	Cantidad	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
VAN H1	1	Unidad	\$ 44.990	\$ 44.990
VAN H1	1	Unidad	\$ 44.990	\$ 44.990
Total Vehículos				\$ 89.980

Fuente de Obtención: Merquiauto.

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Requerimiento de insumos de oficina.

Tabla 34: Insumos de Oficina

Concepto	No.	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Perforadora	5,00	Unidad	3,75	18,75
Grapadora	5,00	Unidad	3,00	15,00
Clips	5,00	Caja	1,50	7,50
Papel				
Membretado	4,00	Resma	45,00	180,00
Papel Bond	5,00	Resma	2,50	12,50
Papel para fax	2,00	Rollo	3,75	7,50
Factureros (100)	4,00	Block	15,00	60,00
Folders	50,00	Unidad	0,40	20,00
Esferos	12,00	Unidad	0,30	3,60
Borradores	6,00	Unidad	0,10	0,60
Total				\$ 325,45

Fuente de Obtención: Proforma Industrias Unidas Cia. Ltda.

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Los insumos de limpieza se prevé serán suministrados por el administrativo, para las diferentes áreas que comprenderá la organización y además para cada una de las unidades de transporte de la organización. A continuación se detalla lo siguiente

Requerimiento de insumos de Limpieza

Tabla 35: Insumos de Limpieza

Concepto	No.	Unidad (meses)	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Tela toalla	60	Unidad	0,55	33,00
Cepillos grandes	24	Unidad	0,75	18,00
Guantes negros semi industriales	36	Unidad	0,91	32,76
Viledas	24	Unidad	0,21	5,04
Escobas	4	Unidad	2,00	8,00
Mopas para trapeadores	4	Unidad	1,29	5,16
Secadores (escurridoreros) de piso	2	Unidad	8,00	16,00
Detergente liquido	2	Galón	29,00	58,00
Desinfectante	2	Galón	7,00	14,00
Jabón para dispensador sin olor	3	Galón	3,60	10,80
Cloro liquido pequeño	36	Unidad	0,20	7,20
Fundas de basura industrial	24	Paquete	0,95	22,80
Mascarillas de tela	24	Unidad	0,10	2,40
Basureros grandes	3	Unidad	12,00	36,00
Baldes (10 litros)	6	Unidad	6,00	36,00
Recogedores de basura	2	Unidad	6,00	12,00
Manguera	10	Metro	35,00	350,00
Mandiles	6	Unidad	9,00	54,00
Franelas de microfibra	12	Unidad	3,00	36,00
Total				\$ 757,16

Fuente de Obtención: Investigación de Campo.

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Requerimiento de insumos para Kit de emergencia

Cada unidad de transporte de la organización se prevé estará equipado con un kit de emergencia, que estará destinado para uso exclusivo de clientes, quienes podrán solicitar al conductor en el caso de emergencia, o si el cliente lo requiere, se consideró implementar el kit de emergencia al tratarse de personas que requieren máximo cuidado y que se encuentran vulnerables al medio, es por ese motivo que se pensó en que este tipo de insumos. A continuación se detalla lo siguiente:

Tabla 36: Insumos Kit de Emergencia

Concepto	No.	Unidad (meses)	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Tensiómetro	2	Unidad	12,00	24,00
Estetoscopio	2	Unidad	19,00	38,00
Linternas	6	Unidad	4,00	24,00
Balón de Oxígeno	4	Unidad	18,00	72,00
Algodón	4	Funda	6,00	24,00
Alcohol	1	Galón	12,00	12,00
Suero Fisiológico	1	Galón	16,00	16,00
Agua Oxigenada	1	Galón	13,00	13,00
Curitas	60	Unidad	0,06	3,60
Total				226,60

Fuente de Obtención: Investigación de Campo.
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Gasto estimado de Servicios Básicos

La presente tabla detalla la estimación en el gasto de los servicios básicos, que deberá incurrir la organización.

Tabla 37: Servicios Básicos

Concepto	No.	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Agua	12	Mensual	45,00	540,00
Luz	12	Mensual	50,00	600,00
Teléfono	12	Mensual	40,00	480,00
Total servicios basicos			135,00	1620,00

Fuente de Obtención: Investigación de Campo
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Arriendo local

A continuación se muestra el costo del arriendo del local, información que fue proporcionada por el dueño del local.

Tabla 38: Arriendo local

Concepto	Cantidad	Unidad	V. Mensual (\$)	V. Anual (\$)
Arriendo local	1	m ²	900,00	10800,00

Fuente de Obtención: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Adecuación e Instalación del local (arreglos ornamentales)

Tabla 39: Adecuación e Instalación

Concepto	Cantidad	Unidad	Material y mano de Obra (\$)	V. Total (\$)
Instalación y adecuación local	90	m ²	700,00	850,00
Total				850,00

Fuente de Obtención: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Combustible

Tabla 40: Combustible

Concepto	No.	Unidad	V. Unitario	Cant. Diaria	V. Total (\$)	V. Total Mensual (\$)	V. Total Anual (\$)
Combustible (vehículo 1)	1	gl	\$ 1,48	13	22,00	660,00	7920,00
Combustible (vehículo 2)	1	gl	\$ 1,48	13	22,00	660,00	7920,00
Total					44,00	1320,00	15840,00

Fuente de Obtención: Investigación de Campo.

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Mantenimientos

Tabla 41: Mantenimiento Maquinaria y equipo

Concepto	Cantidad	Unidad	Valor (\$)	V. Total (\$)
Maquinaria				1200,00
Elevador eléctrico para vehículo	2	Anual	600,00	1200,00
Equipo de Computo				780,00
Computadoras de escritorio	2	Anual	65,00	130,00
Impresoras Multifuncionales	1	Anual	150,00	150,00
Equipo de rastreo y localización satelital	1	Anual	500,00	500,00
Muebles de Oficina				290,00
Sillas	5	Anual	10,00	50,00
Archivador (4 gavetas)	2	Anual	80,00	160,00
Locker (12 puertas)	1	Anual	80,00	80,00
Total Maquinaria y Equipo				2270,00

Fuente de Obtención: Multicomercio.
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Mantenimiento de Vehículos

Tabla 42: Mantenimiento de Vehículos

Recorrido diario de vehículos (400km/día; 12000 km/mes)				
Concepto	km.	Costo	Gasto Mensual (\$)	Gasto Anual (\$)
Cambio de aceite y filtro (aceite sintético)	5000	75,00	150,00	900,00
Imprevistos (visita mecánica)	5000	30,00	75,00	450,00
Lavado	5000	8,00	20,00	240,00
ABC	45000	80,00	0,00	160,00
Frenos	40000	80,00	0,00	160,00
Llantas	90000	800,00	0,00	800,00
Total			225,00	2710,00

Fuente de Obtención: Concesionario Merquiauto.
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

3.3.5. Estimación de la Inversión

Tabla 43: Estimación de la inversión

Concepto	V. Total (\$)
Activos Fijos	121645,00
Maquinaria	19000,00
Equipo de Oficina	10250,00
Muebles de Oficina	2415,00
Vehículos	89980,00
Activos Diferidos	1905,00
Gastos Preoperativos	1905,00
Total Inversiones Fijas	123550,00
Capital de Trabajo	93592,21
Sueldos y salarios	52800,00
Insumos de Oficina	325,45
Insumos de Limpieza	757,16
Arriendo	10800,00
Servicios Básicos	1620,00
Publicidad	2400,00
Combustible	15840,00
Mantenimiento de Equipo	2270,00
Mantenimiento de Vehículo	2710,00
Mantenimiento Maquinaria	2270,00
Imprevistos Vehículos	1799,60
Total Inversión	217142,21

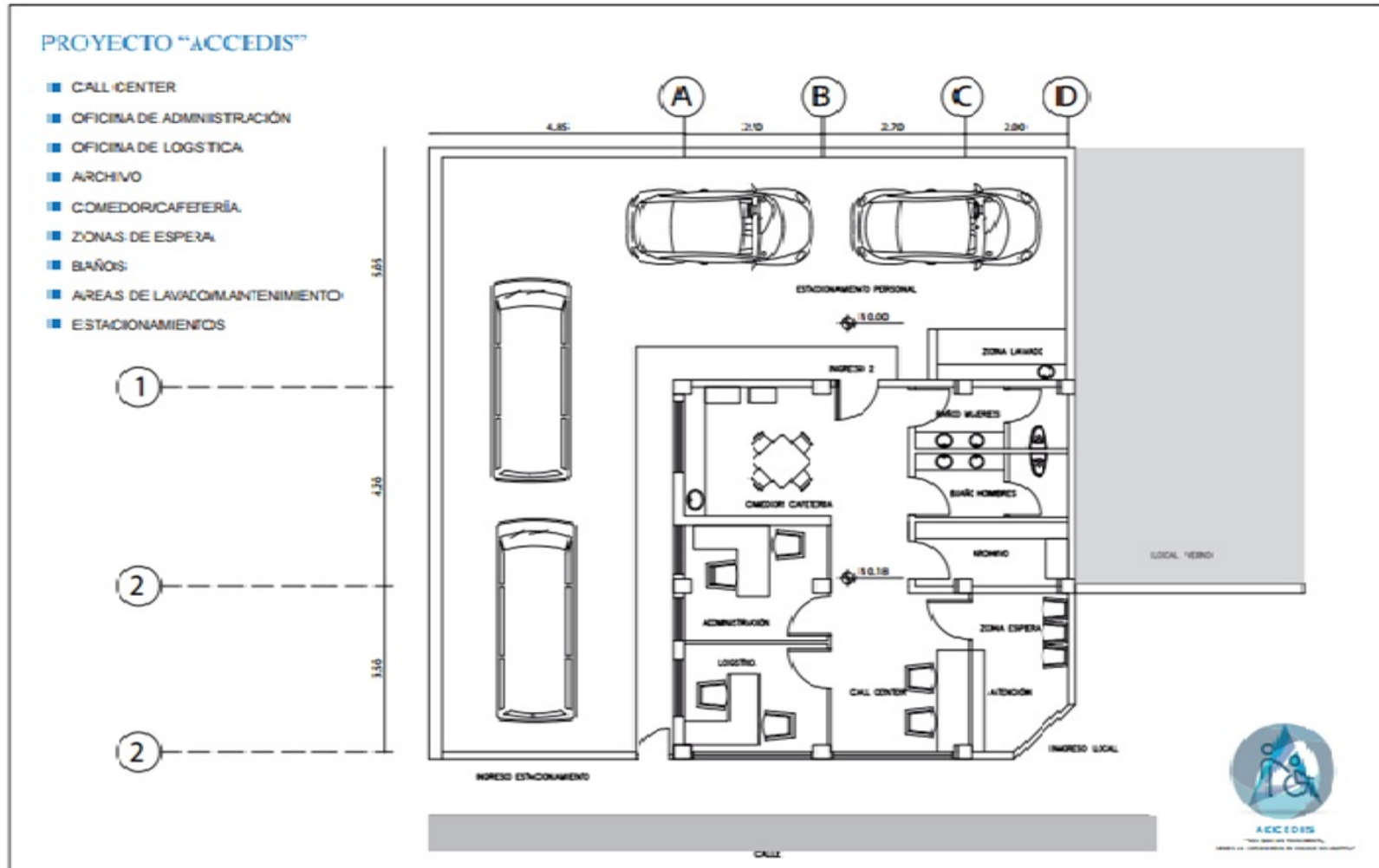
Fuente de Obtención: Investigación de Campo

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La estimación de la inversión inicial para el proyecto propuesto será de \$217.142,21. Monto con el que deberá contar la empresa para dar inicio a las operaciones de la empresa.

3.3.6. Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo (plano)

Ilustración 3. Plano



3.4. Aspectos Ambientales

3.4.1. Legislación Vigente

“La ordenanza Metropolitana N. 123, Art 26.- establece que para el efecto de prevenir y controlar la contaminación por la emisión de ruido, ocasionada por motociclistas, automóviles, camiones, autobuses, tracto- camiones y similares, se establecen los siguientes niveles permisibles que se fijan en la siguiente tabla.

Tabla 44: Niveles máximos permitidos de ruido para vehículos automotores

Categoría del Vehículo	Descripción	Velocidad del motor en la prueba (rpm)	NPS máximo [dB(A)]
Motocicletas o similares	Motocicletas ,tricars, cuadrones y los vehículos de transmisión de cadena, con motores de 2 o 4 tiempos	De 4.000 a 5.000	90
Vehículos livianos	Automotores de cuatro o más ruedas con un peso neto vehicular inferior a 3500 kilos	De 2.500 a 3.500	88
Vehículos pesados para carga	Automotores de cuatro o más ruedas destinados al transporte de carga, común peso neto vehicular superior o igual a 3500 kilogramos	De 1.500 a 2.500	90
Buses, busetas	Automotores pesados destinados al transporte de personas, con peso neto vehicular superior o igual a 3500 kilos	De 1.500 a 2.500	90

Fuente de Obtención: Ordenanza Metropolitana, DMQ

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El proyecto propuesto dispondrá de vehículos livianos, cuyo peso bruto vehicular es de 1.850 kg, es decir, que las revoluciones por minuto (rpm) en la prueba no excederán los 3.500 y el máximo nivel de presión sonora (NPS) máximo será de 88.

En el Art. 26 de la misma ordenanza, establece que “Las mediciones destinadas a verificar los niveles de presión sonora arriba indicados, serán realizadas por la entidad ambiental de control o sus concesionarios, y se efectuarán conforme a la siguiente metodología;

- Las mediciones destinadas a verificar los niveles de presión sonora arriba indicados, se efectuaran con el vehículo estacionado, a su temperatura normal de funcionamiento, y acelerado en los rangos señalados en la columna de velocidad del motor en la prueba rpm de la tabla anterior.
- En la medición se utilizará un instrumento decibelímetro o sonómetro, normalizado previamente calibrado, con filtro de ponderación A y en respuesta lenta.
- El micrófono se ubicará en una distancia de 1,50 a 2,00 m del tubo de escape del vehículo, y a una altura de a 1,00 a 1,50 m
- El micrófono del sonómetro estará orientado hacia la fuente de ruido, y podrá formar un ángulo no mayor a 45 grados con el plazo horizontal.
- En caso de vehículos con descarga vertical de gases de escape, el micrófono se situara a una altura de 1,50 a 2,00 m, se lo orientara hacia el orificio de escape, y a una distancia mayor a 2,00 m de la pared más cercana del vehículo (Ordenanza N.123, 2004).

3.4.1.1. Reglamento a la ley de Transporte Terrestre Transito y seguridad vial

De acuerdo al capítulo que refiere sobre la Constitución de compañías y cooperativas del transporte terrestre, Art. N. 53.- establece que las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán

obtener un informe previo favorable emitido por la ANT. El departamento técnico correspondiente realizara los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente.

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la ANT.

Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días

Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

En el Art. 55.- El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin.

En las normas INEN y aquellas que expedida la Agencia Nacional de Transito respecto del servicio de carácter comercial, se contemplarán, entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color de ser el caso diferenciado y unificado según el tipo, la obligatoriedad de contar con señales visuales adecuadas tales como distintivos, el número de placa en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajero.

Títulos habilitantes de transporte terrestre

En el Art. 68 que contempla la misma ley, se requiere de la Autorización, donde explica que es la facultad que otorga el estado a una persona natural o jurídica, que cumpla los requisitos legales, para satisfacer la necesidad de movilización de personas o bienes dentro

del ámbito de actividades comerciales exclusivas, mediante el uso de sus propios vehículos matriculados a nombre de la persona natural o jurídica que preste el servicio, la autoridad competente que deberá entregar este título habilitante es aquella responsable del ámbito en el que se vaya a realizar la operación

El Art. 128.- No se otorgara licencia para conducir vehículos a motor a quien no presente el correspondiente título certificado de conductor profesional o no profesional, respectivamente debidamente conferido por las escuelas, institutos técnicos, escuelas politécnicas y universidades autorizados.

Es importante señalar que el perfil de licencia para conducir las unidades especializadas para personas con discapacidad serán Licencias Profesionales Tipo C

Donde los requisitos a cumplir son los siguientes:

- Ser mayor de edad
- Título o certificado de conductor profesional o no profesional respectivamente; en el caso de los aspirantes a conductores profesionales, el curso deberá aprobar, además con una asistencia de a clases de al menos el 95%
- Aprobar los exámenes médicos, psicosenométricos, y teórico- prácticos correspondientes. El examen médico previsto será un examen visual, el mismo que también podrá ser realizado a través de equipos psicosenométricos
- Haber aprobado el primero de bachillerato para licencias profesionales (A1, C, C1,D, D1, E, E1, G)
- Cedula de ciudadanía
- Certificado de votación vigente

Títulos habilitantes para conducir vehículos

El Art. 160 de la misma ley, establece en el capítulo único de la matrícula que, ningún vehículo podrá circular por el territorio ecuatoriano sin poseer la matrícula vigente y el adhesivo de revisión correspondiente. Fuera de los plazos estipulados para el efecto, los agentes de tránsito procederán a la aprehensión del automotor hasta que su propietario presente la cancelación de los valores pendientes de la matrícula. (Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, 2012)

En el Distrito Metropolitano de Quito, por el Doctor Augusto Barrera Guarderas, ex alcalde del Concejo Metropolitano de Quito, mediante resolución N° A0017, y según el Art. 8 y Art. 9 se aplica la denominada modalidad de restricción a la circulación de vehículos motorizados, que contemplan lo siguiente:

Art. 8.- Modalidad.- La modalidad de restricción a la circulación de vehículos motorizados en la ciudad de Quito corresponde a la denominada “Pico y Placa”, la cual se basa en la prohibición de la circulación de un grupo de vehículos seleccionados de acuerdo al último dígito de las placas, por un día laborable de la semana y durante los periodos de hora pico y placa de la circulación vehicular, en la mañana, entre las 07h00 y 09h00; y, en la tarde y noche, entre las 16h00 hasta las 19h30 de acuerdo al siguiente calendario.

Tabla 45: Medida de Restricción de Circulación Vehicular

Día de la semana	Ultimo digito de la placa del vehículo para el que rige la restricción
Lunes	1 y 2
Martes	3 y 4
Miércoles	5 y 6
Jueves	7 y 8
Viernes	9 y 0

Fuente de Obtención: (Reglamento a la Ordenanza 305, Pico y Placa, 2010)

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Frente a las normativas antes citadas y seguir con rigurosidad lo que contemplan las leyes, el proyecto propuesto ha considerado desde sus inicios que el alquiler de las unidades vehiculares motorizadas son nuevas, lo que significa que cada conductor operara desde los cero kilómetros; al tratarse de vehículos nuevos, obligatoriamente tienen la matricula respectiva a nombre del propietario, es decir, en la actualidad los vehículos antes de salir de la concesionaria son matriculados y perfectamente cerciorados para el cumplimiento de las normativas vigentes.

CAPITULO IV La Empresa y su Organización

Diseño organizacional. Estructura y descripción funcional

4.1. La Empresa

4.1.1. Nombre o Razón Social

La empresa se creará bajo la razón social: “ACCEDIS S.A.” una empresa ecuatoriana regida por la legislación de este país, domiciliada en la parroquia de Kennedy, calles en las calles Capitán Ramón Borja y Manuel Cabeza de Vaca N53-59 (esquina), Cantón Quito, Republica del Ecuador.

4.1.2. Titularidad de Propiedad de la Empresa

Una vez analizadas las características de las cinco tipos de compañías de comercio, se decidió constituir a la empresa como una Sociedad Anónima.

La Sociedad Anónima constituye un tipo de empresa, muy difundida en estos últimos tiempos. En este tipo de sociedad su razón social no se designa por el nombre de ninguno de los socios, sino por el objeto para el cual se forma.

El número de socios mínimo para la suscripción es de 2, el capital es de \$800 dólares americanos, para abrir la cuenta de integración se debe depositar el 25% es decir \$200, el resto se lo puede hacer a 2 años.

Entre los trámites a seguir para la constitución de la compañía, se anotan los siguientes:

- Aprobación del nombre de la empresa
- Elaboración de la minuta
- Aprobación de la minuta por parte del departamento de la Superintendencia de Compañías
- Apertura de la cuenta de integración
- Inscripción en el Registro Mercantil

4.1.3. Tipo de Empresa (Sector, Actividad)

La actividad y el sector en el que se establecerá la organización se sintetiza en lo siguiente:

- La actividad corresponde a la movilización de personas con discapacidad física y servicio de asistencia móvil
- Servicio de transporte de personas y/o bienes, esta actividad se ubica en el sector Terciario

4.2. Base Filosófica de la Empresa

La base filosófica, permite formar un carácter ético a la empresa por medio de la responsabilidad social en el desarrollo de las labores del negocio a través de la determinación de valores y principios que regirán su accionar.

4.2.1. Visión

Para el 2020 “ACCEDIS S.A.”, estará posicionada como: ‘Ser la empresa líder en transporte de personas con discapacidad reducida a nivel país’.

4.2.2. Misión

“ACCEDIS S.A.”, buscar la inserción de la persona con movilidad reducida a la sociedad, ofreciendo asistencia móvil sin límites, con la calidad y el trato que se merece, brindándole un servicio cómodo, garantizado y con toda la seguridad que corresponde.

4.2.3. Estrategia Empresarial

Ser la primera empresa que se preocupa por la movilidad de las personas con capacidad reducida, dándoles a través del servicio una experiencia única, permitiendo que gocen de una mejor calidad de vida, e independencia, incorporación a su vida social y desarrollo personal, a través de la

atención personalizada y capacitada, con el manejo adecuado de los equipos elevadores acondicionados para el ascenso y descenso de las personas.

4.2.4. Objetivos Estratégicos

- Adquirir el equipo de elevación mecánica y ayudas técnicas especializadas para personas con discapacidad reducida, contemplando la calidad deseada.
- Capacitar al personal operativo, para mantener una mejora continua para el trato con los clientes
- Garantizar a las personas con capacidad reducida y/o familiares, conocidos, la máxima integración y acceso a su entorno, favoreciendo su traslado, comunicación y participación en la comunidad
- Establecer relaciones a largo plazo con los clientes con la finalidad de generar buenas referencias y fidelidad
- Cubrir el mercado local mediante una correcta difusión del servicio, para posterior dar apertura en el mercado nacional demostrando de esta manera el liderazgo como empresa, a través de la demostración de la seriedad, compromiso de la empresa por medio de las capacidades y facultades para expandir el alcance.

4.2.5. Principios y Valores

“Un principio es el comienzo de algo, los llamados principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional” (Amaya, 2016).

Los principios que se aplicara en Accedis S.A. son:

- Construir confianza, por medio de un trabajo serio, honesto, responsable y transparente en todas las operaciones que efectuó la empresa
- Fomentar una aptitud servicial tanto para clientes internos como clientes externos, con el fin de establecer un saludable ambiente laboral
- Entregar un servicio de calidad, que permita alcanzar el liderazgo dentro del mercado competitivo.

“Los valores morales son todas las cosas que proveen a las personas a defender y crecer en su dignidad. Los valores morales son desarrollados y perfeccionados por cada persona a través de su experiencia; Los valores fundamentales educan a los clientes potenciales sobre la compañía y aclaran la identidad de la empresa. Sobre todo en este mundo competitivo, que tiene un conjunto de valores fundamentales específicos que hablen al público es sin duda una ventaja competitiva”. (s.f, 2014).

Los valores vienen reflejados en el carácter y se van perfeccionando en el diario vivir; dentro de los valores a practicar por la organización serán:

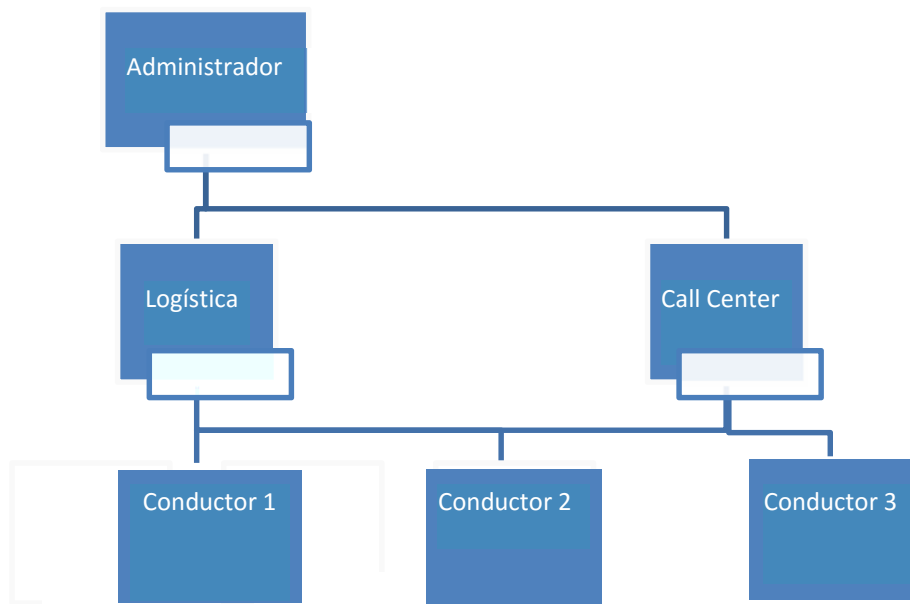
- Compromiso: Comprometerse con la empresa en su servicio, y otras iniciativas que tienen un impacto vive dentro y fuera de la organización.
- Seguridad: Garantizar la salud y seguridad de los empleados y de ir más allá de los requisitos legales para proporcionar un lugar de trabajo libre de accidentes
- Responsabilidad: Ante las funciones y responsabilidades asignadas y compromisos en las metas establecidas por la organización

- Mejora continua: capacitar permanentemente a los colaboradores internos, con el fin de que exista un crecimiento en áreas personales y profesionales, perfeccionando sus habilidades y competencias.

4.3. La Organización

4.3.1. Organigrama Estructural

Tabla 46. Organigrama Estructural de ACCEDIS S.A.




Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El diseño organizacional se basa en el tipo de negocio y su enfoque: por lo que se ha establecido un diseño más horizontal que vertical. De esta manera el administrador posee el más alto nivel de autoridad; y al él le reportan dos personas (el Jefe de Logística y la persona de Call Center). Al de Call center le reportan los tres conductores.

4.3.2. Descripción de Funciones

Perfil

 Administrador

Funciones

Es la autoridad máxima del negocio y representante legal de la compañía y entre sus funciones se enuncian las siguientes: definir objetivos y planear estrategias; establecer las políticas del negocio; elaborar y ejecutar un plan de marketing; administrar la página web de la compañía, establecer proyecciones de venta y presupuestos; pago a proveedores; organizar recursos (humanos, físicos, financieros y tecnológicos); incorporar la capital humano a la compañía; derivar funciones del área logística, call center y conductores; realizar el pago mensual a los colaboradores de la empresa, personalizarse de las sugerencias y solicitudes de los clientes; vigilar el cumplimiento de las obligaciones sociales y monitorear los resultados del desempeño del negocio.

Perfil

 Jefe de Logística

Funciones

Es el líder del área operativa que comprende, Call Center y Operarios y debe reportar al administrador.

Entre las principales funciones a cumplir serán: Monitoreo de los vehículos en operación; administrador de la aplicación móvil Easy Taxi; desarrollo y diseño de las guías de ruta diarias; gestionar y planificar las actividades de compras; mantener comunicación con clientes; manejo las solicitudes de servicio mediante la APP 'Easy Taxi'; direccionar las rutas de los vehículos; dotar

de insumos de limpieza a los conductores; supervisar que los vehículos se encuentren debidamente equipados; reportar a la máxima autoridad diariamente número de carreras realizadas; feedback de los clientes respecto al servicio; atención de quejas; establecer alternativas en caso de que no soporte a call center en agenda de trabajo para cada conductor.

Perfil

Call Center

Funciones

Es el líder de la comunicación y debe reportar al Jefe de logística. Entre sus funciones están las siguientes: Mantener la comunicación fluida con los clientes y potenciales clientes; establecer relaciones a largo plazo con clientes; manejo de cartera de clientes (Centros de rehabilitación, clínicas, spa, recreación); atención de llamadas de clientes para solicitud del servicio, organización de la agenda de trabajo para cada conductor; reporte al Jefe logístico de agenda de trabajo de los conductores; monitoreo de vehículos en operación; reporte al jefe logístico en caso de no cumplir con los guías de ruta.

Perfil

Conductor

Funciones

Es el líder de la operación central de la empresa, quien entregara el servicio de forma exitosa; debe reportar a call center y entre sus funciones están las siguientes: conducir el vehículo que se

encuentra bajo su responsabilidad; ejecutar la guía de ruta asignada por el área de logística; emitir facturas y cobrar a los clientes que pagaran el servicio en efectivo; control de limpieza del vehículo; cuidado de las pertenencias olvidadas y reportar a call center; reportar al jefe de logística insumos de kit de emergencia en caso de ser necesario.

4.3.3. Diseño de perfiles profesionales del personal de la Organización.

Una vez analizado cada uno de los puestos que están estructurados en la organización, se ha realizado un diseño de perfil que se dispone para cada puesto antes descrito.

✚ **Administrador.-** Los requisitos para ocupar el puesto a continuación:

Características Generales: Edad entre los 25-45 años. Licencia de conducir tipo B

Estudios: Título universitario en carreras afines a la Administración.

Experiencia Laboral: Mínimo 2 años en áreas administrativas o cargos similares.

Competencias: Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, confianza en si mismo, autocontrol, creatividad, responsabilidad, adaptación, compromiso, orientación hacia el servicio, empatía, negociación y manejo de conflictos.

✚ **Jefe de Logística.-** Los requisitos para ocupar el puesto a continuación:

Características Generales: Edad entre los 25-45 años. Licencia de conducir tipo B

Estudios: Título universitario en carreras afines a la Administración.

Experiencia Laboral: Mínimo 2 años en áreas administrativas o cargos similares.

Competencias: Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, confianza en si mismo, autocontrol, creatividad, responsabilidad, adaptación, compromiso, orientación hacia el servicio, empatía, negociación y manejo de conflictos.

✚ **Call center.-** Los requisitos para ocupar el puesto a continuación:

Características Generales: Edad entre los 23-35 años.

Estudios: Título bachiller en cualquier área. Cocimientos avanzados de Excel y comunicación fluida.

Experiencia Laboral: Mínimo 6 meses como call center.

Competencias: Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, confianza en si mismo, autocontrol, carisma, responsabilidad, adaptación, compromiso, orientación hacia el servicio, empatía y colaboración.

✚ **Conductor.-** Los requisitos para ocupar el puesto a continuación:

Características Generales: Edad entre los 25-45 años. Licencia de conducir tipo B

Estudios: Nivel secundario semi-terminado o terminado

Experiencia Laboral: Mínimo 2 años como conductor.

Competencias: Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, confianza en sí mismo, autocontrol, responsabilidad, adaptación, compromiso, empatía y orientación hacia el servicio.

Otros: Se elaboraran contratos rotativos a los conductores, esto se debe por el tipo de servicio que la empresa prestara, donde es necesario aclarar que cada conductor trabajara 40 horas a la semana indistintamente del día.

CAPÍTULO V. Estudio Financiero

5.1. Análisis, presupuestos y determinación de la tasa de descuento del proyecto

Presupuestos

El presupuesto se puede definir como la expresión en términos monetarios de los planes de acción de una empresa, para el Institute of Management Accountants, el presupuesto consiste en el proceso de planificación de todos los flujos financieros que se va a requerir la empresa durante un periodo de tiempo determinado. (Alejandro, 2016)

5.2. Presupuesto de Inversión

El presupuesto de la inversión, dentro de un proyecto, corresponde a una descripción detallada de los requerimientos de capital que van a ser necesarios para su ejecución. El deseo de llevar adelante un proyecto trae consigo asignar, para la ejecución, una cantidad de recursos varios, los mismos que se pueden agrupar en dos grandes rubros:

- a) Los requeridos para la instalación, construcción del proyecto o el montaje del mismo, llamados inversiones fijas y que más tarde se convertirá en Activo fijo de la empresa.
- b) Los recursos financieros que se necesiten para la etapa de funcionamiento del proyecto, llamado Capital de trabajo o de Operación (Alejandro, 2016)

5.2.1. Activos Fijos

Son bienes que corresponden a una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta, estos activos están sujetos a depreciación a excepción del terreno.

Para el caso del presente estudio, la inversión en activos fijos se detalla a continuación:

Tabla. 47

Activos Fijos

INSTALACION Y ADECUACION LOCAL

Concepto	Cantidad	Unidad	Valor (\$)	V. Total (\$)
Instalación y adecuación local	100	m ²	920,00	850,00
Total				850,00

MAQUINARIA Y EQUIPO

Concepto	Cantidad	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
Maquinaria				19000,00
Elevador eléctrico para vehículo	2	unidad	9500,00	19000,00
Equipo de Computo				2830,00
Computadoras de escritorio	2	unidad	590,00	1180,00
Impresoras Multifuncionales	1	unidad	1650,00	1650,00
Equipo y Muebles de Oficina				9835,00
Estaciones Gerenciales (2,20 x 1,80)	1	unidad	490,00	490,00
Estaciones de Trabajo Paneles de división (2)	1	unidad	440,00	440,00
Sillas	5	unidad	35,00	175,00
Archivador (4 gavetas)	2	unidad	375,00	750,00
Locker (6 puertas)	1	unidad	560,00	560,00
Licencia Antivirus	1	unidad	300,00	300,00
Teléfonos fijos	2	unidad	60,00	120,00
GPS (Garmin con mapas)	2	unidad	300,00	600,00
Radio Motorola (Baofeng 100 km 5km de potencia)	2	unidad	200,00	400,00
Equipo de rastreo y localización satelital, APP	1	unidad	6000,00	6000,00
Total maquinaria y equipo				31665,00

VEHICULO

Concepto	Cantidad	Unidad	V. Unitario (\$)	V. Total (\$)
VAN H1	2	unidad	44990,00	89980,00
Total				89980,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercado
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Es importante señalar que los activos fijos deben tener un mantenimiento adecuado y oportuno para su normal funcionamiento.

Tabla 48. Mantenimiento Maquinaria y Equipo

Concepto	Cantidad	Unidad	Valor (\$)	V. Total (\$)
Maquinaria				1200,00
Elevador eléctrico para vehículo	2	Anual	600,00	1200,00
Equipo de Computo				780,00
Computadoras de escritorio	2	Anual	65,00	130,00
Impresoras Multifuncionales	1	Anual	150,00	150,00
Equipo de rastreo y localización satelital	1	Anual	500,00	500,00
Muebles de Oficina				290,00
Sillas	5	Anual	10,00	50,00
Archivador (4 gavetas)	2	Anual	80,00	160,00
Locker (12 puertas)	1	Anual	80,00	80,00
Total Maquinaria y Equipo				2270,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 49. Mantenimiento Vehículo

Recorrido diario de vehículos (400km/día; 12000 km/mes)				
Concepto	km.	Costo	Gasto Mensual (\$)	Gasto Anual (\$)
Cambio de aceite y filtro (aceite sintético)	5000	75,00	150,00	900,00
Imprevistos (visita mecánica)	5000	30,00	75,00	450,00
Lavado	5000	8,00	20,00	240,00
ABC	45000	80,00	0,00	160,00
Frenos	40000	80,00	0,00	160,00
Llantas	90000	800,00	0,00	800,00
Total			225,00	2710,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El mantenimiento de los vehículos en algunos casos requerirá de revisiones mensuales, dependiendo del recorrido de cada uno; Sin embargo la revisión periódica consistirá en la revisión de los frenos, aceite, llantas, etc., que son piezas importante para el normal y correcto funcionamiento de un vehículo, con el fin de dar un servicio de calidad este mantenimiento será muy riguroso dentro de la empresa.

Depreciación

La depreciación de activos fijos se realiza de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de la vida útil y a la técnica contable. Para que este gasto sea deducible no podrá superar los siguientes porcentajes. (Servicio de Rentas Internas , 2015)

- | | |
|---|-----------|
| a. Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves y similares | 5% anual |
| b. Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles | 10% anual |
| c. Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil | 20% anual |
| d. Equipos de cómputo y software | 33% anual |

Para el cálculo de las depreciaciones de los Activos Fijos que prevé tener la empresa se detallan a continuación en la tabla N. 50 donde se expresa el valor de adquisición, vida útil, valor residual, porcentaje por ley y valor acumulado.

Para el presente estudio se presenta el siguiente cuadro de depreciaciones de los activos fijos:

Tabla 50. Activos Fijos

Concepto	Valor de Adquisición	Vida Útil	Valor Residual	% por Ley	1	2	3	4	5	Valor Acumulado
Maquinaria	9500	5	2375	20%	1425	1425	1425	1425	1425	7125
Maquinaria	9500	5	2375	20%	1425	1425	1425	1425	1425	7125
Equipo de computación	590	3	147,5	20%	147,5	147,5	147,5	0	0	442,5
Equipo de computación	590	3	147,5	20%	147,5	147,5	147,5	0	0	442,5
Impresoras Multifuncionales	1650	3	412,5	20%	412,5	412,5	412,5	0	0	1237,5
GPS (Garmin con mapas)	300	3	75	20%	75	75	75	0	0	225
GPS (Garmin con mapas)	300	3	75	20%	75	75	75	0	0	225
Radio Motorola	200	3	50	20%	50	50	50	0	0	150
Radio Motorola	200	3	50	20%	50	50	50	0	0	150
Equipo de rastreo y localización satelital, APP	6000	3	1500	20%	1500	50	50	0	0	1600
Estaciones Gerenciales (2,20 x 1,80)	490	5	122,5	20%	73,5	73,5	73,5	73,5	73,5	367,5
Estaciones de Trabajo (2 divisiones)	440	5	110	20%	66	66	66	66	66	330
Sillas	35	5	8,75	20%	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	26,25
Sillas	35	5	8,75	20%	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	26,25
Sillas	35	5	8,75	20%	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	26,25
Sillas	35	5	8,75	20%	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	26,25
Sillas	35	5	8,75	20%	5,25	5,25	5,25	5,25	5,25	26,25
Archivador (4 gavetas)	375	5	93,75	20%	56,25	56,25	56,25	56,25	56,25	281,25
Archivador (4 gavetas)	375	5	93,75	20%	56,25	56,25	56,25	56,25	56,25	281,25
Locker (6 puertas)	560	5	140	20%	84	84	84	84	84	420
Vehículos	44990	5	11247,50	20%	6748,5	6748,5	6748,5	6748,5	6748,5	33742,5
Vehículos	44990	5	11247,5	20%	6748,5	6748,5	6748,5	6748,5	6748,5	33742,5
Vehículos (Adquisición 2 año)	44990	5	11247,5	20%		6748,5	6748,5	6748,5	6748,5	26994
Total	166215		41554		19168	24467	24468	23462	23463	115013

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Nuevas Inversiones

En el año dos se prevé la compra de maquinaria y vehículo, con el fin de aumentar la cartera de clientes y disponer en su totalidad del servicio de transporte, a continuación se detalla en la tabla.

Tabla 51. Nuevas Inversiones

Concepto	AÑOS										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Maquinaria											
Elevador eléctrico para vehículo			\$ 9.500,00								
Vehículo											
Vehículo (Minibús H1)			\$ 44.990,00								
TOTAL			\$ 54.490,00								

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

5.2.2. Gastos Intangibles

En la presente tabla se observa los gastos intangibles que incurrirá la organización.

Tabla 52. Gastos Preoperativos

Concepto	V. Total (\$)
Aprobación de constitución	850,00
Publicación extracto	70,00
Patente Municipal	0,00
Registro Mercantil	10,00
Notaria: anotación marginal	15,00
RUC	0,00
Inscripción en el Registro	
Societario	0,00
Abogado	900,00
Permiso de Funcionamiento	60,00
TOTAL	1905,00

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Los gastos intangibles son considerados útiles por los derechos o privilegios especiales que tienen, no poseen existencia física o corpórea, tales como: patentes, llave de negocio, derechos de autor, marcas registradas, prestigio, crédito mercantil. Estos activos están sujetos a amortización detallados en la anterior tabla N. 52

Amortización

De acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, contempla que la amortización de rubros, que de acuerdo a la técnica contable, deban ser reconocidos como activos para ser amortizados, se realizara en un plazo no menor de cinco años, a partir del primer año en el que el contribuyente genere ingresos operacionales. (Servicio de Rentas Internas , 2015)

Toda empresa para constituirse legalmente realiza una serie de egresos y gastos denominados de organización y constitución, los mismos que se amortizan en 5 años al 20% anual, a continuación se detallan los gastos pre operativos de la organización.

Tabla 53. Amortización de Gastos Preoperativos

Concepto	V. Total (\$)	% por Ley	1	2	3	4	5
Gastos preoperaciones	1905,0	20%	381,00	381,00	381,00	381,00	381,00

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

5.2.3. Capital de Trabajo

El capital de trabajo es un fondo que se constituye, generalmente, al final de la fase de instalación, para cubrir los gastos exigidos por el funcionamiento del proyecto y garantizar así la continuidad normal de la fase de operación. (Canelos, Formulación y evaluación de un plan de negocios, 2010)

Para el cálculo del capital de trabajo se ha utilizado el método del periodo de desfase, el cual consiste en determinar la cuantía de los costos de operación que deben financiarse desde el primer pago de los costos directos.

La fórmula aplicada para el cálculo del capital del trabajo es la siguiente:

$$\text{Capital de Trabajo} = \frac{\text{Costo operación anual}}{\# \text{ de días en el año}} \times \# \text{ de días de desfase}$$

Los costos de operación anuales serán de \$ 195.688,46. Este valor será explicado detalladamente a continuación.

Para determinar el número de días de desfase se ha considerado que los costos de operación mensuales serán de aproximadamente \$ 16.307,37. Además se ha asumido que las ventas del durante el primer mes solamente sean de la mitad de lo proyectado en ventas, por lo cual se ha determinado que los días de desfase serán de unos 60 días en promedio.

$$\begin{array}{l} \text{CAPITAL DE} \\ \text{TRABAJO} \end{array} = \frac{\$ 195.688,46 \times 60 \text{ días}}{365} = \$ 32.167,97$$

Por lo que aplicando la formula se obtiene el capital de trabajo, mismo que es el de \$ 32.167,97

5.2.4. Cronograma de Inversiones

El proyecto prevé que para el segundo año de operaciones, se adquirirá los siguientes activos, como maquinaria (elevador eléctrico para vehículo) y otro minibús, misma tabla que ya fue detallada en la tabla N.51, indicando un total de \$54.490,00.

5.2.5. Presupuesto de Operación

El presupuesto de operación se refiere a la estimación de ingresos y gastos generados por un determinado periodo. Por medio de este se pueden establecer los niveles de efectivo y la liquidez que tendrá la organización y por tanto, la viabilidad de la empresa.

5.2.5.1. Presupuesto de Ingresos

El presupuesto de ingreso anual se lo obtuvo multiplicando el número de personas que usaran el servicio de transporte por los 12 meses del año y por el precio de la carrera (ida y vuelta), además se consideró que para el proyecto propuesto se realizará la proyección de ventas para diez años, es importante aclarar lo siguiente: el número de usuarios que muestra la tabla N. 54 corresponde al número de personas que usarán el servicio de forma mensual, que se prevé sean los clientes fijos de la organización, para ello es importante llevar a cabo las alianzas estratégicas con los diferentes centros de terapia física y de rehabilitación mencionados en el anterior capítulo.

La columna de usuarios significa el número de personas que usarán los diferentes tipos de servicios que ofrece la organización, donde se ha establecido una cantidad para la estimación de los ingresos, la cantidad asignada a cada tipo de servicio, responde al número mínimo de personas que se prevé que usen el servicio al mes, lo que significa que aproximadamente las unidades de transporte realizarán 120 carreras mensuales (por los dos vehículos), considerando que cada vehículo transportará un mínimo de cuatro personas por carrera y de aproximadamente 4 veces por día.

A continuación se detalla en la presente tabla el presupuesto de ingreso anual para el proyecto.

Tabla 54.
Presupuesto de Ingreso Anual

Concepto	Carreras (\$)	Usuarios	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Tarifas de Rehabilitación	\$ 15,00	960	172800,00	174700,80	176622,51	178565,36	180529,58	182515,40	184523,07	186552,82	188604,90	190679,56
Paquete Turístico	\$ 18,00	64	13824,00	13976,06	14129,80	14285,23	14442,37	14601,23	14761,85	14924,23	15088,39	15254,36
Recreación	\$ 10,00	48	5760,00	5823,36	5887,42	5952,18	6017,65	6083,85	6150,77	6218,43	6286,83	6355,99
Total ventas			192384,00	194500,22	196639,73	198802,76	200989,59	203200,48	205435,68	207695,48	209980,13	212289,91

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Como se puede apreciar en la tabla de Ingreso anual, el ingreso por ventas aumenta año a año, por cada tipo de servicio que la empresa prevé ofrecer al público objetivo, para el primer año se estima que la organización por ingreso de carreras aplicando la tarifa de rehabilitación (\$15,00) el ingreso sería de 172,800 dólares, referente al servicio de paquete turístico las ventas estimadas serán de \$13.824,00 y para el servicio de movilización a diferentes sitios de recreación (\$10,00) el ingreso de ventas estimadas serán de \$5.760 como resultado del análisis al primer año se evidencia un escenario atractivo el negocio propuesto.

5.2.5.2. Presupuesto de Egresos

En un proyecto, se pueden distinguir cuatro funciones básicas, las mismas que son: operación, administración, ventas y financiamiento. Donde para que se lleve a cabo cada una de estas funciones, la empresa tiene que efectuar ciertos desembolsos como: pago de salarios, arrendamiento del local, servicios básicos, adquisición de insumos de limpieza e insumos de oficina, mantenimientos preventivos, etc. Estas erogaciones reciben el nombre de costos de operación y gasto tanto de administración, ventas y financieros, según la función a la que pertenezcan.

Por tanto para el proyecto propuesto se ha considerado los siguientes costos, divididos en dos grupos correspondientes a costos directos que son los que directamente actúan sobre la entrega del servicio y los costos indirectos no tienen relación directa para la operación del servicio pero también son parte del proceso para que se lleve a cabo el servicio, con todo lo antes mencionado, se puede afirmar que principalmente existen cuatro clases de costos: operación, administración, ventas y financiero.

Cuya estimación de egresos para el proyecto propuesto con miras a 10 años, se muestra a continuación en la tabla.

Tabla 55.

PRESUPUESTO DE EGRESO ANUAL

Concepto	Valor Anual (\$)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTO DE DIRECTOS	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00	61150,00
Sueldos y Salarios (Conductores; call center; logística)	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00	42600,00
Combustible vehículos	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00	15840,00
Mantenimiento de vehículo	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00	2710,00
COSTO DE INDIRECTOS	4069,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60	4394,60
Mantenimiento de maqui y equipo.	2270,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00	2595,00
Imprevistos	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60	1799,60
GASTOS ADMINISTRATIVOS	41461,41	41461,41	41461,41	41461,41	41461,41	36080,25	36080,25	36080,25	36080,25	36080,25
Sueldos y Salarios (Administrativo)	10200,00	10200,00	10200,00	10200,00	10200,00	4818,84	4818,84	4818,84	4818,84	4818,84
Servicios Ocasionales (Conserje)	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00	4392,00
Arriendo local	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00	10800,00
Seguros Vehiculos	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00	6936,00
Otros Seguros	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80	4030,80
Insumos de Oficina	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45	325,45
Insumos de Limpieza	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16	757,16
Servicios Básicos	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00	1620,00
Publicidad	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00	2400,00
GASTO TOTAL	106681,01	107006,01	107006,01	107006,01	107006,01	101624,85	101624,85	101624,85	101624,85	101624,85

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Costos Fijos

Son costos que no varían con los cambios en el volumen de las ventas o en el nivel de producción. Los costos fijos se producen efectúese o no la producción o la venta o se realice o no la actividad del negocio. Por tanto los costos fijos que la empresa deberá cubrir se presentan en la siguiente tabla, con el correspondiente porcentaje de incidencia de cada rubro que pertenece al grupo de los costos fijos.

Tabla 56.

COSTOS FIJOS

Concepto	Valor Mensual (\$)	Valor Total (\$)	% Total
Sueldos y Salarios (Administrativo)	850,00	10200,00	10%
Sueldos y Salarios (Conductores; call center; logística)	3550,00	42600,00	43%
Servicios Ocasionales (Conserje)	366,00	4392,00	4%
Arriendo local	900,00	10800,00	11%
Depreciación Activos	1597,31	19167,75	19%
Amortización	31,75	381,00	0%
Insumos de Limpieza	63,10	757,16	1%
Insumos de Oficina	27,12	325,45	0%
Seguro Vehículo	578,00	6936,00	7%
Otros Seguros	335,90	4030,80	4%
Total	7385,28	99590,16	100%

Fuente de Obtención: Investigación de mercado

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Costos Variables

Los costos variables son los que varían en proporción al volumen de ventas, el manejo de los costos variables permite que la empresa sea mucho más adaptable a las circunstancias cambiantes del mercado.

Dichos costos que la empresa deberá incurrir para el normal funcionamiento se encuentran detallados en la tabla N. 58

Tabla 57.

COSTOS VARIABLES

Concepto	Valor Mensual (\$)	Valor Total (\$)	% Total
Combustible vehículos	1320,00	15840,00	59%
Mantenimiento de vehículo	225,83	2710,00	10%
Mantenimiento de maqui y equipo.	189,17	2270,00	9%
Imprevistos	149,97	1799,60	7%
Servicios Básicos	135,00	1620,00	6%
Publicidad	200,00	2400,00	9%
Total	2219,97	26639,60	100%

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

5.2.6. Calculo demostrativo y análisis del punto de equilibrio

Conocer el punto de equilibrio permite manejar una estructura de costos a favor del crecimiento de la empresa, debido a que el punto de equilibrio es aquel nivel de operaciones en el que los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta del servicio.

Punto de	=	$\frac{\text{Costo Fijo}}{\text{Precio Unitario} - \text{Costo Variable Unitario}}$
Equilibrio		

Los costos fijos que se han tomado en cuenta para el cálculo del punto de equilibrio, serán valores mensuales, debido a que la unidad de medida que mejor se puede expresar en el caso del negocio, será por el número de personas que usaran el servicio al mes.

Donde se puede apreciar a detalle los costos fijos mensuales, que deberá cubrir la organización una vez que se haya puesto en marcha.

Tabla 58. Costo Fijo Mensual

Concepto	Valor Mensual (\$)
Sueldos y Salarios (Administrativo)	850,00
Sueldos y Salarios (Conductores; call center; logística)	3550,00
Servicios Ocasionales (Conserje)	366,00
Arriendo local	900,00
Depreciación Activos	1597,31
Amortización	31,75
Insumos de Limpieza	63,10
Insumos de Oficina	27,12
Seguro Vehículo	578,00
Otros Seguros	335,90
Total	7385,28

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Los costos fijos mensuales serian de \$ 7385,28.

En el caso de los costos variables se ha considerado lo siguiente:

Tabla 59. Costo Variable Mensual

Concepto	Valor Mensual (\$)
Combustible vehículos	1320,00
Mantenimiento de vehículo	225,83
Mantenimiento de maqui y equipo.	189,17
Imprevistos	149,97
Servicios Básicos	135,00
Publicidad	200,00
Total	2219,97

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

El costo variable mensual sería de \$2219,97. Con el fin de obtener el costo variable unitario se debe calcular el número de pasajeros por mes, misma que es la cantidad para la que se debe dividir dicho valor.

Según las personas transportadas por mes, se asume que serán de 960 con destino a centros y clínicas de rehabilitación física, 64 personas que usaran el servicio para fines turísticos y 48 personas que usaran el servicio para fines de recreación, ocio, etc.; que en conjunto da un total de 1072 carreras mensuales por los dos vehículos que tiene a disposición la empresa.

Tabla 60. Número de Personas por Servicio Mensual

Concepto	Cantidad Proyectada (# de usuarios)	% de Incidencia
Rehabilitación	960	89,55%
Paquete Turístico	64	5,97%
Recreación	48	4,48%
Total	1072	100%

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Por lo que, al costo variable mensual, que es de \$2219,97. Se divide para el total de # de usuarios que se proyecta a que usen el servicio de transporte de forma mensual, que es de 1072; dando como resultado un costo variable unitario de \$2.07

En cuanto al precio unitario promedio, se ha realizado el siguiente cálculo:

Tabla 61.

Precio Promedio Unitario

Concepto	% de Incidencia	Precio unitario	Precio Ponderado
Rehabilitación	89,55%	15	13,43
Paquete Turístico	5,97%	18	1,07
Recreación	4,48%	10	0,45
			14,96

Fuente de Obtención: Propia

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Por lo que, considerando los porcentajes de incidencia antes descritos, se tiene como resultado un precio promedio ponderado de \$ 14,96.

Aplicando la fórmula del punto de equilibrio, se obtiene lo siguiente:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costo Fijo}}{\text{Precio Unitario} - \text{Costo Variable Unitario}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{7385,28}{14,96 - 2,07} = 573$$

Lo anterior significa que el negocio de servicio de transporte debe transportar 573 pasajeros al mes (entre los diferentes servicios que presta: 513 carreras con destino a centros de rehabilitación, 34 carreras con fines turísticos y 26 carreras con fines recreativos) para que sus ingresos cubran los costos generados. A partir del pasajero número 574, generara utilidades.

5.3. Evaluación Financiera del Proyecto

5.3.1. Análisis y determinación de la tasa de descuento del proyecto

La tasa de descuento es la rentabilidad que se exige a la inversión por renunciar a un uso alternativo de los recursos, en proyectos con niveles de riesgos similares, lo cual se conoce como costo de capital, es decir la tasa de descuento representa una medida de la rentabilidad mínima que se exige al proyecto según su riesgo, de manera que el retorno esperado permita cubrir así la totalidad de la inversión inicial, los egresos de la operación y los intereses que deberían pagarse por aquella parte que corresponde a la inversión que se considerara financiada por préstamos y la rentabilidad que el inversionista exige a su propio capital invertido.

La fórmula para obtener la tasa de interés nominal o la del mercado es:

$$\text{Tasa de interés nominal o del mercado } E(R_{tn})_{mkt} = r + R + (1 + r + R) * I_f$$

Dónde: r es la tasa de interés real; I_f es la tasa de inflación y R es el factor riesgo

Que para el proyecto, se toman los datos existentes en el país, por lo que la tasa de interés real es 5,47%, el riesgo país es de 855 puntos es decir 8,55% y la inflación anual del 1,63% (BCE, Banco Central del Ecuador, 2016)

$$E(R_{tn})_{mkt} = 0,0547 + 0,0855 + (1 + 0,0547 + 0,0855) * 0,0163$$

$$E(R_{tn})_{mkt} = 15,88\%$$

En efecto la tasa de interés nominal o del mercado sería 15,88% misma que sería la tasa de descuento del proyecto sin financiamiento a terceros.

Para saber cuál será la tasa de descuento del proyecto con financiamiento de terceros se necesita obtener el valor del costo del capital promedio ponderado (WACC), mismo que se calcula con la siguiente formula:

$$\mathbf{WACC = KE * E/V + KD * (1 - imp) * D/V}$$

Donde:

KE = Costo del capital propio obtenido por el retorno esperado de un proyecto activo

KD = Costo de la deuda obtenido del mercado o usando el CAPM

(1- imp) = Ahorro impositivo por uso de la deuda

E/V = Relación objetivo de capital propio a total de financiamiento

D/V = Relación objetivo de deuda a total de financiamiento

Para el del proyecto propuesto, KE es igual al 15,88% (dato obtenido de la formula calculada anteriormente), KD es igual a 13% que sería la tasa de interés anual que cobraría el banco por el préstamo del dinero, (1-imp) es igual a 0,78 que proviene de la resta entre 1 – 0,22 que corresponde al impuesto a la renta, E/V es igual a 40% y representa el porcentaje del total que sería financiada con capital propio, y D/V es igual a 60% y representa el porcentaje del total de la inversión que sería financiada con dinero prestado de terceros.

$$\mathbf{WACC = KE x E/V + KD x (1 - imp) x D/V}$$

$$\mathbf{WACC = 0,1588 x 0,40 + 0,13 x 0,78 x 0,60 = 01220}$$

$$\mathbf{WACC = 12,20}$$

De forma que aplicando la formula se tiene que WACC es igual a 12,20 y este valor seria la tasa de descuento del proyecto con financiamiento a terceros.

5.3.2. Cálculo y análisis de indicadores de rentabilidad (VAN, TIR, Periodo de Recuperación)

Valor Actual Neto

Se define operacionalmente como el resultado de la diferencia entre los ingresos actualizados a una determinada tasa de descuento menos la inversión inicial. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{VAN} = \frac{I_t - E_t}{(1 + i)} - I_o$$

I_t = Ingresos Actualizados

E_t = Egresos Actualizados

i = Tasa de Descuento o interés

BN_t = Beneficio netos (flujo neto)

I_o = Inversión inicial

Este indicador plantea que el proyecto debe aceptarse si su VAN es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos los ingresos y egresos expresados en moneda actual.

Tasa Interna de Retorno

Se define operacionalmente como la tasa que mide la rentabilidad del proyecto. Se considera aceptado un proyecto, cuya TIR es igual o superior a la tasa de descuento y su fórmula es la siguiente:

$$\text{TIR} = \frac{BN_t}{(1 + i)} - I_o = 0$$

Periodo de Recuperación

Este Indicador permite conocer en que momento de la vida útil del proyecto, una vez que empezó a operar el negocio, se puede recuperar el monto de la inversión

Escenario 1: Proyecto con financiamiento

Si se considera que el proyecto será financiado por terceros el 60% del valor total de la inversión, el flujo de caja para diez años se presenta en la tabla a continuación.

Tabla 62. Flujo de Caja con Financiamiento

PERIODO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ingresos		195.519,85	200.892,61	206.419,88	212.085,88	217.919,83	223.984,19	230.259,77	236.737,49	242.879,32	249.544,85
Ingresos a escala de salarios											
- Costos		89.785,87	91.248,57	92.795,32	94.247,52	95.789,75	97.345,83	98.911,75	100.544,34	102.189,21	103.848,88
- Gasto Intereses		6.278,28	11.849,41	8.818,81	6.287,15	3.486,84	-	-	-	-	-
- Depreciación		16.369,84	17.246,45	17.527,56	14.168,32	14.399,27	-	-	-	-	-
- Amortización		384,88	384,88	384,88	384,88	384,88	-	-	-	-	-
Utilidad Operable		82.419,67	89.379,98	95.349,78	97.881,83	103.242,37	126.556,48	131.322,82	135.894,95	140.687,71	145.696,85
- Utilidad a trabajadores		12.917,85	12.145,38	13.842,45	14.558,16	15.591,45	18.389,42	19.668,38	20.974,67	21.189,16	21.854,41
- Impuestos a la renta (20%)		17.449,45	17.286,88	18.476,81	20.642,79	22.887,88	26.899,17	27.859,49	28.864,12	29.895,14	30.968,41
- Impuestos Vales de salarios		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad Neta		52.942,45	59.827,98	65.426,49	64.680,93	66.269,64	88.679,59	89.538,29	86.532,96	89.688,42	92.884,29
- Depreciación		16.369,84	17.246,45	17.527,56	14.168,32	14.399,27	-	-	-	-	-
- Amortización		384,88	384,88	384,88	384,88	384,88	-	-	-	-	-
Utilidad Bruta de Inversiones		69.638,38	69.247,85	73.339,88	76.907,52	81.449,31	88.679,59	89.538,29	86.532,96	89.688,42	92.884,29
- Inversiones	-	129.558,88	-	69.588,58	-	-	-	-	-	-	-
- Inversiones Capital de Trabajo	-	42.238,79	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Pre-fallos		99.479,24	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Inversión Neta Propia	-	66.345,49	-	69.588,58	-	-	-	-	-	-	-
- Amortización Deuda		7.389,65	16.116,46	18.941,85	20.872,71	23.759,82	-	-	-	-	-
- Valor de Deprecio		-	-	-	-	-	-	-	-	-	195.519,85
Flujo de Caja Neta	-	66.345,49	69.247,85	49.397,35	55.514,81	57.238,83	88.679,59	89.538,29	86.532,96	89.688,42	208.528,39
Flujo de Caja Neta Ajustado		55.684,16	-	8.236,68	38.236,87	35.828,82	32.217,21	48.436,48	37.339,42	34.474,11	31.829,76
TVM		4922.548,97									
TIR		67,65%									
WACC - Tasa de Descuento del mercado financiero		12,20%									

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Escenario 2: Proyecto sin financiamiento

Si se considera que el proyecto será financiado únicamente con capital propio, el flujo de caja para diez años se presenta en la tabla a continuación.

Tabla 63. Flujo de caja sin financiamiento

PERIODO		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ingresos		155.519,06	200.032,64	206.419,00	242.005,00	247.319,00	229.301,43	230.059,77	236.375,49	242.070,32	249.544,05
Ingresos por venta de salinas											
- Costos		89.785,07	94.240,57	92.795,32	94.247,52	95.789,75	97.345,03	98.991,75	100.544,34	102.109,24	103.840,00
- Gastos laborales											
- Depreciación		16.369,04	17.246,45	17.527,56	14.160,32	14.399,27	-	-	-	-	-
- Amortización		301,00	301,00	301,00	301,00	301,00	-	-	-	-	-
Utilidad Operable		65.733,99	105.792,07	113.623,68	147.757,48	151.529,25	131.956,40	131.068,02	135.831,15	139.961,08	145.704,05
- 15% Utilidad a trabajadores		10.360,10	15.868,80	17.043,55	22.163,61	22.729,39	20.293,46	20.160,30	20.374,67	21.193,16	21.854,41
- Impuesto a la renta (22%)		10.781,53	15.559,53	16.358,01	21.940,75	22.811,66	25.899,47	27.069,49	28.064,42	29.096,14	30.350,41
- Impuesto Venta de salinas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad Neta		54.591,36	89.923,74	96.265,63	125.613,87	128.709,86	106.662,94	103.898,23	107.766,73	110.764,92	113.899,24
- Depreciación		16.369,04	17.246,45	17.527,56	14.160,32	14.399,27	-	-	-	-	-
- Amortización		301,00	301,00	301,00	301,00	301,00	-	-	-	-	-
Utilidad después de Impuestos		37.921,32	72.376,29	78.437,07	111.152,55	114.009,59	86.662,94	83.898,23	87.392,30	89.668,42	92.049,24
- Inversiones	- 129.550,00	-	69.500,50	-	-	-	-	-	-	-	-
- Inversión Capital de Trabajo	- 42.200,79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Prepagos											
Total Inversión Neta Propia	- 171.750,79	-	69.500,50	-	-	-	-	-	-	-	-
- Amortización Deuda											
- Valor de Rescato											141.713,32
Flujo de Caja Neta	- 171.750,79	29.620,82	12.875,79	78.437,07	111.152,55	114.009,59	86.662,94	83.898,23	87.392,30	89.668,42	234.534,56

VAN	4209.792,92
TIR	38,98%
E(Rta) - Tasa de descuento capital propio	15,83%

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

En el caso del flujo de caja sin financiamiento el VAN sería de \$ 209.792,92; la TIR es de 38,98% y el periodo de recuperación sería en el cuarto año ya que a partir de ese momento cubriría el monto de la inversión.

Análisis y comparación entre ambos escenarios:

Al realizar un análisis tanto para el escenario con financiamiento y el escenario sin financiamiento, es altamente positivo, evidenciando que el proyecto generara ganancias después de cubrir la inversión.

Al visualizar el VAN en el escenario con financiamiento de terceros es de \$ 322.548,97 más alto que cuando la inversión se hace con capital propio, es esto es debido a que cuando un proyecto es financiado por terceras personas se está generando más dinero, dado que a lo largo del tiempo va generando un mayor valor al proyecto.

Para el caso de la TIR

Comparando los escenarios evidenciados de la TIR (con financiamiento y sin financiamiento) de determina que es alta, lo que se concluye con los datos obtenidos que se muestra la alta rentabilidad del proyecto, que por concepto se conoce que si en un proyecto se tiene una TIR mayor o igual a la tasa de descuento en efecto se considera rentable y para este caso se demuestra que la TIR con financiamiento es de 67,65% más elevada que su tasa de descuento y la TIR en el escenario sin financiamiento es de 38,98% mayor que su tasa de descuento.

Para finalizar lo que respecta al análisis comparativo de ambos escenarios de flujo de caja, es importante señalar que el periodo de recuperación para el escenario con financiamiento será en tres años, donde se recuperaría la inversión, mientras que para el escenario sin financiamiento se recuperaría la inversión en el cuarto año.

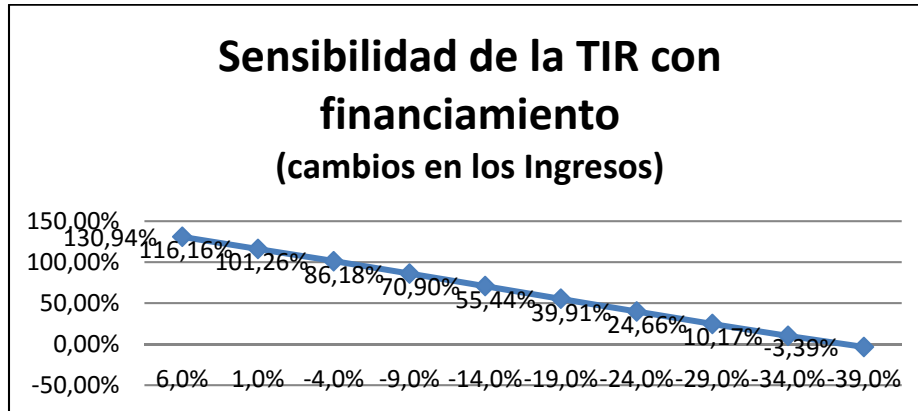
5.3.3. Análisis de Sensibilidad

El análisis de sensibilidad tiene como objetivo dar evidencia el límite al que los ingresos pueden disminuir y/o los costos aumentar para que la TIR iguale a la tasa de descuento, donde se podría decir que este sería el límite para que todavía se tenga una ganancia sobre lo invertido.

Escenario 1: Proyecto con financiamiento

El grafico de la sensibilidad de la TIR en el presente escenario a continuación en la ilustración.

Ilustración 4. Sensibilidad de la TIR con financiamiento (cambios en los Ingresos)



Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 64. Sensibilidad por variaciones en los ingresos y costos (Con financiamiento)

TIR		WACC - Tasa de descuento del proyecto financiado	12,20%	Con Financiamiento
67,65%				
SENSIBILIDAD	COSTOS	INGRESOS	COSTOS DE INVERSION	COSTOS DE OPERACION
6,0%	65,0%	130,94%	37,96%	-9,92%
1,0%	61,0%	116,16%	39,05%	-6,94%
-4,0%	57,0%	101,26%	40,20%	-3,85%
-9,0%	53,0%	86,18%	41,41%	-0,65%
-14,0%	49,0%	70,90%	42,69%	2,71%
-19,0%	45,0%	55,44%	44,04%	6,23%
-24,0%	41,0%	39,91%	45,47%	9,97%
-29,0%	37,0%	24,66%	47,00%	13,94%
-34,0%	33,0%	10,17%	48,62%	18,20%
-39,0%	29,0%	-3,39%	50,35%	22,77%
Variación Porcentual de la Sensibilidad	4,00%			

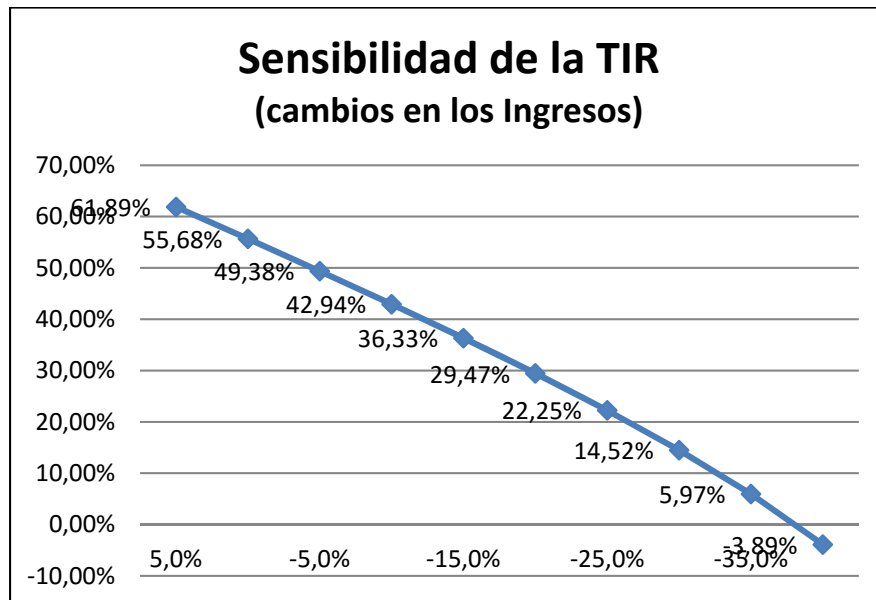
Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos
Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Como se muestra en la Tabla 65 con respecto al escenario con financiamiento, la sensibilidad de la TIR demuestra que máximo se podría tolerar un 34,00% de disminución en los ingresos, o por otro lado puede aumentar un 37,00% en los costos, para que la TIR sea igual a la tasa de descuento. Que es la rentabilidad mínima que exigida al proyecto.

Escenario 2: Proyecto sin financiamiento

La sensibilidad de la TIR en el presente escenario a continuación en la ilustración.

Ilustración 5. Sensibilidad de la TIR Sin financiamiento (cambios en los Ingresos)



Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

La demostración de la tabla 52. Dice lo siguiente, la sensibilidad de la TIR muestra que máximo se podría tolerar un 30,0% de disminución en los ingresos o también se podría aumentar hasta un 35,0% en los costos para de esta manera la TIR se iguale a la tasa de descuento, que es la rentabilidad mínima que exige el proyecto para el escenario sin financiamiento.

Tabla 65. Sensibilidad por variaciones en los ingresos y costos (Sin financiamiento)

TIR		CAPM (tasa de descuento del Capital Propio)		Sin financiamiento
38,98%		15,88%		
SENSIBILIDAD			COSTOS DE INVERSION	COSTOS DE OPERACION
INGRESOS	COSTOS	INGRESOS		
5,0%	50,0%	61,89%	24,49%	4,91%
0,0%	45,0%	55,68%	25,56%	8,37%
-5,0%	40,0%	49,38%	26,69%	11,82%
-10,0%	35,0%	42,94%	27,90%	15,26%
-15,0%	30,0%	36,33%	29,19%	18,70%
-20,0%	25,0%	29,47%	30,58%	22,14%
-25,0%	20,0%	22,25%	32,07%	25,58%
-30,0%	15,0%	14,52%	33,68%	29,02%
-35,0%	10,0%	5,97%	35,43%	32,47%
-40,0%	5,0%	-3,89%	37,33%	35,94%

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

De acuerdo la demostración de los escenarios tanto (con financiamiento y sin financiamiento) se concluye que se necesitaría una fuerte caída de los ingresos y un incremento muy alto en los costos para que el negocio propuesto se convierta en no rentable. Es decir que el horizonte del proyecto es muy positivo y atractivo.

5.3.4. Balance del proyecto

Para el realizar el balance del proyecto se analizan cuatro indicadores que son: valor futuro neto, potencial de utilidad, exposición a pérdida y periodo de recuperación.

El valor futuro neto es el mayor valor positivo, el potencial de utilidad es la suma de todos los valores positivos del balance de proyecto, la exposición a pérdida es la suma de todos los valores negativos del balance del proyecto y el periodo de recuperación es el tiempo en que toma el proyecto en cubrir la inversión inicial efectuada.

Escenario 1: Proyecto con financiamiento

El balance del proyecto con financiamiento se muestra en las siguientes tablas y en la ilustración

6.

Tabla 66. Periodo de recuperación descontado (Con financiamiento)

Flujo de Caja Neto	-	66.315,5	62.388,6	-	10.369,2	54.997,9	55.514,8	57.290,1	80.679,5	83.590,3	86.592,4	89.688,4	288.521,0
Flujo de Caja Descontado			55.604,2	-	8.236,6	38.936,0	35.028,0	32.217,2	40.436,5	37.339,4	34.474,1	31.823,8	91.241,9
Flujo de Caja Acumulado			55.604,2	47.367,6	86.303,6	121.331,6	153.548,8	193.985,3	231.324,7	265.798,8	297.622,6	388.864,5	
Período de Recuperación Descontado			-	-	3	4	5	6	7	8	9	10	
VAN	322.548,97												
TIR	67,7%												
TASA DE DESCUENTO	12,2%												

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

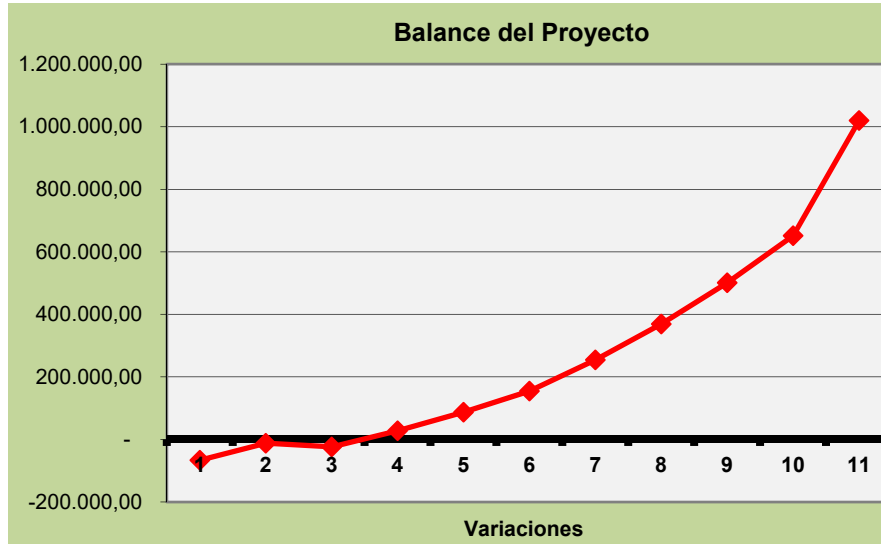
Tabla 67. Balance del proyecto con financiamiento

Períodos	Intereses Causados	Ingresos recibidos	Amortización	Inversión Amortizada
0				- 66.315,49
1	- 8.091,43	62.388,65	54.297,22	- 12.018,27
2	- 1.466,40	- 10.369,19	- 11.835,59	- 23.853,86
3	- 2.910,51	54.997,95	52.087,44	28.233,58
4	3.444,90	55.514,81	58.959,70	87.193,28
5	10.638,81	57.290,09	67.928,90	155.122,18
6	18.927,09	80.679,51	99.606,61	254.728,79
7	31.080,50	83.590,29	114.670,79	369.399,58
8	45.071,96	86.592,36	131.664,32	501.063,90
9	61.136,86	89.688,42	150.825,28	651.889,18
10	79.539,67	288.520,99	368.060,67	1.019.949,85

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Ilustración 6. Balance del Proyecto



Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 68. Indicadores de Balance del Proyecto

1	Valor Futuro Neto	(mayor valor Positivo)	1.019.949,85
2	Potencial de Utilidad	(Suma de positivos)	3.067.580,35
3	Exposición a pérdida	(Suma de negativos)	- 102.187,62
4	Período de Recuperación	1er Año positivo	3

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

De acuerdo a lo demostrado para el escenario en este caso con financiamiento, el valor futuro neto es 1'019.949,85, el potencial de utilidad es 3'067.580,35; la exposición a pérdida es de 102.187,62 y el periodo de recuperación es a partir de tercer año, lo que significaría que a partir del tercer año de funcionamiento a organización recuperaría la inversión.

Escenario 2: Proyecto sin financiamiento

Tabla 69. Periodo de recuperación descontado (Sin financiamiento)

Flujo de Caja Neto	- 165.788,7	73.695,6	12.787,4	78.961,0	80.395,6	83.215,3	80.679,5	83.590,3	86.592,4	89.688,4	234.594,5
Flujo de Caja Descontado		65.681,5	10.157,5	55.900,7	50.727,0	46.796,3	40.436,5	37.339,4	34.474,1	31.823,8	74.188,2
Flujo de Caja Acumulado		65.681,5	75.839,0	131.739,8	182.466,8	229.263,0	269.699,5	307.038,9	341.513,1	373.336,8	447.525,0
Periodo de Recuperación Descontado	-	-	-	-	4	5	6	7	8	9	10
VAN	\$281.376,27										
TIR	38,98%										
TASA DE DESCUENTO	12,2%										

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

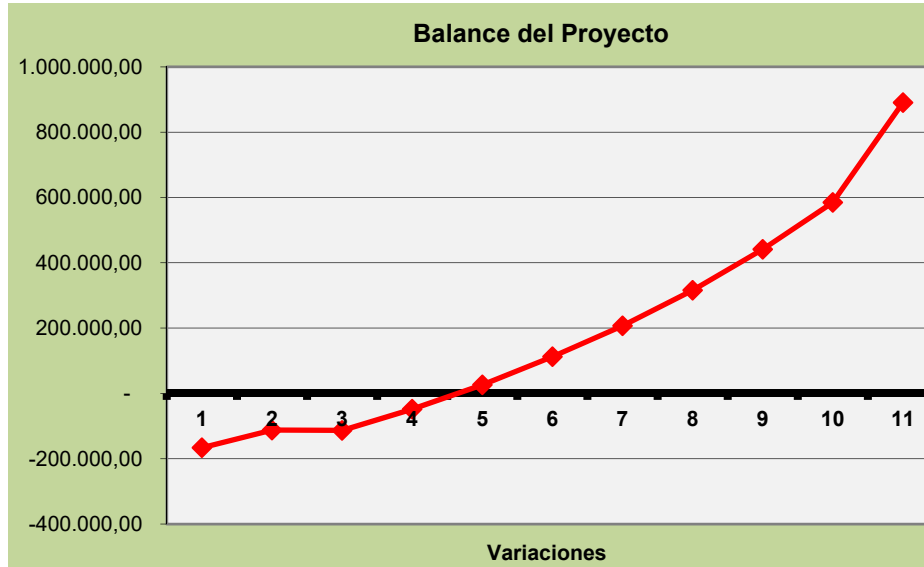
Tabla 70. Balance del Proyecto Sin Financiamiento

Periodos	Intereses Causados	Ingresos recibidos	Amortización	Inversión Amortizada
0				- 165.788,73
1	- 20.228,56	73.695,60	53.467,04	- 112.321,69
2	- 13.704,83	12.787,44	- 917,39	- 113.239,08
3	- 13.816,77	78.960,99	65.144,22	- 48.094,86
4	- 5.868,25	80.395,58	74.527,32	26.432,46
5	3.225,13	83.215,26	86.440,40	112.872,86
6	13.772,08	80.679,51	94.451,59	207.324,45
7	25.296,51	83.590,29	108.886,80	316.211,25
8	38.582,23	86.592,36	125.174,59	441.385,84
9	53.855,30	89.688,42	143.543,71	584.929,56
10	71.369,66	234.594,55	305.964,20	890.893,76

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Ilustración 7. Balance del Proyecto



Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Tabla 71. Indicadores de Balance del Proyecto (Sin financiamiento)

1	Valor Futuro Neto	(mayor valor Positivo)	890.893,76
2	Potencial de Utilidad	(Suma de positivos)	2.580.050,19
3	Exposición a pérdida	(Suma de negativos)	- 439.444,37
4	Período de Recuperación	1er Año positivo	4

Fuente de Obtención: Modelo de Financiamiento de Eco. Ramiro Canelos

Elaborado por: Jessica Tipanluisa

Para el escenario sin financiamiento se evidencia lo siguiente: el valor futuro neto es de 890.893,76; el potencial de utilidad es de 2'580.050,19; la exposición a pérdida es - \$439.444,37 y el periodo de recuperación de la inversión es al cuarto año.

Análisis comparativo

El análisis de los cuatro indicadores que comprende el balance del proyecto para ambos escenarios (con financiamiento sin financiamiento) demuestra que el valor futuro neto con financiamiento es de \$ 1'019.949,85 que como resultado de la comparación es más elevado que en el escenario sin financiamiento; el potencial de utilidad es 3'067.580,35 sigue siendo aún más elevado que sin financiamiento; la exposición a pérdida es de 102.187,62 lo que resulta que es mayor que en el caso de sin financiamiento y finalmente el periodo de recuperación es menor cuando se trata de que la inversión a sido de terceros por lo cual, se determina que será al tercer ano mientras que para el caso de contar con recursos propios para recuperar el capital propio será a partir del cuarto año. Es evidente que conviene tener un financiamiento por terceros que se obtiene un mayor valor en el futuro y tiene mejores horizontes el proyecto, por tanto se concluye que el valor futuro neto del proyecto aumenta, también aumenta el potencial de utilidad y reduce la exposición a pérdida. De hecho un proyecto que es apalancado genera mayores ganancias, es más atractivo para los inversionistas y se vuelve más rentable.

CAPITULO VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones:

- ✓ Existe una inclinación cada vez más marcada hacia inclusión de las personas con discapacidad, ya que tanto a nivel mundial, como a nivel nacional y local, se demuestran las cifras al alza, donde según los datos son alarmantes demostrando que gran parte de la población de personas con discapacidad de alguna manera se siente discriminada y al margen de una inclusión social. Sabemos que en la ciudad de Quito existen 53,380 personas con discapacidad de las cuales el 46% del total corresponde a las personas con capacidad reducida (física) y que se encuentran a la espera de mejores condiciones de vida y de sentirse personas más proactivas dentro de la sociedad, que como resultado de la necesidad latente el gobierno e instituciones se encuentran reuniendo esfuerzos para alcanzar la universalidad de derechos para las personas con discapacidad y a la espera de proyectos que se sumen para conseguir la meta.
- ✓ Por medio del estudio efectuado en el Sector de la Kennedy a 257 personas con discapacidad reducida, se ha podido determinar el segmento meta, analizar el perfil de los futuros prospectos y como resultado del levantamiento de la información se proyectó la demanda insatisfecha, que el porcentaje de participación será del 46% sobre la totalidad, con los resultados obtenidos se evidencia que la idea de negocio tiene una importante aceptación en el mercado, positivas reacciones de un nuevo servicio de transporte, nunca antes escuchado en la ciudad y disponibilidad de pago del servicio es favorable, donde las diferentes tarifas proporcionadas fueron aceptadas y en base a la disposición de pago se estableció una sola tarifa promedio donde los factores de decisión fueron en base a las

preferencias por discapacidad, frecuencia de uso y valor económico percibido por el mercado, que como resultado el precio establecido es de \$15 por carrera (ida y vuelta) desde el punto de origen a cualquier destino de la ciudad que se encuentre dentro del DMQ, y con la facilidad de poder viajar con un acompañante, que sería aún más atractivo y de motivación para el segmento meta.

- ✓ En cuanto al plan de marketing se ha determinado la oferta de valor para los clientes, el precio del servicio, la estrategia publicitaria, la estrategia de distribución. También se ha dado un enfoque de marketing digital como estrategia, al hacer uso de una aplicación móvil gratuita llamada 'Easy Taxi', con el fin de aprovechar que el segmento meta hace uso de nuevas tecnologías y que por medio de esta herramienta se lograra un mejor comunicación y acercamiento hacia el cliente.
- ✓ Referente al plan técnico se analizó los factores de decisión para la localización del proyecto y como resultado ideal se efectuó que el local se ubicaría en el sector de la Kennedy, entre las calles Capitán Ramón Borja y Manuel Cabeza de Vaca N53-59 (esquina), tanto por sus vías de acceso y vías alternativas, cercanía al mercado objetivo, también se realizó un análisis de recursos que necesitara el proyecto para funcionar, la capacidad instalada para determinar las limitaciones que tendría y así poder brindar el servicio oportuno, finalmente se elaboró el plano de cómo se distribuiría la organización y el detalle de los procesos productivos para conseguir las metas establecidas de la organización.
- ✓ Como efecto del análisis de los recursos, la estimación de la inversión inicial sería de \$32.167,97, referente a los costos operacionales del negocio para el primer año se estimara que

serán de \$ 195.688,46. Adicionalmente el punto de equilibrio permitió al proyecto identificar desde que punto empezaría a generar ganancias.

- ✓ Los análisis financieros demuestran la alta rentabilidad del proyecto expresado en el cálculo del VAN y de la TIR, valores que positivamente reflejan factibilidad, dado que el valor de la inversión no representa una suma tan alta, en comparación de los ingresos proyectados, los mismos que reflejan cifras muy alentadoras y positivas para el proyecto, en efecto el análisis de sensibilidad determina que se necesita una fuerte disminución en los ingresos o un elevado incremento en los costos para que el proyecto deje de ser rentable y finalmente el análisis del balance del proyecto con financiamiento y sin financiamiento evidencia que es más favorable que se opte por recurrir algún tipo de apalancamiento que permite que el proyecto tenga un mayor valor en el tiempo.

6.2. Recomendaciones:

- ✓ Para fines del proyecto propuesto lo ideal sería optar por un financiamiento ya que responde favorablemente aumentando las ganancias del negocio.
- ✓ El estudio plasmado abre las puertas a este segmento que se encuentra a la espera de nuevos productos y servicios que satisfagan sus necesidades y deseos, a la vez que se fomentaría nuevas fuentes de empleo y crecimiento económico.
- ✓ Se recomienda tener un enfoque hacia el mercado de personas con discapacidad puesto que en la actualidad existe gran apertura económica y apoyo por parte del gobierno e instituciones en favor de proyectos que incentiven la inclusión.

Anexos

Bibliografía

- Alejandro, R. (2016). *Presupuesto*. Obtenido de Expansion :
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/presupuesto.html>
- Amaya, L. (13 de 02 de 2016). *Principios eticos*. Obtenido de Etica Psicologica:
http://eticapsicologica.org/wiki/index.php?title=Principios_%C3%89ticos
- Andrade, D. (23 de Mayo de 2012). *Economia y Finanzas Internacionales*. Obtenido de Economias de escala: <http://www.puce.edu.ec/economia/efi/index.php/economia-internacional/14-competitividad/20-economias-de-escala>
- Asociación Ecuatoriana de Operadoras de Taxi Ejecutivo. (2016). *AETEC*. Obtenido de <http://www.aetej.com.ec>
- Autoelevacion Cia. Ltda. (2016). *Autoelevacion Cia. Ltda.* Obtenido de <http://www.autoelevacion.com/>
- Autoelevacion Cia. Ltda. (2016). *DH-P20 Elevador para minusvalidos*. Obtenido de <http://www.autoelevacion.com/index.php/productos/dhollandia-plataformas-elevadoras/item/dh-p20-elevador-para-minusvalidos>
- BCE. (13 de Octubre de 2015). *tasa de interes*. Obtenido de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53%3A
- BCE. (05 de 2016). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Indicadores economicos: <https://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>
- Canelos, R. (2010). Formulación y evaluación de un plan de negocios. En R. C. Salazar, *Formulación y evaluación de un plan de negocios* (pág. 166). Quito: UIDE.
- Canelos, R. (2010). *Formulación y evaluación de un plan de negocios*. Quito Ecuador: UIDE.
- Chauduvi, W. (18 de 04 de 2013). *Escuela Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi57J2diLjNAhVQID4KHeoHBJoQFghFMAC&url=http%3A%2F%2Fwww.limaeste.gob.pe%2FVirtual%2Festadistica%2FestadisticaData%2FCapacitacion%2FESTADISTICA%2520APLICADA%2FSemin>

- Codigo Organico de la Produccion, C. e. (2012). *Del Fomento, Promocion y Regulacion de las Inversiones Productivas Cap I, Registro Oficial Suplemento 351*. Ecuador .
- CONADIS. (Agosto de 2015). *Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de Estadísticas de personas con discapacidad: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/estadistica_conadis.pdf
- Constitucion Nacional del Ecuador, A. 2. (2008). *Soberia Economica, seccion I*. Ecuador.
- Discapacidad, F. N. (2014). *Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad*. Obtenido de <http://fenedif.org/biblioteca/nuestro-compromiso-2014.pdf>
- Ecuador, A. d., & AEADE. (Octubre de 2015). <http://www.aeade.net/web/>. Obtenido de <http://www.aeade.net/web/>
- Eduardo, C. (2015). *Sistemas integrados de Transporte en Quito*. Obtenido de <http://www.quitoadventure.com>
- EKOSNEGOCIOS. (2015). Transporte y Logística. *Zoom transporte y logística*, 88.
- El aeropuerto. (2015). *Taxis al Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito Tababela*. Obtenido de <http://www.alaeropuerto.com/ecuador/quito/taxis-aeropuerto-quito.php>
- ELCOMERCIO. (19 de 08 de 2014). *La discapacidad física es la que más prevalece en el país*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tendencias/discapacidad-fisica-prevalece-pais-ecuador.html>
- Encuesta Nacional de Empleo, D. y., & SABE. (2010). *Estadísticas Sociodemográficas*. Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
- FRABRILFAME, S.A. (01 de 07 de 2004). *FAME*. Obtenido de <http://www.fabrillfame.com/quienes-somos/historia>
- H1, H. (2016). *H1 Moderno y potente* . Obtenido de http://hyundai.com.ec/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=13&Itemid=51
- Hyundai Ecuador . (2016). *Hyundai en Ecuador* . Obtenido de <https://www.hyundai.com.ec/index.php/hyundai-en-ecuador.html>
- IESS, I. E. (01 de 2015). *Informe de rendición fe cuentas 2014*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3780216/2015+04+01+Rendicion+de+cuentas+v3.pdf>
- INEC. (2014). *ENCUESTA DE ESTRATIFICACION DE NIVEL SOCIECONOMICO*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>
- INTERFASHION. (Enero de 2016). *Interfashion*. Obtenido de <http://www.interfashion.com.ec/>

- Janomedical Equipos Medicos On Line. (2016). Obtenido de <http://janomedical.com/>
- La hora. (2015). Arrendamiento Mercantil o Leasing . *Revista Judicial*, 14.
- LOEPS, A. 1. (10 de 05 de 2010). *Ley Organica de la Economia Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Soldario*. Quito: Registro oficial 444.
- MARISCAL, I. (2016). *Imprenta Mariscal*. Obtenido de www.imprentamariscal.com
- MEGRAFIN. (- de - de 0). *equipos industriales*. Obtenido de <http://www.megafrin.amawebs.com/>
- MSP, M. d. (2015). *Dirección Nacional de Discapacidades*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>
- MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. (0 de 0 de 2010). *POBLACION E INDICADORES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Obtenido de <http://sthv.quito.gob.ec/images/indicadores/parroquia/Demografia.htm>
- OMS. (2011). Cifras en Alza . En Z. R. Chan Margaret, *Informe mundial sobre la discapacidad* (pág. 8). Malta: OMS.
- OMS. (12 de 2014). *Centro de prensa*. Obtenido de Discapacidad y Salud: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
- OMS. (2015). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de informe mundial sobre la discapacidad: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Ordenanza N.123, M. (01 de 07 de 2004). *Ordenanza Municipal N. 123*. Quito: Secretaria General del Concejo Metropolitano de Quito.
- Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre. (25 de 06 de 2012). *Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial*. Obtenido de Decreto ejecutivo 1196: http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_TRANSPORTE_TERRESTRE_TRANSITO_Y_SEGURIDAD_VIAL.pdf
- Reglamento a la Ordenanza 305, Pico y Placa. (27 de 04 de 2010). *Alcaldia del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de <http://www.aeade.net/web/images/stories/descargas/biblioteca/reglamento1.pdf>
- REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE, T. Y. (25 de junio de 2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Obtenido de REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE: http://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_TRANSPORTE_TERRESTRE_TRANSITO_Y_SEGURIDAD_VIAL.pdf
- s.f. (10 de 06 de 2014). *Definicion de valores* . Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/valores/>

Servicio de Rentas Internas . (28 de 02 de 2015). *Reglamento para la aplicacion de la Ley del Regimen Tributario Interno*. Obtenido de file:///C:/Users/Jessica/Downloads/REGLAMENTO%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf

SETEDIS. (2014). *Secretaria Tècnica para la Gestìon Inclusiva en Discapacidades*. Obtenido de SETEDIS: www.setedis.gob.ec/maparec/framedatos.html

SINASCAR. (2016). *Chery*. Obtenido de <http://www.cinascar.com.ec/chery/sala-de-prensa/11-chery-practivan>

Software contable Ecuador . (15 de 12 de 2015). *Diferencia entre amortizacion contable y financiera* . Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/amortizacion-contable-y-financiera.html>

Vizcarra, J. (2010). *LA MOVILIDAD EN LA CIUDAD DE QUITO*. Quito.

ANEXO A



Jessica Tipanluisa Ortega, la cotización de tu nuevo Hyundai 12 Pasajeros 2.5 Transmisión Manual Aire Acondicionado 2016 está aquí!

Van H1, tu empresa en clase ejecutiva Conservando toda la impronta de Hyundai, la Van H-1 ofrece más espacio, más confort, más tecnología y un look completamente moderno y de gran carácter. Descubre por que la van H1 de Hyundai es líder indiscutible en el mercado ecuatoriano



Planes de financiamiento

Valor del Vehículo: \$42990 **Cantidad:** 1

Valor Total: \$42990

OPCIÓN SOLICITADA:
Valor de Entrada: \$5000
Cuotas mensuales: \$1104
Plazo de Financiamiento: 4 años

OTRAS OPCIONES :

¡Ya es una realidad, este es tu Neoauto!

La cuota mensual le incluye dos años de seguro y le obsequiamos un año de rastreo

Para comprar tu vehículo o solicitar más información contacta con tu asesor:

MARCELO AGUIRRE

Teléfonos: 0999591595

Correo: maquirre@neoauto.com.ec

Dirección NEOAUTO: Av. Interoceánica OE5180 y González Suárez

Teléfono: 2-373-630

Los valores calculados son referenciales y no constituyen un compromiso de venta por parte de. El cálculo de la cuota incluye el seguro del vehículo hasta por un plazo de 60 meses, dispositivo satelital por 1 año y seguro de desgravamen según la entidad financiera que se escoja en el crédito. Los valores de este cálculo, pueden variar sin previo aviso, dependiendo de cada entidad financiera y las condiciones de mercado vigentes al momento de la compra.

ANEXO B

Tarifas Vigentes "Cooperativa de Taxis Aeropuerto Mariscal Sucre"

Sector	Parroquia	Barrios	Hacia el aeropuerto	Desde el Aeropuerto	Sector	Parroquia	Barrios	Hacia el aeropuerto	Desde el Aeropuerto
Norte	Carcelen	Balcon del Norte, Mastodontes, Uraba, Pociano Bajo	23,00	26,50	Centro Norte	Jipijapa	Las Acaricias, Chaupicruz, Zaldumbide	21,00	24,50
	Monteserin	San Isidro del Inca, San Jose del Inca, Los Laureles	20,00	22,50		Altamira	Granda Centeno, El Bosque, Inaquito Alto	24,00	24,50
	La Ruminahui	La Ofeña, El Rosario, Agua Clara	22,00	25,50		Concepcion	M. exterior, Quito Tenis, Pinar Bajo	23,00	28,00
	Comité del Pueblo	California, El Eden, La Luz, Kennedy	22,50	26,50		Carolina	Parque la Carolina, Estadio Olimpico, Batan	21,00	27,00
	San Carlos	La Florida, Quito Norte, San Pedro Claver	24,00	27,50		La Floresta	La Vicentina, El Giron, San Pablo	20,00	24,50
	Cotocollao	San Jose del Condado, San Jose de Jarrin, La delicia	23,00	26,50		Bellavista	Canal 8, Parque Metropolitano, La paz	21,00	22,00
Centro	Centro Historico	Plaza Grande, Asamblea Nacional, El Dorado, Parque el Ejido, El Trebol	23,00	25,00	Batan Alto	La Dolorosa, Gonzales Suarez, La Pradera	21,00	24,00	
Centro Sur	La Villaflora	Mexico, Chimbacalle, La Recoleta	22,50	27,00	Calderon	-	25,00	29,00	
	El Recreo	Ferrovial Baja, Chiriyacu, Chaguarquingo	24,00	28,00	Carapungo	-	23,00	27,00	
	La Magdalena	Pablo VI, Atahualpa, Pintado	24,50	29,00	Conocoto	-	27,50	32,00	
Sur	Quitumbe	Nina Lacta, BEV, Fundeportes, Chillogallo	28,50	33,00	Sangolqui	-	21,00	25,00	
	Solanda	Mercado Mayorista, Las Cuadras, Turubamba	27,50	32,00	Guayabamba	-	41,00	47,50	
	San Bartolo	Gatazo, El Calzado, Quito Sur	25,50	32,00	San Antonio de	-	37,50	43,00	
	Guamani	El Beaterio, Union y Justicia, AIMESA	29,00	30,00	Pomasqui	-	20,00	23,50	
	La Ecuatoriana	Camal, Metropolitano, Santa Clara, Cornejo	29,00	33,50	Nayon	-	20,00	23,50	
	La Argelia	Santa Lucia, Floresta Alta, Epiclachima	24,50	33,50	Tumbaco	-	11,00	13,50	
						Cumbaya	-	14,00	17,50
					Pintag	-	15,50	18,50	

ANEXO C

Tarifas "Desde el Sector de la Kennedy"

Sector	Parroquia	Destinos	Precio	Sector	Parroquia	Destinos	Precio
Norte	Carcelen	Balcon del Norte, Mastodontes, Uraba, Pociano Bajo	15,00	Centro Norte	Jipijapa	Las Acaricias, Chaupicruz, Zaldumbide	15,00
	Monteserin	San Isidro del Inca, San Jose del Inca, Los Laureles	15,00		Altamira	Granda Centeno, El Bosque, Inaquito Alto	15,00
	La Ruminahui	La Ofelia, El Rosario, Agua Clara	15,00		Concepcion	M. exterior, Quito Tenis, Pinar Bajo	15,00
	Comité del Pueblo	California, El Eden, La Luz, Kennedy	15,00		Carolina	Parque la Carolina, Estadio Olimpico, Batan	15,00
	San Carlos	La Florida, Quito Norte, San Pedro Claver	15,00		La Floresta	La Vicentina, El Giron, San Pablo	15,00
	Cotocollao	San Jose del Condado, San Jose de Jarrin, La delicia	15,00		Bellavista	Canal 8, Parque Metropolitano, La paz	15,00
Centro	Centro Historico	Plaza Grande, Asamblea Nacional, El Dorado, Parque el Ejido, El Trebol	15,00		Batan Alto	La Dolorosa, Gonazales Suarez, La Pradera	15,00
Centro Sur	La Villaflora	Mexico, Chimbacalle, La Recoleta	15,00	Rural	Calderon	-	20,00
	El Recreo	Ferroviaria Baja, Chiryacu, Chaguarquingo	15,00		Carapungo	-	20,00
	La Magdalena	Pablo VI, Atahualpa, Pintado	15,00		Conocoto	-	15,00
Sur	Quitumbe	Nina Llacta, BEV, Fundeportes, Chillogallo	15,00		Sangolqui	-	15,00
	Solanda	Mercado Mayorista, Las Cuadras, Turubamba	15,00		Guayabamba	-	20,00
	San Bartolo	Gatazo, El Calzado, Quito Sur	15,00		San Antonio de	-	20,00
	Guamani	El Beaterio, Union y Justicia, AIMESA	15,00		Pomasqui	-	20,00
	La Ecuatoriana	Camal, Metropolitano, Santa Clara, Comejo	15,00		Nayon	-	20,00
	La Argelia	Santa Lucia, Floresta Alta, Epiclachima	15,00		Tumbaco	-	20,00
						Cumbaya	-
				Pintag	-	20,00	

ANEXO D

ANEXO 1: ESTRUCTURAS OCUPACIONALES Y PORCENTAJES DE INCREMENTO PARA LA REMUNERACIÓN MÍNIMA SECTORIAL Y TARIFAS
COMISIÓN SECTORIAL No. 17 "TRANSPORTE ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA"

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:

1.- CHOFERES / CONDUCTORES

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2016
CHOFER: de vehículos de emergencia	C1	Ambulancia, Motobomba, Carro Cisterna, entre otros	1716950001001	563,41
CHOFER: Para servicio de pasajeros (urbanos, interprovinciales, intraprovinciales)	C1		1716950002001	563,41
CHOFER: Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 4,5 toneladas	C1		1716950003001	563,41
CHOFER: Trailer	C1		1716950004001	563,41
CHOFER: Volquetas	C1		1716950005001	563,41
CHOFER: Tanqueros	C1		1716950006001	563,41
CHOFER: Plataformas	C1		1716950007001	563,41
CHOFER: Otros camiones	C1		1716950008001	563,41
CHOFER: Para Ferrocarriles	C1		1716950009001	563,41
CHOFER: Auto ferros	C1		1716950010001	563,41
CHOFER: Trolebuses y vehículos articulados (pasajeros)	C1		1716950011001	563,41
CHOFER: Camiones para transportar mercancías o sustancias peligrosas y otros vehículos especiales	C1		1716950012001	563,41
CHOFER: Para transporte Escolares-Personal y turismo, hasta 45 pasajeros	C2		1716950000003	557,50
CHOFER: Para camiones sin acoplados	C3		1716950000004	544,37
CHOFER: taxis convencionales, ejecutivos	C3		1716950001004	544,37
CHOFER: Para automotores especiales adaptados para personas con capacidades especiales	D2		1716950000006	532,57