

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
“INDOAMÉRICA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y
NEGOCIOS**

TEMA

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN PRIVADA DE FLOTAS VEHICULARES A LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS Y DE DISTRIBUCIÓN, Y A SUS TRABAJADORES, EN LA CIUDAD DE QUITO AL AÑO 2016.

Trabajo de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios

AUTOR:

Daniela Alexandra Jiménez Almeida

DIRECTOR

Dr. Diego Marcelo Mantilla Garcés

QUITO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN PRIVADA DE FLOTAS VEHICULARES A LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS Y DE DISTRIBUCIÓN, Y A SUS TRABAJADORES, EN LA CIUDAD DE QUITO AL AÑO 2016**”, presentado por la Srta. Jiménez Almeida Daniela Alexandra, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, agosto 19 de 2016.

Dr. Diego Marcelo Mantilla Garcés

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Jiménez Almeida Daniela Alexandra
C.C. 1717545071

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Daniela Alexandra Jiménez Almeida, declaro ser autor del Plan de Negocios titulado “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN PRIVADA DE FLOTAS VEHICULARES A LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS Y DE DISTRIBUCIÓN, Y A SUS TRABAJADORES, EN LA CIUDAD DE QUITO AL AÑO 2016”, como requisito para optar por el grado de “Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dicho beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 22 días del mes de agosto de 2016, firmo conforme:

Autor:
Firma

Número de Cédula: 171754507-1
Dirección: Quito, Panamericana Norte Km 14 ½, Calixto Muzo y Pasaje Tufiño N4-15
Correo Electrónico: dannalex_mqt25@hotmail.com
Teléfono: 02-2025061 0983619438

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito,.....

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL 1

F.....

VOCAL 2

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por brindarme todas sus energías para poder culminar mi meta.

A mi hijo Job por el tiempo de juego sacrificado.

A mi familia por ser mi fuente de apoyo en estos duros años de carrera profesional.

A los docentes de la UTI por impartir sus conocimientos.

A mis amigos y compañeros por brindarme su amistad en esta etapa de mi vida.

A mi jefa y amiga Noemí Ortiz por estar pendiente de mí y por su apoyo entregado.

Gracias.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado especialmente a mi hijo Job por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mí amado papá Rodnny por apoyarme siempre en mis decisiones y ser mi guía en este camino.

A mi mamá Sandra por ser un ejemplo a seguir de madre y mujer luchadora.

La Autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág.
TEMA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DIRECTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	13
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	16
SUMARIO INVESTIGATIVO.....	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO I.....	22
IDEA DE NEGOCIO.....	22
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	22
1.1.1 Pasos dados hasta el momento para poner en marcha el proyecto.	23
1.1.2 Problemas encontrados hasta el momento.....	24
1.1.3 Problemas que se prevén.	24
1.1.4 Soluciones.	24

1.1.5 Contactos realizados para la puesta en marcha.	25
1.1.6 Papel que juega cada socio para la puesta en marcha.	25
CAPÍTULO II	26
ÁREA DE MARKETING	26
2.1 DEFINICIÓN DEL MERCADO	26
2.1.1 Qué mercado se va a tocar en general.	26
2.1.2Cuál es el mercado objetivo, ¿Por qué? Definición y perfil.....	28
2.1.3 Necesidades que cubre.	46
2.2 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	47
2.2.1 Especificación del servicio o producto.....	47
2.2.2 Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.	48
2.2.3 Presentación del servicio o producto.....	48
2.2.4 Precio del producto o servicio.	49
2.2.5 Promoción y publicidad que se realizará. (Canales de Comunicación)	49
2.2.6 Sistema de distribución a utilizar. (Canales de Distribución)	50
2.2.7 Seguimiento de clientes.....	50
2.2.8 Especificar mercados alternativos.	50
2.3 DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	51
2.3.1 Descripción de la competencia.....	51
2.3.2 Definir puntos fuertes y débiles de la competencia, comparándolos con los del proyecto propio.....	52
2.4 COSTOS DEL PRODUCTO / SERVICIO, POR PERÍODOS	52
2.4.1 Determinación de costos variables.	52
2.4.2 Determinación de costos fijos.	53
2.4.3 Determinación del costo total del producto o servicio.	53

2.4.4 Comparación con los precios de la competencia y explicar en que se basan las diferencias, argumentar precio fijado.....	54
CAPÍTULO III.....	55
ÁREA DE PRODUCCIÓN	55
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	55
3.1.1 Descripción del proceso de transformación.	55
3.1.2 Descripción de instalaciones, equipos y personas.	57
3.1.3 Tecnología a aplicar.	59
3.2 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES.....	59
3.2.1 Nivel de inventario promedio.	59
3.2.2 Número de trabajadores.....	59
3.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	60
3.3.1 Capacidad de Producción Futura.....	60
3.4 DEFINICIÓN DE MATERIAS PRIMAS	61
3.4.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.	61
3.5 CALIDAD	61
3.5.1 Método de Control de Calidad.	61
3.6 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTEN SU INSTALACIÓN.....	63
3.6.1 Seguridad e higiene ocupacional.	63
CAPÍTULO IV	64
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	64
4.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	64
4.1.1 Visión de la empresa.	64
4.1.2 Misión de la empresa.....	64
4.1.3 Análisis FODA.	64

4.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA	65
4.2.1 Realizar organigrama de su empresa para definir la organización interna.	65
4.2.2 Describa brevemente los cargos del organigrama.	68
4.3 CONTROL DE GESTIÓN.....	74
4.3.1 Haga un listado de los indicadores de gestión necesarios.	74
4.4 NECESIDADES DEL PERSONAL	74
4.4.1 Especificar cuánto personal necesitará hasta un horizonte de tres años....	74
CAPÍTULO V.....	75
ÁREA JURÍDICO LEGAL	75
5.1.1 Determinación de la forma jurídica.	75
5.1.2 Patentes y Marcas.	75
5.1.3 Detalle todo tipo de licencias necesarias para funcionar y documentos legales.....	75
CAPÍTULO VI.....	77
ÁREA FINANCIERA.....	77
6.1 PLAN DE INVERSIONES	77
6.2 PLAN DE FINANCIAMIENTO.....	78
a) Capital de Trabajo	78
b) Forma de financiamiento	79
6.3 CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS	79
a) Detalle de Costos.....	79
b) Proyección de costos	80
c) Detalle de Gastos.....	82
d) Proyección de gastos	83
Depreciación.....	87
Proyección de la depreciación	87

6.4 Cálculo de Ingresos	88
Proyección de Ingresos.....	89
6.5 Flujo de Fondos	91
6.6 Punto de Equilibrio.....	93
6.7 Estado de Resultados proyectado	95
6.8 Evaluación Financiera	95
a) Indicadores	96
a.1) Valor Actual Neto	96
a.2) Tasa Interna de Retorno	97
a.3) Beneficio Costo	97
a.4) Período de Recuperación.....	98
b) Razones	99
b.1) Liquidez	99
b.2) Rentabilidad	100
CAPÍTULO VII	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
7.1 CONCLUSIONES.....	102
7.2 RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXO 1	106
ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	106

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N.-1 PAPEL QUE JUEGA CADA SOCIO.....	25
TABLA N.-2 DIMENSIÓN GEOGRÁFICA	27
TABLA N.-3 DIMENSIÓN DEMOGRÁFICA	29
TABLA N.-4 DEMANDA.....	29
TABLA N.-5 DEMANDA POTENCIAL	30
TABLA N.-6 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	31
TABLA N.-7 OFERTA.....	32
TABLA N.-8 PROYECCIÓN DE LA OFERTA	32
TABLA N.-9 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	33
TABLA N.-10 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 1	35
TABLA N.-11 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 2	36
TABLA N.-12 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 3	37
TABLA N.-13 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 4	38
TABLA N.-14 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 5	39
TABLA N.-15 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 6	40
TABLA N.-16 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 7	41
TABLA N.-17 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 8	43
TABLA N.-18 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 9	44
TABLA N.-19 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 10	45

TABLA N.-20 TABLA COMPARATIVA ENTRE LA COMPETENCIA Y EL PROYECTO.....	52
TABLA N.-21 COSTO TOTAL DEL SERVICIO.....	53
TABLA N.-22 TABLA COMPARATIVA DE PRECIOS ENTRE LA COMPETENCIA Y EL PROYECTO	54
TABLA N.-23 EQUIPOS PARA OFICINA	58
TABLA N.-24 TIEMPO HORAS HOMBRE PARA VERIFICACIÓN DE FLOTAS.....	58
TABLA N.-25 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN FUTURA	60
TABLA N.-26 ANÁLISIS FODA	65
TABLA N.-27 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO GERENTE	68
TABLA N.-28 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO JEFE ADMINISTRATIVO	69
TABLA N.-29 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO ASISTENTE CONTABLE	70
TABLA N.-30 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO ASESOR COMERCIAL	71
TABLA N.-31 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO INSPECTOR GENERAL	72
TABLA N.-32 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO INSPECTOR.....	73
TABLA N.-33 INDICADORES DE GESTIÓN.....	74
TABLA N.-34 PLAN DE INVERSIONES	77
TABLA N.-35 CAPITAL DE TRABAJO.....	78
TABLA N.-36 FORMA DE FINANCIAMIENTO	79
TABLA N.-37 DETALLE DE COSTOS	80
TABLA N.-38 PROYECCIÓN TOTAL DE COSTOS.....	81
TABLA N.-39 DETALLE DE GASTOS	82
TABLA N.-40 TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO BANCARIO	83
TABLA N.-41 PROYECCIÓN TOTAL DE GASTOS.....	84
TABLA N.-42 MANO DE OBRA	86
TABLA N.-43 DEPRECIACIÓN.....	87
TABLA N.-44 PROYECCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN.....	88

TABLA N.-45 CÁLCULO DE INGRESOS	88
TABLA N.-46 PROYECCIÓN TOTAL DE INGRESOS.....	90
TABLA N.-47 FLUJO DE FONDOS	92
TABLA N.-48 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	95
TABLA N.-49 CÁLCULO TASA DE DESCUENTO.....	96
TABLA N.-50 PERÍODO DE RECUPERACIÓN.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N.-1 MAPA POLÍTICO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.....	27
GRÁFICO N.-2 MAPA POLÍTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	28
GRÁFICO N.-3 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 1	35
GRÁFICO N.-4 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 2	36
GRÁFICO N.-5 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 3	37
GRÁFICO N.-6 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 4	38
GRÁFICO N.-7 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 5	39
GRÁFICO N.-8 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 6	40
GRÁFICO N.-9 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 7	42
GRÁFICO N.-10 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 8	43
GRÁFICO N.-11 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 9	45
GRÁFICO N.-12 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 10 ...	46
GRÁFICO N.-13 DIAGRAMA DE PROCESO.....	55
GRÁFICO N.-14 FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS	56
GRÁFICO N.-15 PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE INSTALACIONES	57
GRÁFICO N.-16 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	66
GRÁFICO N.-17 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	67
GRÁFICO N.-18 PUNTO DE EQUILIBRIO	94

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

SUMARIO INVESTIGATIVO

TEMA: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN PRIVADA DE FLOTAS VEHICULARES A LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS Y DE DISTRIBUCIÓN, Y A SUS TRABAJADORES, EN LA CIUDAD DE QUITO AL AÑO 2016”.

AUTOR:

Jiménez Almeida Daniela Alexandra

TUTOR:

Dr. Diego Marcelo Mantilla Garcés

El Plan de Negocios para la creación de una empresa de servicios de verificación privada de flotas vehiculares a las empresas logísticas y de distribución, y a sus trabajadores, en la ciudad de Quito, tiene como objetivo verificar la factibilidad económica y financiera del servicio de verificación de flotas. Este servicio está destinado a las empresas logísticas y de distribución que poseen flotas de vehículos de carga. La idea del negocio es atractiva para las empresas debido a que se desea llegar a ser un aliado estratégico de los posibles clientes, brindando un asesoramiento continuo, para de esta manera dar cumplimiento a la normativa legal que se exige a los vehículos y los trabajadores.

A continuación se presenta la propuesta de creación de una empresa que dedicara sus actividades a la verificación privada de flotas vehiculares a las empresas logísticas y de distribución y a sus trabajadores en la ciudad de Quito, lo que aporta a satisfacer las necesidades de los posibles clientes.

El estudio contempla, el desarrollo de factibilidad financiero, legal, comercial y administrativo. Los resultados se obtuvieron en base al estudio de mercado realizado, investigación de proveedores y la base legal vigente. La interpretación de los indicadores financieros de rentabilidad que determinan la factibilidad de crear la empresa se presentan a continuación.

Palabras claves: servicios, creación, logística, distribución, factibilidad.

ABSTRACT

TEMA: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN PRIVADA DE FLOTAS VEHICULARES A LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS Y DE DISTRIBUCIÓN, Y A SUS TRABAJADORES, EN LA CIUDAD DE QUITO AL AÑO 2016”.

AUTOR:

Jiménez Almeida Daniela Alexandra

TUTOR:

Dr. Diego Marcelo Mantilla Garcés

The Business Plan for the creation of a service company private verification Fleet to logistics and distribution companies and their workers, in the city of Quito, aims to verify the economic and financial feasibility verification service fleets. This service is intended for logistics and distribution companies that own fleets of trucks. The business idea is attractive to businesses because they want to become a strategic partner of our clients, providing ongoing advice, to thereby comply with the legal regulations for vehicles and workers are required.

Following the proposal of creating a company that devote their activities to private verification Fleet to logistics and distribution companies and their workers in the city of Quito it is presented, which contributes to meeting the needs of our potential customers.

The study includes the development of financial, legal, commercial and administrative feasibility. The results were obtained based on the market study, research suppliers and the current legal base. The interpretation of financial profitability indicators that determine the feasibility of creating the company are presented below.

Keywords: services, creation, logistics, distribution, feasibility.

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Negocios, propone la creación de una empresa de servicios para flotas y sus trabajadores. Consiste en el servicio de verificación privada de los vehículos conformado en dos instancias, la primera es la verificación documental habilitante para la circulación de los vehículos y la verificación física. La segunda es la verificación documental a los trabajadores y adicional se les realizan evaluaciones sobre la Ley de Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El trabajo se realizó en base al formato de Plan de Negocios de la UTI y se encuentra dividido en siete capítulos de la siguiente manera:

CAPÍTULO I

IDEA DEL NEGOCIO

En el primer capítulo se plantea la idea del negocio, donde se describe la actividad del servicio que se desea brindar.

CAPÍTULO II

ÁREA DE MARKETING

Dentro del segundo capítulo podrán encontrar el estudio del mercado siendo el más importante ya que en base a las encuestas realizadas se puede conocer si el negocio es factible o no.

CAPÍTULO III

ÁREA DE PRODUCCIÓN

En el capítulo tres se detalla el área de producción donde se establece la cantidad de servicios que se podrán brindar mensual y anualmente.

CAPÍTULO IV

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

En el cuarto capítulo se determina la estructura organizacional de la empresa, los indicadores de gestión para sus mediciones y las funciones para cada puesto de trabajo que ha determinado la empresa.

CAPÍTULO V

ÁREA JURÍDICO LEGAL

En el quinto capítulo se detallan los requisitos legales para poner en marcha el negocio.

- L.U.A.E (Foros Ecuador, 2013)
- R.U.C (SRI, 2016)

CAPÍTULO VI

ÁREA FINANCIERA

El sexto capítulo comprende el área financiera donde se realizan las proyecciones para cinco años tanto de costos, gastos e ingresos, se encuentra el Punto de Equilibrio y los indicadores financieros, los cuales demostraran si el negocio es rentable o no.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del capítulo siete se describen las conclusiones y recomendaciones que se pudieron obtener de todo el Plan de Negocios.

CAPÍTULO I

IDEA DE NEGOCIO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

“Debido a los cambios legales que se han dado en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, pasando de ser permisiva a extremadamente regulada, los controles vehiculares se han vuelto más continuos y rigurosos” (ANT, 2016).

Por lo cual nace la idea de crear la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” que busca convertirse en un socio importante que verifica el estado de las flotas vehiculares de las empresas logísticas y de distribución, y el personal que en ellas trabaja. De esta manera se pretende minimizar los costos a estas compañías satisfaciéndolas a través de un servicio especializado y completo, ayudándoles a incrementar la satisfacción de sus clientes finales.

El servicio que se prestará se encuentra conformado en dos partes:

Primera.- Verificación de vehículos: La verificación de los vehículos se realizará a través de una inspección visual donde se verificará lo siguiente:

1. Estado externo (Revisión de parabrisas, furgón, placas, puertas, retrovisores).
2. Estado de neumáticos (Nivel de labrado, existencia, fijación, llanta de emergencia).
3. Estado interno (Luces de control, funcionamiento de tablero de control, cinturones de seguridad, manubrios de ventanas).
4. Revisión funcionamiento de luces (Altas, bajas, medias, direccionales, pare).
5. Accesorios de seguridad y herramientas (Botiquín, extintor, triangulo, gata).

Segunda.- Verificación de documentos: La verificación de los documentos se llevará a cabo de acuerdo a la constatación física de los mismos y la revisión en las

entidades públicas que los otorgan, para de esta manera validar la información. Se verificarán los siguientes documentos:

1. Vigencia de matrícula.
2. Revisión técnica vehicular (Cumplimiento semestral, revisión de novedades).
3. Permiso de pesos y medidas (Actualizado).
4. Vigencia de licencia, tipo, puntos y multas.
5. Vigencia de cedula de ciudadanía.
6. Vigencia de papeleta de votación.
7. Permiso de operación.
8. Afiliación al IESS (Activo, cesante, sin afiliación)

Posterior a las verificaciones realizadas, se emitirá un informe por cada vehículo y personal de transporte, de acuerdo a los requerimientos y términos de contratación por parte del cliente. Los informes se pueden emitir de manera mensual, bimestral o trimestral.

Adicional como servicio complementario he incluido dentro de la misma prestación, se realizarán evaluaciones al personal de transporte mediante:

1. Exámenes teóricos sobre conocimientos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
2. Pruebas psicológicas.
3. Pruebas de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Las dos últimas pruebas se realizarán previa la autorización escrita del transportista. Los resultados de las evaluaciones serán entregados en sobres individuales por cada persona evaluada reservando la confidencialidad de los resultados. La persona contratante del servicio será quien reciba dichos sobres, para la toma de decisiones.

1.1.1 Pasos dados hasta el momento para poner en marcha el proyecto.

Se han dado los siguientes pasos hasta el momento:

- Se ha investigado si existen negocios similares en el país.
- Se ha identificado la ubicación de las empresas a las cuales se desea brindar el servicio.
- Se ha determinado el lugar donde se ubicarán las oficinas de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” el mismo que será en el Norte de Quito, Sector Llano Grande, Calle Calixto Muzo y Pasaje Tufiño N4-15.
- Se ha buscado asesoramiento legal para la creación de la empresa.

1.1.2 Problemas encontrados hasta el momento.

Se ha encontrado el siguiente problema hasta el momento:

- Las empresas con las que se desea trabajar solicitan crédito de hasta 60 días.

1.1.3 Problemas que se prevén.

Se prevén los siguientes problemas:

- Inestabilidad económica del país.
- Cierre de créditos en las instituciones financieras.

1.1.4 Soluciones.

Se han planteado las siguientes soluciones:

- Buscar Fuentes propias para la inversión.
- Poseer un capital de trabajo más alto para solventar los gastos en los meses impagos por los clientes.

1.1.5 Contactos realizados para la puesta en marcha.

Se han realizado los siguientes contactos hasta el momento:

- Se ha tomado contacto con un asesor jurídico para conocer los valores y tramites de creación de la empresa.
- Se ha tomado contacto con el Vicepresidente de Transporte de ILS Corporación, para conocer sus puntos de vista como posible cliente.
- Se ha tomado contacto con las instituciones financieras locales para conocer los créditos que ofertan.

1.1.6 Papel que juega cada socio para la puesta en marcha.

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” estará conformada por dos socios, debido a que es el número mínimo de accionistas para la constitución de una sociedad anónima. A continuación se presenta una tabla con la información de cada socio:

Tabla N.-1 PAPEL QUE JUEGA CADA SOCIO

NOMBRE	CARGO	FUNCIONES
Rodnny Jiménez	Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Planificar, organizar, dirigir y elaborar normas y procedimientos para el personal operativo.• Crear nuevos medios para el mejoramiento de las operaciones.• Controlar el buen desenvolvimiento del área operativa.
Daniela Jiménez	Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Realizar negociaciones con clientes y proveedores.• Apoyar en el cierre de nuevos negocios.• Contratación de personal.

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO II

ÁREA DE MARKETING

2.1 DEFINICIÓN DEL MERCADO

“El mercado es el conjunto total de personas u organizaciones con necesidades por satisfacer, dinero para gastar y la disposición y voluntad de consumirlo” (Sulser & Pedroza, 2012, pág. 67).

El presente Plan de Negocios tiene como objetivo llegar a cubrir las necesidades de las empresas logísticas y de distribución en cuanto a la prestación del servicio de verificación de flotas vehiculares y al personal que en ellas trabaja. “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” desea llegar a ser un aliado estratégico para que sus posibles clientes se sientan seguros de su personal y que sus pertenencias se encuentren cumpliendo con la legislación actual.

2.1.1 Qué mercado se va a tocar en general.

El mercado que se desea cubrir con la creación de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, corresponde a las empresas logísticas y de distribución ubicadas en la ciudad de Quito, debido a la legislación de transporte que paso de ser permisiva a extremadamente regulada, obligando a las empresas a ejercer un mayor control sobre sus flotas.

Se ha determinado el siguiente mercado para la prestación del servicio:

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

DIMENSIÓN CONDUCTUAL

TIPO DE NECESIDAD	: SEGURIDAD
TIPO DE COMPRA	: REPETITIVO
RELACIÓN CON LA MARCA	: NO
ACTITUD FRENTE AL PRODUCTO	: POSITIVA

Tabla N.-2 DIMENSIÓN GEOGRÁFICA

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
PAÍS	ECUADOR
REGIÓN	SIERRA
CIUDAD URBANA Y RURAL	QUITO
NÚMERO DE EMPRESAS DE LOGISTICA DE LA CIUDAD DE QUITO	55

Fuente: INEC (Tabulados Transporte, 2014)

Elaborado por: La Autora

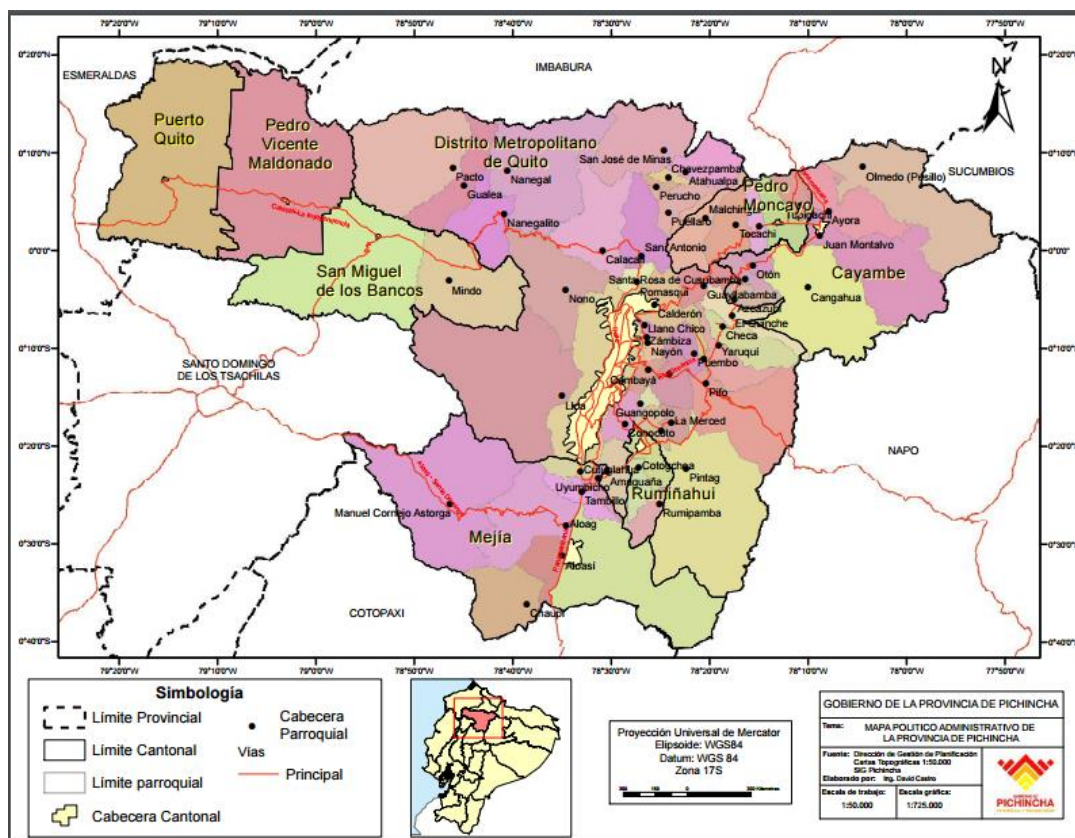


Gráfico N.-1 MAPA POLÍTICO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA
Fuente: (Gobierno de la Provincia de Pichincha, 2016).



Gráfico N.-2 MAPA POLÍTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Fuente: (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2016).

2.1.2 Cuál es el mercado objetivo, ¿Por qué? Definición y perfil.

El servicio de verificación de flotas vehiculares que ofrece la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, está dirigido para las empresas de logística y de distribución, ubicadas en la ciudad de Quito.

Tabla N.- 3 DIMENSIÓN DEMOGRÁFICA

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
EMPRESAS ECUADOR	LOGÍSTICAS DISTRIBUCIÓN	113
EMPRESAS QUITO	LOGÍSTICAS DISTRIBUCIÓN	55
TAMAÑO DE LA EMPRESA	PEQUEÑAS Y MEDIANAS	55

Fuente: (EKOS, 2013)

Elaborado por: La Autora

DEMANDA

La demanda se define como la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso puede satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares y tener acceso a su utilidad intrínseca (Andrade, 2005, pág. 215)

La demanda se obtiene multiplicando el número de empresas de logística y de distribución, ubicadas en la ciudad de Quito que son de 55 empresas por el porcentaje de aceptación (95%) obtenido de la pregunta N° 6 de la encuesta ¿Su empresa estaría dispuesta a contratar el servicio de verificación física y documental de los vehículos y del personal de transporte?

Tabla N.-4 DEMANDA

POBLACION N° DE EMPRESAS	PREGUNTA N°6	DEMANDA EN N° EMPRESAS
55	95%	53

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Demanda potencial

La Diferencia absoluta o porcentual que se pueda establecer entre la demanda total que significa 100% de las peticiones de los consumidores de un servicio o un bien y la demanda específica de un servicio o de una compañía en particular, es lo que se llama demanda potencial. (Vega V. , 2000, pág. 79)

Con el análisis del estudio de mercado se determina la demanda potencial de acuerdo al número de vehículos y posterior a ello se determinó el número de servicios anuales que asciende a **14.269**, número de servicios al año. Como se detallan en las siguientes tablas.

Tabla N.-5 DEMANDA POTENCIAL

Pregunta N° 3 de la encuesta ¿Cuántos vehículos dispone la flota de su empresa?					
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%	CANTIDAD EN EMPRESAS	NÚMERO MEDIO	DEMANDA EN VEHÍCULOS
MENOS DE 30	5	9%	5	15	72
DE 31 A 60	13	24%	13	45	564
DE 61 A 90	22	40%	21	75	1.590
MAS DE 90	15	27%	14	105	1.518
TOTAL	55	100%	53		3.744
Pregunta N° 7 ¿Cada qué tiempo estaría dispuesto a adquirir el servicio de verificación de flotas vehiculares?					
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%	DEMANDA DE VEHÍCULOS	NUMERO DE VECES AÑO	No. SERVICIOS AL AÑO
Cada mes	1	2%	72	12	864
Cada tres meses	43	83%	3.096	4	12.383
Cada seis meses	6	12%	432	2	864
Cada año	2	4%	144	1	144
TOTAL	52	100%	3.744		14.255

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Proyección de la demanda

Por lo tanto el cálculo de la proyección de la demanda se establece de la siguiente manera, considerando la Tasa de Crecimiento Vehicular TCV Pichincha del 9%, según datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) al año 2014.

Tabla N.-6 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS VEHICULARES EN LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA TASA DE CRECIMIENTO VEHICULAR POR NUMERO DE SERVICIOS AL AÑO	
AÑO	DEMANDA
2016	14.255
2017	15.538
2018	18.461
2019	23.907
2020	33.747

Fuente: (INEC, Tasa de Crecimiento Vehicular Pichincha, 2014)
Elaborado por: La Autora

OFERTA

“Es el fenómeno correlativo a la demanda como la cantidad de mercancías que se ofrece a la venta a un precio dado por unidad de tiempo” (Avila M, 2003, pág. 45).

Con el fin de determinar la oferta para el servicio de verificación de flotas vehiculares que tiene la ciudad de Quito, se ha considerado la información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) donde se obtuvo la información de la empresa MASESA S.A. siendo esta la principal competencia ya que brinda un servicio similar (empresa monopolista), en la siguiente tabla se detalla los servicios de forma anual que brinda la empresa.

Tabla N.-7 OFERTA

EMPRESA MONOPOLISTA	N° DE SERVICIOS ANUALES DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS VEHICULARES
MASESA S.A.	1.270
TOTAL	1.270

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Para determinar la oferta del servicio de verificación de flotas vehiculares en la ciudad de Quito, se consideró el porcentaje del PIB del Sector de Transporte siendo el 1,60% al año 2015, esta información se obtuvo del Banco Central del Ecuador (BCE). De acuerdo a los datos mencionados, se procede a determinar la oferta para el servicio que se desea brindar:

Tabla N.-8 PROYECCIÓN DE LA OFERTA

PROYECCIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS VEHICULARES EN LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL PIB DE TRANSPORTE POR NUMERO DE SERVICIOS AL AÑO	
AÑO	OFERTA
2016	1.270
2017	1.290
2018	1.332
2019	1.397
2020	1.488

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

A continuación se presenta la tabla con el cálculo de la Demanda Potencial Insatisfecha:

Tabla N.-9 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS VEHICULARES EN LA CIUDAD DE QUITO				
AÑO	DEMANDA	OFERTA	DPI / AÑO	DPI /DÍA
2016	14.255	1270	12.985	51
2017	15.538	1290	14.248	56
2018	18.461	1332	17.129	67
2019	23.907	1397	22.510	89
2020	33.747	1488	32.259	127

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a lo determinado en el cuadro anterior, la empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, cubrirá el 97.58% de la demanda insatisfecha en un quinto año que equivale a 12.672 servicios.

Cabe mencionar que una vez que se dé a conocer el servicio que ofrece la empresa, se incrementara el número de trabajadores con el fin de cubrir un mayor porcentaje de esta demanda insatisfecha.

Para obtener la muestra de las empresas logísticas y de distribución localizadas en la ciudad de Quito, con la cual se determinará el número de encuestas a realizarse, se aplicará la siguiente fórmula: (Bernal Torres, 2010, pág. 159).

$$n = \frac{Z_2 * P * Q * N}{Z_2 * P * Q + N_e^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

N = Población o Universo

e = Error de la muestra (5% - 7%)

$$n = \frac{(1,96)_2 * 0,5 * 0,5 * 55}{(1,96)_2 * 0,5 * 0,5 + 55*(0,05)_2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 55}{3,8416 * 0,5 * 0,5 + 55* 0,0025}$$

$$n = \frac{52,822}{0,9604 + 0,1375}$$

$$n = \frac{52,822}{1,0979}$$

n = 48 Encuesta

Al ser mínima la población se realizará la encuesta a la totalidad es decir a las 55 empresas de logística y distribución de la ciudad de Quito.

Tabulación e interpretación de las encuestas.

Las encuestas fueron realizadas a las empresas logísticas y de distribución ubicadas en la ciudad de Quito, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N.-10 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 1

PREGUNTA 1		
¿Su empresa posee una flota de transporte propia?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	36	65,45%
NO	19	34,55%
TOTAL:	55	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

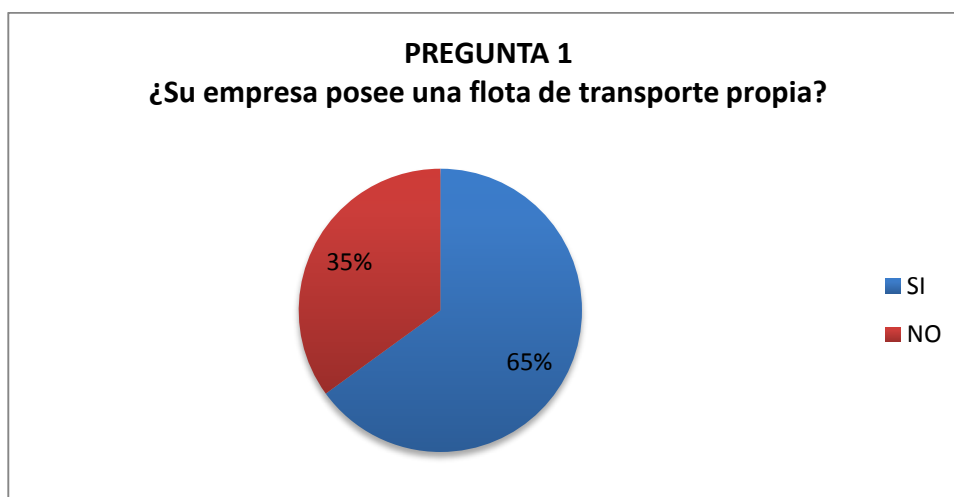


Gráfico N.-3 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 1, las empresas encuestadas manifiestan que el 65% poseen flota de transporte propia, y el 35% restante no poseen flota de transporte propia, lo que les obliga a realizar la contratación del servicio de transporte.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de las empresas encuestadas poseen flotas de transporte propias.

Tabla N.-11 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 2

PREGUNTA 2		
¿En el caso de que su flota no sea propia, cuáles son sus principales proveedores para flotas?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
FLOTA PROPIA	42	59,15%
URGENCARGO	3	4,23%
TRANSMENDI	3	4,23%
TORRES Y TORRES	3	4,23%
TRANSCABA	4	5,63%
TRANSDYR	5	7,04%
TRANSPORTES LOS ANDES	3	4,23%
OTROS	8	11,27%
TOTAL:	71	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

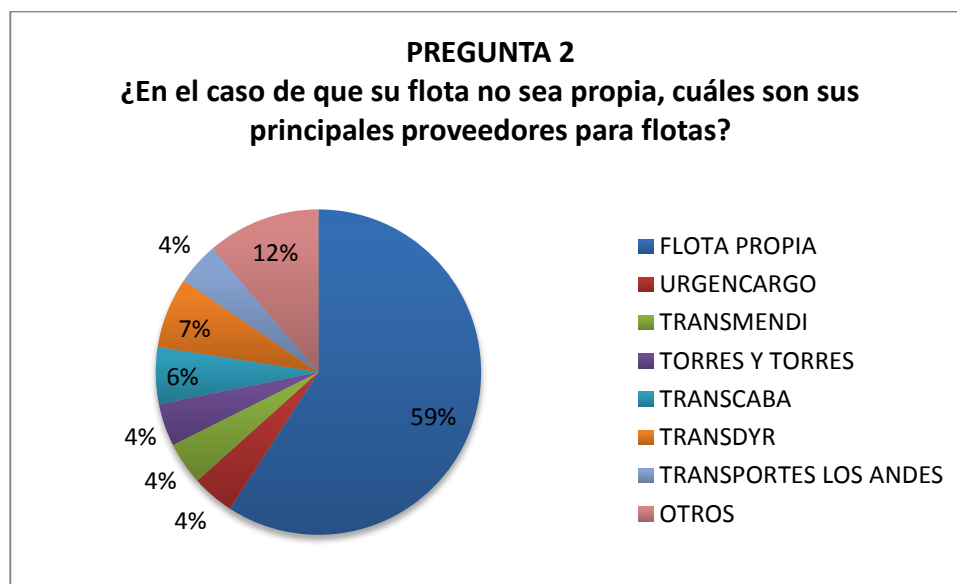


Gráfico N.-4 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 2

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 2, las empresas encuestadas manifiestan que el 59% poseen flota de transporte propia, las otras empresas contratan el servicio de transporte y no solo a una empresa sino a dos o más.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de las empresas encuestadas poseen flotas de transporte propias. Adicional se poseen los nombres de las empresas de transporte para tener una referencia como posibles clientes.

Tabla N.-12 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 3

PREGUNTA 3		
¿Cuántos vehículos dispone la flota de su empresa?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
MENOS DE 30	5	9,09%
DE 31 A 60	13	23,64%
DE 61 A 90	22	40%
MÁS DE 90	15	27,27%
TOTAL:	55	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

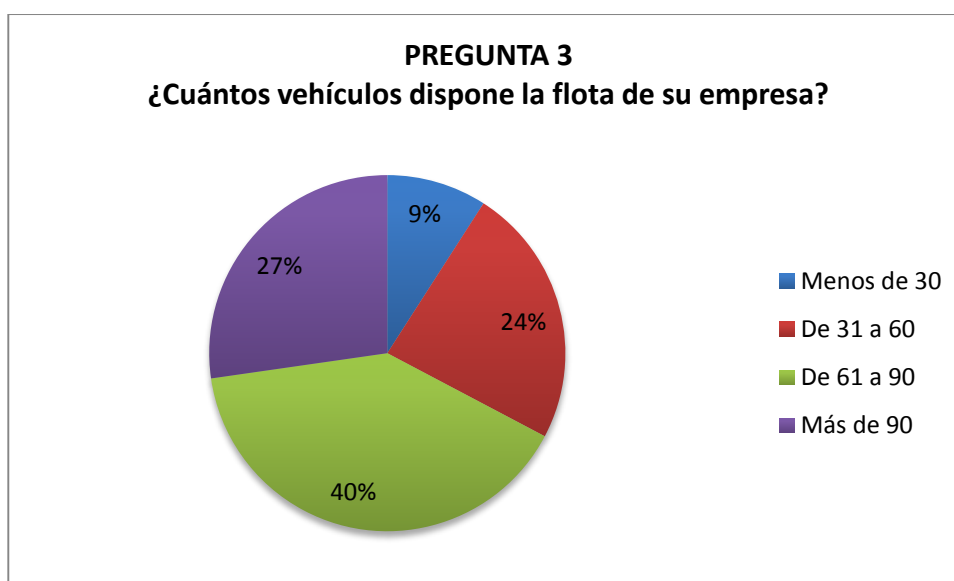


Gráfico N.-5 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 3, las empresas encuestadas manifiestan que el 40% poseen de 61 a 90 vehículos dentro de sus flotas, el 27% más de 90 vehículos, el 24% poseen de 31 a 60 vehículos y el 9% restante poseen menos de 30 vehículos en sus flotas.

Tabla N.-13 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 4

PREGUNTA 4		
¿Su empresa realiza controles sobre la documentación habilitante del personal de transporte?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	33	60%
NO	22	40%
TOTAL:	55	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

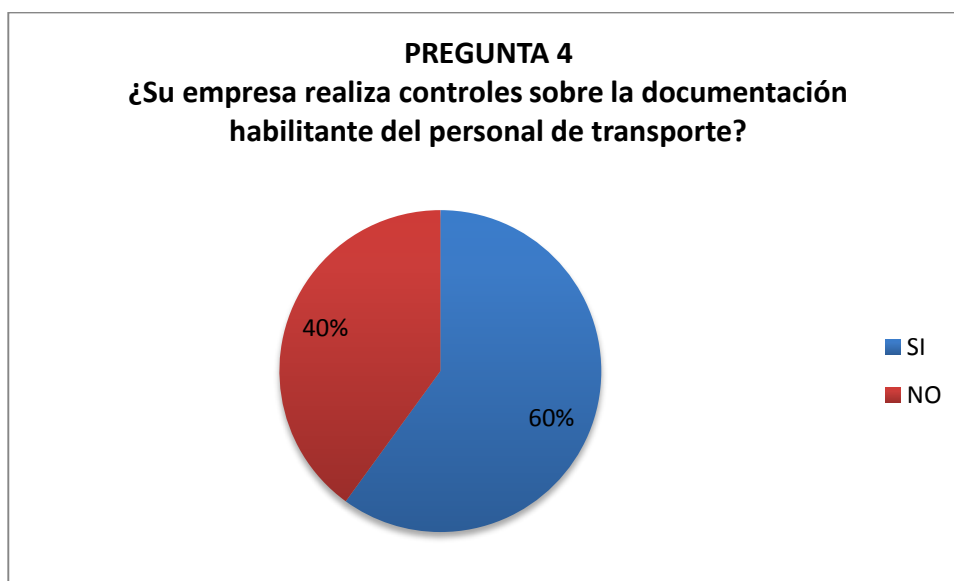


Gráfico N.-6 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 4, las empresas encuestadas manifiestan que el 60% realizan controles sobre la documentación habilitante del personal de transporte, y el 40% restante no ejercen ningún control sobre dicha documentación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el 40% del mercado objetivo no ejercen controles sobre la documentación habilitante del personal de transporte, lo que podría generar factibilidad al negocio.

Tabla N.-14 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 5

PREGUNTA 5		
¿Su empresa realiza controles sobre la documentación habilitante y estado físico de los vehículos?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	31	56,36%
NO	24	43,64%
TOTAL:	55	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

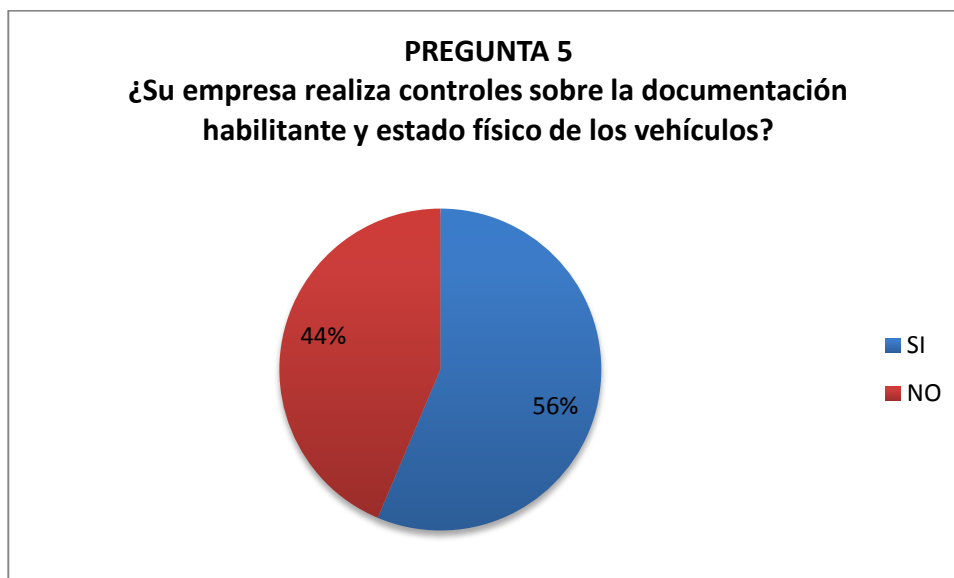


Gráfico N.-7 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 5, las empresas encuestadas manifiestan que el 56% realizan controles sobre la documentación habilitante y estado físico de los vehículos y el 44% restante no ejercen dichos controles.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el 44% del mercado objetivo no ejercen controles sobre la documentación habilitante y estado físico de los vehículos, lo que podría generar factibilidad al negocio.

Tabla N.-15 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 6

PREGUNTA 6		
¿Su empresa estaría dispuesta a contratar el servicio de verificación física y documental de los vehículos y del personal de transporte?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	52	94,55%
NO	3	5,45%
TOTAL:	55	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

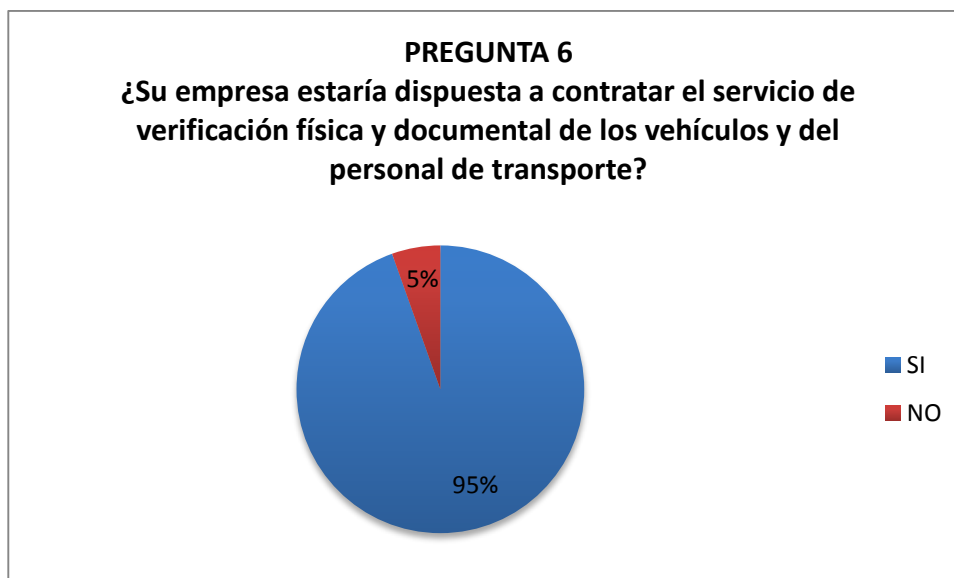


Gráfico N.-8 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 6, las empresas encuestadas manifiestan que el 95% si estarían dispuestas a contratar el servicio de verificación física y documental de los vehículos y del personal de transporte, y el 5% restante no se encuentran interesados en dicha contratación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de las empresas encuestadas están dispuestas a contratar el servicio que se desea ofertar.

Tabla N.-16 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 7

PREGUNTA 7		
¿Cada qué tiempo estaría dispuesto a adquirir el servicio de verificación de flotas vehiculares?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
CADA MES	1	1,9%
CADA TRES MESES	43	82,7%
CADA SEIS MESES	6	11,5%
CADA AÑO	2	3,8%
TOTAL	52	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

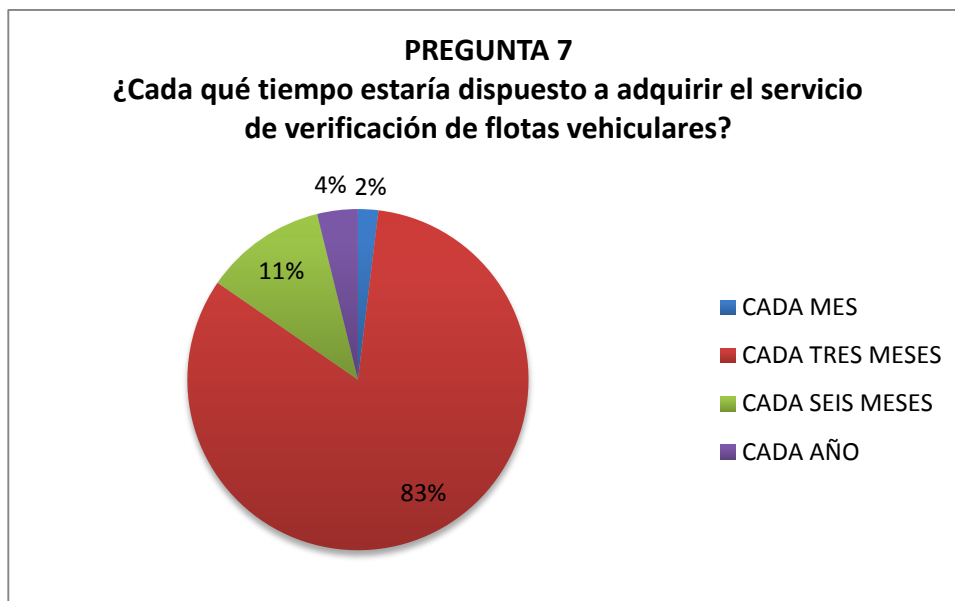


Gráfico N.-9 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 7
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 7 y en referencia a la pregunta 6, las empresas que estarían dispuestas a contratar el servicio, señalan la cantidad de veces en el año en el que podrían adquirir el servicio, cubriendo en mayor porcentaje con 83% cada tres meses, seguido del 11% con dos veces al año.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina la frecuencia con la que las empresas estarían dispuestas a contratar el servicio, generando la oportunidad de satisfacer sus necesidades.

Tabla N.-17 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 8

PREGUNTA 8		
Si contratará un servicio de verificación de flotas vehiculares, ¿qué características le gustaría que comprenda?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
ALERTAS PREVENTIVAS	5	8,47%
CONTROL DE PERMISOS DE OPERACIONES	2	3,39%
CHARLAS CUMPLIMIENTO LEGISLACIÓN	5	8,47%
ENTREGA DE INFORMES	6	10,17%
SERVICIO DE ASESORIA PERMANENTE	9	15,25%
SERVICIOS POST VENT	5	8,47%
VALORES AGREGADOS	6	10,17%
PRECIOS BAJOS	5	8,47%
DISPONIBILIDAD AL HORARIO REQUERIDO	5	8,47%
OTROS	11	18,64%
TOTAL:	59	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

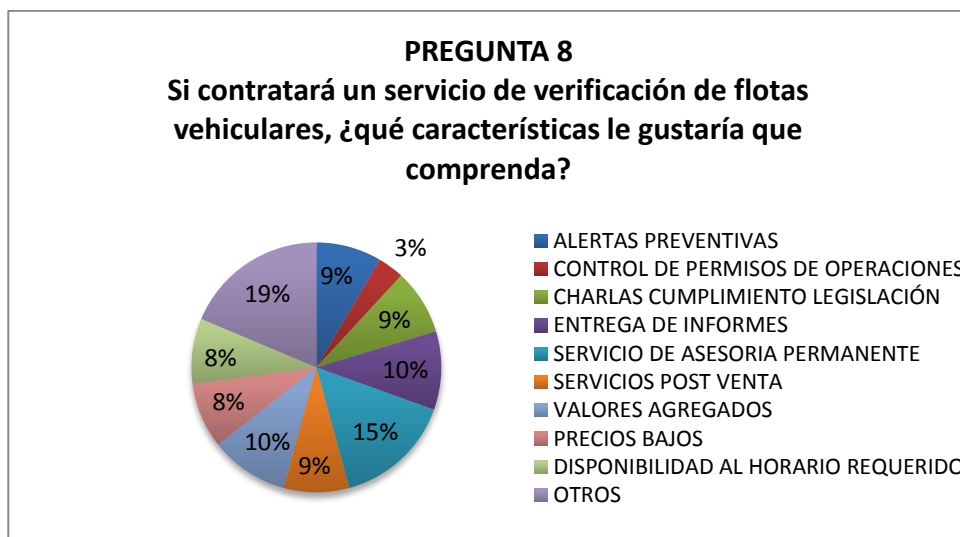


Gráfico N.-10 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 8

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 8 y en referencia a la pregunta 6, las empresas encuestadas que manifestaron estar interesadas en el servicio de verificación de flotas vehiculares. Dieron a conocer las características que les gustaría que comprenda el servicio; un 15% desean el servicio de asesoría permanente. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinan las características que se podrían incluir en el servicio que se desea brindar, con el fin de satisfacer las necesidades de los posibles clientes.

Tabla N.-18 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 9

PREGUNTA 9		
En una escala de valores, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de verificación documental del personal de transporte, por transportista?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
\$ 1 - \$ 4	17	32,69%
\$ 5 - \$ 8	39	75,00%
\$ 9 - \$ 12	6	11,54%
TOTAL:	52	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

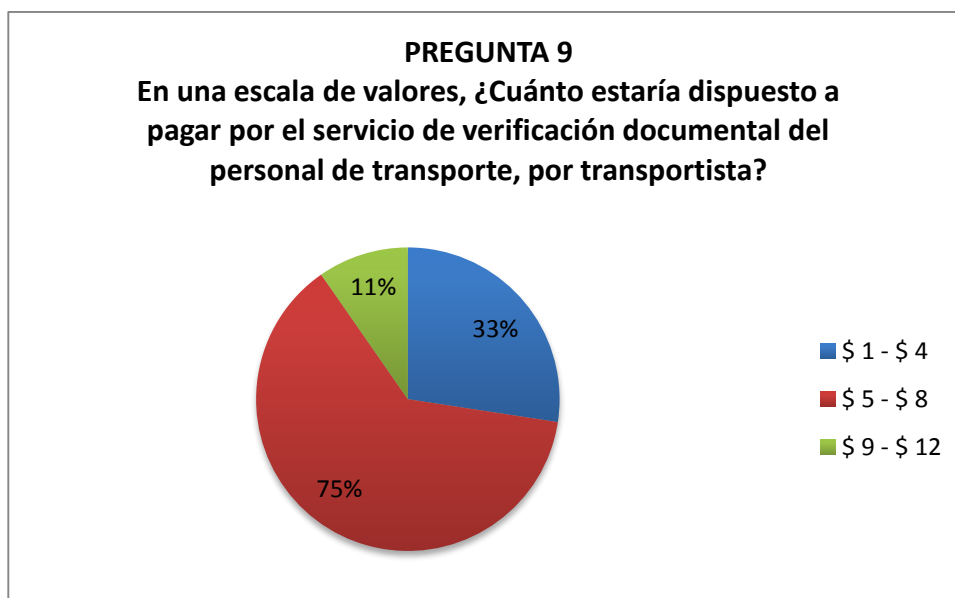


Gráfico N.-11 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 9
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 9, las empresas encuestadas manifiestan que el 57% estarían dispuestas a pagar por el servicio de verificación documental del personal de transporte entre \$ 5 y \$ 8 dólares y el 32% restante estarían dispuestos a pagar entre \$ 1 y \$ 4 dólares por el servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de las empresas encuestadas estarían conformes con el precio de entre \$ 5 y \$ 8 dólares.

Tabla N.-19 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 10

PREGUNTA 10		
En una escala de valores, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de verificación física y documental del vehículo, por vehículo?		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
\$ 8 - \$ 18	10	18,87%
\$ 19 - \$ 29	36	69,81%
\$ 30 - \$ 40	6	11,32%
TOTAL	52	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La Autora

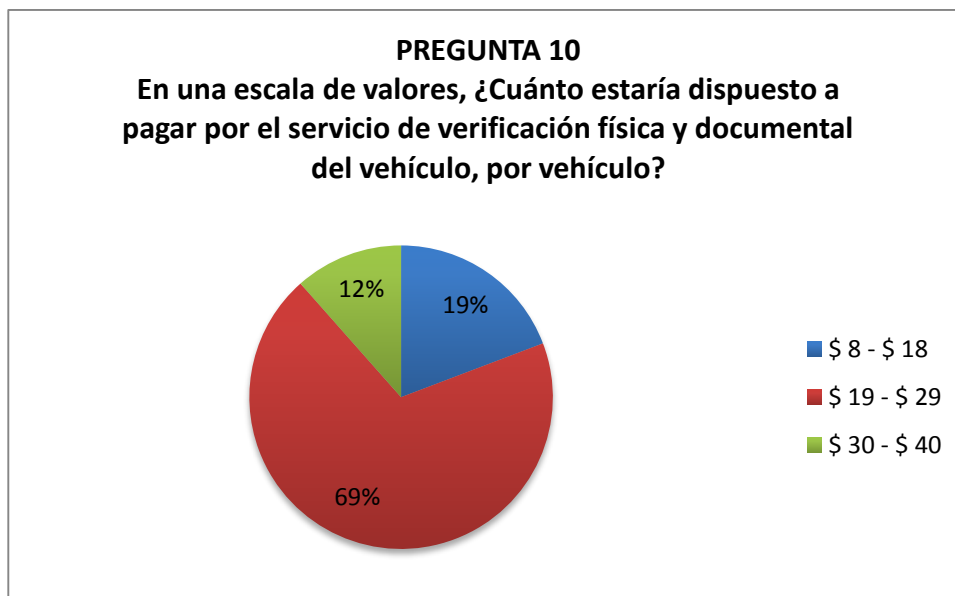


Gráfico N.-12 ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO PREGUNTA 10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En base a la pregunta 10, las empresas encuestadas manifiestan que el 69% estarían dispuestas a pagar por el servicio de verificación física y documental del vehículo entre \$ 19 y \$ 29 dólares y el 19% restante estarían dispuestos a pagar entre \$ 8 y \$ 18 dólares por el servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la mayoría de las empresas encuestadas estarían conformes con el precio de entre \$ 19 y \$ 29 dólares.

2.1.3 Necesidades que cubre.

La necesidad que se desea cubrir a través del servicio de verificación de flotas vehiculares es la seguridad de los posibles clientes, siendo un aliado importante en la verificación de sus flotas vehiculares para que su personal y sus pertenencias cumplan con la legislación actual y de esta manera minimizar riesgos y evitar contratiempos en el traslado de la carga.

2.2 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

2.2.1 Especificación del servicio o producto.

El servicio se encuentra conformado en dos partes:

Primera.- Verificación de vehículos: La verificación de los vehículos se realizará a través de una inspección visual donde se verificará lo siguiente:

1. Estado externo (Revisión de parabrisas, furgón, placas, puertas, retrovisores).
2. Estado de neumáticos (Nivel de labrado, existencia, fijación, llanta de emergencia).
3. Estado interno (Luces de control, funcionamiento de tablero de control, cinturones de seguridad, manubrios de ventanas).
4. Revisión funcionamiento de luces (Altas, bajas, medias, direccionales, pare).
5. Accesorios de seguridad y herramientas (Botiquín, extintor, triangulo, gata).

Segunda.- Verificación de documentos: La verificación de los documentos se llevará a cabo de acuerdo a la constatación física de los mismos y la revisión en las entidades públicas que los otorgan, para de esta manera validar la información. Se verificarán los siguientes documentos:

1. Vigencia de matrícula.
2. Revisión técnica vehicular (Cumplimiento semestral, revisión de novedades).
3. Permiso de pesos y medidas (Actualizado).
4. Vigencia de licencia, tipo, puntos y multas.
5. Vigencia de cedula de ciudadanía.
6. Vigencia de papeleta de votación.
7. Permiso de operación.
8. Afiliación al IESS (Activo, cesante, sin afiliación)

Posterior a las verificaciones realizadas, se emitirá un informe por cada vehículo y personal de transporte, de acuerdo a los requerimientos y términos de contratación por parte del cliente. Los informes se pueden emitir de manera mensual, bimestral o trimestral.

Adicional como servicio complementario e incluido dentro de la misma prestación, se realizarán evaluaciones al personal de transporte mediante:

1. Exámenes teóricos sobre conocimientos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
2. Pruebas psicológicas.
3. Pruebas de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Las dos últimas pruebas se realizarán previa la autorización escrita del transportista. Los resultados de las evaluaciones serán entregados en sobres individuales por cada persona evaluada reservando la confidencialidad de los resultados. La persona contratante del servicio será quien reciba dichos sobres, para la toma de decisiones.

2.2.2 Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.

El servicio ofertado es innovador debido a que marca la diferencia por la calidad en el servicio, buscando la satisfacción de los posibles clientes a través de la mejora continua de los procesos, brindando asesoramiento referente al área de acción que maneja la empresa.

2.2.3 Presentación del servicio o producto.

El servicio será prestado por personal capacitado, se presentará la oferta del servicio en un portafolio con las debidas especificaciones, posterior a la aceptación de los posibles clientes se realizará un Contrato de Prestación de Servicios donde se detallarán los requerimientos de los clientes, pudiendo variar entre cada uno de ellos.

El servicio se lo brindará en las instalaciones de los posibles clientes debido a que se requiere de un óptimo espacio físico para la inspección de los vehículos, adicional deberá estar presente el personal de transporte que se encuentra a cargo

del vehículo para la verificación de la documentación física tanto del vehículo como del transportista.

Posterior a las verificaciones se elaboraran dos informes consolidados, uno con el listado de los vehículos y el otro con el listado de los transportistas donde constarán las verificaciones realizadas y las observaciones encontradas. Como valor agregado para los posibles clientes, se enviarán alertas informativas a los correos electrónicos, señalando los documentos pronto a caducarse tanto del vehículo como del transportista, de esta manera los posibles clientes podrán realizar las renovaciones de los mismos.

2.2.4 Precio del producto o servicio.

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” ha establecido una política de precios, basándose en las encuestas realizadas y a los precios manejados por la competencia. Se ofrecerá un precio menor como estrategia para el ingreso al mercado y de esta manera satisfacer las necesidades de los posibles clientes.

La forma de pago se adaptará de acuerdo a las políticas de cada cliente, pudiendo ser mediante transferencia bancaria, cheque o depósito en la cuenta.

2.2.5 Promoción y publicidad que se realizará. (Canales de Comunicación)

La empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” realizará la promoción de sus servicios a través de tele mercadeo, realizando llamadas telefónicas a las empresas establecidas como mercado objetivo, se concretarán citas para poder presentar de manera más clara los servicios que se ofertan.

A las empresas a las cuales se les preste el servicio se les colocara en los vehículos una calcomanía indicando que el vehículo fue verificado, la fecha de la

verificación y los números de teléfonos de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” para contacto, como publicidad.

Se creará una página web de la empresa como publicidad virtual.

Como primer paso se realizará la contratación de un Asesor Comercial para capacitarlo y posterior se le entregará la responsabilidad de realizar las llamadas telefónicas. Acudirán a las citas en conjunto el Gerente y el Asesor Comercial.

2.2.6 Sistema de distribución a utilizar. (Canales de Distribución)

El sistema de distribución de este servicio será a través de visitas de inspección, las mismas se realizarán en las instalaciones de los posibles clientes debido al espacio físico que se requiere para la inspección de los vehículos, de esta manera se brindara mayor seguridad a los posibles clientes evitando la movilización de los vehículos.

Se contará con una motocicleta la cual servirá para la movilización del Inspector.

2.2.7 Seguimiento de clientes.

La opinión de los posibles clientes es de vital importancia, ya que aportarán para la mejora continua de los procesos, es por ello que se realizarán llamadas post-venta para de esta manera conocer los comentarios o sugerencias del servicio prestado, referente a la calidad brindada y el trato entregado por el Inspector.

2.2.8 Especificar mercados alternativos.

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PAR FLOTAS S.A.” está orientada a brindar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los posibles clientes. Para el inicio de sus actividades proporcionará el servicio de verificación de flotas vehiculares.

Un servicio alternativo dentro del campo de acción que se puede brindar posteriormente, es el diagnóstico de fallas mecánicas que podrían poseer los vehículos verificados, para dicho servicio se deberá adquirir un equipo de diagnóstico el cual detectará dichas fallas.

2.3 DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA

2.3.1 Descripción de la competencia.

“SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” se diferenciará de la competencia brindando servicios de calidad enfocados en la mejora de los procesos, adicional contará con valores agregados para los clientes y de esta manera se logrará fidelizarlos.

Para poder entregar un servicio de calidad, se dará cumplimiento a un Procedimiento de Talento Humano donde se contratará al personal idóneo para los puestos de trabajo levantados, el personal se encontrará en constante capacitación referente a su área de trabajo y de esta manera se conseguirá un servicio de calidad.

En la ciudad de Quito actualmente no se han identificado empresas que brinden el servicio de verificación de flotas vehiculares, sin embargo en la investigación realizada se pudo determinar a la empresa MASESA la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil. Esta empresa será considerada como la competencia debido a que la empresa MASESA oferta un servicio similar al que se desea brindar, ellos realizan la verificación física y documental de los vehículos y también la verificación documental de los transportistas, su servicio culmina ahí, ellos no entregan valores agregados a sus clientes.

Es importante señalar que la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” realizó la fijación de precios en base los valores determinados en la Encuesta de Investigación de Mercado y los valores obtenidos de la

competencia, por lo tanto al fijar los precios menores se consigue una ventaja competitiva por diferenciación en precios para atraer a los clientes.

2.3.2 Definir puntos fuertes y débiles de la competencia, comparándolos con los del proyecto propio.

Para poder determinar los puntos fuertes y débiles de la competencia, en comparación con los del proyecto, se ha realizado la siguiente tabla:

Tabla N.-20 TABLA COMPARATIVA ENTRE LA COMPETENCIA Y EL PROYECTO

	MASESA	SERVIFLOTAS S.A.
PUNTOS FUERTES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constituida desde hace tres años. 2. Posee una cartera de clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se poseen valores agregados para los posibles clientes. 2. Se ubicará en la capital del país, Quito.
PUNTOS DÉBILES	<ol style="list-style-type: none"> 1. No maneja valores agregados con sus clientes. 2. Se encuentra ubicada en una ciudad principal, Guayaquil. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa desea ingresar al mercado. 2. Desea crear su cartera de clientes.

Elaborado por: La Autora

La información detallada en la tabla se obtuvo de acuerdo a la investigación realizada.

2.4 COSTOS DEL PRODUCTO / SERVICIO, POR PERÍODOS

2.4.1 Determinación de costos variables.

Los costos variables son los que deben ser pagados por la empresa de acuerdo a la cantidad de servicios prestados. Para la puesta en marcha de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A” se han determinado los siguientes costos variables:

Sueldos operativos: Se encuentra conformado por los sueldos del personal operativo, los que prestaran el servicio a los clientes.

Mantenimiento y reparación de activos: Se encuentra conformado por los mantenimientos que se realizarán a los vehículos, dependiendo del kilometraje recorrido en la prestación de servicios a los diferentes clientes.

Costo combustible: Se encuentra conformado por el valor correspondiente al combustible de los vehículos, dependiendo del número de servicios que se presten.

2.4.2 Determinación de costos fijos.

Los costos fijos son los que deben ser pagados por la empresa sin importar la cantidad de servicios de verificación prestados. Para la puesta en marcha de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A” no ha determinado costos fijos.

2.4.3 Determinación del costo total del producto o servicio.

Para determinar el costo total del servicio de verificación física y documental de flotas vehiculares, se han tomado en cuenta los Costos Variables como se detallan en la siguiente tabla.

Tabla N.-21 COSTO TOTAL DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Sueldos operativos	2.490,35	29.884,20
Mantenimiento y reparación de activos	578,55	6.942,60
Costo combustible	924,00	11.088,00
TOTALES	3.992,90	47.914,80

Elaborado por: La Autora

Como se puede apreciar en la Tabla N.-21, se determina el costo mensual del servicio que equivale a un total de 3.992,90 de forma mensual y un valor anual de \$47.914,80.

2.4.4 Comparación con los precios de la competencia y explicar en que se basan las diferencias, argumentar precio fijado.

Tomando en cuenta que la empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” desea entrar a competir en el mercado con el servicio de verificación de flotas vehiculares, ha considerado que el precio del servicio es un factor importante para la toma de decisiones en cuanto a la contratación del servicio, por lo cual ha decidido manejar costos inferiores a los de la competencia.

De acuerdo a la investigación realizada, se obtuvieron los precios de los servicios que oferta la competencia. A continuación se presenta una tabla comparativa entre los precios de los servicios que oferta la competencia y los precios que ha fijado la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”.

Tabla N.-22 TABLA COMPARATIVA DE PRECIOS ENTRE LA COMPETENCIA Y EL PROYECTO

MASESA	SERVIFLOTAS
Oferta el servicio de verificación de flotas en la ciudad de Guayaquil a los siguientes precios: Verificación documental del personal de transporte a \$9,00 Verificación física y documental de vehículos a \$27,00	Desea ofertar el servicio de verificación de flotas en la ciudad de Quito a los siguientes precios: Verificación documental del personal de transporte a \$7,00 Verificación física y documental de vehículos a \$22,00

Elaborado por: La Autora

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” ingresara al mercado con los precios introductorios que se detallan en la Tabla N.-22, otorgando una ventaja competitiva en el mercado.

CAPÍTULO III ÁREA DE PRODUCCIÓN

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

3.1.1 Descripción del proceso de transformación.

Con el fin de determinar la necesidad de las empresas de logística y de distribución ubicadas en la ciudad de Quito, se realizó un estudio de mercado a través de encuestas, llegando a la conclusión que varias empresas desean contratar los servicios ofertados por “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”.

La empresa realizará el siguiente proceso para la prestación de los servicios que se ofrecen:



Gráfico N.-13 DIAGRAMA DE PROCESO
Elaborado por: La Autora

Se ha elaborado el Flujograma del Servicio de Verificación de Flotas Vehiculares, el mismo que se presenta a continuación:

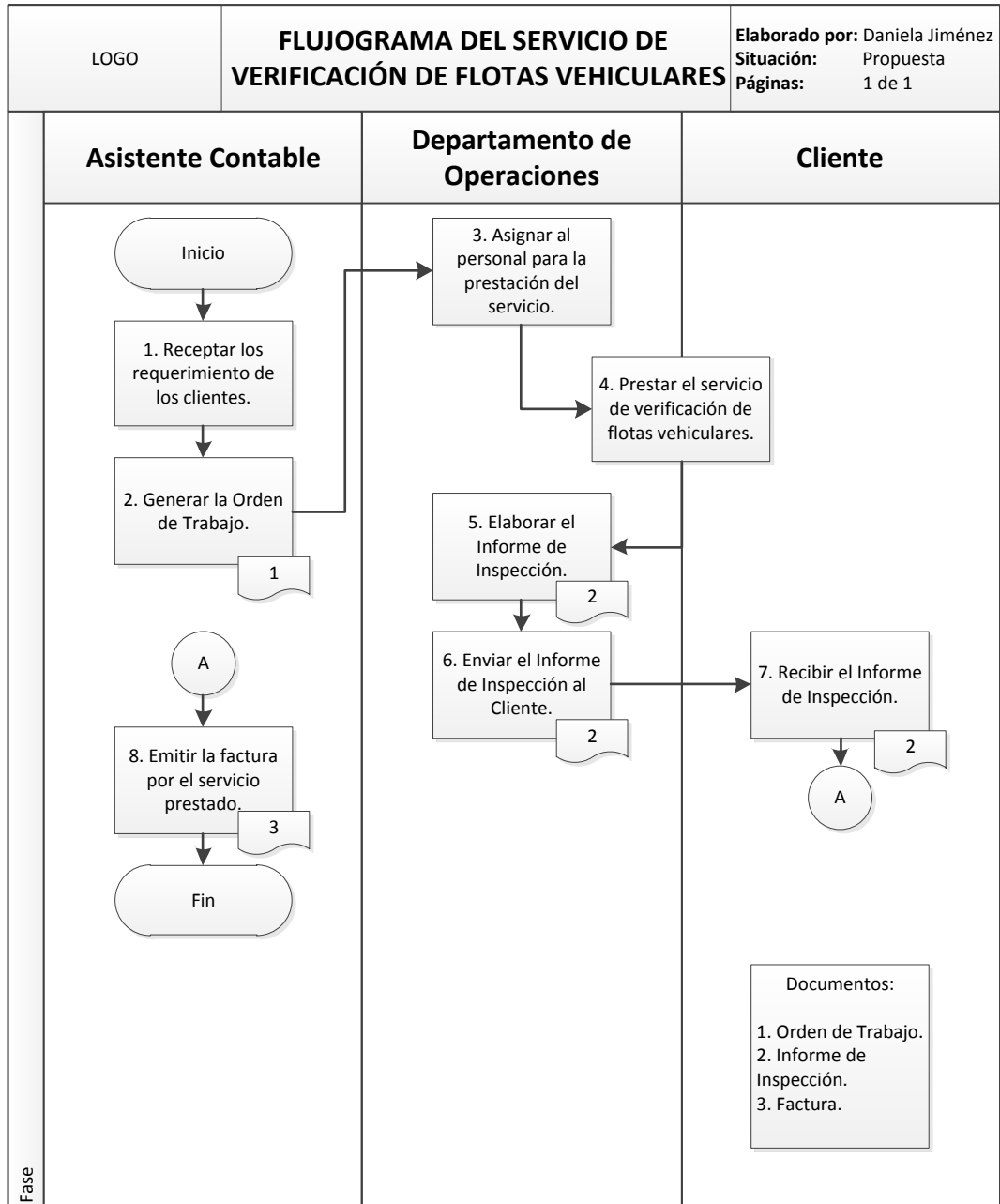


Gráfico N.-14 FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS
Elaborado por: La Autora

3.1.2 Descripción de instalaciones, equipos y personas.

Para la implementación del presente plan de negocios es necesario contar con instalaciones donde funcionará la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, las oficinas estarán ubicadas en el Norte de Quito, Sector Llano Grande, Calle Calixto Muzo y Pasaje Tufiño N4-15. Se cuenta con vías de acceso y servicios básicos para un funcionamiento adecuado.

A continuación se presenta el Plano de distribución de las instalaciones de la empresa:

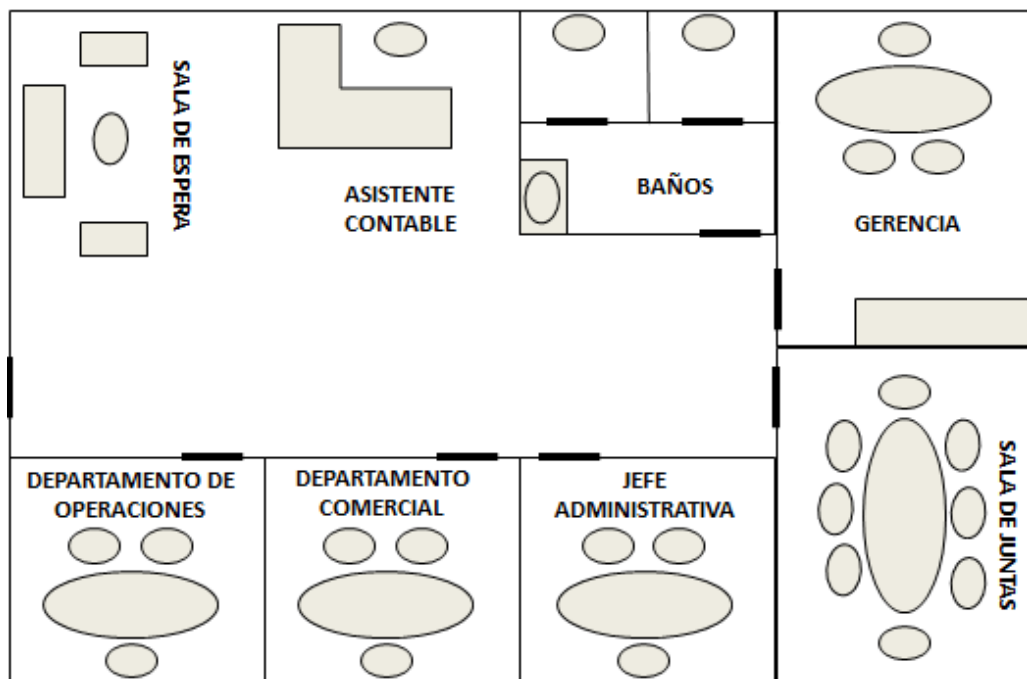


Gráfico N.-15 PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE INSTALACIONES
Elaborado por: La Autora

Para el desarrollo de las actividades que se realizarán en la empresa se requiere la adquisición de 2 laptops y 2 computadoras de escritorio, las mismas que se utilizarán para realizar las tareas diarias del Gerente, Jefe Administrativa e Inspectores.

Tabla N.-23 EQUIPOS PARA OFICINA

ACTIVIDAD	EQUIPO	CANTIDAD	VELOCIDAD NOMINAL	COSTO
Tareas gerenciales	Laptop	2	10 horas continuas	\$ 630
Tareas administrativas – operativas	Computadora de escritorio	2	12 horas continuas	\$ 600
Tareas administrativas – operativas	Impresora	1	10 horas continuas	\$ 319

Elaborado por: La Autora

Además se requiere la contratación de 2 Inspectores para las visitas diarias a los posibles clientes en sus instalaciones y de esta manera ejecutar las verificaciones documentales y físicas de las flotas vehiculares.

A continuación se detalla el tiempo requerido para la prestación del servicio de verificación de flotas vehiculares:

Tabla N.-24 TIEMPO HORAS HOMBRE PARA VERIFICACIÓN DE FLOTAS

ACTIVIDAD	TIEMPO	No. PERSONAS	HORAS-HOMBRE
Verificación física del vehículo	30 minutos	1	0,30 horas
Tiempo requerido por servicio	30 minutos	1	30 minutos
ACTIVIDAD	TIEMPO	No. PERSONAS	HORAS-HOMBRE
Verificación documental	15 minutos	1	0,15 horas
Tiempo requerido por servicio	15 minutos	1	15 minutos

Elaborado por: La Autora

En base a la tabla anterior se puede determinar que para la actividad de verificación física del vehículo una persona puede realizar 16 servicios diarios, en cambio en el servicio de verificación documental una persona puede realizar 32 servicios diarios.

3.1.3 Tecnología a aplicar.

Considerando que se trata de una empresa de servicios, “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” realizará la adquisición de licencias originales para los sistemas operativos de los equipos de computación.

La empresa tiene una visión de cara a futuro por lo cual se realizará la adquisición de un equipo para el diagnóstico de fallas mecánicas que pudieran presentar las flotas de los posibles clientes.

3.2 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

3.2.1 Nivel de inventario promedio.

En el caso de la empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” no se mantiene un inventario de productos terminados por tratarse exclusivamente de una empresa prestadora de servicios, los mismos que son entregados al cliente en el momento requerido y no pueden ser almacenados.

3.2.2 Número de trabajadores.

Para poner en marcha el funcionamiento de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, se requieren de recursos financieros, tecnológicos pero siendo el más importante el talento humano, por lo cual se realizará la contratación del siguiente personal:

Una Asistente Contable quien se encargará de llevar los registros contables de la empresa, para revisión y aprobación del Jefe Administrativo.

Un Asesor Comercial quien se encargara de ofertar los servicios de la empresa al mercado objetivo, siendo muy persuasivo hasta concretar la negociación.

Un Inspector General quien será el responsable de controlar las acciones ejecutadas por los inspectores, llevara indicadores de la prestación del servicio.

Dos Inspectores, quienes serán los encargados de prestar los servicios de la empresa, en las instalaciones de los posibles clientes.

Cabe mencionar que para los siguientes puestos de trabajo se harán cargo los socios de la empresa:

Gerente, se encargará de tomar decisiones y dirigir la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Jefe Administrativo, se encargará de administrar la empresa, cumpliendo con los procesos administrativos.

3.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

3.3.1 Capacidad de Producción Futura.

En la siguiente tabla se detalla la capacidad instalada y utilizada que tendrá los servicios de verificación física vehicular y verificación documental en los 5 años de proyección del proyecto. En el primer año se desea emplear el 80% de la capacidad instalada debido a que el negocio es nuevo y completar el 100% en el quinto año de funcionamiento de la empresa.

Tabla N.-25 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN FUTURA

TIPO DE PRODUCTO	CAPACIDAD INSTALADA	AÑOS				
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		80%	85%	90%	95%	100%
Servicio Verificación física y documental de vehículos	4224	3379	3590	3801	4012	4224
Servicio Verificación documental del personal de transporte	8448	6758	7180	7603	8025	8448
TOTAL	12672	10137	10770	11404	12037	12672

Elaborado por: La Autora

3.4 DEFINICIÓN DE MATERIAS PRIMAS

3.4.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.

En el caso de la empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” no posee materias primas por tratarse exclusivamente de una empresa prestadora de servicios, por lo cual no genera ningún grado de sustitución.

3.5 CALIDAD

3.5.1 Método de Control de Calidad.

La calidad brindada en los servicios es de gran importancia para la permanencia y crecimiento de la empresa, es por ello que “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” tiene como objetivo primordial brindar servicios de calidad logrando niveles de eficacia y eficiencia, asegurando el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

Para llevar a cabo el control de calidad dentro de los servicios prestados, se empleará el método de encuestas sobre la satisfacción del servicio que serán enviadas vía correo electrónico a los clientes, de esta manera la información recopilada aportará en la mejora continua de la organización.

A continuación se presenta el ejemplo de la encuesta a realizarse:

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	
Cliente / Empresa:	Nombre de entrevistado:
Área:	Fecha:

Estimado Cliente su colaboración es de suma importancia para mejorar nuestros servicios, le agradecemos que nos permita conocer su opinión del servicio llenando el presente cuestionario.	Parámetros de Evaluación	Escala
	No cumple con las expectativas	1
	Cumple en parte con las expectativas	2
	Cumple las expectativas	3
	Supera en parte las expectativas	4
	Supera en mayor grado las expectativas	5

ITEM	SERVICIO	CALIFICACIÓN
1	Rapidez y cordialidad en la atención	
2	Calidad del servicio prestado	
3	Cumplimiento en el horario solicitado	
4	Comunicación oportuna de novedades	
5	Rapidez en la entrega de Informes de Inspección	
6	Precio del servicio	

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS:

Gráfico N.-16 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE
Elaborado por: La Autora

3.6 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTEN SU INSTALACIÓN

3.6.1 Seguridad e higiene ocupacional.

Dentro de Seguridad e higiene ocupacional la empresa no se encuentra obligada a registrar en el Ministerio de Trabajo el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo debido al número de trabajadores. A continuación se detalla el artículo del Código de Trabajo que valida lo antes expuesto:

“De conformidad con el Art. 434 del Código de Trabajo, en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores, se debe contar con un Reglamento de Higiene y Seguridad el mismo que será renovado cada dos años” (Seguridad y Salud en el Trabajo , 2014).

La empresa cumplirá con los siguientes normativas:

- Constitución del Ecuador.
- Decisión 584 de la CAN, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Resolución 957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente de Trabajo.
- Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Normas Técnicas INEN.
- Acuerdos Ministeriales y Resoluciones del IESS (Ministerio de Trabajo, 2014).

CAPÍTULO IV

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

4.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” dentro de su Planificación Estratégica ha determinado la siguiente Visión y Misión:

4.1.1 Visión de la empresa.

SERVIFLOTAS S.A. para el año 2021 desea ser una empresa de servicios más competitiva, ampliar la cartera de productos y brindar trabajo a la comunidad.

4.1.2 Misión de la empresa.

SERVIFLOTAS S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios de verificación física y documental a empresas que poseen flotas vehiculares. Pensando en la satisfacción de nuestros clientes, a través de la mejora continua.

4.1.3 Análisis FODA.

Para la elaboración del Análisis FODA de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” se han considerado los factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas), que influirán en el desenvolvimiento de las actividades propias del negocio.

A continuación se presenta el Análisis FODA desarrollado por la empresa de acuerdo a la situación actual:

Tabla N.-26 ANÁLISIS FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS - F	DEBILIDADES - D
		1. Experiencia en logística y manejo de flotas vehiculares. 2. Conocimiento del mercado objetivo. 3. Servicio ofertado con calidad. 4. Atención personalizada.
OPORTUNIDADES - O	ESTRATEGIA - FO	ESTRATEGIA - DO
1. Ingresar al mercado objetivo. 2. Ampliación del mercado objetivo a nivel nacional. 3. Crecimiento de la empresa. 4. Desarrollo de nuevos productos.	Atraer al mercado objetivo en base al conocimiento que se posee del mismo.	Dar a conocer el servicio en el mercado, para posteriormente desarrollar nuevos productos y así conseguir el crecimiento de la empresa.
AMENAZAS - A	ESTRATEGIA - FA	ESTRATEGIA - DA
1. Inestabilidad económica en el país. 2. Cambios en la política, derogación y creación de nuevas leyes. 3. Inflación.	Brindar los servicios con calidad en base a una atención personalizada a los clientes. De esta manera se conseguirá la fidelidad de los clientes.	Crear un fondo de provisiones para salvaguardar la empresa de acuerdo a los cambios que se den en la situación económica del país.

Elaborado por: La Autora

4.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

4.2.1 Realizar organigrama de su empresa para definir la organización interna.

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” ha elaborado el Organigrama Estructural y Funcional de la organización, de esta manera se pueden diferenciar las distintas responsabilidades que se llevan a cabo dentro de la organización.

Se mantendrá un esquema de estructura lineal que permitirá determinar la relación directa entre los jefes y subalternos, las funciones se encontraran delimitadas para determinar la responsabilidad, de tal manera que se presenta una línea de relación

comunicación vertical mediante la cual desciende la autoridad y asciende la responsabilidad.

SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.

Organigrama Estructural

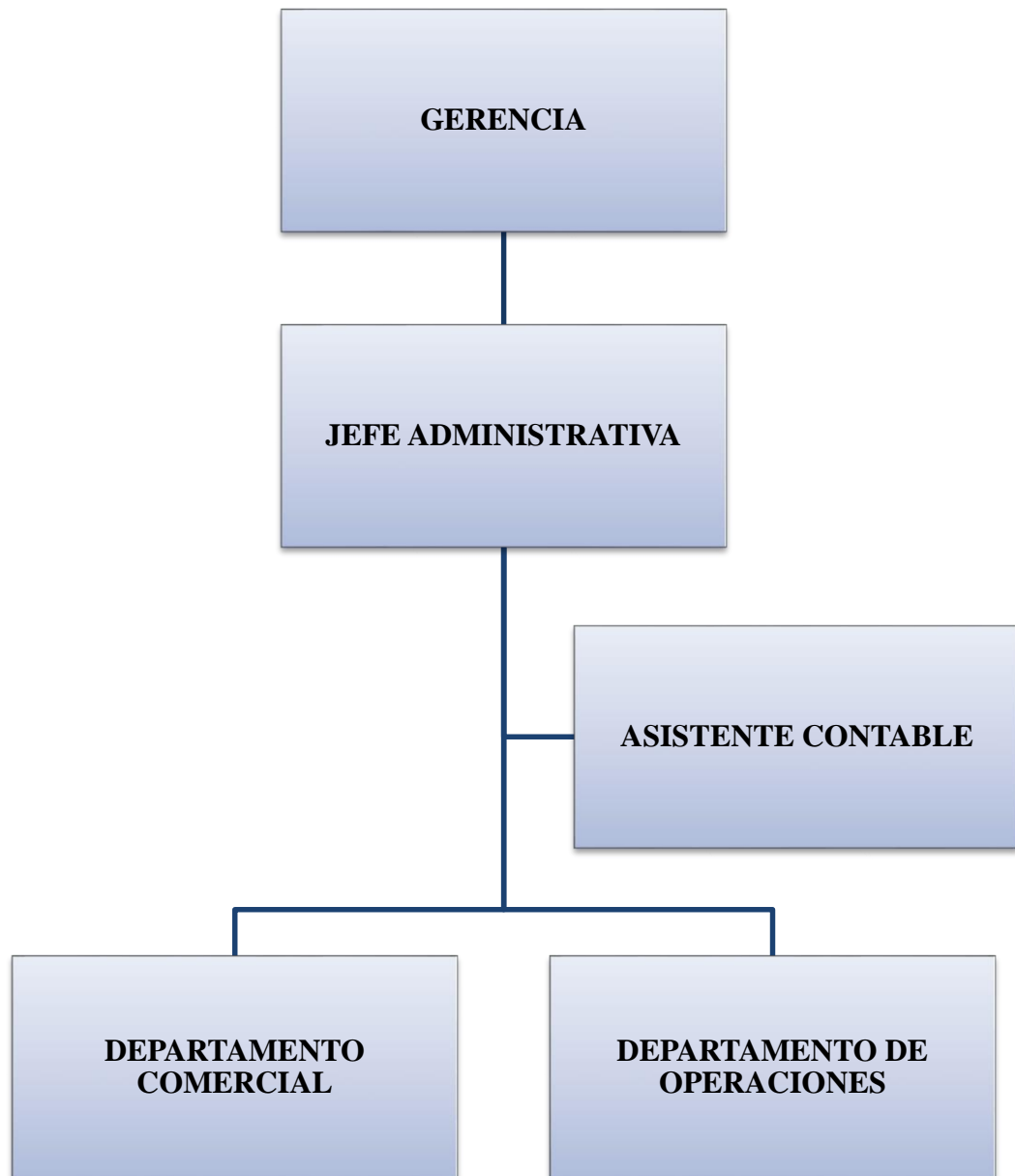


Gráfico N.-16 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
Elaborado por: La Autora

SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.

Organigrama Funcional

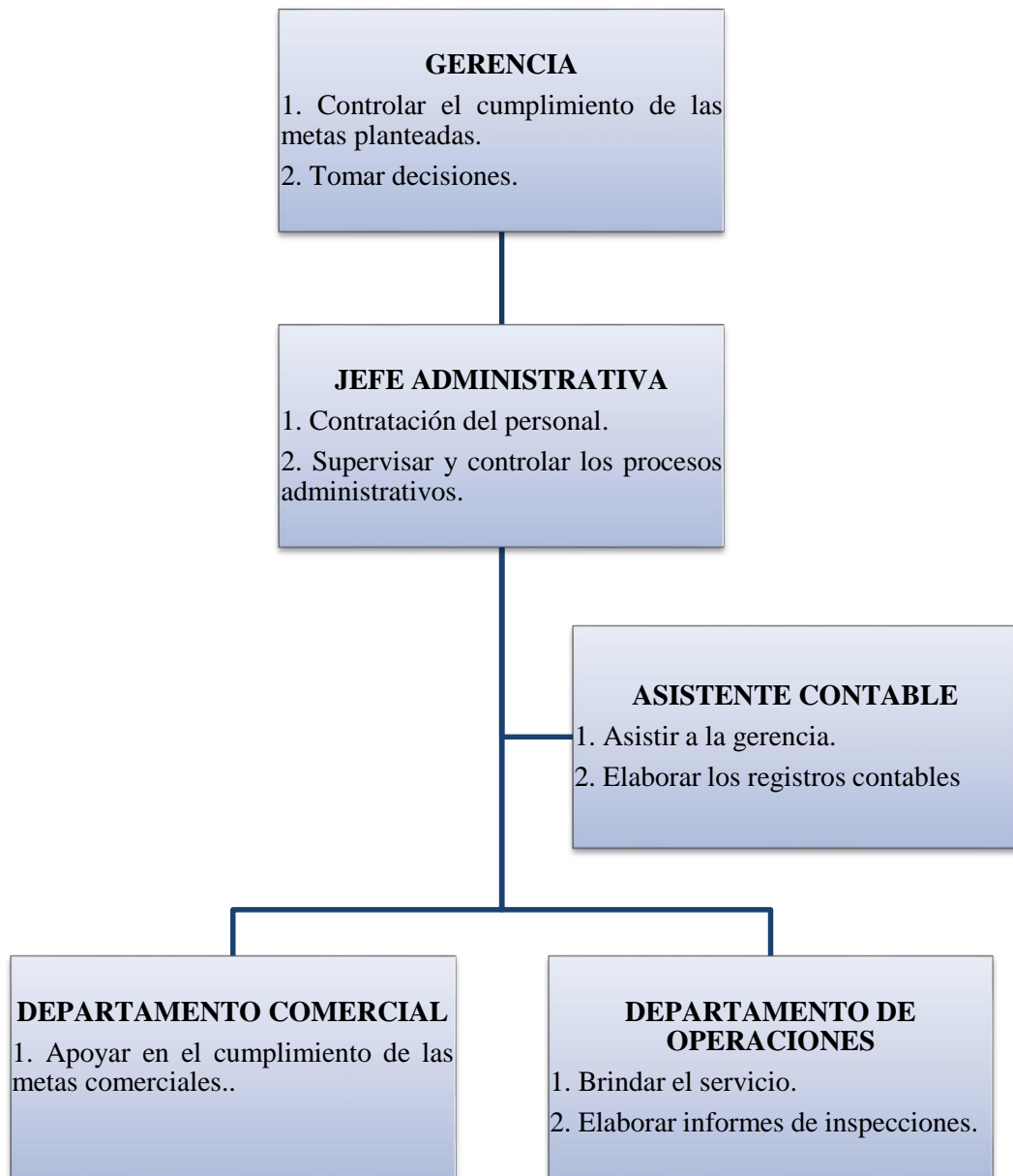


Gráfico N.-17 ORGANIGRAMA FUNCIONAL
Elaborado por: La Autora

4.2.2 Describa brevemente los cargos del organigrama.

A continuación se describen los cargos con sus funciones y requisitos mínimos para el puesto de trabajo, de acuerdo al organigrama de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”

Tabla N.-27 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO GERENTE

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Gerente.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Junta de socios.
SUPERVISA A	Jefe Administrativo.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable de representar, negociar y dirigir las actividades y procesos complementarios vinculados a: Operaciones, Comercial, asegurando el cumplimiento de políticas y normas preestablecidas dentro de la organización.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legal y formalmente a la compañía frente a los clientes, entidades gubernamentales, bancos, autoridades locales o nacionales. • Cumplir con las atribuciones estipuladas en la escritura de Constitución de la compañía. • Controlar el cumplimiento de las metas propuestas y el incremento de la mejora continua dentro de la organización. • Tomar decisiones y dirigir la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos. • Firmar la documentación de su competencia. • Planificar, organizar, dirigir y elaborar normas y procedimientos para el personal operativo. • Crear nuevos medios para el mejoramiento de las operaciones. • Controlar el buen desenvolvimiento del área operativa. • Tomar decisiones para la solución de los inconvenientes que se presenten en la operación. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Ingeniero en Administración de Empresas o afines.
EXPERIENCIA	Cinco años en gerencia.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Comunicación efectiva, Equidad en el trato, Ética y valores, Flexibilidad, Identificación de necesidades, Liderazgo e influencia, Negociación, Planificación y organización, Solución de problemas, Habilidad analítica.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

Tabla N.-28 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO JEFE ADMINISTRATIVO

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Jefe Administrativo.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Gerente.
SUPERVISA A	Asistente Contable, Asesor Comercial, Inspector General.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable de establecer los lineamientos a seguir dentro de los procesos vinculados a: Administración, presupuestos, contabilidad, cobranzas, ventas así como las gestiones externas e internas que deben cumplirse para mantener los parámetros de calidad especificados por la empresa.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar presupuestos y provisiones. • Revisar cartera de cuentas por cobrar. • Aprobar anticipos y préstamos al personal. • Revisar y aprobar roles de pago. • Autorizar pagos a proveedores. • Realizar negociaciones con clientes y proveedores. • Apoyar en el cierre de nuevos negocios. • Firma de cheques emitidos. • Revisión y visto bueno en facturas para envíos a los diferentes clientes. • Contratación de personal. • Garantizar la ejecución oportuna de los planes comerciales. • Supervisar y controlar el proceso administrativo de ventas. • Realizar propuestas para negocios corporativos de potenciales clientes. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Ingeniero en Administración de Empresas o afines.
EXPERIENCIA	Tres años en gerencia o en proyectos.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Comunicación efectiva, Equidad en el trato, Ética y valores, Flexibilidad, Identificación de necesidades, Liderazgo e influencia, Negociación, Planificación y organización, Solución de problemas, Habilidad analítica.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

Tabla N.-29 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO ASISTENTE CONTABLE

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Asistente Contable.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Jefe Administrativa.
SUPERVISA A	No aplica.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable de brindar asesoramiento a las gerencias en las gestiones externas e internas de la organización para el cumplimiento legal con los entes de control en tributación.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las transacciones contables y tributarias. • Mantener en orden los archivos contables de respaldo, con documentos originales de cada transacción. • Llevar al día los saldos bancarios. • Revisar y aprobar los registros contables elaborados por Asistente Administrativo. • Elaborar los estados financieros (Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias), dar recomendaciones a la Gerencia sobre el estatus de la empresa, sugerencias y soluciones administrativas. • Controlar el detalle de activos fijos, adiciones, transferencias y depreciaciones mensuales. • Efectuar un reporte estadístico de porcentaje de ventas versus cobros. • Asistencia a la Gerencia en temas pertinentes a su área. • Firmar la documentación de su competencia. • Elaborar presupuestos y provisiones. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título de CPA, administración, finanzas o carreras afines.
EXPERIENCIA	Cinco años brindando el mismo servicio.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Comunicación efectiva, Ética y valores, Identificación de necesidades, Integridad y confianza, Planificación y organización, Solución de problemas, Habilidad analítica.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

Tabla N.-30 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO ASESOR COMERCIAL

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Asesor Comercial.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Jefe Administrativa.
SUPERVISA A	No aplica.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable de la ejecución de estrategias y políticas de comercialización, promoción y ventas, acorde a los estándares de la empresa.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes a la Gerencia sobre los contactos realizados. • Apoyar en el cumplimiento de metas comerciales. • Atención a los clientes. • Elaborar propuestas para los posibles clientes. • Buscar posibles nuevos clientes, hacer seguimiento, enviando e-mails, visitas o llamadas telefónicas. • Realizar visitas periódicas a los clientes, a fin de conocer sus conformidades o inconformidades. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller o cursando una carrera universitaria.
EXPERIENCIA	Tres años como Asesor Comercial o cargos afines.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Aptitud para el aprendizaje, Comunicación efectiva, Ética y valores, Integridad y confianza, Solución de problemas, Trabajo en equipo, Compromiso, Iniciativa, Tolerancia a la presión.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

Tabla N.-31 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO INSPECTOR GENERAL

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Inspector General.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Gerente, Jefe Administrativa.
SUPERVISA A	No aplica.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable del cumplimiento a los procedimientos operativos de la organización, brindando un buen servicio a nuestros clientes, asesorando en temas relacionados a su área.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento a los servicios encomendados a los inspectores. • Llevar cuadros consolidados por cada cliente con la información de las verificaciones realizadas. • Atención a los clientes. • Elaborar cronogramas de trabajo, para la revisión y aprobación de la Jefatura Administrativa. • Realizar informes de novedades en el caso de que existan observaciones graves dentro de las inspecciones. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller o cursando una carrera universitaria.
EXPERIENCIA	Un año en cargos similares.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Aptitud para el aprendizaje, Comunicación efectiva, Ética y valores, Integridad y confianza, Solución de problemas, Trabajo en equipo, Compromiso, Iniciativa, Tolerancia a la presión.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

Tabla N.-32 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PUESTO INSPECTOR

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	Inspector.
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Inspector General.
SUPERVISA A	No aplica.
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Responsable del cumplimiento a los procedimientos operativos de la organización, brindando un buen servicio a nuestros clientes, asesorando en temas relacionados a su área.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar inspecciones tanto documental como física a los vehículos de las flotas de nuestros clientes.• Elaborar informes de inspección por cada vehículo verificado.• Atención a los clientes.• Realizar informes de novedades en el caso de que existan observaciones graves dentro de las inspecciones.	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller o cursando una carrera universitaria.
EXPERIENCIA	Un año en cargos similares.
HABILIDADES	Actitud de servicio, Aptitud para el aprendizaje, Comunicación efectiva, Ética y valores, Integridad y confianza, Solución de problemas, Trabajo en equipo, Compromiso, Iniciativa, Tolerancia a la presión.
FORMACIÓN	Cursos relacionados al cargo.

Elaborado por: La Autora

4.3 CONTROL DE GESTIÓN

4.3.1 Haga un listado de los indicadores de gestión necesarios.

Se han determinado los indicadores de gestión, de acuerdo a cada área de la empresa, distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla N.-33 INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREA	INDICADOR	FÓRMULA
Departamento Comercial	Incrementar las ventas en un 5% mensual	Ofertas de servicio aceptadas / Ofertas de servicio enviadas x 100
	Satisfacción del cliente 90% anual	Promedio % de cumplimiento por cada cliente Promedio puntuación obtenida / 5 x 100
Departamento de Operaciones	Cumplimiento del servicio 90% mensual	Servicios realizados / Servicio solicitados x 100

Elaborado por: La Autora

4.4 NECESIDADES DEL PERSONAL

4.4.1 Especificar cuánto personal necesitará hasta un horizonte de tres años.

La empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” tiene como objetivo dentro del horizonte de tres años darse a conocer en el mercado y fidelizar parte de la demanda insatisfecha para lo cual se contratarán los servicios de un asesor comercial, 2 inspectores, 1 jefe de talento humano.

CAPÍTULO V

ÁREA JURÍDICO LEGAL

5.1.1 Determinación de la forma jurídica.

Se ha determinado realizar una Sociedad Anónima de acuerdo a las ventajas que se obtienen al poseer este cuerpo legal, como lo son:

- Es una sociedad cuyo capital está dividido en acciones negociables, y sus accionistas responden únicamente por el monto de sus aportaciones.
- Se constituye con un mínimo de dos accionistas sin tener un máximo.
- Las aportaciones pueden consistir en dinero o en bienes muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez (Supercias, 2008)

5.1.2 Patentes y Marcas.

Posteriormente se realizarán los trámites necesarios para el registro del nombre de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” en el IEPI - Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, 2014).

5.1.3 Detalle todo tipo de licencias necesarias para funcionar y documentos legales.

A continuación se detallan las licencias necesarias y documentos legales aplicables para el tipo de servicio que se desea brindar:

- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Licencia metropolitana única para el ejercicio de actividades económicas (LUAE).
- Nombramiento del Presidente registrado en el Registro Mercantil.
- Nombramiento del Gerente General registrado en el Registro Mercantil.
- Inscripción de la empresa en la Superintendencia de Compañías.

- Estatutos de la compañía.
- Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo.
- Clave de empleador SAITE – Ministerio de Trabajo.
- Clave de empleador y registro de trabajadores en el IESS – Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Patente Municipal en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ficha Ambiental – Ministerio del Medio Ambiente (Foros Ecuador, 2013).

CAPÍTULO VI ÁREA FINANCIERA

6.1 PLAN DE INVERSIONES

Para iniciar la actividad económica de la empresa de servicios “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, se requiere de instalaciones, equipos y vehículos que se hacen necesarios para la implementación de la empresa. Los mismos se describen y cuantifican en el cuadro que se detalla a continuación:

Tabla N.-34 PLAN DE INVERSIONES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL (USD)
	MUEBLES Y ENSERES		795,00
2	Escritorios para computadora	155,00	310,00
1	Escritorio	250,00	250,00
1	Archivador	85,00	85,00
2	Sillas giratorias	75,00	150,00
	EQUIPOS DE OFICINA		166,00
2	Teléfono fijo	65,00	130,00
2	Calculadora estándar	18,00	36,00
	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		2.779,00
2	Computadora All in One DELI PQC450 BW10S	600,00	1.200,00
2	Computadora Laptop	630,00	1.260,00
1	Impresora Epson L 220	319,00	319,00
	VEHÍCULOS		23.810,00
1	Vehículo Sail	17.310,00	17.310,00
1	Moto Suzuki	6.500,00	6.500,00
	ACTIVOS DIFERIDOS		440,00
	CAPITAL DE TRABAJO		18.615,96
	Caja bancos		1.013,70
	Útiles de oficina		200,90
	Útiles de aseo		121,60
	Publicidad		690,00
	Arriendo		1.440,00
	Sueldos y salarios		15.149,76
	TOTAL INVERSIÓN:		46.605,96

Elaborado por: La Autora

6.2 PLAN DE FINANCIAMIENTO

Las necesidades de inversión señaladas en la tabla anterior deben ser financieramente satisfechas, para lo cual se presenta un resumen del capital que se requiere, así como las fuentes posibles de utilización:

a) Capital de Trabajo

Para llevar a cabo las actividades planificadas en la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” no es suficiente contar solamente con la infraestructura, muebles y enseres, equipos de computación; se requiere de dinero en efectivo ya que estos recursos forman parte del capital de trabajo.

Para determinar los valores que corresponden al Capital de Trabajo se han considerado las siguientes cuentas: Caja – Bancos, Útiles de oficina, Útiles de aseo, Publicidad, Arriendo, Sueldos y salarios dentro del período de tres meses.

A continuación se detalla el cálculo del Capital de Trabajo:

Tabla N.-35 CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	VALORES POR UN MES	VALORES POR TRES MESES
Caja – Bancos	337,90	1.013,70
Útiles de oficina	200,90	200,90
Útiles de aseo	121,60	121,60
Publicidad	230,00	690,00
Arriendo	480,00	1.440,00
Sueldos y salarios	5.049,92	15.149,76
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	6.420,32	18.615,96

Elaborado por: La Autora

b) Forma de financiamiento

La forma de financiamiento es un factor muy importante para el inicio de las actividades de la empresa, pues se contara con una inversión inicial por parte del dueño del negocio, la cual será destinada para cubrir los costos fijos y costos variables que la empresa tendrá que solventar en sus inicios.

Debido a que el capital aportado no es suficiente, se buscara financiamiento en una institución bancaria, el cual se pagara con los ingresos que la empresa reciba por los servicios prestados a sus clientes.

Tabla N.-36 FORMA DE FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	PARCIAL (USD)	TOTAL (USD)	PARCIAL (%)	TOTAL (%)
Recursos Propios		13.981,79		30%
Efectivo	3.000,00		6,44%	
Bienes	10.981,79		23,56%	
Recursos de Terceros		32.624,17		70%
Préstamo Privado	0		0,00%	
Préstamo Bancario	32.624,17		70%	
TOTALES		46.605,96		100%

Elaborado por: La Autora

6.3 CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

a) Detalle de Costos

A continuación se detallan los costos que generara la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, para brindar el servicio de verificación de flotas vehiculares:

Tabla N.-37 DETALLE DE COSTOS

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Sueldos operativos	2.490,35	29.884,20
Mantenimiento y reparación activos	578,55	6.942,60
Costo combustible	924,00	11.088,00
TOTAL	3.992,90	47.914,80

Elaborado por: La Autora

b) Proyección de costos

Para realizar la proyección de costos a 5 años, se ha tomado en cuenta el porcentaje de inflación que de acuerdo a la información obtenida de la página web del Banco Central del Ecuador (BCE), correspondiente al promedio de inflación de los últimos 5 años siendo 3,50%.

Tabla N.-38 PROYECCIÓN TOTAL DE COSTOS

DESCRIPCIÓN	COSTO MENSUAL	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 1	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 2	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 3	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 4	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 5
Sueldos Operativos	2.490,35	VARIABLE	29.884,20	VARIABLE	32.830,15	VARIABLE	33.979,20	VARIABLE	35.168,47	VARIABLE	36.399,37
Mantenimiento y Reparación de Activos	578,55	VARIABLE	6.942,60	VARIABLE	7.185,59	VARIABLE	7.437,09	VARIABLE	7.697,38	VARIABLE	7.966,79
Costo combustible	924,00	VARIABLE	11.088,00	VARIABLE	11.476,08	VARIABLE	11.877,74	VARIABLE	12.293,46	VARIABLE	12.723,74
TOTALES	3.992,90		47.914,80		51.491,82		53.294,03		55.159,32		57.089,90

Elaborado por: La Autor

c) Detalle de Gastos

A continuación se detallan los gastos que deberá desembolsar la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” para el desarrollo de su actividad:

Tabla N.-39 DETALLE DE GASTOS

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gastos Sueldos Administrativos	2.559,57	30.714,84
Depreciación activos fijos	482,04	5.784,43
Amortización gastos de constitución	7,33	88,00
Gasto Útiles de Oficina	66,97	803,60
Gasto Útiles de Aseo	40,53	486,40
Gasto Arriendo	581,00	6.972,00
Gasto Servicios Básicos	131,25	1.575,00
Gasto Uniformes de Trabajo	21,00	252,00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.889,69	46.676,27
GASTO DE VENTAS		
DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gasto Publicidad	241,50	2.898,00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	241,50	2.898,00
GASTOS FINANCIEROS		
DETALLE	VALOR SEMESTRAL	VALOR ANUAL
Gastos Interés	1.875,89	3.607,78
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		3.607,78
TOTAL GASTOS		53.182,05

Elaborado por: La Autora

Financiamiento

Para determinar la cuota que corresponde a los intereses bancarios se ha tomado en cuenta la tabla sobre la Forma de Financiamiento, donde se establece que se aplicara un crédito bancario por el monto de 32.624,17 dólares, a un plazo de 5 años, con pagos semestrales, es decir 10 cuotas semestrales. El crédito bancario se

lo realizará a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN), donde se aplicará la tasa activa efectiva de 11,50% de forma anual (Corporación Financiera Nacional , 2016).

A continuación se presenta la Tabla de Amortización del préstamo bancario indicado anteriormente.

Tabla N.-40 TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO BANCARIO

Monto del Crédito	32.624,17
Tasa de interés (semestral)	5,75%
Número de pagos (semestrales)	10
Forma de amortización	Dividendo Constante
Pago (semestral)	\$ 4380,23

PAGO	AMORTIZACIÓN DEL CAPITAL	PAGO INTERÉS	PAGO DIVIDENDO	SALDO
0				32.624,17
1	2.504,34	1.875,89	4.380,23	30.119,83
2	2.648,34	1.731,89	4.380,23	27.471,50
3	2.800,62	1.579,61	4.380,23	24.670,88
4	2.961,65	1.418,58	4.380,23	21.709,23
5	3.131,95	1.248,28	4.380,23	18.577,28
6	3.312,03	1.068,19	4.380,23	15.265,25
7	3.502,48	877,75	4.380,23	11.762,77
8	3.703,87	676,36	4.380,23	8.058,90
9	3.916,84	463,39	4.380,23	4.142,06
10	4.142,06	238,17	4.380,23	0,00
	32.624,17	11.178,11	43.802,28	

Elaborado por: La Autora

d) Proyección de gastos

Para realizar la proyección de gastos a 5 años, se ha tomado en cuenta el porcentaje de inflación que de acuerdo a la información obtenida de la página web del Banco Central del Ecuador (BCE), correspondiente al promedio de inflación de los últimos 5 años siendo 3,50%.

Tabla N.-41 PROYECCIÓN TOTAL DE GASTOS

DESCRIPCIÓN	GASTO MENSUAL	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 1	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 2	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 3	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 4	FIJO / VARIABLE	TOTAL AÑO 5
Gastos Administrativos	3.889,69	FIJO	46.676,27	FIJO	50.084,41	FIJO	51.631,83	FIJO	52.307,07	FIJO	53.964,71
Gastos de Ventas	241,50	FIJO	2.898,00	FIJO	2.999,43	FIJO	3.104,41	FIJO	3.213,06	FIJO	3.325,52
Gastos Financieros	312,65	FIJO	3.607,78	FIJO	2.998,19	FIJO	2.316,47	FIJO	1.554,11	FIJO	701,56
TOTALES	4.443,84		53.182,05		56.082,02		57.052,71		57.074,25		57.991,78

Elaborado por: La Autora

Mano de Obra

En cuanto a la mano de obra que se empleara para la prestación del servicio de verificación de flotas vehiculares, ésta corresponde al Asesor Comercial quien se encargara de las ventas, Inspector General quien supervisara la prestación del servicio y 2 Inspectores quienes brindaran los servicios a los clientes de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”. Todos los puestos de trabajo antes mencionados deberán llevar a cabo las funciones señaladas en la Información Básica del Puesto de cada uno.

En la siguiente tabla se detallan los trabajadores que se dedicarán a dar cumplimiento a estas funciones:

Tabla N.-42 MANO DE OBRA

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CÓDIGO	INGRESOS			DESCUENTOS			VALOR A PAGAR
				SBU	OTROS	TOTAL	VARIOS	9,45% IESS	TOTAL	
1	Persona 1	Asesor Comercial		600.00		600.00		56.70	56.70	543.30
2	Persona 2	Inspector General		500.00		500.00		47.25	47.25	452.75
3	Persona 3	Inspector		400.00		400.00		37.80	37.80	362.20
4	Persona 4	Inspector		400.00		400.00		37.80	37.80	362.20
TOTALES						1900.00			103.95	996.05

Provisionales

PATRONAL 11,15%	SECAP 0,5%	IECE 0,5%	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	FONDO DE RESERVA	VACACIONES	TOTAL PROVISIONAL	COSTO MANO DE OBRA
\$ 66.90	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 50.00	\$ 30.50		\$ 25.00	\$ 178.40	\$ 778.40
\$ 55.75	\$ 2.50	\$ 2.00	\$ 41.67	\$ 30.50		\$ 20.83	\$ 153.25	\$ 653.75
\$ 44.60	\$ 2.00	\$ 2.00	\$ 33.33	\$ 30.50		\$ 16.67	\$ 129.10	\$ 529.10
\$ 44.60	\$ 2.00	\$ 2.00	\$ 33.33	\$ 30.50		\$ 16.67	\$ 129.10	\$ 529.10
TOTALES							\$ 307.50	\$ 2,490.35

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a lo detallado en la tabla 39, el costo mensual de mano de obras asciende a los \$2.490,35.

Depreciación

Los activos que serán adquiridos para el inicio de las actividades de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” son sujetos a depreciación según la Ley de Régimen Tributario Interno, en base a lo cual, se presenta la siguiente tabla con el detalle de los porcentajes aplicables para cada uno de los activos (Servicio de Rentas Internas , 2014).

Tabla N.-43 DEPRECIACIÓN

DETALLE DEL BIEN	VIDA ÚTIL (AÑOS)	VALOR	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL
Muebles y Enseres	10	795,00	10%	79,50
Equipos de Oficina	10	166,00	10%	16,60
Equipos de Computación	3	2.779,00	33,33%	926,33
Vehículos	5	23.810,00	20%	4.762,00
TOTALES		27.550,00		5.784,43

Elaborado por: La Autora

Proyección de la depreciación

En base al cálculo de la depreciación determinado en la tabla 40, se realizó la proyección a 5 años, para que los gastos por depreciación sean tomados en cuenta en los estados financieros.

Tabla N.-44 PROYECCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN

DETALLE DEL BIEN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Muebles y Enseres	79,50	79,50	79,50	79,50	79,50
Equipos de Oficina	16,60	16,60	16,60	16,60	16,60
Equipos de Computación	926,33	926,33	926,33	0,00	0,00
Vehículos	4.762,00	4.762,00	4.762,00	4.762,00	4.762,00
TOTALES	5.784,43	5.784,43	5.784,43	4.858,10	4.858,10

Elaborado por: La Autora

6.4 Cálculo de Ingresos

Para realizar el cálculo de ingresos, se han estimado los servicios que ofrecerá la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, el número de servicios que se desea brindar y su precio de venta.

Tabla N.-45 CÁLCULO DE INGRESOS

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL AÑO 1
Servicio verificación física	3379	22,00	74338,00
Servicio verificación de documentos	6758	7,00	47306,00
INGRESOS TOTALES			121644,00

Elaborado por: La Autora

Para el cálculo de los ingresos se ha determinado que la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” Ingresara al mercado con un precio introductorio de 7 dólares por cada servicio de verificación documental del personal de transporte y con el precio de 22 dólares por cada servicio de verificación física y documental de vehículos.

Proyección de Ingresos

Para realizar la proyección de ingresos, se ha considerado el número de servicios prestados, el precio de venta y el porcentaje de inflación que de acuerdo a la información obtenida de la página web del Banco Central del Ecuador (BCE), correspondiente al promedio de inflación de los últimos 5 años siendo 3,50%.

Se han determinado los siguientes precios, para el servicio de verificación documental del personal de transporte se cobrara \$ 7 por trabajador y para el servicio de verificación física y documental de vehículos se cobrara \$22 por vehículo.

Tabla N.-46 PROYECCIÓN TOTAL DE INGRESOS

DETALLE	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 1	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 2	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 3	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 4	CANT.	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 5
Servicio verificación física	3379	22,00	74338,00	3590	22,77	81744,30	3801	23,57	89577,98	4012	24,39	97859,87	4224	25,25	106637,02
Servicio verificación de documentos	6758	7,00	47306,00	7180	7,25	52019,10	7603	7,50	57011,67	8025	7,76	62282,23	8448	8,03	67859,92
INGRESOS TOTALES			121644,00			133763,40			146589,64			160142,10			174496,94

Elaborado por: La Autora

6.5 Flujo de Caja

El Flujo de Caja permite determinar la rentabilidad de un negocio y en especial para la toma de decisiones, su forma de presentación es por periodos en los cuales se exponen los ingresos y egresos de la empresa.

Tabla N.-47 FLUJO DE CAJA

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 4	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES	0,00	121.644,00	133.763,40	146.589,64	160.142,10	174.496,94
Recuperación por ventas		121.644,00	133.763,40	146.589,64	160.142,10	174.496,94
EGRESOS OPERACIONALES	0,00	97.489,07	104.575,66	108.030,27	110.679,46	114.380,13
Pago a proveedores		47.914,80	51.491,82	53.294,03	55.159,32	57.089,90
Gastos de ventas		2.898,00	2.999,43	3.104,41	3.213,06	3.325,52
Gastos de administración		46.676,27	50.084,41	51.631,83	52.307,07	53.964,71
FLUJO OPERACIONAL	0,00	24.154,93	29.187,74	38.559,37	49.462,64	60.116,81
INGRESOS NO OPERACIONALES	46.605,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos a contratarse a largo plazo	32.624,17					
Aportes de capital	13.981,79					
EGRESOS NO OPERACIONALES	46.605,96	8.760,46	15.684,84	17.586,34	20.974,31	24.905,63
Pago de intereses		3.607,78	2.998,19	2.316,47	1.554,11	701,56
Pago de créditos a largo plazo		5.152,68	5.762,27	6.443,98	7.206,34	8.058,90
Pago de participación de utilidades trabajadores			3.082,07	3.928,43	5.436,43	7.186,28
Pago de impuestos			3.842,32	4.897,45	6.777,42	8.958,90
Capital de Trabajo	18.615,96					
Adquisición de activos fijos	27.550,00					
Otros egresos	440,00					
FLUJO NO OPERACIONAL (D - E)	0,00	-8.760,46	-15.684,84	-17.586,34	-20.974,31	-24.905,63
FLUJO NETO GENERADO (C - F)	0,00	15.394,47	13.502,90	20.973,04	28.488,33	35.211,18
SALDO INICIAL DE CAJA		0,00	15.394,47	28.897,37	49.870,41	78.358,74
SALDO FINAL DE CAJA (G + H)	0,00	15.394,47	28.897,37	49.870,41	78.358,74	113.569,92

Elaborado por: La Autora

6.6 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio es utilizado para determinar el volumen mínimo de ventas que la empresa debe realizar para no perder, ni ganar. En el punto de equilibrio de un negocio las ventas son iguales a los costos y los gastos, si se aumenta el nivel de ventas se obtiene utilidad, al bajar el volumen de ventas se produce pérdida.

Para realizar el cálculo del punto de equilibrio se han tomado en cuenta los siguientes costos fijos: sueldos operativos, mantenimiento y reparación de activos y costo combustible.

Se realizó un promedio de la cantidad de servicio de verificación física y de los servicios de verificación documental, de igual manera con los precios.

La fórmula para el cálculo del punto de equilibrio en unidades es: (Gitman, 2010, pág. 403)

$$\text{P.E. Unidades} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio} - \text{CVU}}$$

$$\text{P.E. Unidades} = \frac{49,574.27}{14.50 - 4.73}$$

$$\text{P.E. Unidades} = \frac{49,574.27}{9.77}$$

$$\text{P.E. Unidades} = \mathbf{5.072}$$

La fórmula para el cálculo del punto de equilibrio en dólares es: (Gitman, 2010, pág. 403).

$$\text{P.E. Dólares} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$\text{P.E. Dólares} = \frac{49,574.27}{1 - \frac{47914.80}{121644.00}}$$

$$\text{P.E. Dólares} = \frac{49,574.27}{0.606106343}$$

$$\text{P.E. Dólares} = \text{\$ 81.791,38}$$

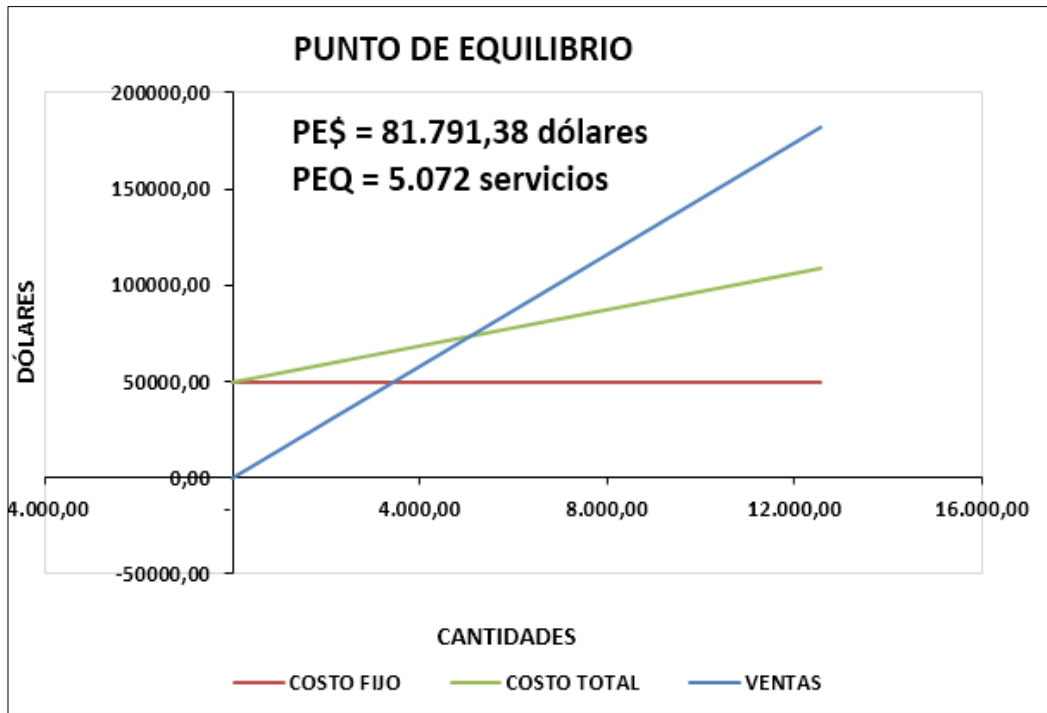


Gráfico N.-18 PUNTO DE EQUILIBRIO
Elaborado por: La Autora

En el gráfico 18 se puede observar que el punto de equilibrio en unidades de servicios de verificación de flotas vehiculares es de 5.072 al mes que representa el 3,87% del total de servicios mensuales prestados, y en unidades monetarias corresponde a \$ 81.791,38.

6.7 Estado de Resultados proyectado

Se elaboró el Estado de Resultados proyectado para 5 años, el cual se lo presenta de la siguiente manera:

Tabla N.-48 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

	DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	Ingresos por ventas	121.644,00	133.763,40	146.589,64	160.142,10	174.496,94
(-)	Costos de Ventas	47.914,80	51.491,82	53.294,03	55.159,32	57.089,90
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	73.729,20	82.271,58	93.295,61	104.982,78	117.407,04
(-)	Gastos de Ventas	2.898,00	2.999,43	3.104,41	3.213,06	3.325,52
(=)	UTILIDAD NETA EN VENTAS	70.831,20	79.272,15	90.191,20	101.769,71	114.081,52
(-)	Gastos Administrativos	46.676,27	50.084,41	51.631,83	52.307,07	53.964,71
(=)	UTILIDAD OPERACIONAL	24.154,93	29.187,74	38.559,37	49.462,64	60.116,81
(-)	Gastos Financieros	3.607,78	2.998,19	2.316,47	1.554,11	701,56
(=)	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	20.547,15	26.189,56	36.242,90	47.908,53	59.415,26
(-)	15% de Participación Trabajadores	3.082,07	3.928,43	5.436,43	7.186,28	8.912,29
(=)	UTILIDAD ANTES de IMPUESTOS	17.465,07	22.261,12	30.806,46	40.722,25	50.502,97
(-)	22 % Impuesto a la Renta	3.842,32	4.897,45	6.777,42	8.958,90	11.110,65
(=)	UTILIDAD NETA	13.622,76	17.363,68	24.029,04	31.763,36	39.392,31

Elaborado por: La Autora

6.8 Evaluación Financiera

La evaluación financiera tiene un mayor grado de importancia dentro del proyecto debido a que ayudara en la toma de decisiones mostrando un análisis a futuro. De esta manera se puede observar el riesgo del negocio. Para el cálculo de los indicadores financieros se ha determinado la siguiente tasa de descuento:

Tabla N.-49 CÁLCULO TASA DE DESCUENTO

% PRÉSTAMO	% TASA ACTIVA	% RECURSOS PROPIOS	% RIESGO	% INFLACIÓN
70.00%	11.50%	30.00%	10.00%	3.50%

$i = ((\% \text{ préstamo} * \% \text{ tasa activa}) + (\% \text{ recursos propios}) * (\% \text{ inflación} + \% \text{ riesgo} + (\% \text{ inflación} * \% \text{ riesgo})))$ (Urbina, 2001, pág. 174).

i= 12,21%

a) Indicadores

a.1) Valor Actual Neto

El cálculo del Valor Actual Neto permite traer al presente los valores futuros, para su cálculo se ha considerado la tasa de descuento del 12,21%.

La fórmula para su cálculo es:

$$VAN = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} - \text{Inversión Inicial} \quad (\text{Urbina, 2001, pág. 213}).$$

$$VAN = \frac{15.394,47}{(1+0,1221)^1} + \frac{13.502,90}{(1+0,1221)^2} + \frac{20.973,04}{(1+0,1221)^3} + \frac{28.488,33}{(1+0,1221)^4} + \frac{35.211,18}{(1+0,1221)^5} - 46.605,96$$

$$VAN = \$ 30.456,46$$

El Valor Actual Neto es \$ 30.456,46 siendo un valor positivo, lo que indica que el proyecto es económicamente factible.

a.2) Tasa Interna de Retorno

La Tasa Interna de Retorno indica la rentabilidad propia del proyecto y se basa en igualar el VAN a cero.

La fórmula para su cálculo es:

$$TIR = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} - \text{Inversión Inicial} = 0 \quad (\text{Urbina,}$$

2001, pág. 231)

$$0 = \frac{15.394,47}{(1+0,3209)^1} + \frac{13.502,90}{(1+0,3209)^2} + \frac{20.973,04}{(1+0,3209)^3} + \frac{28.488,33}{(1+0,3209)^4} + \frac{35.211,18}{(1+0,3209)^5} - 46.605,96$$

$$0 = 0$$

$$\mathbf{TIR = 32,09\%}$$

Se ha determinado la Tasa Interna de Retorno del 32,09%, lo que permite apreciar que la rentabilidad del proyecto es superior a la tasa de descuento, por lo tanto se puede decir que el proyecto es rentable.

a.3) Beneficio Costo

El Beneficio Costo permite determinar cuáles son los beneficios que se obtienen por cada dólar invertido en el proyecto.

La fórmula para su cálculo es:

$$BC = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} / \text{Inversión Inicial (Urbina, 2001, pág. 231)}.$$

$$BC = \frac{15.394,47}{(1+0,1221)^1} + \frac{13.502,90}{(1+0,1221)^2} + \frac{20.973,04}{(1+0,1221)^3} + \frac{28.488,33}{(1+0,1221)^4} + \frac{35.211,18}{(1+0,1221)^5} / 46.605,96$$

$$BC = 1,20$$

El beneficio costo de 1,20 lo cual indica que para la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, por cada dólar invertido en el proyecto se obtendrán 0,20 dólares adicionales, por lo tanto es propicio invertir en el proyecto por la rentabilidad que generara.

a.4) Período de Recuperación

El cálculo del Periodo de Recuperación permite medir el grado de liquidez de la empresa e indica el tiempo en el que se recuperara la inversión inicial.

Tabla N.-50 PERÍODO DE RECUPERACIÓN

AÑOS	FLUJO NETO DE CAJA	FNC ACTUALIZADO	FNC ACTUALIZADO ACUMULADO
0	-46.605,96	-46.605,96	-46.605,96
1	15.394,47	13.719,95	-32.886,01
2	13.502,90	10.725,13	-22.160,88
3	20.973,04	14.846,52	-7.314,36
4	28.488,33	17.972,90	10.658,54
5	35.211,18	19.797,92	30.456,46

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la tabla 49 la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” recuperara la inversión inicial de \$ 46.605,96 en el cuarto periodo.

b) Razones

b.1) Liquidez

El cálculo de las razones de liquidez de una empresa, permiten medir la capacidad para cancelar las obligaciones corrientes de la misma. La herramienta frecuentemente más utilizada es la Prueba Ácida o Liquidez Seca.

La fórmula para su cálculo es:

Prueba Ácida:

Prueba Ácida = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$ (Horne & Wachowicz, 2012, pág. 134).

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{39.882,87 - 0}{6.924,39}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{39.882,87}{6.924,39}$$

$$\text{Prueba Ácida} = 5,75$$

El valor obtenido en el cálculo de la prueba ácida es mayor a 1, lo que demuestra que la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” si posee la capacidad para cancelar sus obligaciones corrientes.

b.2) Rentabilidad

La razón de rentabilidad le permite a la empresa analizar y evaluar la rentabilidad generada en base a las ventas realizadas, venta de activos o las inversiones realizadas por los propietarios de la empresa.

Dentro de la razón rentabilidad se decidió realizar el cálculo del Margen de Utilidad Bruta.

La fórmula para su cálculo es:

Margen de Utilidad Bruta:

Margen Bruto de Utilidad = $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$ (Horne & Wachowicz, 2012, pág. 135)

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{121.644,00 - 47.914,80}{121.644,00}$$

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{73729,20}{79.960}$$

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = 0,92$$

Margen Bruto de Utilidad = 92%

En la razón de rentabilidad se obtuvo el margen de utilidad bruta de la empresa de un 92%, lo que demuestra que el proyecto es rentable.

Para la razón de rentabilidad también se ha decidido realizar el cálculo del Margen de Utilidad Neta.

La fórmula para su cálculo es:

Margen de Utilidad Neta:

Margen Neto de Utilidad = $\frac{\text{Utilidades Netas después de Impuestos}}{\text{Ventas}}$ (Horne & Wachowicz, 2012, pág. 136)

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{13.622,76}{121.644,00}$$

Margen Neto de Utilidad = 0,11

Margen Neto de Utilidad = 11%

En la razón de rentabilidad se obtuvo el margen de utilidad neta de la empresa de un 11%, lo que demuestra que ese porcentaje se obtiene después de descontar los gastos e impuestos. En este proyecto el margen de utilidad neta es mayor al costo de oportunidad, por lo tanto se considera que el proyecto es rentable.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

La idea de la creación la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” Busca convertirse en un socio importante que verifica el estado de las flotas vehiculares de las empresas logísticas y de distribución, y el personal que en ellas trabaja.

El presente Plan de Negocios tiene como objetivo llegar a cubrir las necesidades de las empresas logísticas y de distribución en cuanto a la prestación del servicio de verificación de flotas vehiculares y al personal que en ellas trabaja. Convirtiéndose en un aliado para que los posibles clientes se sientan seguros de su personal y sus pertenencias se encuentran cumpliendo la legislación actual las empresas logísticas y de distribución ubicadas en la ciudad de Quito.

Dentro del mercado local y nacional, existen empresas que brindan el mismo servicio contra las cuales habrá que determinar las principales estrategias de competitividad a fin de ganar una mayor demanda del producto ofertado por la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”

De acuerdo a la planificación de la empresa “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.”, los precios que esta ofertará al cliente serán en menor costo con relación a la competencia para de esta manera abarcar el mercado objetivo.

La calidad brindada en los servicios es de gran importancia para la permanencia y crecimiento de la empresa, es por ello que “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” tiene como objetivo primordial brindar servicios de calidad logrando niveles de eficacia y eficiencia asegurando el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

De acuerdo al Capítulo 6, Área Financiera, se ha concluido que el proyecto es rentable. Se cuenta con una Inversión Inicial de 46.605,96 dólares, El capital será recuperado en el cuarto período. Se obtuvo un TIR del 32,09% y el VAN es positivo de \$30.456,46

7.2 RECOMENDACIONES

De presentarse la solicitud por parte de empresas pertenecientes a provincias aledañas al sector de funcionamiento, se recomienda realizar los trámites legales correspondientes y la proyección a la ampliación de la creación de la empresa en sectores que se proyecten a la demanda del producto ofertado.

Para el área de comercial se recomienda realizar estudios de mercado, estrategias de venta, marketing, a fin de que “SERVIFLOTAS SERVICIOS PARA FLOTAS S.A.” Se convierta en la principal empresa a nivel del mercado local y nacional requerida por los posibles clientes.

Se recomienda mantener el precio a menor costo, se sugiere mantener siempre un estudio estratégico a fin de que el producto no solo determine la decisión del cliente por este detalle, sino que el servicio calificado y bien controlado sea la principal opción elegida por la clientela.

Se recomienda cumplir con los indicadores de gestión para controlar la satisfacción de los clientes y de esta manera aportar a la mejora continua de la organización. El control de la calidad se llevara a cabo mediante encuestas enviadas a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- ANT. (11 de 22 de 2016). Obtenido de Agencia Nacional de Transito :
<http://www.ant.gob.ec/>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson Educación.
- Corporación Financiera Nacional . (11 de Noviembre de 2016). Obtenido de
<http://www.cfn.fin.ec/>
- Foros Ecuador*. (19 de octubre de 2013). Obtenido de Requisitos de la LUAE:
<http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/tr%C3%A1mites/4403-requisitos-luae>
- Gitman, L. (2010). *Administración Financiera* . México : Pearson .
- Horne, J. V., & Wachowicz, J. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Pearson.
- Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual* . (29 de septiembre de 2014).
Obtenido de Requisitos:
<http://www.propiedadintelectual.gob.ec/requisitos/>
- Ministerio de Trabajo. (01 de Septiembre de 2014). *Reglamento de Seguridad y Salud*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Seguridad y Salud en el Trabajo* . (11 de Noviembre de 2014). Obtenido de Ministerio del Trabajo : <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Servicio de Rentas Internas . (31 de Diciembre de 2014). *Ley de Regimen Tributario Interno* . Obtenido de <http://www.intelecto.com.ec/wp-content/uploads/2015/02/1-RLRTI-31-12-2014.pdf>

SRI. (18 de agosto de 2016). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Requisitos Personal Natural: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/ins-pnatural>

Sulser, R., & Pedroza, J. (2012). *Exportación Efectiva*. España : Lider .

Supercias. (01 de Octubre de 2008). *Ley de compañías*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>

Urbina, G. B. (2001). *Evaluación de Proyectos*. México: Mc Graw.

ANEXO 1

ENCUESTA INVESTIGACIÓN DE MERCADO SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE FLOTAS VEHICULARES

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar el grado de aceptación en el mercado de un nuevo servicio. La encuesta dura cinco minutos aproximadamente. Agradecemos su colaboración.

1.- ¿Su empresa posee una flota de transporte propia?

SI _____ NO _____

2.- ¿En el caso de que su flota no sea propia, cuáles son sus principales proveedores para flotas?

3.- ¿Cuántos vehículos dispone la flota de su empresa?

Menos de 10 _____

De 11 a 20 _____

De 21 a 30 _____

Más de 30 _____

4.- ¿Su empresa realiza controles sobre la documentación habilitante del personal de transporte?

SI _____ NO _____

5.- ¿Su empresa realiza controles sobre la documentación habilitante y estado físico de los vehículos?

SI _____ NO _____

6.- ¿Su empresa estaría dispuesta a contratar el servicio de verificación física y documental de los vehículos y del personal de transporte?

SI _____ NO _____

7.- ¿Cada qué tiempo estaría dispuesto a adquirir el servicio de verificación de flotas vehiculares?

Cada mes _____

Cada tres meses _____

Cada seis meses _____

Cada año _____

8.- Si contratara un servicio de verificación de flotas vehiculares, ¿qué características le gustaría que comprenda?

9.- En una escala de valores, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de verificación documental del personal de transporte, por transportista?

\$ 1 - \$ 4 _____

\$ 5 - \$ 8 _____

\$ 9 - \$ 12 _____

10.- En una escala de valores, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de verificación física y documental del vehículo, por vehículo?

\$ 8 - \$ 18 _____

\$ 19 - \$ 29 _____

\$ 30 - \$ 40 _____