



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA  
EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS,  
DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Tecnólogo en  
Administración de Recursos Humanos-Personal

Autora: Obando Salas Marcia Alexandra

Tutor: Ing. Juan Enrique Guevara Samaniego

Quito, Octubre 2013



## **DECLARACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TUTORES Y EL LECTOR**

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



## **DECLARATORIA**

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Marcia Alexandra Obando Salas

CC 172044986-5

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



---

## **CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL**

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, la estudiante **Obando Salas Marcia Alexandra**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Juan Enrique Guevara Samaniego, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en la ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTE.- a)** El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Recursos Humanos - Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO**”, el cual incluye el desarrollo de un mejoramiento del servicio de courier, para lo cual se han implementado los conocimientos adquiridos en calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



Instituto Tecnológico Superior Cordillera se desarrolla la creación de la empresa, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

**SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.-** Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del servicio descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el proyecto por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del programa de ordenador por cualquier forma o procedimiento; b) La manifestación pública del servicio; c) desarrollo del proyecto incluyendo la transformación o modificación del mismo; d) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario; e) Ejercer la protección jurídica del proyecto; f) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.-** El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización de la

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



implementación de la empresa de mensajería que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

**CUARTA: CUANTIA.-** La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

**QUINTA: PLAZO.-** La vigencia del presente contrato es indefinida.

**SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el lado arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



en contra del lado arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

**SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.-** Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 24 días del mes de Octubre del dos mil trece.

f) \_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_

Obando Salas Marcia Alexandra

C.C. 172044986-5

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

**CEDENTE**

**CESIONARIO**

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a Dios por no dejarme desfallecer y continuar creciendo como persona y profesional.

A muchas personas agradezco su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos.

A mis papis, no me equivoco al decir que han sido un gran apoyo, gracias por todo su esfuerzo, y la confianza que depositaron en mí. Gracias porque siempre, han estado a mi lado.

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



A mis hermanos, éste es un logro que quiero compartir con ustedes, gracias por creer en mí.

A todos mis amigos, sin excluir a ninguno, mil gracias por todos los momentos que hemos pasado juntos y porque han estado siempre ahí para apoyarme.

A todos mis profesores no sólo de carrera sino de toda la vida, porque de una u otra manera forman parte de lo que ahora soy y sé. Especialmente al Ing. Juan Guevara por

Su paciencia y por ser un transmisor de conocimiento con profesionalismo.

*Alexandra Obando Salas*



## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico principalmente a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mi papi y mi mami (Marcelo y Marcia) por ser los seres que me dieron la vida, gracias por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, por darme una carrera para mi futuro y creer en mí.

Por ser la más chica de los hermanos, aquí esta lo que ustedes me brindaron

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos (Esteban y Joselo) por estar presentes de una u otra manera, acompañándome para poderme realizar.

A mis amigos y compañeros que he conocido en el trayecto de estos 6 semestres.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

*Alexandra Obando Salas*

## RESUMEN EJECUTIVO

### **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.”**

La empresa “SERVI-FAST” estará enfocada en prestar un servicio de calidad, seguridad y confianza a los usuarios, ya que se ha tomado en cuenta las necesidades, requerimientos y preferencias del cliente para la ejecución de trámites bancarios y transportación de documentos y paquetes que manejan a diario las empresas.

Por medio del estudio de mercado realizado se ha podido determinar los principales requerimientos que debe tener este tipo de servicios; sobre todo poder conocer el alto nivel de aceptación del mercado meta ante el ingreso de una nueva empresa dedicada al servicio Courier; esto debido al alto porcentaje de insatisfacción de las empresas actuales.

Anteriormente se ha determinado que la implementación de una empresa de este tipo dedicada al servicio de mensajería en las parroquias Jipijapa e Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito es aceptable.

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA  
PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE  
QUITO.**



---

## ABSTRACT

### **“FEASIBILITY PROJECT FOR THE IMPLEMENTATION OF A MESSAGING COMPANY FOR BANKING PROCEDURES, DOCUMENTATION AND PARCEL IN THE NORTHERN SECTOR OF QUITO”**

The company "**SERVI-FAST**" will focus on providing a quality, safety and reliability service to the users because it has taken into account the needs, requirements and preferences of customers to execute banking procedures, transportation of documents and parcels handled daily in companies.

Through market research it has been determined the main requirements that this type of service must have; especially to know the high level of acceptance of the target market against entry of a new company dedicated to Courier; due to high percentage of dissatisfaction in existing businesses.

Previously it has been determined that the implementation of an enterprise of this kind, dedicated to courier service in Ñaquito and Jipijapa parishes in Metropolitan District of Quito is acceptable.

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.01 Justificación.....	1
1.02 Antecedentes .....	6
DHL .....	9
SERVIENTREGA .....	10
CAPÍTULO II .....	11
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	11
2.01 Ambiente Externo .....	11
2.01.01 Factor Económico .....	11
Tasas de interés .....	14
2.01.02 Factor Social.....	20
2.01.03 Factor Político – Legal .....	24
PATENTE MUNICIPAL.....	35
PERMISO DE BOMBEROS .....	36
2.01.04 Factor Tecnológico.....	36
2.02 Entorno Local.....	37
2.02.01 Clientes.....	37

---




---

2.02.02 Proveedores .....	38
2.02.03 Competidores .....	39
2.03 Análisis Interno .....	41
2.03.01 Propuesta Estratégica .....	41
2.03.02 Gestión Administrativa .....	43
2.03.03 Gestión Operativa.....	60
2.03.04 Gestión Comercial.....	62
2.03.04.01 Precio .....	62
2.04 Análisis FODA.....	67
2.04.01 Ambiente Externo .....	67
2.04.01 DAFO.....	69
CAPITULO III.....	70
ESTUDIO DE MERCADO .....	70
3.01 Análisis del Consumidor.....	70
3.01.01 Determinación de la Población y Muestra .....	73
3.01.02 Técnicas de Obtención de Información.....	75
3.01.03 Análisis de Información .....	76
3.02 Oferta.....	88
3.02.02 Oferta Actual.....	89
3.02.03 Oferta Proyectada.....	89
3.04 Demanda .....	90

---




---

3.4.2 Demanda Actual.....	92
3.04.03 Demanda Proyectada.....	93
3.05 Balance Oferta – Demanda .....	94
3.05.01 Balance Actual .....	94
3.05.02 Balance Proyectada .....	95
CAPITULO IV .....	96
ESTUDIO TÉCNICO .....	96
4.01 Tamaño del Proyecto.....	96
4.01.01 Capacidad Instalada .....	97
4.01.02 Capacidad Óptima.....	97
4.02 Localización .....	98
4.02.01 Macro .....	98
4.02.02 Micro – Localización .....	100
4.02.03 Localización Óptima .....	101
4.03 Ingeniería del Producto .....	104
4.03.01 Definición del Servicio .....	104
4.03.02 Distribución de Planta .....	105
4.03.04 Maquinaria y Equipos .....	112
CAPITULO V .....	113
ESTUDIO FINANCIERO .....	113
5.01 Ingresos Operacionales y No Operacionales.....	114
5.02 Costos.....	115

---



5.02.01 Gastos Administrativos .....	116
5.02.02 Costos Fijos .....	117
5.02.03 Costos Operativos .....	118
5.02 Inversiones .....	119
5.02.02 Capital de Trabajo .....	123
5.02.03 Fuentes de Financiamiento y uso de fondos .....	124
5.02.05 Depreciaciones .....	125
5.02.06 Estado de Situación Inicial .....	127
5.02.07 Estado de Resultados Proyectado .....	128
5.02.08 Flujo de Caja .....	128
5.03 Evaluación .....	129
5.03.01 Tasa de Descuento .....	129
5.03.02 VAN .....	129
5.03.04 TIR .....	130
5.03.04 PRI .....	132
5.03.05 RBC .....	133
5.03.06 Punto de Equilibrio .....	134
5.03.07 Análisis de Índices Financieros .....	136
CAPITULO VI .....	138
ANÁLISIS DE IMPACTOS .....	138
6.01 Impacto Ambiental .....	138
6.02 Impacto Económico .....	139



---

6.03 Impacto Social.....	140
CAPITULO VII .....	141
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141
7.01 Conclusiones .....	141
7.02 Recomendaciones.....	143




---

<b>Figura 1: Inflación</b> .....	12
<b>Figura 2: PIB</b> .....	13
<b>Figura 3: Tasa Activa</b> .....	15
<b>Figura 4: Tasa Pasiva</b> .....	16
<b>Figura 5: Balanza Comercial</b> .....	18
<b>Figura 6: Riesgo País</b> .....	19
<b>Figura 7: Migración</b> .....	21
<b>Figura 8: Tasa de Desempleo</b> .....	23
<b>Figura 9: Gestión Administrativa</b> .....	44
<b>Figura 10: Pregunta 1</b> .....	77
<b>Figura 11: Pregunta 2</b> .....	78
<b>Figura 12: Pregunta 3</b> .....	79
<b>Figura 13: Pregunta 4</b> .....	80
<b>Figura 14: Pregunta 5</b> .....	81
<b>Figura 15: Pregunta 6</b> .....	82
<b>Figura 16: Pregunta 7</b> .....	83
<b>Figura 17: Pregunta 8</b> .....	84
<b>Figura 18: Pregunta 9</b> .....	85
<b>Figura 19: Pregunta 10</b> .....	87
<b>Figura 20: Punto de Equilibrio</b> .....	135



<b>Tabla 1: Inflación</b> .....	12
<b>Tabla 2: PIB</b> .....	13
<b>Tabla 3: Tasa Activa</b> .....	14
<b>Tabla 4: Tasa Pasiva</b> .....	16
<b>Tabla 5: Balanza Comercial</b> .....	17
<b>Tabla 6: Migración</b> .....	21
<b>Tabla 7: Tasa de Desempleo</b> .....	23
<b>Tabla 8: Clientes</b> .....	37
<b>Tabla 9: Proveedores</b> .....	38
<b>Tabla 10: Competidores</b> .....	40
<b>Tabla 11: Evaluación</b> .....	55
<b>Tabla 12: Ambiente Externo</b> .....	67
<b>Tabla 13: Ambiente Interno</b> .....	68
<b>Tabla 14: DAFO</b> .....	69
<b>Tabla 15: Población</b> .....	73
<b>Tabla 16: Pregunta 1</b> .....	76
<b>Tabla 17: Pregunta 2</b> .....	78
<b>Tabla 18: Pregunta 3</b> .....	79
<b>Tabla 19: Pregunta 4</b> .....	80
<b>Tabla 20: Pregunta 5</b> .....	81
<b>Tabla 21: Pregunta 6</b> .....	82
<b>Tabla 22: Pregunta 7</b> .....	83
<b>Tabla 23: Pregunta 8</b> .....	84
<b>Tabla 24: Pregunta 9</b> .....	85
<b>Tabla 25: Pregunta 10</b> .....	86
<b>Tabla 26: Oferta</b> .....	88
<b>Tabla 27: Oferta Actual</b> .....	89
<b>Tabla 28: Oferta Proyectada</b> .....	90
<b>Tabla 29: Demanda</b> .....	91
<b>Tabla 30: Demanda Actual</b> .....	92
<b>Tabla 31: Demanda Proyectada</b> .....	93
<b>Tabla 32: Balance Actual</b> .....	94
<b>Tabla 33: Balance Proyectada</b> .....	95
<b>Tabla 34: Capacidad Óptima</b> .....	98

<b>Tabla 35: Macro</b> .....	98
<b>Tabla 36: Matriz de Localización</b> .....	103
<b>Tabla 37: Matriz Cruzada</b> .....	106
<b>Tabla 38: Códigos de cercanía</b> .....	106
<b>Tabla 39: Matriz triangular</b> .....	107
<b>Tabla 40: Distribución</b> .....	107
<b>Tabla 41: Maquinaria y Equipos</b> .....	112
<b>Tabla 42: Ingresos Operacionales</b> .....	114
<b>Tabla 43: Proyección de Ingresos Operacionales</b> .....	115
<b>Tabla 44: Gastos Administrativos</b> .....	116
<b>Tabla 45: Costos Fijos</b> .....	117
<b>Tabla 46: Costos Operativos</b> .....	118
<b>Tabla 47: Inversión Fija</b> .....	119
<b>Tabla 48: Activos Fijos</b> .....	121
<b>Tabla 49: Activos Nominales</b> .....	122
<b>Tabla 50: Capital de Trabajo</b> .....	123
<b>Tabla 51: Fuentes de Financiamiento y uso de fondos</b> .....	124
<b>Tabla 52: Tabla de Depreciación</b> .....	126
<b>Tabla 53: Estado de Situación Inicial</b> .....	127
<b>Tabla 54: Estado de Resultados</b> .....	128
<b>Tabla 55: Flujo de caja</b> .....	128
<b>Tabla 56: VAN</b> .....	130
<b>Tabla 57: TIR</b> .....	131
<b>Tabla 58: PRI</b> .....	132
<b>Tabla 59: ROE</b> .....	136
<b>Tabla 60: ROA</b> .....	136
<b>Tabla 61: ROI</b> .....	137



## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.01 Justificación**

El presente proyecto se desarrollará en base a la necesidad de las personas, en especial el sector empresarial que requieren el servicio de mensajería bancos, documentación y paquetería, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad, confianza y agilidad, tomando en cuenta las necesidades del cliente en cuanto a la transportación segura de dinero, documentos y paquetes.

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



El servicio de mensajería ha ido en crecimiento ya que los últimos años cayó en una gran depresión. Fue uno de los sectores más afectados, la crisis financiera y es una de las razones primordiales para que este sector se deprimiera.

No había capacidad de pago, los gastos de las empresas y las personas naturales en general, estaban muy reducidos, por lo tanto nadie invertía en empresas de mensajería.

Se crearon falsas expectativas en lo que al sector bancario se refiere y a las pocas personas que pudieron sacar el dinero de los bancos, lo depositaron fuera del país.

El ahorro de muchas personas o el dinero destinado a la inversión se esfumaron dentro de los bancos quebrados, se produjo una iliquidez del sector financiero a nivel nacional, porque en lugar de devolver el dinero a los depositantes, devolvían papeles, los cuales perjudicaban notablemente a los ecuatorianos.

La economía ecuatoriana ha presentado un robusto y continuado crecimiento en los últimos años, cultivando varios logros como no haber entrado en recesión durante la crisis económica global de 2009, a pesar de no tener moneda propia. A partir de 2007 se dio un cambio de timón en la política económica, pagando toda la deuda con el FMI y alejándose de sus imposiciones que limitaban el gasto público en el país.



A pesar del crecimiento vertiginoso de los últimos años, y al igual que la mayoría de los países latinoamericanos, su economía sigue dependiendo de las exportaciones de materias primas y el petróleo es la principal fuente de riqueza del país.

El presente trabajo de investigación se está realizando, para facilitar la creación de una empresa de mensajería al norte de Quito, cumpliendo con una buena organización.

Creyendo que la empresa de mensajería tiene la oportunidad de convertirse en una empresa sólida de márgenes de utilidad atractivos si se manejan correctamente los problemas y se establecen planes contundentes y oportunos para el desarrollo y creación de la empresa.

Este proyecto quiere que sean conocidos los diferentes servicios que ofrecerá la empresa de mensajería ayudando así a la sociedad que necesita realizar sus depósitos bancarios, envío de documentos y paquetes en la ciudad de Quito de manera rápida y segura.

En resumen es innegable el hecho de que al existir diversidad de profesionales en busca de un mismo objetivo siendo este el cumplimiento de sus pagos, transacciones y entregas, analizando una misma cuestión, enfocados al ahorro de tiempo por las distintas actividades que realizar en el transcurso del día a día, el trabajo final se ve

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



enriquecido de una forma más completa, dando mayor credibilidad y confianza a la empresa.

La implementación del proyecto busca solucionar los problemas y necesidades que las personas y entidades enfrentan, ya que requieren de un servicio que realice todos los trámites pertinentes dentro de la ciudad.

El servicio es indispensable para la comunidad, puesto que hay entidades que ofrecen los mismos beneficios pero que no están enfocados principalmente en el área empresarial, y que no ofrecen la comodidad y efectividad que puede brindar la empresa a implementar con una excelente atención a los clientes y servicios que satisfacen llevando y trayendo pedidos desde el lugar solicitado hasta su destino.

Cada vez que se tiene en cuenta sobre el transporte de sus mercancías de un lugar a otro, siempre se piensa en el Servicio de mensajería buena empresa. Servicio de mensajería se ha convertido en tan importantes para problemas en las entregas de paquetes pequeños para el transporte de gran tamaño. Aunque la función principal del servicio de mensajería se encuentra en el envío de mercancías de un lugar a otro, los servicios pueden variar significativamente en función de las empresas de mensajería y cómo lo ofrecen.



Las empresas de mensajería se han convertido en una parte integral de la vida de todos, especialmente para de negocios empresas que necesitan servicio de mensajería de forma regular para entregar paquetes, documentos de negocios y otra cosa importante de un lugar a otro en un tiempo rápido.

Hay muchas compañías como DHL Courier, TNT, Parcelforce, Palletways y muchos más, que proporciona servicios de mensajería a sus clientes o las empresas.

Un servicio de correo es una empresa o un grupo o una organización única que ofrece la liberación de las parcelas, dinero, documentos o información. Los servicios de mensajería poseen por lo general los tiempos de entrega más rápido en comparación con el método de sustituir a otras de la transferencia de documentos de un lugar a otro, y muchos servicios en el mundo actual dependen de ellos. En el momento actual de los negocios internacionales, el servicio de mensajería va a llegar a ser una fundación de la empresa, así como las tecnologías prometedoras, como la fax y Internet tiene a su vez en menos útil en algunas áreas.

Todo el mundo tiene paquetes y bultos grandes o pequeños que tienen necesidad de la urgencia de un Mensajero urgente para garantizar que su negocio siga exista y prospere. Servicio de mensajería DHL ofrece una variedad de garantía de los servicios de mensajería durante la noche, que incluye un sábado y hasta la entrega

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



domingo por la mañana. Mensajería DHL tiene la garantía de entrega al día siguiente de su paquete, ya que saben que es una entrega vital para usted.

Así que para cuando tenga que courier un documento o paquete que debe llegar a su destino al día siguiente. No se preocupe en absoluto. Servicio de mensajería DHL entrega al día siguiente en su ciudad hacer el trabajo. Mensajería DHL entregará el paquete, según el tiempo conveniente a su destino.

### **1.02 Antecedentes**

Para lograr el engrandecimiento de su imperio, los Incas construyeron espléndidos caminos por los cuales los Chasquis, a manera de postas, se desplazaban por todos los rincones llevando los mensajes del Soberano con máxima seguridad y velocidad.

Los Chasquis para poder desempeñarse en este honroso servicio-, eran entrenados desde niños y sometidos a una rigurosa disciplina.



Estaban estacionados en postas o tambos situados en terrenos altos y estratégicos desde donde podían dominar el horizonte, de esta manera se preparaban para recibir la correspondencia o el mensaje verbal, y a la carrera se desplazaban hasta el siguiente tambo, que se encontraba a 20 kilómetros de distancia.

De esta manera el Inca era informado de todos los detalles correspondientes a la administración de su imperio.

Nuestros antepasados, atletas míticos que recorrían miles de kilómetros llevando mensajes orales a sus gobernantes y jefes militares en los caminos de Tawantinsuyu, fueron los primeros mensajeros andinos denominados “Chasquis”, estos nos han dejado como reto seguir venciendo las inmensas distancias.

En la actualidad el desarrollo acelerado de la tecnología ha hecho que las distancias se acorten en tiempo, lo que permite llevar la correspondencia y encomiendas a sus destinos de una forma más rápida.

Las personas naturales y empresas en su mayoría requieren de servicios de mensajería, documentación y paquetería para el envío de los mismos que son necesarios para realizar y manejar sus operaciones y actividades diarias.



La entrega oportuna de documentación y de paquetes hace q las personas mantengan una comunicación e información inmediata que ayuda a un mejor desenvolvimiento de sus actividades.

El servicio de mensajería ha vuelto a crecer después de que en los últimos años cayó en una gran depresión.

Fue uno de los sectores más afectados, la crisis financiera y es una de las razones primordiales para que éste sector se deprimiera.

No había capacidad de pago, los gastos de las empresas y de las personas naturales en general, estaban muy reducidos, por lo tanto nadie invertía en empresas de mensajería.

Se crearon malas expectativas en lo que al sector bancario se refiere y las pocas personas que pudieron sacar su dinero de los bancos, lo depositaron fuera del país.

El ahorro de muchas personas o el dinero destinatario a la inversión se esfumó dentro de los bancos quebrados, se produjo una iliquidez en el sistema financiero a nivel nacional, porque en lugar de devolver el dinero a los depositantes, devolvían papeles, lo que perjudicaba notablemente a los ecuatorianos.



Una vez que las crisis social y financiera ha ido mejorando y tras la adaptación del dólar como moneda oficial, ha renacido la confianza en el país y poco a poco la economía se está reactivando.

Se cree que la empresa tiene la oportunidad de convertirse en una empresa sólida con márgenes de utilidad atractivos si se manejan correctamente los problemas y se establecen planes contundentes y oportunos para la situación actual de la empresa.

Toda empresa requiere de diversas áreas para funcionar, cada una de ellas se interrelaciona, aportando, desde su punto de vista, propuestas de solución, de acuerdo a su especialidad, para el logro de los objetivos.

En la actualidad el área de servicios de mensajería y paquetería se está desarrollando rápidamente debido a la creciente necesidad de comunicación e interdependencia que se maneja a diario de persona a persona o a su vez entre las diferentes organizaciones.

### **DHL**

DHL está presente en más de 220 países y territorios del planeta, esto hace que seamos la compañía más internacional del mundo. Con más de 285.000 empleados, brindamos soluciones para una casi una infinita cantidad de necesidades logísticas.

Queremos simplificar la vida de nuestros clientes

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



## **SERVIENTREGA**

Es una empresa constituida legalmente en el Ecuador, dedicada a la actividad de transporte de mercadería, recepción y entrega de documentos, valijas, etc.

Partiendo de un proyecto de intercomercialización de la marca, que fue hecho realidad el 11 de abril de 1994 se crea la empresa Servientrega S.A., que luego de un acelerado crecimiento llega a ser la compañía especializada en logística y comunicación, urbana regional, nacional e internacional más importante de nuestro país.

Para efectos del estudio se desarrollará una investigación de mercado en el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de identificar y analizar el mercado potencial para este tipo de servicio. Siendo así necesaria también la determinación de oferta y demanda para así poder definir las oportunidades que se nos ofrece en el mercado, de esta manera se puede obtener un dato claro y preciso de las preferencias de los consumidores, orientando a la empresa a satisfacer los requerimientos del consumidor que necesita este tipo de servicio y cumplimiento de actividades diarias.



## **CAPÍTULO II**

### **ANÁLISIS SITUACIONAL**

#### **2.01 Ambiente Externo**

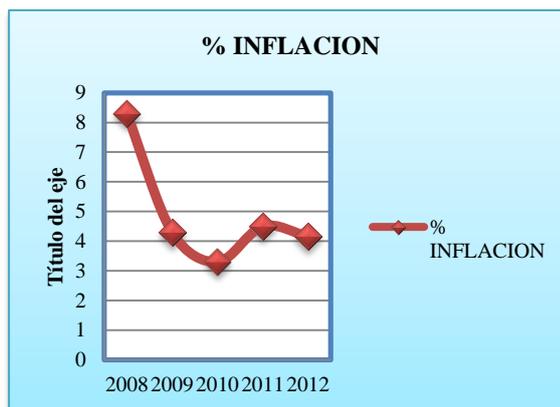
##### **2.01.01 Factor Económico**

###### **2.01.01.01 Inflación**

Es el aumento generalizado de los precios, pero esto es relativo ya que constantemente hay aumento de los precios.

**Tabla 1: Inflación**

Año	INFLACION
2008	8,30%
2009	4,30%
2010	3,30%
2011	4,50%
2012	4,16%

**Figura 1: Inflación****Análisis**

Influye la competitividad de las empresas, así también la especulación sobre los precios del combustible, siendo este un principal factor para el desarrollo de las actividades de la empresa, generando un marco de crisis.

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

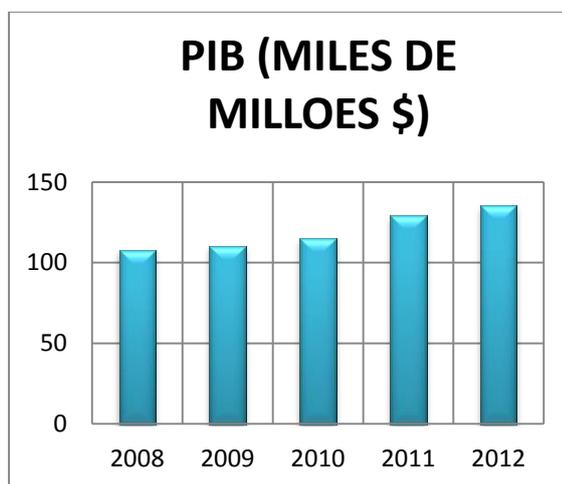
### 2.01.01.02 PIB

**Producto** se refiere a valor agregado; **interno** se refiere a que es la producción dentro de las fronteras de una economía; y **bruto** se refiere a que no se contabilizan la variación de inventarios ni las depreciaciones o apreciaciones de capital.

**Tabla 2: PIB**

Año	PIB
2008	107,7
2009	110,4
2010	115
2011	129,1
2012	135,3

**Figura 2: PIB**



## **Análisis**

Para la empresa el PIB es una oportunidad ya que en el sector se ha mejorado su rendimiento y esto permite a la empresa aportar más a la economía del país, por lo que para el presente proyecto es factible la creación de la empresa.

### **Tasas de interés**

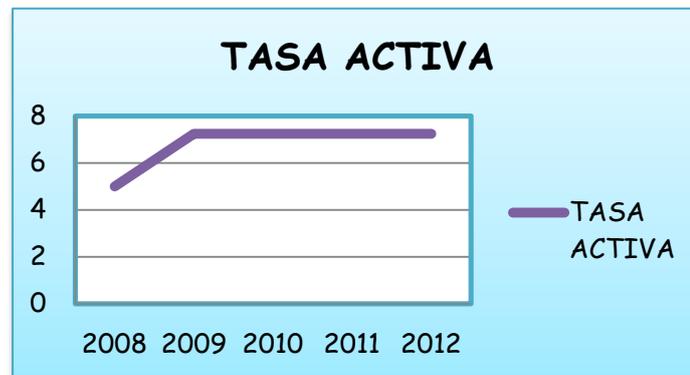
#### **2.01.01.03 Tasa Activa**

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

**Tabla 3: Tasa Activa**

<b>AÑO</b>	<b>TASA ACTIVA</b>
<b>2008</b>	5%
<b>2009</b>	7,25%
<b>2010</b>	7,25%
<b>2011</b>	7,25%
<b>2012</b>	7,25%

**Figura 3: Tasa Activa**



### **Análisis**

Para la empresa es una oportunidad ya que se realizará directamente al BIESS, el cual es la más baja y permite una rentabilidad accesible. La economía ecuatoriana es relativamente pequeña, exportadora de materias primas.

Altamente sensible del entorno internacional y fuertemente inequitativa.

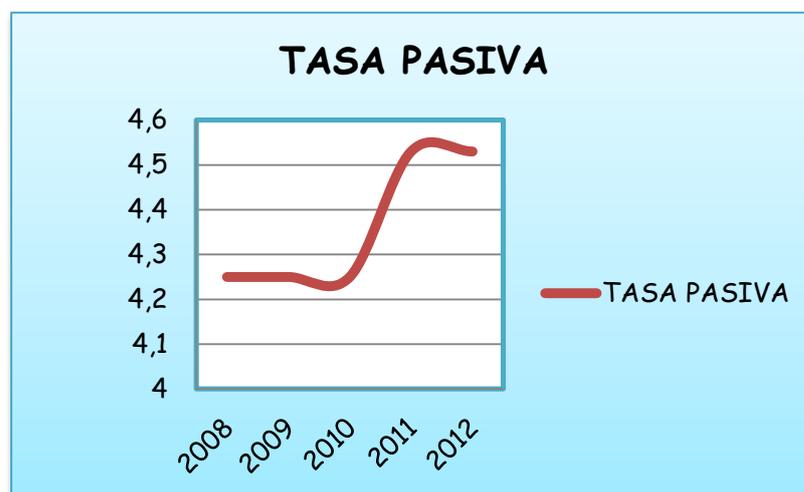
#### 2.01.01.04 Tasa Pasiva

Es la tasa de interés que el depositante cobra, o sea, lo que el Banco o institución financiera paga a los que realizan los depósitos.

**Tabla 4: Tasa Pasiva**

AÑO	TASA PASIVA
2008	4,25%
2009	4,25%
2010	4,25%
2011	4,53%
2012	4,53%

**Figura 4: Tasa Pasiva**



### **Análisis**

Para el presente proyecto la tasa de interés es una Oportunidad puesto que el estado da facilidades de crédito a los pequeños inversionistas y con interés bajo ahora en la actualidad ya que antes no prestaba ningún beneficio a los emprendedores.

A la empresa le conviene trabajar con el Banco, ya que la tasa es muy favorable.

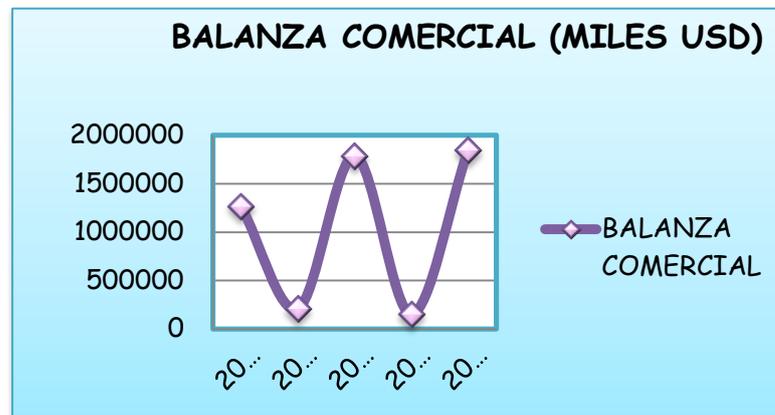
Es una forma sencilla como funciona el sistema económico en general esto quiere decir que todo se fundamenta en el consumo.

#### **2.01.01.05 Balanza Comercial**

**Tabla 5: Balanza Comercial**

<b>Año</b>	<b>B.COMERCIAL</b>
<b>2008</b>	1`266.397
<b>2009</b>	208397
<b>2010</b>	1`788.786
<b>2011</b>	152841
<b>2012</b>	1`848.866

**Figura 5: Balanza Comercial**



### **Análisis**

Para el presente proyecto es favorable ya que si se da a conocer el servicio a otros países sería de gran beneficio tanto para la empresa como para el país.

Los datos conocidos hoy indican: balanza comercial total, importaciones totales, balanza no petrolera, exportaciones totales.

### 2.01.01.06 Riesgo País

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole: desde la utilización de índices de mercado de países emergentes hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras.

**Figura 6: Riesgo País**



**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



Índice de rentabilidad sobre aquella implícita de bonos de mercados emergentes, en el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera.

El entorno económico más amplio de una empresa es un factor que puede afectar al entorno de negocios de la misma. Durante una recesión, los consumidores gastan menos en elementos opcionales, tales como automóviles y electrodomésticos. Como resultado, el entorno comercial sufre. Por otro lado, si el entorno económico es próspero, los consumidores son más propensos a gastar dinero, no sólo en las necesidades sino también en artículos más grandes.

#### **2.01.02 Factor Social**

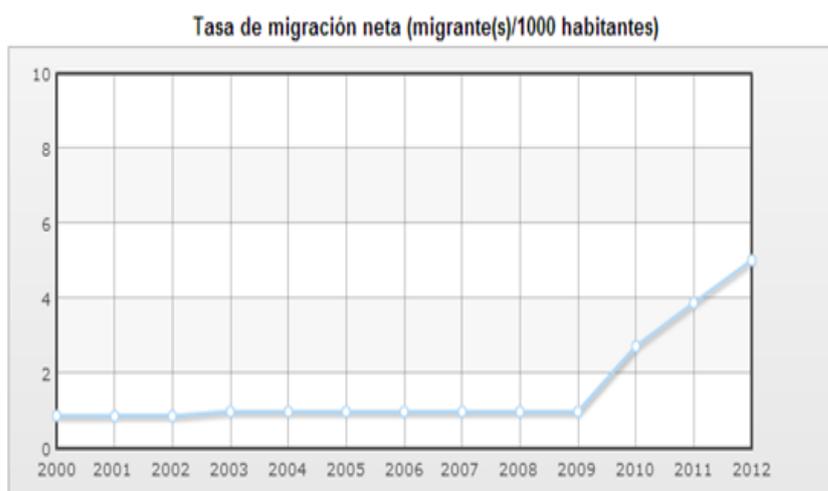
Los factores sociales que afectan el entorno económico de una empresa son las influencias culturales de la época. Será la creación de empleos necesarios para la empresa, así como también se va a contribuir al desarrollo del área geográfica en que se encuentre, además se realizarán actividades de responsabilidad social que den beneficio a la comunidad como lo es el reciclaje de todo material hecho de papel y plástico así manteniendo siempre una buena imagen en nuestra empresa para el sector en el que nos encontramos inmersos.

### 2.01.02.01 Migración

Desplazamiento de la población que se produce desde un lugar de origen a otro destino y lleva consigo un cambio de la residencia habitual.

#### Tabla 6: Migración

#### Figura 7: Migración



Country	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
.	0,88	0,87	0,87	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	2,73	3,89	5,02



## **Análisis**

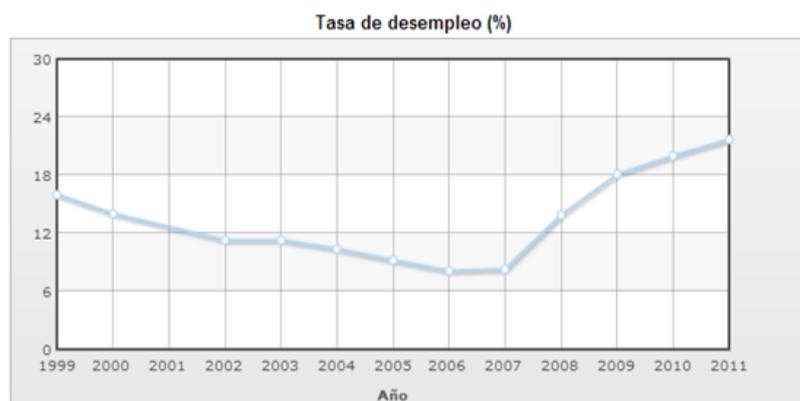
Esta variable incluye la cifra correspondiente a la diferencia entre el número de personas que entran y salen de un país durante el año por cada 1000 habitantes (basada en la población medida a mitad del año).

### **2.01.02.02 Tasa de Desempleo**

Considerado el coeficiente utilizado para calcular el valor en el presente de una renta o de un capital futuro, en función del tipo de interés y del tiempo.

### Tabla 7: Tasa de Desempleo

### Figura 8: Tasa de Desempleo



Country	1999	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	16	14	11,3	11,3	10,4	9,2	8,1	8,3	13,9	18,1	20	21,7

### Análisis

Esta variable incluye el porcentaje de la fuerza laboral que está sin empleo.

Sustancial subempleo es a veces indicado.



### **2.01.03 Factor Político – Legal**

El entorno político afecta el entorno económico de las empresas. Los legisladores en los niveles locales, estatales y federales pueden ofrecer incentivos o exenciones fiscales a las empresas o pueden imponer normas que restrinjan las transacciones comerciales.

El marco legal para las empresas de servicios de mensajería y paquetería hace referencia a ciertas disposiciones legales vigentes para las empresas courier a nivel nacional e internacional, establecidas por organismos y entidades rectoras encargadas del ordenamiento jurídico para el correcto desenvolvimiento de este tipo de actividad en el Ecuador.

#### **2.01.03.01 Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones**

Para que una empresa privada pueda desarrollar sus actividades de correo paralelo o courier a nivel nacional debe constar en el Reglamento de Correo Paralelo en el Ministerio de Obras Públicas que es el órgano rector para las empresas que se dedican a esta actividad a nivel local, nacional e internacional.



Según el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para que una empresa pueda ejercer actividades de mensajería y paquetería en el país debe cumplir con las siguientes formalidades:

- Constar en el Objeto Social de la empresa como Correo Paralelo
- Nombramiento del Representante Legal
- Ciudades en las que la empresa prestará los servicios
- Tarifas que la compañía cobrará por los servicios a nivel nacional en este caso Distrital.

#### **2.01.03.02 Empresas Courier a Nivel Nacional**

Están sujetas a las disposiciones legales vigentes en relación a las empresas courier o más conocidas como correos rápidos los cuales están relacionados con el reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas (LOA), las relaciones de la corporación aduanera ecuatoriana, servicios de rentas internas (SRI), Superintendencia de Compañías y CONSEP.



### **2.01.03.03 Convenio Postal Universal**

Según el Art.8 del convenio postal universal, se considera como envío de correspondencia a lo que se refiere a envíos de cartas, tarjetas postales, diarios, publicaciones periódicas, libros, folletos y otros impresos, y pequeños paquetes hasta de 7 kilogramos, también se podrá realizar envíos que contengan esos mismos bienes con un límite de 30 kilogramos de peso.

### **2.01.03.04 Ley Orgánica de Aduanas**

En el Art.69 se refiere al Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos en la que se manifiesta que en la importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales, cuyo valor CIF o FOB no exceda del límite establecido en el reglamento de esta Ley, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido, se sujetarán a las normas aduaneras generales.



---

### **2.01.03.05 Reglamento General a la Ley Orgánica de Aduanas**

El Art.137 manifiesta que para acogerse a este régimen se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

**a) Tráfico postal internacional**

Se trata de documentos o informaciones tales como: cartas, impresos, periódicos, prensa, fotografías, títulos, revistas, catálogos, libros, tarjetas, chequeras o cualquier tipo de información, contenidos en medios de audio, video, magnéticos, electromagnéticos, que no sean sujetos de licencias, pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, pero desprovistos de toda finalidad comercial, además las mercancías no serán de prohibida importación

**b) Correos rápidos o courier**

Mercancías no deben ser de prohibida importación

En el Art.138 presenta la sujeción y formalidades que deberán cumplir los despachos enviados a través de este régimen.



- Tráfico postal internacional
  - ✓ No se requiere declaración aduanera alguna
  - ✓ La inspección se hará de acuerdo a su valor, consignante, consignario, naturaleza, entre otros.
- Correos rápidos o courier
  - ✓ Requiere presentar declaración aduanera simplificada, declaración de valor o la factura comercial, si lo hubiere.
  - ✓ La correspondiente inspección se hará de acuerdo a su valor, consignante, consignario, naturaleza, entre otros

Art.139 se refiere a la presentación del manifiesto en la que las empresas autorizadas para realizar tráfico postal internacional y correo rápido, deberán entregar al Distrito Aduanero, el manifiesto de carga antes del arribo del medio de transporte conforme a los dispuesto en los procedimientos establecidos por la CAE. (Corporación Aduanera Ecuatoriana)

Art.40 Manifiesta las responsabilidades para la Empresa Nacional de Correos y los correos rápidos autorizados los cuales serán responsables ante el Distrito por el pago de los tributos aduaneros que causen el ingreso o salida de los paquetes postales recibidos o expedidos por su intermedio, salvo cuando sean entregados para su almacenamiento temporal a un concesionario autorizado.



Art.141 Sobre el reembarque, destrucción o abandono de los envíos en caso de que las mercancías enviadas a través de este régimen sean rechazadas por el destinatario, la empresa de correo deberá optar por una de las siguientes opciones:

- ✓ Reembarque y devolución al remitente por la empresa de correos, de conformidad con la normatividad aduanera.
- ✓ Abandono en forma expresa a favor del estado. Las mercancías no aptas para el consumo humano serán destruidas bajo la supervisión del Distrito Aduanero.

Art.142 Referente al Registro de empresas expresa que la CAE llevará un registro de las empresas dedicadas al tráfico postal internacional y correos rápidos, y exigirá que estas cumplan con los trámites aduaneros respectivos.

#### **2.01.03.06 Reglamento de la Corporación Aduanera Ecuatoriana**

La CAE ha elaborado un Reglamento acerca de la regulaciones Aduaneras a las que estarán sujetas las Empresas de Tráfico Postal Internacional y Correos rápidos o Courier, dicho reglamento define los requisitos que debe cumplir este tipo de compañías para ejercer la actividad en el país.



Art.10 del reglamento especifica los requisitos y prohibiciones para las empresas de correos rápidos o courier:

- ✓ Garantía por USD 30.000 a favor de la CAE
- ✓ Prohibición de importar o exportar mercancías expresamente prohibidas por la legislación vigente.
- ✓ Prohibición de transportar dinero en efectivo. Se informará al CONSEP.

Se señala también que las mercancías de prohibida importación o exportación, así como el dinero en efectivo, serán aprehendidas y puestas a disposición de las autoridades competentes, para los efectos legales.

#### **2.01.03.07 Resoluciones del Servicio de Rentas Internas (SRI)**

El SRI manifiesta que las empresas de courier se presentan mediante la siguiente resolución:

Las guías de Transporte o Remisión de Empresas Courier están contenidas en la Resolución No. 319 emitida por el SRI en los siguientes términos:



Art. 1 las empresas de courier inscritas en el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y autorizadas por la Dirección Nacional del Servicio de Aduanas para realizar el traslado de mercancías dentro del país, de manera individual podrán presentar el Servicio de Rentas Internas sus solicitudes tendientes a que se les autorice el uso de sus guías de remisión para el envío de correspondencia, pequeños de hasta 7 kilogramos. Además de sacas especiales que contengan esos mismo bienes con un límite de peso de hasta 30 kilogramos.

Las empresas courier domiciliadas en el Ecuador, tienen la obligación de contar con el RUC correspondiente.

#### **2.01.03.08 Ley de Compañías**

Las empresas de courier domiciliadas en el país, al igual que cualquier otra empresa, deberán constituirse al amparo de la Ley de Compañías, y presentar sus bases de situación a la Superintendencia de Compañías. Las empresas courier estas explícitamente autorizadas para realizar transferencias y giros, además de transportar mercancías, lo que es habilita para realizar actividades de recepción y envío de dinero hacia y desde el Ecuador. Es decir, la única prohibición vigente constituye el transporte de dinero físico, de acuerdo al Reglamento Específico sobre las



---

Regulaciones Aduaneras a que estarán sujetas las Empresas de Tráfico Postal internacional y Correos rápidos o courier.

### **2.01.03.09 El Sector Postal en el Ecuador**

En 1974, en el Ecuador se estableció el primer servicio de correos, formalizado con documentos y títulos legalizados se empezó a desarrollar esta actividad en el país.

El estado Ecuatoriano a través de correos del Ecuador se encargó por varios años del área postal; este servicio de venía manejando con ciertas falencias que no lograban satisfacer las necesidades de sus usuarios proyectando una vaga imagen del servicio.

La infraestructura de bodegas no era la adecuada para la gran cantidad de correspondencia que manejaba la institución, la falta de mantenimiento de las instalaciones era otro factor que se sumaba a la insatisfacción de los usuarios.

En 1993 que el Estado Ecuatoriano abandona el monopolio postal dando pasó así a la libre competencia con la finalidad de lograr la total satisfacción de los usuarios que cada vez son más exigentes.



### **2.01.03.10 Principios del Servicio Postal**

#### **2.01.03.11 Principios Fundamentales del Servicio Postal a Nivel Mundial**

- ✓ Universalidad: Las unidades postales a nivel mundial están regidas a las leyes, reglamentos y normas contenidas en las Actas de Unión Postal Universal.
- ✓ Confiabilidad: El servicio postal garantiza que la correspondencia será manejada de forma secreta, confidencial y seguridad en la llegada de sus destinos.
- ✓ Rapidez: El servicio postal debe tratar de que la correspondencia llegue en el menor tiempo posible a su destino.

#### **2.01.03.12 Principios Básicos de Correos del Ecuador**

**Art. 1.-** Los correos nacionales constituyen un servicio público que se regirán por esta Ley, sus reglamentos y por las normas contenidas en las Actas de la Unión Postal Universal, de la Unión Postal de las Américas y España y demás convenios internacionales, ratificados por el Ecuador.



**Art. 2.-** La prestación de servicio de correos es retribución privada del Estado, que la ejercerá a través de la Empresa Nacional de Correos en todo el territorio nacional, y en el ámbito internacional, según la cooperación establecida en los convenios postales vigentes.

**Art. 3.-** Establécese el monopolio postal en favor de la Empresa Nacional de Correos para la expedición y recepción de cartas y tarjetas postales así como de aquellos envíos de correspondencia que expresamente se determinaren. Sin embargo, la Empresa podrá contratar temporalmente con personas naturales y jurídicas la transportación de tales envíos. La palabra “Correos”, no podrá ser empleada en ninguna actividad ajena al Servicio Postal.

**Art. 4.-** Es facultad privativa de la Empresa Nacional de Correos, el establecimiento de las tarifas postales para el servicio nacional e internacional

**Art. 5.-** El Estado garantiza el secreto de la correspondencia y su inviolabilidad. Su transgresión será sancionada con arreglo al Código Penal. Se exceptúa la correspondencia rezagada por parte del Tribunal del Sigilo Postal, o cuando intervinieren las autoridades de Aduanas, para los fines de su propia Ley.



Para la creación de la empresa “SERVI-FAST” se necesitarán de varios documentos legales:

### **PATENTE MUNICIPAL**

#### **Requisitos**

- Para personas naturales NO obligadas a llevar contabilidad
- Formulario de la declaración de Patente Municipal debidamente lleno. Éste se puede obtener en la página [www.quito.gob.ec](http://www.quito.gob.ec)
- Copia de la cédula y certificado de votación de las últimas elecciones.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes. En el caso de que posea, registro de comerciantes. No necesita el RUC actualizado.
- Original y copia de la licencia de conducir, categoría profesional, en el caso de que realice actividades de transporte.
- Original y copia del carné del CONADIS en el cual se verifique el grado de discapacidad que posea el administrado.



---

## **PERMISO DE BOMBEROS**

### **Requisitos**

- Solicitud de inspección del local;
- Informe favorable de la inspección;
- Copia del RUC
- Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados)

### **2.01.04 Factor Tecnológico**

La innovación y la tecnología afectan a los entornos empresariales. A medida que la tecnología avanza, una empresa se ve obligada a mantener el ritmo en este ámbito, ya que si pretende mantenerse en el mercado con un renombre y conocimiento necesita tecnología para realizar las actividades pertinentes, así también brindar las seguridades de cada caso.

- Sistema GPS
- Motorola
- Alarma de pánico

## 2.02 Entorno Local

### 2.02.01 Clientes

Persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Termino que define a la persona u organización que realiza una compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

**Tabla 8: Clientes**

PERSONAS	TIPO DE REQUERIMIENTO	SECTOR
Naturales	Varios	Distrito Metropolitano de Quito
Jurídicas	Varios	Distrito Metropolitano de Quito
Empresas	Varios	Distrito Metropolitano de Quito

Por medio de las encuestas se ha deducido que los clientes de la empresa de mensajería engloban a personas naturales, jurídicas y empresas.

---

### 2.02.02 Proveedores

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

**Tabla 9: Proveedores**

EMPRESA	PRODUCTO/ SERVICIO	TIPO DE ENTREGA	TIPO DE PAGO
PACO	Suministros de oficina	inmediata	efectivo
CLINICA DE MOTOS	Mecánica	Depende el daño de la motocicleta	efectivo
POLICIA NACIONAL	Seguridad	inmediata	Gratuito
PETROCOMERCIAL	Combustible	inmediata	efectivo

Los proveedores que posee la empresa determinarán en gran medida el éxito de ésta. El contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y, por tanto, poder ofrecer un servicio de calidad, sino también la posibilidad de tener bajos costos, o la seguridad de contar



siempre con los mismos productos cada vez que se requieran. Por lo que cada vez que se tenga que elegir a los proveedores, se deberá tomar en consideración el tiempo y evaluar bien las diferentes alternativas que existan. Lo primero que se ha fijado la empresa al momento de evaluar un proveedor es el precio y la calidad de sus productos o servicios; sin embargo, existen otros criterios o factores además del precio y la calidad, que se deben tomar en cuenta al momento de decidirse por un determinado proveedor

### **2.02.03 Competidores**

Son quienes satisfacen el deseo del consumidor en lugar de nuestra oferta.

- 1) Genéricos- satisfacen una misma necesidad.
- 2) La forma del producto- versiones específicas que pueden competir con otros productos.
- 3) De empresas- fabricantes del mismo producto o servicio.
- 4) Ocultos- las cosas que puede priorizar un consumidor a la hora de decidir una acción de compra.

**Tabla 10: Competidores**

EMPRESA	TIPO DE SERVICIO
DHL	Mensajería
SERVIENTREGA	Mensajería
URBANO	Mensajería

Los competidores que se han considerado para la empresa de mensajería son DHL, Servientrega y Urbano ya que son las de mayor posicionamiento en el mercado y ya tienen una trayectoria considerable, sin dejar de lado que la empresa de mensajería a implementarse tiene un valor agregado que las mencionadas anteriormente no lo tienen.



## **2.03 Análisis Interno**

### **2.03.01 Propuesta Estratégica**

#### **2.03.01.01 Misión**

La empresa "SERVI-FAST" ofrece servicios de mensajería y paquetería de forma oportuna, rápida y confiable, con el fin de satisfacer las necesidades de logística y comunicación integral de clientes, a través de la excelencia en sus actividades, contando con personal profesional altamente capacitado, con la finalidad de brindar un servicio diferenciador y el sentido de compromiso con el país.

#### **2.03.01.02 Visión**

Lograr la satisfacción y reconocimiento permanente de las necesidades y expectativas de los clientes y microempresarios, en el transcurso de 3 años, siendo pioneros en tecnología comunicacional, y asegurando de esta manera estándares de calidad, confianza y rapidez en los procesos de logística y comunicación, en beneficio de los clientes.



---

### 2.03.01.03 Objetivos Corporativos

- Contar con un talento humano para sostener el crecimiento de la empresa
- Fortalecer la cultura organizacional dentro y fuera de las labores cotidianas
- Contar con tecnología e información que soporten las estrategias planteadas
- Tener reconocimiento como transportador de mensajes con responsabilidad corporativa y prácticas de clase mundial
- Optimizar los costos y gastos
- Maximizar las utilidades para los inversionistas

### 2.03.01.04 Principios y Valores

- **Sencillez:** tanto personal como en actitud ante el cliente y también ante los directivos de la empresa
- **Lealtad:** referente a reglamentos y procesos internos.
- **Honestidad:** en todas las actividades que desempeñe, ya que maneja dinero, documentos y paquetes importantes



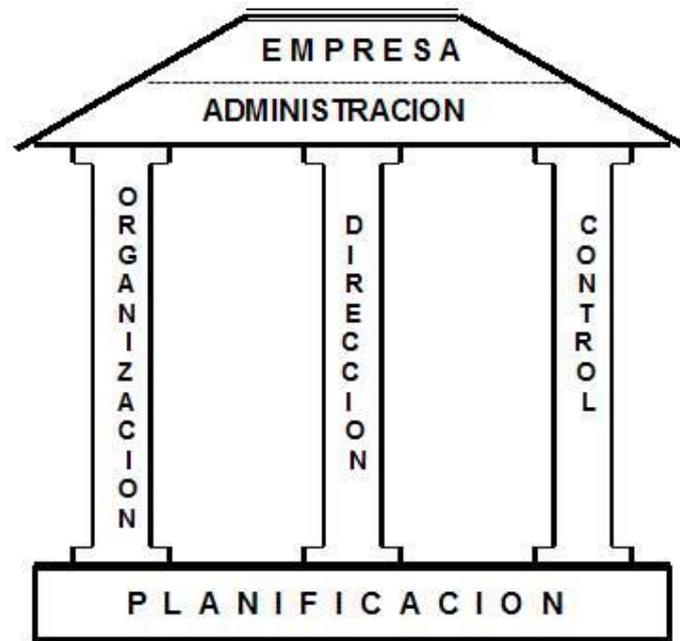
- **Respeto** Aceptamos la diversidad cultural, religiosa y de género y somos tolerantes. La justicia: Tomamos decisiones justas que nos permiten tener un mejor ambiente de trabajo e imagen empresarial.
- **Transparencia** Nuestra gestión es verificable, clara y genera confianza a nuestros grupos de interés
- **Integridad:** Actuamos con ética y coherencia, respetamos las políticas y normas empresariales sin beneficio personal.

### 2.03.02 Gestión Administrativa

A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente.

Por lo dicho, el proceso administrativo, es imposible dividirlo, sin embargo con el propósito de estudiar, comprender y aplicar mejor la administración, es necesario separar las funciones que comprende; aunque en la práctica, no siempre es posible separar una función de otra.

**Figura 9: Gestión Administrativa**



### **2.03.02.02 Planificación**

Es la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos

La planificación administrativa, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate.

Es crear las condiciones para el desenvolvimiento futuro y coordinado de la empresa, aprovechando los aspectos positivos de su medio ambiente y reduciendo los aspectos negativos. La planificación en síntesis es un proceso de proyección al futuro.

La planificación comprende en la práctica desde el nivel de ideas, pasando por el diseño de objetivos, metas, estrategias, políticas y programas, hasta los procedimientos.

Por lo dicho podemos aseverar que constituye una toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre varias alternativas.

### 2.03.02.01 Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
MESES – SEMANAS																
Análisis previo	■	■														
Redacción del proyecto		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Introducción			■	■												
Análisis Situacional					■	■										
Estudio de Mercado						■	■	■	■							
Estudio Financiero										■	■	■				
Aspectos Administrativos													■	■		
Conclusiones y Recomendaciones														■	■	
Corrección Final															■	■

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



### **2.03.02.03 Organización**

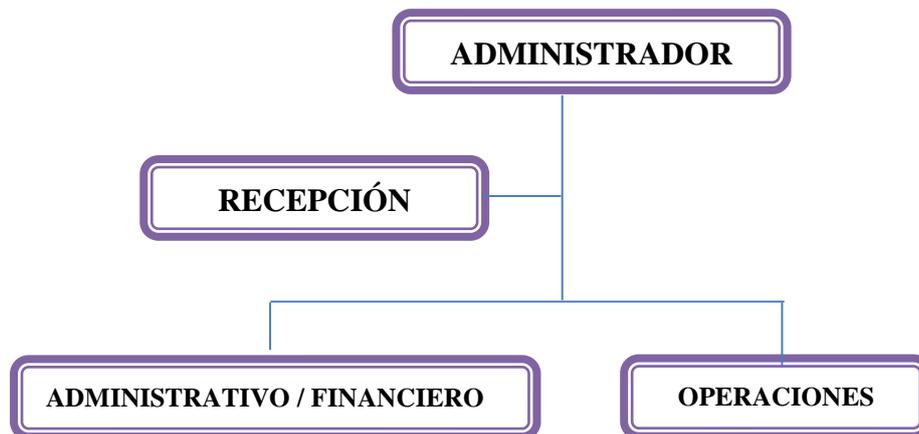
Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción.

En una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones, vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa y de cada una de sus partes; Este agrupamiento de actividades y su asignación respectiva a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas, la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical, de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura orgánica, constituye la función de organización.

Lógicamente hay empresas en que el propietario hace todo, ejecuta todas las funciones, no hay delegación de autoridad.

## ORGANIGRAMA



### 2.03.02.04 Funciones Departamentales

#### Administrador

- ❖ Designar todas las posiciones gerenciales.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- ❖ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.



- ❖ Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- ❖ Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- ❖ Contratar todas las posiciones gerenciales.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.

### **Recepción**

- ❖ Opera una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
- ❖ Atiende al público que solicita información dándole la orientación requerida.
- ❖ Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado.
- ❖ Mantiene el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas y tiempo empleado.
- ❖ Recibe la correspondencia y mensajes dirigidos a la unidad.



- ❖ Anota los mensajes dirigidos a las diferentes personas y secciones de la unidad.
- ❖ Entrega la correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones, así como también los mensajes recibidos.
- ❖ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ❖ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ❖ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ❖ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Financiera / Administrativa**

El administrador financiero juega un papel importante en la empresa, sus funciones y su objetivo pueden evaluarse con respecto a los Estados financieros Básicos. Sus tres funciones primarias son:

- ❖ **El análisis de datos financieros:** Esta función se refiere a la transformación de datos financieros a una forma que puedan utilizarse para controlar la posición financiera de la empresa, a hacer planes para financiamientos futuros, evaluar la necesidad para incrementar la capacidad productiva y a determinar el financiamiento adicional que se requiera



❖ **Determinación de la estructura de activos de la empresa:** El

administrador financiero debe determinar tanto la composición, como el tipo de activos que se encuentran en el Balance de la empresa. El término composición se refiere a la cantidad de dinero que comprenden los activos circulantes y fijos. Una vez que se determinan la composición, el gerente financiero debe determinar y tratar de mantener ciertos niveles óptimos de cada tipo de activos circulante. Asimismo, debe determinar cuáles son los mejores activos fijos que deben adquirirse. Debe saber en qué momento los activos fijos se hacen obsoletos y es necesario reemplazarlos o modificarlos. La determinación de la estructura óptima de activos de una empresa no es un proceso simple; requiere de perspicacia y estudio de las operaciones pasadas y futuras de la empresa, así como también comprensión de los objetivos a largo plazo.

- ❖ **Determinación de la estructura de capital:** Esta función se ocupa del pasivo y capital en el Balance. Deben tomarse dos decisiones fundamentales acerca de la estructura de capital de la empresa. Primero debe determinarse la composición más adecuada de financiamiento a corto plazo y largo plazo, esta es una decisión importante por cuanto afecta la rentabilidad y la liquidez general de la compañía. Otro asunto de igual importancia es determinar cuáles fuentes de financiamiento a corto o largo plazo son



mejores para la empresa en un momento determinado. Muchas de estas decisiones las impone la necesidad, pero algunas requieren un análisis minucioso de las alternativas disponibles, su costo y sus implicaciones a largo plazo. La evaluación del Balance por parte del administrador financiero refleja la situación financiera general de la empresa, al hacer esta evaluación, debe observar el funcionamiento de la empresa y buscar áreas problemáticas y áreas que sean susceptibles de mejoras. Al determinar la estructura de activos de la empresa, se da forma a la parte del activo y al fijar la estructura de capital se están construyendo las partes del pasivo y capital en el Balance. También debe cumplir funciones específicas Como:

- ❖ Evaluar y seleccionar clientes
- ❖ Evaluación de la posición financiera de la empresa
- ❖ Adquisición de financiamiento a corto plazo
- ❖ Adquisición de activos fijos
- ❖ Distribución de utilidades

### **Operativo**

- ❖ La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.



- ❖ Así pues, la administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.
- ❖ Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos, con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- ❖ Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de recursos humanos y alcance de objetivos individuales.
- ❖ Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles

#### **2.03.02.05 Dirección – Ejecución**

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo.



En otras palabras la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Consiste también en orientar y conducir al grupo humano hacia el logro de sus objetivos. En síntesis significa poner en acción o actuar (dirigir el recurso humano)

La gestión significa creación, aporte, imaginación, iniciativa, criterio direccional para tomar decisiones extendiéndolas las ordenes e instrumentos, el director sabrá elegir la ubicación estratégica de sus oficinas para poder dirigir con eficacia.

#### **2.03.02.06 Control**

Consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

Por lo tanto sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes; son bastantes conocidos los instrumentos de control, tal como el presupuesto para gastos controlables, los registros de inspección para verificar y comprobar el objetivo trazado.



---

En síntesis se trata de una comprobación o verificación de los resultados, contrastados con lo que se planeó previamente.

Antes de finalizar este breve análisis, es importante señalar el papel que juega en cada uno de las funciones administrativas la COORDINACIÓN, a la cual muchos la consideran como una función separada del administrador. Sin embargo lo más exacto, es considerarla como la esencia de la administración, ya que el logro de la armonía en los esfuerzos individuales encaminados hacia la consecución de las metas del grupo, es el propósito de la Administración.



### 2.03.02.07 Evaluación

**Tabla 11: Evaluación**

	<b>Nombre del evaluado</b>	<b>Puesto del evaluado</b>				
	<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>				
	<b>Nombre de quien evalúa</b>	<b>Puesto de quien evalúa</b>				
	<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>				
	<b>Fecha</b>	<b>Sup.</b>		<b>Igual</b>		<b>Inf</b>
	<i>dd/mm/aaaa</i>	<b>Indicar con una "X" el nivel organizacional</b>				
<p><b>* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada</b></p>						
<b>COMUNICACIÓN</b>						
<b>5</b>	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.					
<b>4</b>	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.					
<b>3</b>	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.					
<b>2</b>	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.					
<b>1</b>	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.					



<b>LIDERAZGO</b>		
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.	
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.	
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.	
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.	
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.	
<b>MOTIVACION</b>		
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.	
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.	
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.	
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.	
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.	
<b>SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA</b>		
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.	
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.	
3	La inconsistencia en SOL ha provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.	



2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.	
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.	
<b>CAPACITACION Y DESARROLLO</b>		
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.	
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.	
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.	
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.	
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.	
<b>ACTITUD Y COLABORACION</b>		
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.	
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.	
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.	
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.	
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.	
<b>SOLUCION DE PROBLEMAS</b>		



5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>		
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.	
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.	
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.	
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	
<b>CAPACIDAD PERSONAL</b>		
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.	
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.	
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.	
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado	

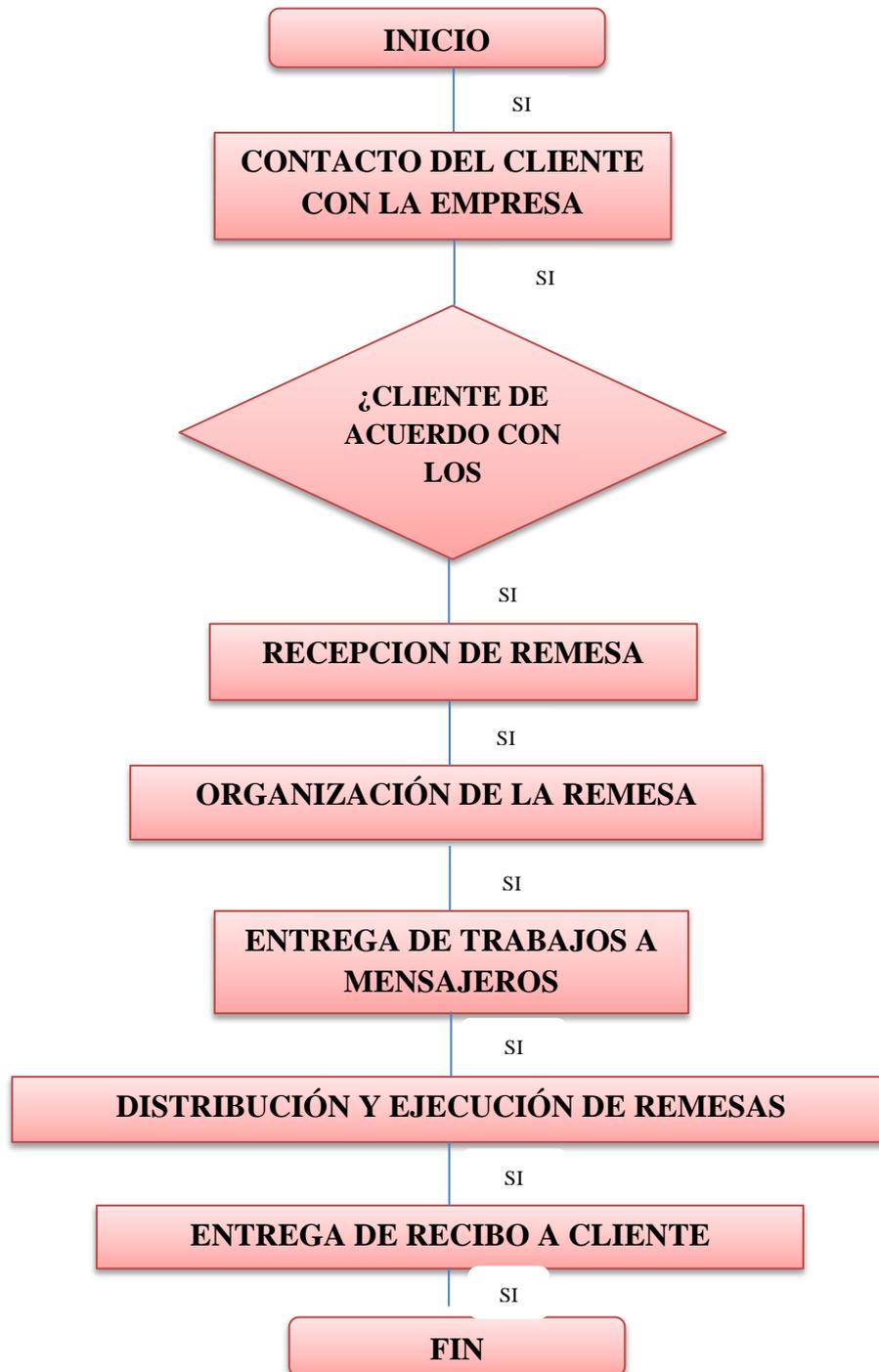


	problemas.	
<b>1</b>	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.	
<b>COSTOS Y PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>5</b>	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reduce. De costos y productiva.	
<b>4</b>	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.	
<b>3</b>	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.	
<b>2</b>	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.	
<b>1</b>	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productivo.	



### **2.03.03 Gestión Operativa**

(ARNOLETTO, 2008) Es la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso





#### **2.03.04 Gestión Comercial**

##### **2.03.04.01 Precio**

El precio quizá es el elemento más importante ya que este determina la rentabilidad del proyecto y define en último término los ingresos, asimismo se debe conciliar variables que influyen sobre el comportamiento del mercado como son la demanda asociada a distintos niveles de precio, así de la competencia para servicios iguales o complementarios y por último los costos.

Los precios son analizados de acuerdo a la competencia y también a los costos en el que incurre el servicio de mensajería.

Para la fijación del precio del servicio de mensajería se considera los precios existentes en el mercado tanto de personas particulares como de las empresas que ofertan dicho servicio, también se ha tomado en cuenta que el servicio está reflejado por su calidad y esto no necesariamente por su precio. Los rangos que se maneja en el mercado son desde los 2 dólares por servicio de mensajería hasta los 4 dólares siempre que este sea tiempo corto.



---

### **Estacionalidad**

Todo tipo de compañía utiliza constantemente medios para poder promocionarse con sus clientes lo cual lo hace todo el año, ya que de esto dependerán que sus ventas aumentan o disminuyan así que se puede hablar que la estacionalidad en la utilización de los servicios sería constante ya que se brindan servicios de mensajería para utilizarlos en todas las épocas del año.

Se tomará muy en cuenta las fechas clave que generalmente son el 15 y 30 de cada mes que son en estas fechas en las cuales hay mayor utilización del servicio.

### **Forma de pago**

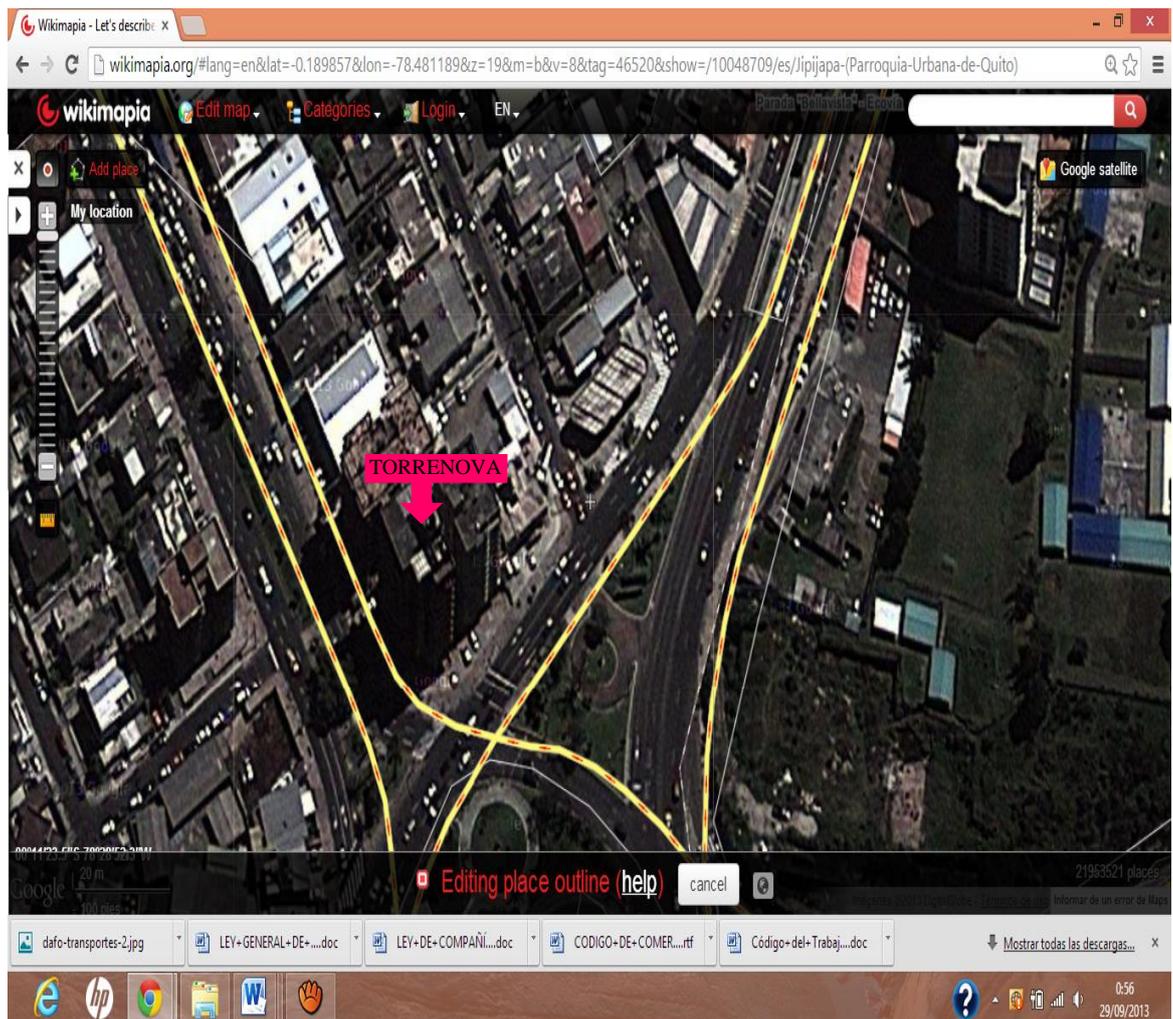
La forma de pago será en efectivo, cheque, o las tarjetas de crédito, débito bancario todo dependerán de la manera más cómoda que le resulte al cliente pagar por este servicio.

Pero se manejará la política de que el pago se lo haga de dos formas:

- 100% en entrega del servicio.
- 50% como anticipo el 50% cuando se entrega.

- La forma de pago de los servicios dependerá del arreglo que lleguen las partes siempre que sea conveniente para ambos.

### 2.03.04.02 Plaza



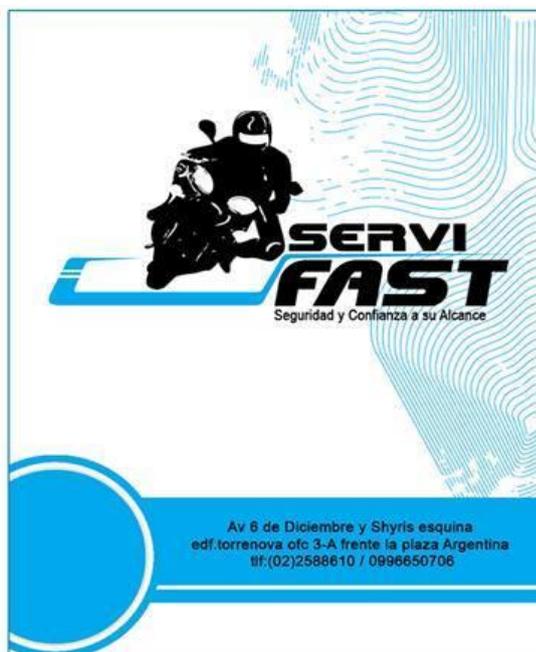
**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



Se ha tomado en cuenta ese lugar (Av. 6 de Diciembre y Av. De los Shyris) ya que cuenta con disponibilidad y alcance del cliente, brindando más facilidades y mejor atención a los mismos, de esta manera logando tener un lugar específico que cuente con los requisitos necesarios para el correcto desarrollo de actividades y que este cumpla con todos los requisitos establecidos.

Contar con un lugar idóneo y concurrente para el desarrollo de actividades de la empresa resaltando siempre la diversidad del mismo.

### 2.03.04.03 Publicidad



## 2.04 Análisis FODA

### 2.04.01 Ambiente Externo

**Tabla 12: Ambiente Externo**

CONCEPTO	OPORTUNIDAD			AMENAZA		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
INFLACION					X	
PIB		X				
TASA ACTIVA		X				
TASA PASIVA		X				
BALANZA COMERCIAL		X				

Dentro del análisis del ambiente externo se ha considerado un impacto medio en lo que es PIB, tasa activa, tasa pasiva y balanza comercial consideradas como oportunidades. La inflación se ha considerado en amenaza media a que la especulación de combustible puede ocasionar una desestabilidad en la empresa.

## Ambiente Interno

**Tabla 13: Ambiente Interno**

CONCEPTO	FORTALEZA			DEBILIDAD		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
MISION	X					
VISION	X					
OBJETIVO GENERAL	X					
OBJETIVOS ESPECIFICOS		X				
PRINCIPIOS	X					
VALORES		X				

Dentro del análisis se han considerado los factores del ambiente interno como fortalezas de nivel alto y medio ya que son favorables para la empresa tener unas aspiraciones realistas y accesibles.

### 2.04.01 DAFO

**Tabla 14: DAFO**

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad recursos financieros</li> <li>• Elevados costos unitarios</li> <li>• Bajo nivel tecnológico</li> <li>• Ala subcontratación vehículos reparto</li> <li>• Tamaño empresarial reducido</li> <li>• Concepto de marca poco potenciado</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falla de armonización normativa</li> <li>• Nuevos competidores</li> <li>• Políticas de concentración</li> <li>• Poca capacidad de inversión</li> <li>• Saturación de la infraestructura</li> <li>• Abaratamiento de los precios de mercado</li> <li>• Liberalización del transporte</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación a la variación</li> <li>• Dimensiones instalaciones</li> <li>• Experiencia personal gestión tráfico</li> <li>• Flota de motos de ruta joven</li> <li>• Crecimiento de los últimos años</li> <li>• Adaptación a las nuevas tendencias</li> <li>• Competitividad en precios y plaza de entrega</li> <li>• Cobertura distrital</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen de especialización</li> <li>• Plazos de entrega cortos</li> <li>• Importante crecimiento del sector</li> <li>• Cliente satisfecho</li> <li>• Aplicación de tecnologías más eficaces</li> <li>• Mejoras medioambientales</li> <li>• Baja calidad de otros tipos de transporte</li> <li>• Apertura de mercados</li> </ul>



## **CAPITULO III**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.01 Análisis del Consumidor**

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes.

Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que hacen que una empresa prospere o fracase.



Los clientes en últimas determinan si están satisfechos o no. Cuando las expectativas de los clientes coinciden o son inferiores al desempeño percibido por el producto, habrá satisfacción. En caso contrario, cuando las expectativas se quedan cortas en relación con el desempeño del producto habrá insatisfacción. Los consumidores almacenan las evaluaciones de los productos en su memoria y se refieren a ellas en decisiones futuras. Si el consumidor está satisfecho, las decisiones de compra se hacen más breves y a los competidores se les hace mucho más difícil tener acceso a las mentes y procesos de decisión de consumidores satisfechos. Porque estos tienen tendencia a comprar la misma marca y en la misma tienda, mientras sigan siendo satisfechos. Pero los consumidores insatisfechos son un buen grupo para llegarles con estrategias de mercado que ofrezcan algo mejor.

Un consumidor es la persona que tiene una necesidad, y busca resolverla efectivamente con el mejor producto que exista en el mercado. Y la empresa busca conocer esa necesidad y la interpreta en el desarrollo de productos rentables destinados a uno o varios grupos específicos de clientes, con características o cualidades distintivas que lo diferencian de sus competidores directos o relevantes, asegurando así una ventaja competitiva defendible.



Se sabe que el mercado está conformado por consumidores, compradores y clientes, pero que es alrededor del consumidor que debe girar toda la actividad empresarial. Su diferenciación es importante para saber en quien enfocarse y en qué momento. Las estrategias de mercadeo deben dirigirse al consumidor, pero las asociadas a la venta, dirigirse a los compradores en el punto de venta y las políticas de conservación y retención dirigirse al cliente.

Un consumidor es la cultura, valores (bueno, malo, regular), valores morales (se ajusta a las costumbres), comportamiento (cuál es su actitud frente a la compra y el uso), sus sueños (cómo lo desea), es clase social (status). Los consumos están condicionados por: edad, condición social, estado civil, nivel de educación, grado de desarrollo social. La satisfacción del producto, depende de: el estilo de vida, personalidad, autoimagen, motivación.

De esta manera se concluye que al Conocer los patrones de comportamiento de los encuestados en el momento de elegir un producto o servicio, con el fin de desarrollar estrategias de mercadeo que lleven a la empresa a satisfacer de una mejor manera sus clientes actuales y potenciales y lograr así nuevos y mejores mercados.

### 3.01.01 Determinación de la Población y Muestra

#### **Población:**

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". (Rubin, 1996)

"Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común". (Cadenas, 1994)

**Tabla 15: Población**

POBLACION	HABITANTES
Población Ecuador último censo	14'483.499 habitantes
Población en Quito	1'619.146 habitantes
Población parroquia Jipijapa	34.677 habitantes

#### **Muestra:**

- Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". (Spiegel, 1991)
- "Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". (Rubin, 1996)



- "Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia", (Cadenas, 1974)

### Cálculo de la Muestra:

$$n = \frac{N}{(N-1)E^2 + 1}$$

$$n = \frac{34677}{(34677-1)(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{34677}{34676(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{34677}{87,69} = 395 \text{ encuestas}$$



### 3.01.02 Técnicas de Obtención de Información

- La técnica principal que se utilizara será la aplicación de encuestas que permitirán obtener una gran cantidad de información, esta encuesta estará dirigida a los hogares y oficinas del Valle de Los Chillos, para obtener esta información se procederá a escoger aleatoriamente las oficinas que se encuentran registradas en el Departamento de Catastros del Municipio y las residencias, el momento de realizar la encuesta se deberá crear un ambiente de confianza con el entrevistado de manera que se pueda obtener la mayor información posible.
- Sondeos de mercado que de igual forma nos brindarán información que será de relevancia en la toma de decisiones.
- Las entrevistas a profundidad (Método Delphi) ya que estas serán una forma no estructurada e indirecta de obtener información, con una persona que sea experta en el tema, para lo cual se desarrolla un cuestionario con preguntas claves.
- La investigación descriptiva es adecuada para alcanzar los objetivos de la investigación:

- Se apliquen las encuestas a las personas que están directamente relacionadas con la demanda del mercado.
- Este tipo de investigación permite establecer la percepción del usuario sobre las características del servicio, así como también gustos y preferencias del consumidor.

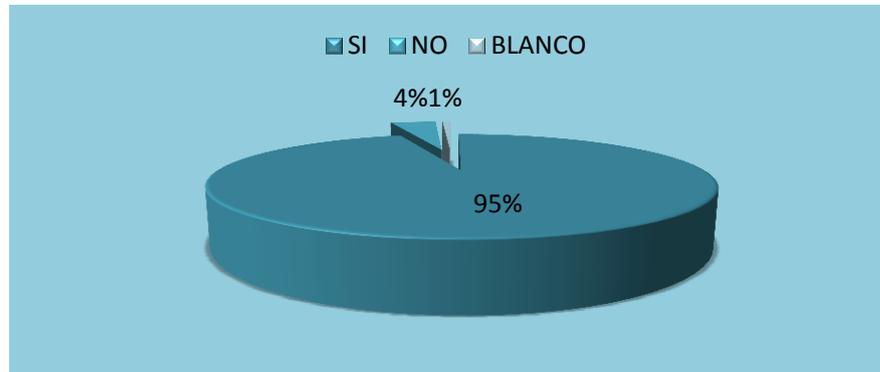
### 3.01.03 Análisis de Información

1. ¿Utiliza usted el servicio de mensajería financiera, documental y paquetería?

**Tabla 16: Pregunta 1**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	380	95,00
NO	17	4,25
BLANCO	3	0,75
TOTAL	400	100,00

**Figura 10: Pregunta 1**



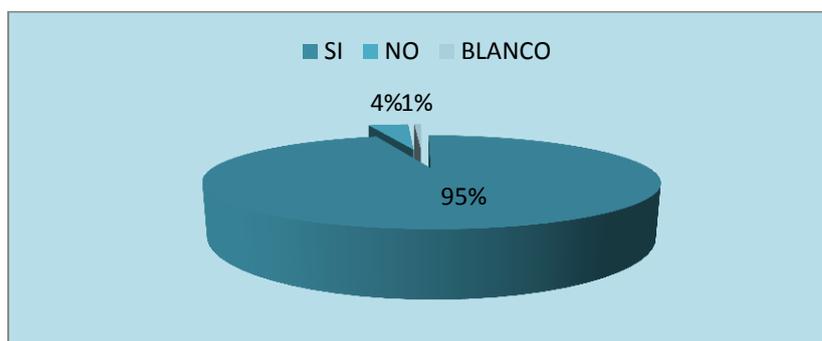
**Análisis:** Después de obtener los resultados, se llega a la conclusión que existe un 5% de personas q no utilizan el servicio por diversas razones, por otro lado existe una aceptación del 95% por cuanto es factible la implementación de la empresa.

2. ¿Estaría usted de acuerdo que en el sector norte de la ciudad de Quito se implemente una empresa de mensajería financiera, documentación y paquetería?

**Tabla 17: Pregunta 2**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	380	95
NO	17	4,25
BLANCO	3	0,75
TOTAL	400	100

**Figura 11: Pregunta 2**



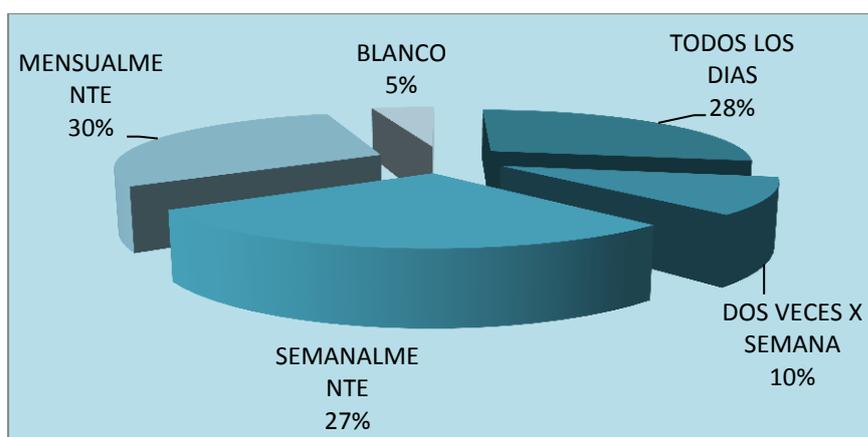
**Análisis:** Después de obtener los resultados se llega a la conclusión que existe una aceptación del 95% por cuanto es factible la implementación de la empresa en el sector norte de la ciudad de Quito.

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

**Tabla 18: Pregunta 3**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TODOS LOS DIAS	112	28
DOS VECES X SEMANA	41	10,25
SEMANALMENTE	110	27,5
MENSUALMENTE	118	29,5
BLANCO	19	4,75
TOTAL	400	100

**Figura 12: Pregunta 3**



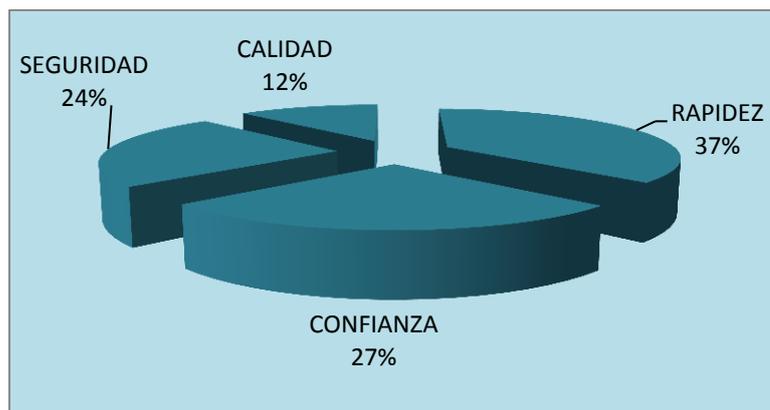
**Análisis:** Según los datos recopilados se concluye que habrá mayor afluencia y utilización del servicio mensualmente y semanalmente.

#### 4. ¿Qué es lo que busca usted al utilizar los servicios de mensajería?

Tabla 19: Pregunta 4

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAPIDEZ	328	82
CONFIANZA	236	59
SEGURIDAD	217	54,25
CALIDAD	107	26,75

Figura 13: Pregunta 4



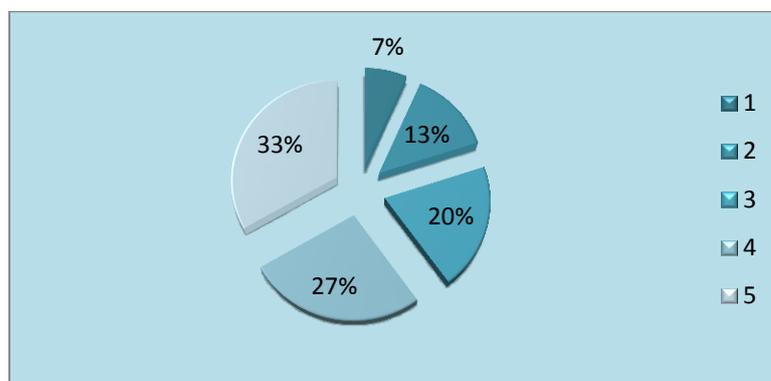
**Análisis:** Se concluye que el cliente las cualidades que más busca al momento de elegir un servicio de mensajería es rapidez y confianza, sin dejar de lado la seguridad y calidad al momento de la ejecución del servicio prestado.

5. ¿Qué porcentaje estaría usted dispuesto a pagar por los servicios de mensajería financiera? (depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, cheques)

**Tabla 20: Pregunta 5**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1%	332	83
2%	173	43,25
3%	94	23,5
4%	32	8
5%	23	5,75

**Figura 14: Pregunta 5**



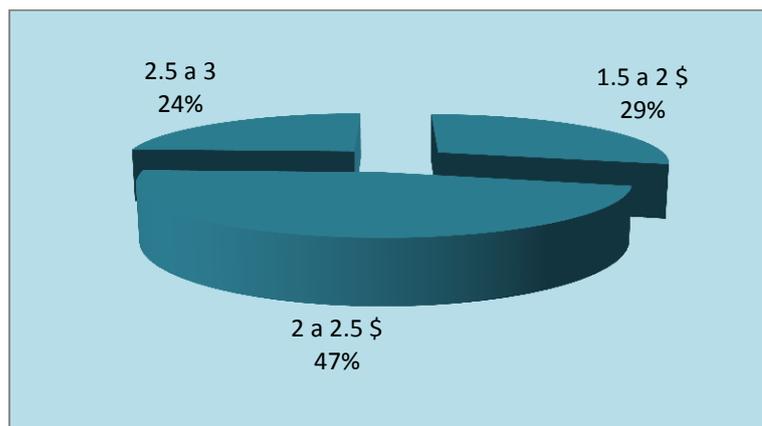
**Análisis:** Al analizar los resultados obtenidos se llega a la conclusión que hay mayor acuerdo del cliente en cobrar un porcentaje de acuerdo a la cantidad de dinero que se vaya a realizar la debida transacción.

6. ¿Qué valor estaría usted dispuesto a pagar por los servicio de mensajería de documentos?

**Tabla 21: Pregunta 6**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.5 a 2 \$	44	0,29
2 a 2.5 \$	71	0,47
2.5 a 3	37	0,24
TOTAL	152	1,00

**Figura 15: Pregunta 6**



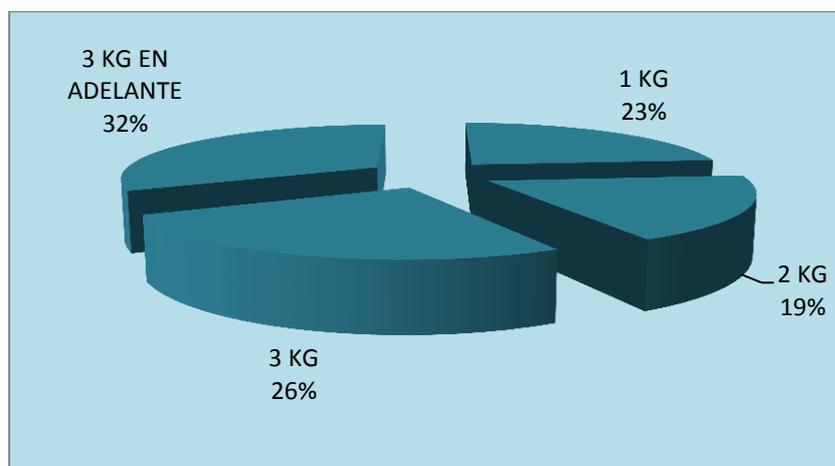
**Análisis:** Se llega al acuerdo que el valor que se va a cobrar por el servicio de mensajería documental es de 2 a 2,50 dólares.

7. ¿Qué valor estaría usted dispuesto a pagar por los servicios de mensajería de paquetes?

**Tabla 22: Pregunta 7**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 KG	1265,00	3,1625
2 KH	1011,50	2,52875
3 KG	1390,00	3,475
3 KG EN ADELANTE	1730,00	4,325

**Figura 16: Pregunta 7**



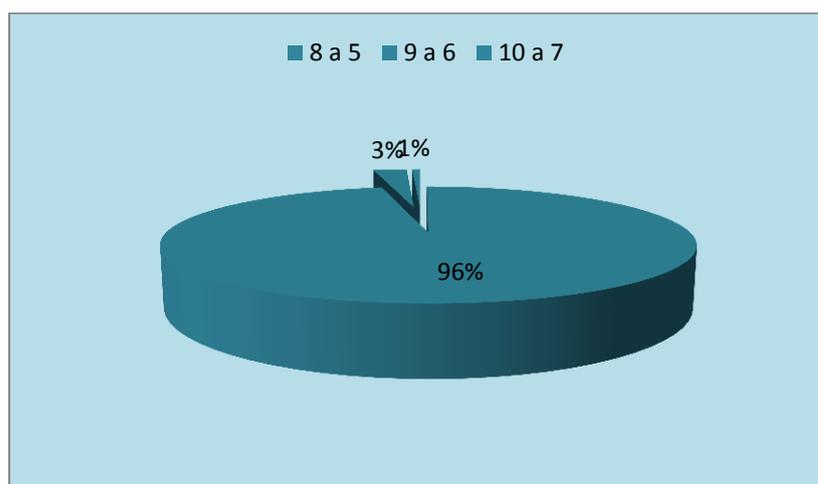
**Análisis:** Se llega a la conclusión de cobrar un porcentaje según el peso de la remesa a enviar.

8. ¿En qué horario prefería que se preste los servicios de mensajería?

Tabla 23: Pregunta 8

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	139	0,35
NO	255	0,64
BLANCO	6	0,02
TOTAL	400	1,00

Figura 17: Pregunta 8



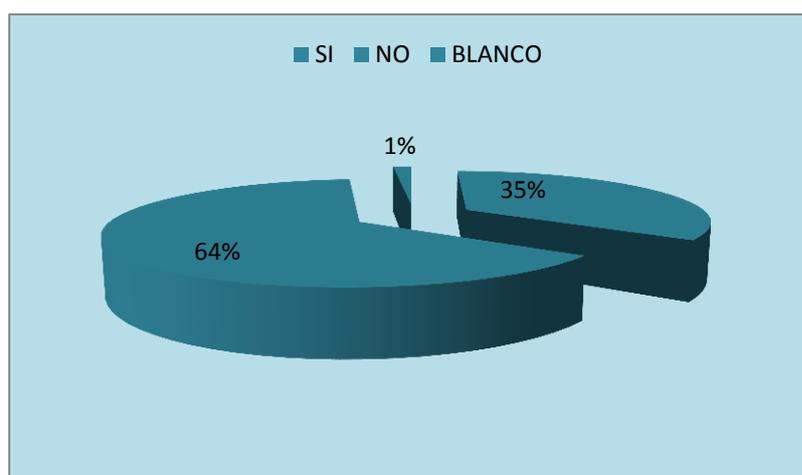
**Análisis:** al obtener los resultados se llega a la conclusión que hay mayor número de personas encuestadas de trabajar en el horario de 8 am a 5 pm.

9. ¿Está usted conforme con los servicios y precios que le ofrecen las empresas existentes en el mercado?

**Tabla 24: Pregunta 9**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	139	0,35
NO	255	0,64
BLANCO	6	0,02
TOTAL	400	1,00

**Figura 18: Pregunta 9**



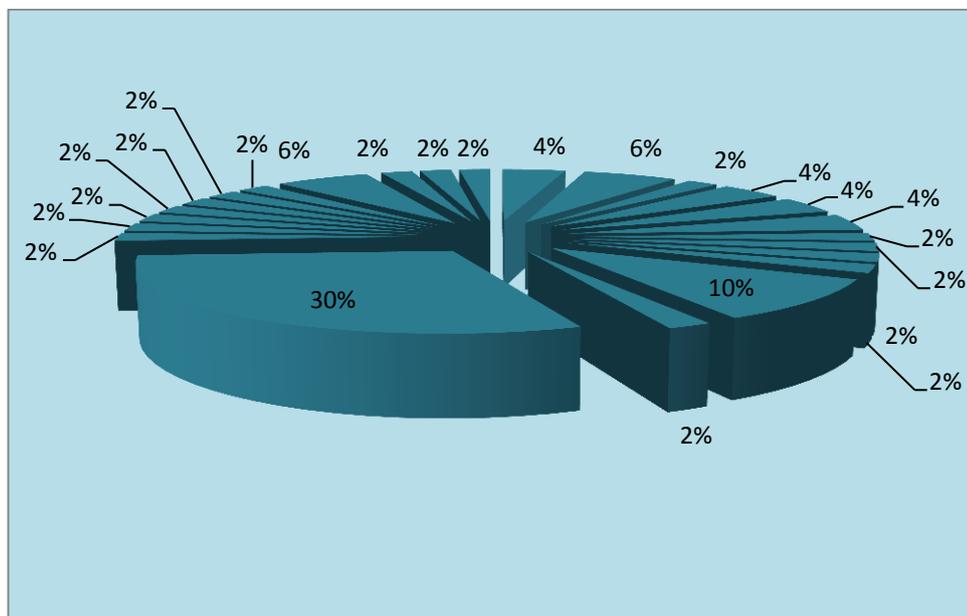
**Análisis:** al obtener los resultados se queda de acuerdo que existe un 64% de personas encuestadas que no están conformes con los servicios que ofrecen las empresas existentes en el mercado, apenas un 35% de personas están de acuerdo.

10. ¿Qué otro servicio le gustaría que le ofrezcan?

Tabla 25: Pregunta 10

CONCEPTO	PERSONAS
Mensajería	2
Respuesta inmediata / llamada Telefónica	3
Servicio domestico	1
Estrega de prendas de vestir	2
Plomería y electricidad	2
Limpieza	2
Entrega de piezas	1
Importación y exportación	1
Entrega de licores	1
Delivery express	1
Repartir comida rápida	5
Servicio de asistencia	1
Juzgados	15
less	1
Registro civil	1
Abogacias	1
Mecánica	1
Catering	1
Aduanas	1
Pintura	1
Varios	3
Tramites personales	1
Serv. De transporte	1
Envió de mascotas	1

**Figura 19: Pregunta 10**



**Análisis:** Después de concluir con la encuesta se puede dar cuenta que hay varios servicios que las personas encuestadas requieren en mayor cantidad lo que son servicios en los juzgados.



### 3.02 Oferta

El mercado está compuesto por fabricantes o productores, compradores o usuarios e intermediarios. Los fabricantes y los productores crean la oferta de bienes, los intermediarios los ponen al alcance de los compradores, que los adquieren y los usuarios los consumen.

“La oferta de mercado es la cantidad de bienes o servicios que los productores ingresan en el mercado a un precio dado en un momento determinado, es por tanto una cantidad concreta, bien especificada en cuanto al precio y al período de tiempo que cubre, la competencia puede tener distintas características dependiendo de la diferenciación del producto, de la elasticidad de los precios del número de empresas que participan en la oferta.

**Tabla 26: Oferta**

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	ACEPTACION DE LA COMPETENCIA	OFERTA PROYECTADA
2013	\$ 1.355.493,20	\$ 0,42	\$ 569.307,14
2014	\$ 1.398.055,68	\$ 0,42	\$ 587.183,39
2015	\$ 1.441.954,63	\$ 0,42	\$ 605.620,95
2016	\$ 1.487.232,01	\$ 0,42	\$ 624.637,44
2017	\$ 1.533.931,09	\$ 0,42	\$ 644.251,06
2018	\$ 1.582.096,53	\$ 0,42	\$ 664.480,54



### 3.02.02 Oferta Actual

Para determinar la oferta actual del presente proyecto se tomó como referencia a los datos obtenidos mediante la encuesta realizada, específicamente mediante el desarrollo de la pregunta No. 2, la misma que permite determinar qué porcentaje de la población meta necesita o utiliza actualmente el servicio.

**Tabla 27: Oferta Actual**

OFERTA ACTUAL	456693,7035
---------------	-------------

**Análisis:** La oferta actual se ha calculado realizando una breve operación multiplicado la aceptación de la implementación de una empresa de mensajería 0,35 por la demanda actual en dólares 1'314.226,485

### 3.02.03 Oferta Proyectada

Evolución esperada de la provisión del bien o servicio por parte de los oferentes actuales o la entrada de nuevos proveedores en al área de influencia.

**Tabla 28: Oferta Proyectada**

AÑOS	OFERTA PROYECTADA
<b>2013</b>	\$ 569.307,14
<b>2014</b>	\$ 587.183,39
<b>2015</b>	\$ 605.620,95
<b>2016</b>	\$ 624.637,44
<b>2017</b>	\$ 644.251,06
<b>2018</b>	\$ 664.480,54

**Análisis:**

La oferta proyectada se la calculó multiplicando la demanda proyectada por la aceptación de la competencia.

**3.04 Demanda**

“Se define como la cantidad, calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado (14 MANKIW Gregory, Principios de Economía, Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill, Pág. 42.

Hay una serie de factores determinantes de las cantidades que los consumidores desean adquirir de cada bien por unidad de tiempo, tales como las preferencias, la renta o ingresos en ese período, los precios de los demás bienes y, sobre todo, el precio del propio bien en cuestión si se considera constantes todos los valores salvo el precio del bien.

**Tabla 29: Demanda**

AÑOS	DEMANDA ACTUAL	TASA DE CRECIMIENTO	DEMANDA PROYECTADA
2013	\$ 1.314.226,49	\$ 1,03	\$ 1.355.493,20
2014	\$ 1.355.493,20	\$ 1,03	\$ 1.398.055,68
2015	\$ 1.398.055,68	\$ 1,03	\$ 1.441.954,63
2016	\$ 1.441.954,63	\$ 1,03	\$ 1.487.232,01
2017	\$ 1.487.232,01	\$ 1,03	\$ 1.533.931,09
2018	\$ 1.533.931,09	\$ 1,03	\$ 1.582.096,53

### **Análisis**

Para la demanda se ha considerado la aceptación que tendrá el servicio en el mercado de la ciudad para lo cual tenemos como referencia la respuesta de la pregunta 2, también la tasa de crecimiento del sector aplicado para la investigación de campo del presente proyecto.

### 3.4.2 Demanda Actual

**Tabla 30: Demanda Actual**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA ACTUAL</b>
<b>2013</b>	\$ 1.314.226,49
<b>2014</b>	\$ 1.355.493,20
<b>2015</b>	\$ 1.398.055,68
<b>2016</b>	\$ 1.441.954,63
<b>2017</b>	\$ 1.487.232,01
<b>2018</b>	\$ 1.533.931,09

#### **Análisis**

Mediante el análisis de las tablas precedentes se puede observar que la demanda actual es favorable para el servicio.

Por lo que se puede determinar que si se introduce el nuevo servicio al mercado de la ciudad de Quito se podría acceder a una demanda actual considerable, lo que se debe al interés de las empresas y personas por adquirir el servicio para agilizar los trámites necesarios de la misma.

Este análisis nos muestra que existe un mercado en constante crecimiento y que ofreciendo servicios de calidad, con seguridad, límites tiempo de entrega, cobertura del servicio a nivel local y con cómodos precios, la empresa tendría acceso a gran parte de la demanda actual.

### 3.04.03 Demanda Proyectada

Para la proyección de la demanda, esta tomará como base la demanda obtenida. Esta proyección se la realizará para el período 2013 – 2018.

**Tabla 31: Demanda Proyectada**

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA
2013	\$ 1.355.493,20
2014	\$ 1.398.055,68
2015	\$ 1.441.954,63
2016	\$ 1.487.232,01
2017	\$ 1.533.931,09
2018	\$ 1.582.096,53

## **Análisis**

Mediante el análisis de la Proyección de la Demanda, se puede observar que se va ir incrementándose con el transcurso de los años, ya que el servicio se encuentra enfocado a un mercado comercial, el cual por lo general va a mostrar una tendencia creciente, que en este caso en particular presenta una tasa de crecimiento del sector productivo.

### **3.05 Balance Oferta – Demanda**

#### **3.05.01 Balance Actual**

**Tabla 32: Balance Actual**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA ACTUAL</b>	<b>OFERTA ACTUAL</b>	<b>BALANCE ACTUAL</b>
<b>2013</b>	\$ 1.314.226,49	\$ 456.693,70	\$ 857.532,78

#### **Análisis:**

Para la obtención del balance actual se ha tomado en cuenta la demanda y oferta actual y la diferencia de estas dos da como resultado el balance.

---

### 3.05.02 Balance Proyectada

**Tabla 33: Balance Proyectada**

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2013	\$ 1.355.493,20	\$ 569.307,14	\$ 786.186,05
2014	\$ 1.398.055,68	\$ 587.183,39	\$ 810.872,30
2015	\$ 1.441.954,63	\$ 605.620,95	\$ 836.333,69
2016	\$ 1.487.232,01	\$ 624.637,44	\$ 862.594,56
2017	\$ 1.533.931,09	\$ 644.251,06	\$ 889.680,03
2018	\$ 1.582.096,53	\$ 664.480,54	\$ 917.615,99

### Análisis

Para establecer la demanda insatisfecha de la utilización del servicio de mensajería en el sector comercial y financiero de la Ciudad de Quito, se hizo uso de la demanda y la oferta anteriormente determinadas, para que por producto de la diferencia de estas dos variables macroeconómicas se obtenga la demanda insatisfecha del servicio de mensajería para el presente proyecto de factibilidad.



## **CAPITULO IV**

### **ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.01 Tamaño del Proyecto**

El tamaño del proyecto está definido por su capacidad física o real de producción de bienes o servicios, durante un periodo de operación normal.

Se refiere a la capacidad instalada y se expresa en unidades de producción por año.

En la determinación del tamaño de un proyecto existen, por lo menos, dos puntos de vista: el técnico o de ingeniería y el económico.



El primero define a la capacidad o tamaño como el nivel máximo de producción que puede obtenerse de una operación con determinados equipos e instalaciones. Por su parte, el económico define la capacidad como el nivel de producción que, utilizando todos los recursos invertidos, reduce al mínimo los costos unitarios que generan las máximas utilidades.

#### **4.01.01 Capacidad Instalada**

El presente proyecto tiene como capacidad instalada 80 metros cuadrados los cuales estarán distribuidos en oficinas (Administración, Operaciones, Administrativo / Financiero), recepción, hold, baños, bodega, cafetería.

#### **4.01.02 Capacidad Óptima**

En el presente proyecto se necesitará una capacidad óptima de 80 metros cuadrados de construcción para el desarrollo de las actividades referentes al giro del negocio.

**Tabla 34: Capacidad Óptima**

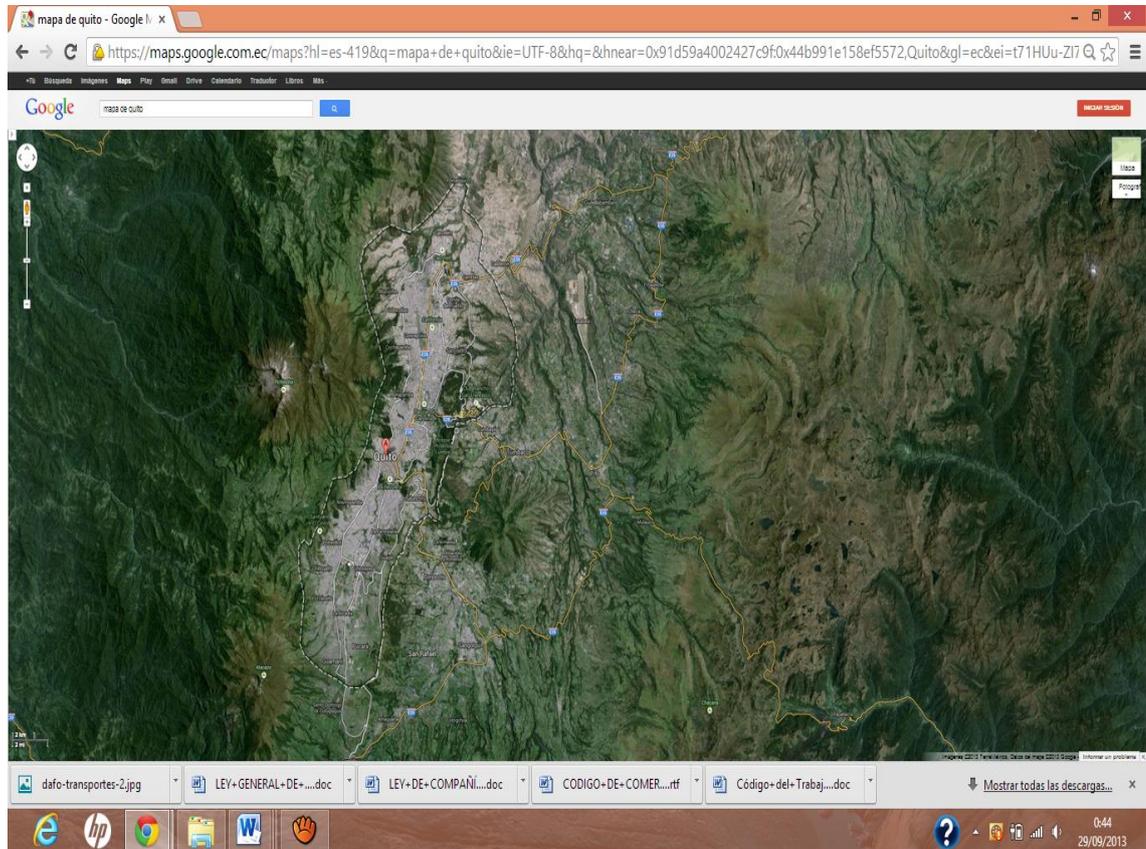
DEPARTAMENTO	ANCHO m2	LARGO m2
Administración	2,50	3,00
RECEPCIÓN	4,00	3,80
ADM/FINANCIERO	2,40	2,25
OPERACIONES	2,30	2,50
CAFETERÍA	2,20	2,57
BODEGA	1,90	2,50
BAÑOS	2,50	2,20

## 4.02 Localización

### 4.02.01 Macro

**Tabla 35: Macro**

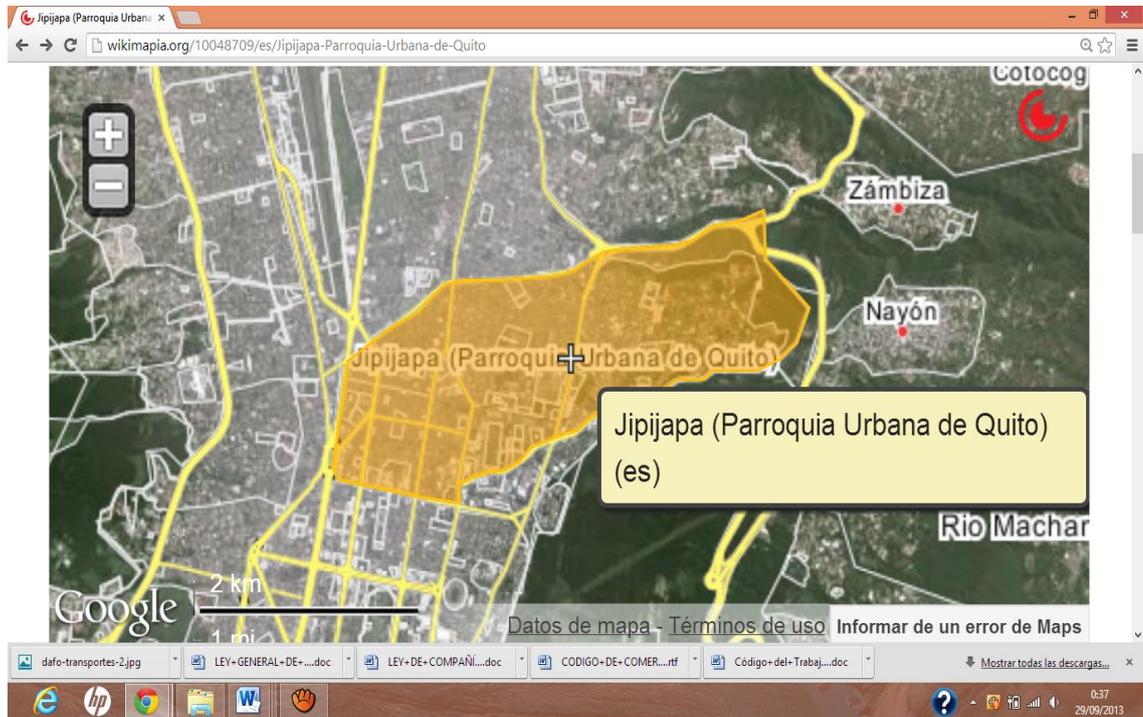
PAIS	ECUADOR
PROVINCIA	PICHINCHA
CANTON	QUITO
PARROQUIA	JIPIJAPA E IÑAQUITO
SECTOR	SAN MARTIN



El presente proyecto estará ubicado en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito dentro del Distrito Metropolitano de Quito

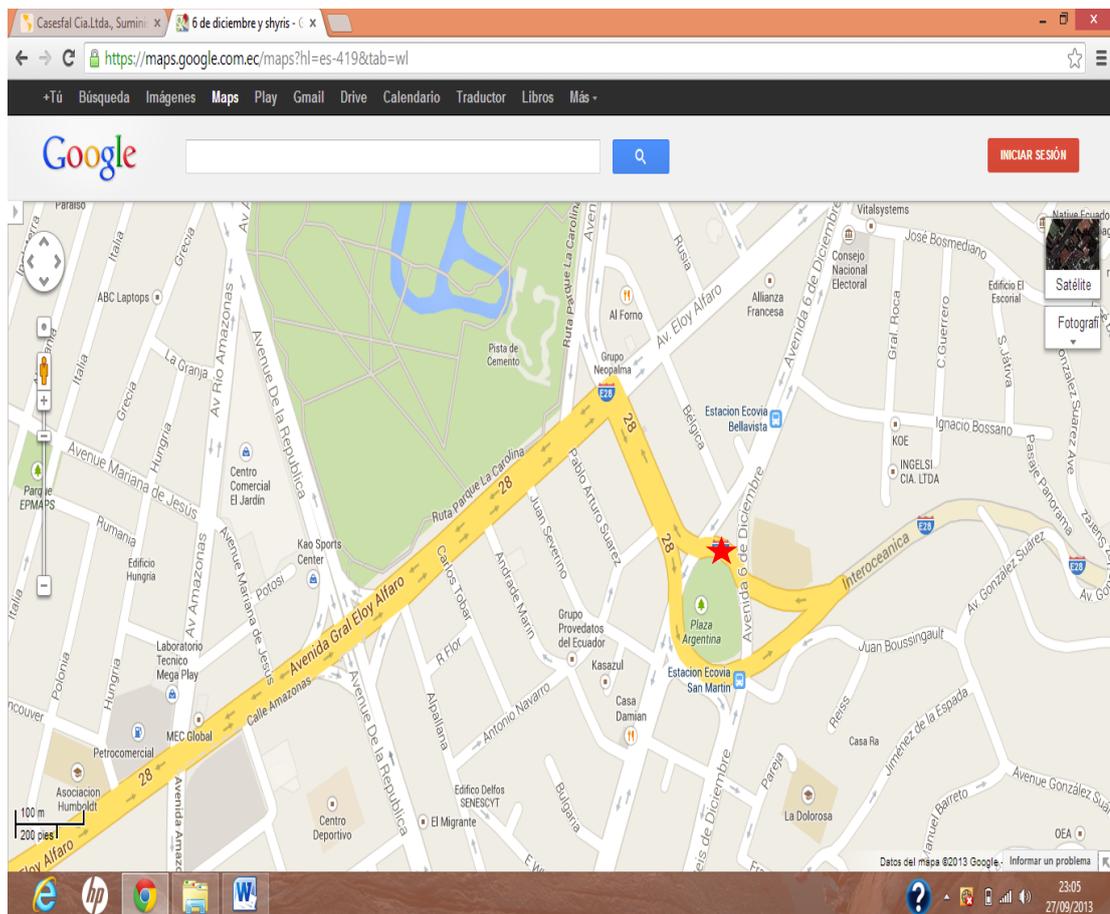
**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

#### 4.02.02 Micro – Localización



El presente proyecto se ha tomado en cuenta las parroquias de Jipijapa e Iñaquito ya que será en el sector San Martín que se desarrollarán las actividades de la empresa debido a la existencia de varias empresas y funcionarios que requieren el servicio prestado.

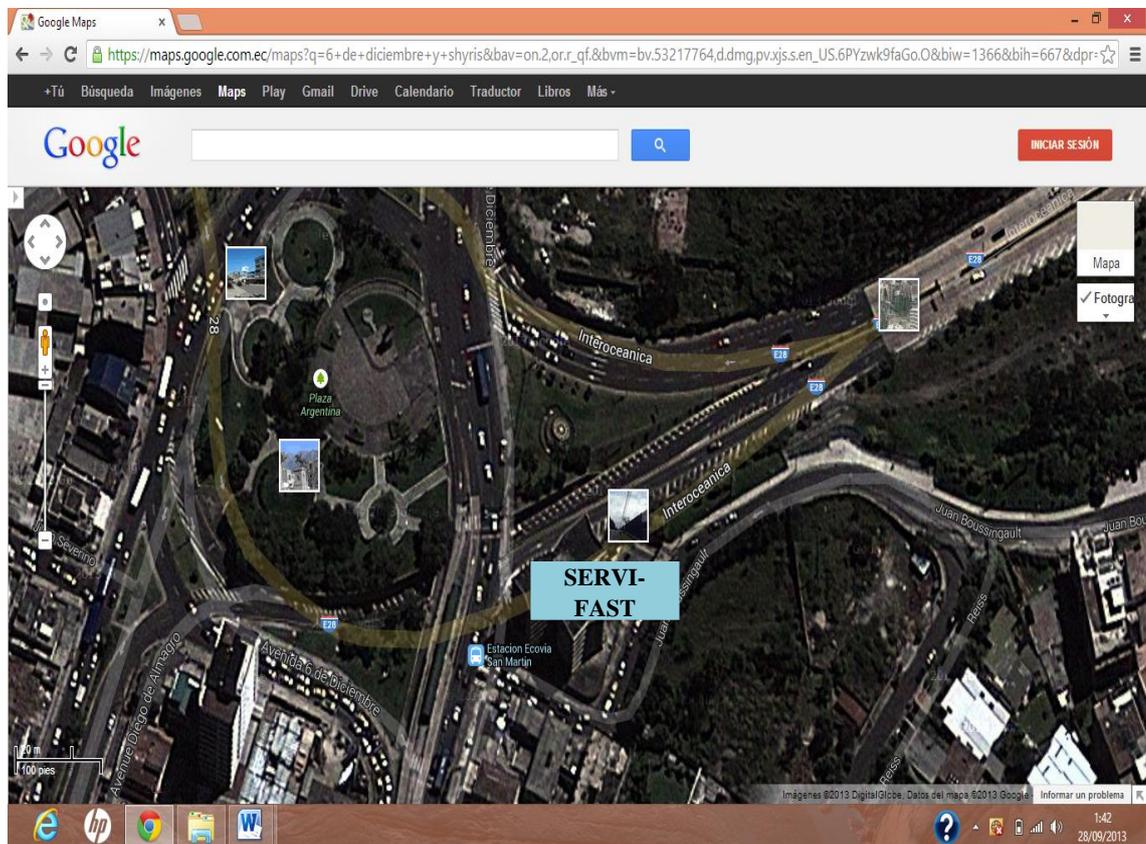
### 4.02.03 Localización Óptima



La localización del proyecto es una ventaja competitiva ya que va a estar ubicado en el sector de San Martín (av. 6 de diciembre y Shyris), este sector es uno de los más concurridos por contar con una variedad de empresas alrededor.

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

San Martín es una zona de gran movimiento comercial y en los últimos años ha sido un foco de atracción especialmente de las personas que requieren un servicio como el que la empresa brinda, por lo cual es una zona que permitirá desarrollar las actividades de la empresa con toda normalidad.



**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

#### 4.02.03.01 Matriz de Localización

**Tabla 36: Matriz de Localización**

FACTORES RELEVANTE	PONDERACION	6 DE DICIEMBRE Y SHYRIS		SHYRIS Y REP. DEL SALVADO		SHYRIS Y GASPARD DE VILLARROE	
		CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL
RENTA	0,2	7	1,4	6	1,2	8	1,6
CERCANIA DEL MERCADO	0,2	10	2	9	1,8	8	1,6
VIAS DE ACCESO	0,1	10	1	10	1	9	0,9
TRANSPORTE	0,1	10	1	7	0,7	7	0,7
SEGURIDAD	0,15	6	0,9	4	0,6	7	1,05
COMPETENCIA	0,15	9	1,35	9	1,35	9	1,35
SERV. BASICOS	0,1	10	1	10	1	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>8,65</b>	<b>55</b>	<b>7,65</b>	<b>58</b>	<b>8,2</b>

#### Análisis

Al analizar y comparar los distintos factores en 3 distintas direcciones se ha determinado y concluido que la más idónea y apta para el correcto desarrollo de las actividades de la empresa de mensajería es la de la Av. 6 de Diciembre y Shyrís ya que cumple con todos los requerimientos necesarios para el funcionamiento.



### **4.03 Ingeniería del Producto**

#### **4.03.01 Definición del Servicio**

La empresa está dedicada al desarrollo de servicios de mensajería (Courier) financiera, documentación y paquetería, el cual se encuentra basado en la entrega y recepción de documentos, de encomiendas, paquetes, retiros bancarios, depósitos, cheques, que incluye dos tipos de beneficios, todo por un lado la entrega puerta a puerta de sobres o cualquier tipo de documentación, entrega de valijas a nivel local y ejecución de todo referente a trámites bancarios.

El servicio de mensajería prestado por la empresa consistirá en el envío a cualquier lugar del Distrito Metropolitano de Quito tanto como sobres, valijas en un tiempo determinado, además todo referente a trámites bancarios en donde las características fundamentales con la que contará el servicio serán la velocidad y seguridad, ya que este es un aspecto importante a considerar, debido a que el cliente debe confiar que su envío llegará al destino previsto en el plazo de entrega establecido.

Es necesario tener en cuenta, que el servicio de mensajería que ofrecerá la empresa como cualquier otra empresa que presta este mismo tipo de servicio tendrá restricciones para el traslado de dinero, documentos o paquetes.

#### 4.03.02 Distribución de Planta



**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

- Matriz cruzada

**Tabla 37: Matriz Cruzada**

CODIGO	SIGNIFICADO
A	Absolutamente necesario
E	Especialmente necesario
I	Importante
O	Cercanía ordinaria
U	Cercanía indiferente
X	Cercanía indeseable

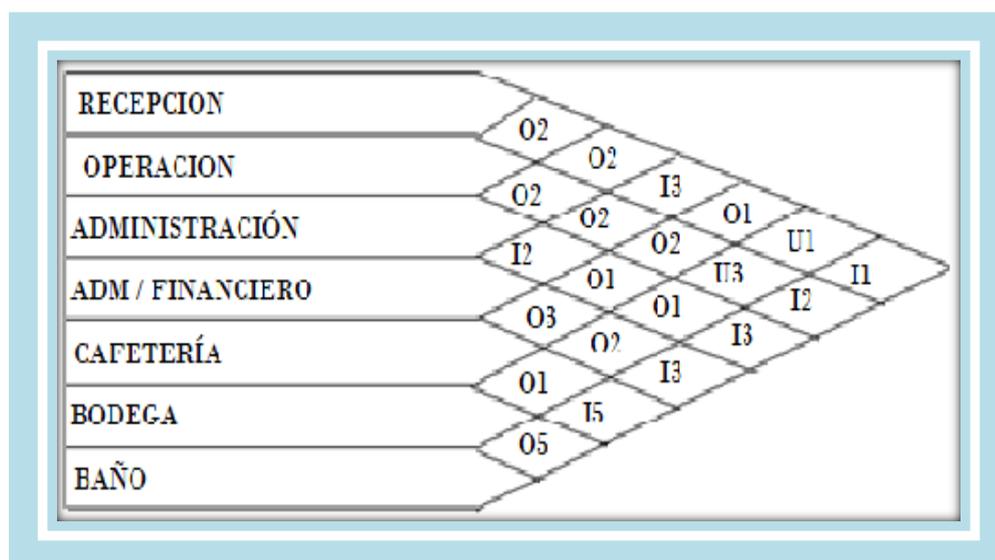
- Códigos de cercanía

**Tabla 38: Códigos de cercanía**

CODIGO	SIGNIFICADO
1	Por proceso
2	Por gestión administrativa
3	Por necesidad
4	Por ruido
5	Por higiene

- Matriz triangular

**Tabla 39: Matriz triangular**

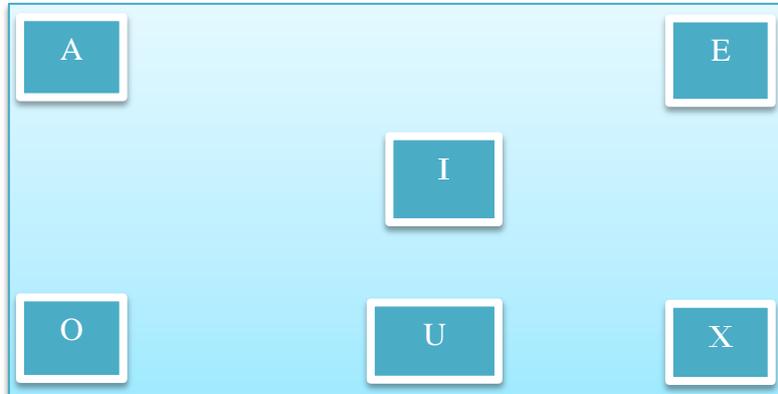


#### 4.03.02.01 Distribución

**Tabla 40: Distribución**

DEPARTAMENTO	ANCHO (m)	LARGO (m)
RECEPCION	4,0	3,80
OPERACIONES	2,30	2,50
ADMINISTRACIÓN	2,50	3,00
ADM / FINANCIERO	2,40	2,25
CAFETERÍA	2,20	2,50
BODEGA	1,90	2,50
BAÑO	2,50	2,20

- Matriz de tabulación



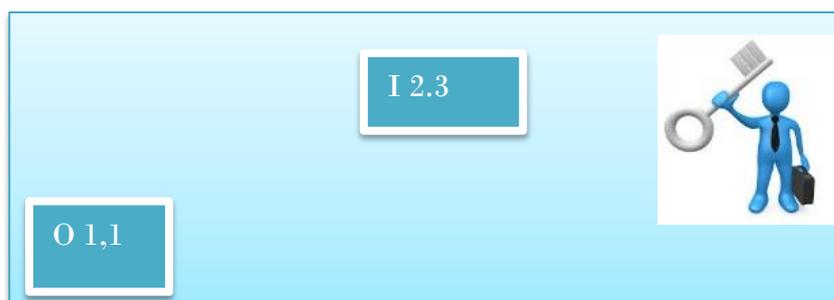
- Área de Recepción (4 m X 3,80 m)



- Área de Operación (2,30 m X 2,50 m)



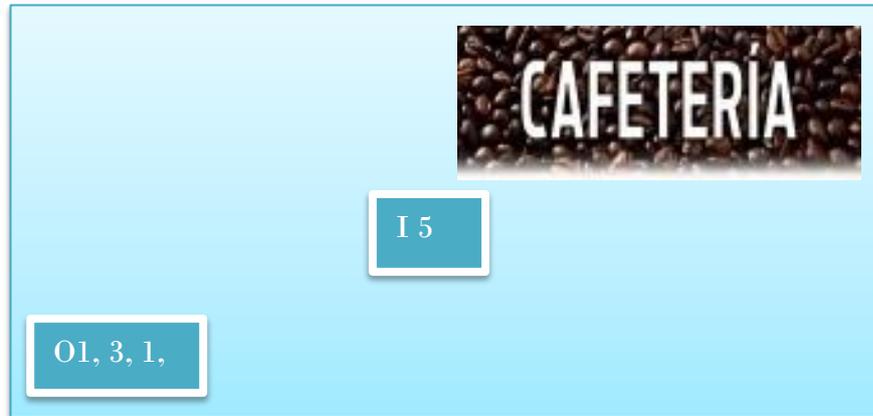
- Área de Administración (2,50 m X 3 m)



- Área Administrativa / Financiera (2,40 m X 2,25m)



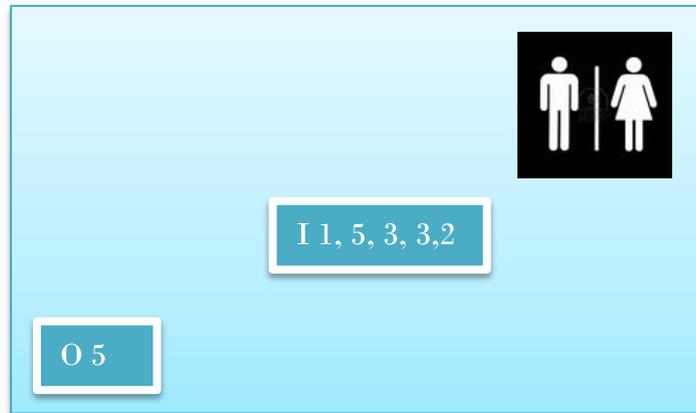
- Área de Cafetería



- Área de Bodega (1,90 m X 2,50 m)



- Área de Baños (2,50 m X 2,20 m)



#### 4.03.04 Maquinaria y Equipos

Tabla 41: Maquinaria y Equipos

MAQUINARIA Y EQUIPO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
microondas	1	71,99	71,99
Cafetera	1	33,20	33,20
Balanza	1	90,00	90,00
refrigerador	1	120,00	120,00
<b>TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	<b>4</b>	<b>315,19</b>	<b>315,19</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			0,00
juego de muebles	1	250	250,00
mesa de centro	1	50	50,00
Escritorios	4	18	72,00
sillas giratorias	4	99	396,00
sillas estáticas	8	23,1	184,80
Comedor	1	50	50,00
Estanterías	4	90,00	360,00
Coche	1	5,99	5,99
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>	<b>24</b>	<b>586,09</b>	<b>1.368,79</b>
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
Suministros de Oficina	1	50,00	50,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>
<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>			0,00
Laptop core i3	4	520,00	2.080,00
Impresora multifuncional	2	330,00	660,00
Teléfonos de escritorio	4	50,00	200,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION</b>	<b>10</b>	<b>850,00</b>	<b>2.740,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>1.801,28</b>	<b>4.473,98</b>



## **CAPITULO V**

### **ESTUDIO FINANCIERO**

El estudio financiero determina el monto global de la inversión que se requerirá para la puesta en marcha del proyecto; así mismo la fijación del monto de financiamiento, además se presenta las proyecciones de los ingresos y gastos, costos, estado de resultados, balance general, y análisis de los indicadores financieros que tendrá el proyecto durante el periodo de evaluación financiera.

### 5.01 Ingresos Operacionales y No Operacionales

Los ingresos operacionales son aquellos ingresos producto de la actividad económica principal de la empresa.

Por lo general, toda empresa está dedicada a uno o más actividades económicas principales, y los ingresos originados en estas actividades son considerados ingresos operacionales.

De lo anterior lo que se puede deducir es que los ingresos no operacionales son aquellos ingresos diferentes a los obtenidos por el desarrollo de la actividad principal de la empresa, ingresos que por lo general son ocasionales o que son accesorios a la actividad principal.

**Tabla 42: Ingresos Operacionales**

DETALLE	VALOR	UNIDADES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
<b>FINANCIERO</b>				
Menos de 1000 (1%)	10	130	\$ 1.300,00	\$ 15.600,00
De 1000 a 5000 (2%)	75	110	\$ 8.250,00	\$ 99.000,00
De 6000 en adelante (2%)	120	30	\$ 3.600,00	\$ 43.200,00
<b>DOCUMENTACION</b>				
Por paquete de documentos	2,5	130	\$ 325,00	\$ 3.900,00
<b>PAQUETERIA</b>				
1 KG	2,60	120	\$ 312,00	\$ 3.744,00
2 KG	3,20	120	\$ 384,00	\$ 4.608,00
3 KG	3,50	80	\$ 280,00	\$ 3.360,00
3 KG EN ADELANTE	5,00	50	\$ 250,00	\$ 3.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>221,8</b>	<b>770</b>	<b>\$ 14.701,00</b>	<b>\$ 176.412,00</b>



Los ingresos operacionales fueron obtenidos en parte con datos recopilados de las encuestas realizadas, tales como la determinación del valor de cada una de las actividades de la empresa multiplicado por el número de trámites que se piensa realizar y que los clientes están dispuestos a pagar por la ejecución del mismo.

Los ingresos operacionales del proyecto están dados básicamente por la venta del servicio mensajería ubicada en el sector San Martín.

### **Proyección de Ingresos Operacionales**

**Tabla 43: Proyección de Ingresos Operacionales**

2014	2015	2016	2017	2018
\$ 180.434,19	\$ 184.548,09	\$ 188.755,79	\$ 193.059,42	\$ 197.461,18

### **5.02 Costos**

El costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

### 5.02.01 Gastos Administrativos

Representan los gastos devengados en el período incurridos para el desenvolvimiento administrativo de la entidad.

Comprende los gastos de personal (retribuciones, cargas sociales, servicios al personal, etc.), servicios contratados a terceros (computación, seguridad, etc.), seguros, comunicaciones y traslados, impuestos, mantenimiento y reparaciones, depreciación de bienes de uso, amortización de cargos diferidos y activos intangibles y otros gastos de administración (gastos notariales y judiciales, alquileres, energía eléctrica, agua y calefacción, papelería, útiles y materiales de servicio, etc.)

**Tabla 44: Gastos Administrativos**

Gasto Administrativos	Valor Mensual	Valor Anual
<b>Sueldos y Salarios</b>	\$ 1.836,14	\$ 22.033,69
<b>Otros Gastos</b>		
<b>Servicios Básicos</b>	\$ 94,90	\$ 1.138,80
<b>Suministros de Oficina</b>	\$ 35,00	\$ 420,00
<b>Seguridad</b>	\$ 240,00	
<b>Suministros de limpieza</b>	\$ 40,00	\$ 480,00
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 2.246,04</b>	<b>\$ 24.072,49</b>



Los cálculos realizados para este rubro se encuentran en el rol de pagos ubicado como anexo

### 5.02.02 Costos Fijos

Los Costos Fijos son aquellos cuyo monto total no se modifica de acuerdo con la actividad de producción. En otras palabras, se puede decir que los Costos

Fijos varían con el tiempo más que con la actividad; es decir, se presentarán durante un periodo de tiempo aun cuando no haya alguna actividad de producción. Por definición, los Costos Fijos no cambian durante un periodo específico.

**Tabla 45: Costos Fijos**

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 24.621,34	\$ 25.182,71	\$ 25.756,87	\$ 26.344,13	\$ 26.944,78
GASTOS DE VENTAS	\$ 5.980,00	\$ 6.116,34	\$ 6.255,80	\$ 6.398,43	\$ 6.544,31
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>\$ 30.601,34</b>	<b>\$ 31.299,05</b>	<b>\$ 32.012,67</b>	<b>\$ 32.742,56</b>	<b>\$ 33.489,09</b>

Para el cálculo de costos fijos se ha tomado en cuenta los datos obtenidos de gastos administrativos y gastos de ventas.

### 5.02.03 Costos Operativos

Gastos que surgen de las actividades actuales de un negocio. Costos operativos en cualquier período de tiempo representa lo que le cuesta a una compañía hacer negocios, los salarios, electricidad, renta, etc.

**Tabla 46: Costos Operativos**

CONCEPTO	CANTIDAD	HORA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
MANO DE OBRA	4	8	1,33	10,60
MOCHILAS	4		20,00	80,00
SOBRES MANILA	60		0,40	24,00
ESFEROS	8		0,60	4,80
COMBUSTIBLE	4		5,00	20,00
HOJAS BOND	60		0,05	3,00
RADIO MOTOROLA	4		98,00	392,00
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>		<b>125,38</b>	<b>534,40</b>

Para el cálculo de los costos operativos se ha considerado el material que se utilizará diariamente para el desarrollo correcto de las actividades de la empresa.

## 5.02 Inversiones

Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

### 5.02.01 Inversión Fija

La Inversión Fija, es la asignación de recursos reales y Financieros para obras físicas o servicios básicos del Proyecto, cuyo monto por su naturaleza no tiene necesidad de ser transado en forma continua durante el horizonte de planeamiento, solo en el momento de su adquisición o transferencia a terceros

**Tabla 47: Inversión Fija**

ACTIVOS	FUENTES Y USOS	RECURSOS PROPIOS
Motocicletas	\$ 6.400,00	\$ 6.400,00
Maquinaria y Equipo	\$ 792,05	\$ 792,05
Muebles y Enseres	\$ 1.593,98	\$ 1.593,98
Equipo de oficina	\$ 50,00	\$ 50,00
Equipo de computación	\$ 2.940,00	\$ 2.940,00
ACTIVOS DIFERIDOS		\$ -
Gastos de constitución	\$ 296,16	\$ 296,16
CAPITAL DE TRABAJO		\$ -
Gastos administrativos	\$ 2.246,04	\$ 2.246,04
Costos operativos	\$ 14.701,00	\$ 14.701,00
Gastos de venta	\$ 565,00	\$ 565,00
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>\$ 29.584,23</b>	<b>\$ 29.584,23</b>
<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



---

### **Análisis**

Para el presente proyecto la inversión fija no tiene un monto muy alto, tomando en cuenta las fuentes y usos, llegando a la conclusión de financiar toda la inversión con recursos propios, debido a su baja cantidad de inversión.

#### **5.02.01.01 Activos Fijos**

Es aquel activo que no está destinado para ser comercializado, sino para ser utilizado, para ser explotado por la empresa. Un bien que la empresa ha construido o adquirido con el objetivo de conservarlo para utilizarlo, explotarlo, para ponerlo al servicio de la empresa, se considera fijo.

Por lo general, el activo fijo es aquel que hace parte de la propiedad, planta y equipo, como son los automóviles, maquinaria, edificios, muebles, terrenos, etc.

**Tabla 48: Activos Fijos**

MAQUINARIA Y EQUIPO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
microondas	1	71,99	71,99
cafetera	1	33,20	33,20
balanza	1	90,00	90,00
refrigerador	1	120,00	120,00
<b>TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	<b>4</b>	<b>315,19</b>	<b>315,19</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			0,00
juego de muebles	1	250	250,00
mesa de centro	1	50	50,00
escritorios	4	18	72,00
sillas giratorias	4	99	396,00
sillas estáticas	8	23,1	184,80
comedor	1	50	50,00
estanterías	4	90,00	360,00
coche	1	5,99	5,99
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>	<b>24</b>	<b>586,09</b>	<b>1.368,79</b>
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
Suministros de Oficina	1	50,00	50,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>
<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>			0,00
Laptop core i3	4	520,00	2.080,00
Impresora multifuncional	2	330,00	660,00
Teléfonos de escritorio	4	50,00	200,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION</b>	<b>10</b>	<b>850,00</b>	<b>2.740,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>1.801,28</b>	<b>4.473,98</b>

### 5.02.01.02 Activos Nominales

Son aquellos gastos pagados por anticipado y que no son susceptibles de ser recuperados, por la empresa, en ningún momento. Tienen, pues, a diferencia de los gastos pagados por anticipado, propiamente dichos, naturaleza de partidas no monetarias siendo, en consecuencia, susceptibles de ser ajustados por inflación.

**Tabla 49: Activos Nominales**

DETALLE	VALOR
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	\$ 76,16
PATENTE MUNICIPAL	\$ 220,00
TOTAL GASTOS CONSTITUCION	\$ 296,16

### Análisis

Se hace referencia a los a los gastos inmersos en trámites necesarios para la constitución de la empresa, tales como permiso de funcionamiento y patente municipal.

### 5.02.02 Capital de Trabajo

Se define como capital de trabajo a la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo.

El capital de trabajo resulta útil para establecer el equilibrio patrimonial de cada organización empresarial.

**Tabla 50: Capital de Trabajo**

CAPITAL DE TRABAJO	FUENTES Y USOS	RECURSOS PROPIOS
Gastos administrativos	\$ 2.246,04	\$ 2.246,04
Costos operativos	\$ 14.701,00	\$ 14.701,00
Gastos de venta	\$ 565,00	\$ 565,00
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>\$ 17.512,04</b>	<b>\$ 17.512,04</b>

#### Análisis

Para el presente proyecto el capital de trabajo nos ayuda a determinar la inversión necesaria para el proyecto, tomando en cuenta los gastos administrativos, costos operacionales y gastos de ventas, obteniendo de esta manera la inversión total.

### 5.02.03 Fuentes de Financiamiento y uso de fondos

Las fuentes de financiación son todos aquellos mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial. Es necesario que se recurra al crédito en la medida ideal, es decir que sea el estrictamente necesario, porque un exceso en el monto puede generar dinero ocioso, y si es escaso, no alcanzará para lograr el objetivo de rentabilidad del proyecto.

**Tabla 51: Fuentes de Financiamiento y uso de fondos**

ACTIVOS	FUENTES Y USOS	RECURSOS PROPIOS
Motocicletas	\$ 6.400,00	\$ 6.400,00
Maquinaria y Equipo	\$ 792,05	\$ 792,05
Muebles y Enseres	\$ 1.593,98	\$ 1.593,98
Equipo de oficina	\$ 50,00	\$ 50,00
Equipo de computación	\$ 2.940,00	\$ 2.940,00
ACTIVOS DIFERIDOS		\$ -
Gastos de constitución	\$ 296,16	\$ 296,16
CAPITAL DE TRABAJO		\$ -
Gastos administrativos	\$ 2.246,04	\$ 2.246,04
Costos operativos	\$ 14.701,00	\$ 14.701,00
Gastos de venta	\$ 565,00	\$ 565,00
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>\$ 29.584,23</b>	<b>\$ 29.584,23</b>
<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## **Análisis**

En el presente proyecto no se utiliza lo que son fuentes de financiamiento ya que la cantidad a necesitar será obtenida mediante capital propio es por este motivo que se ha decidido no usar financiamiento.

### **5.02.05 Depreciaciones**

Las depreciaciones son consideradas las disminuciones del valor de propiedad de un activo fijo, producido por el paso del tiempo, desgaste por uso, el desuso, insuficiencia técnica, obsolescencia u otros factores de carácter operativo, tecnológico, tributario, etc.

Pérdida o disminución del valor de un activo fijo debido al uso, a la acción del tiempo o a la obsolescencia. La depreciación tiene por objeto ir separando y acumulando fondos para restituir un determinado bien, que va perdiendo valor por el uso.



**Tabla 52: Tabla de Depreciación**

Descripción	Año 0	Vida Útil	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Motocicletas</b>	\$ 6.400,00	\$ 5,00	\$ 1.280,00	\$ 1.280,00	\$ 1.280,00	\$ 1.280,00	\$ 1.280,00	\$ 1.280,00
<b>Muebles y Enseres</b>	\$ 1.593,98	\$ 5,00	\$ 318,80	\$ 318,80	\$ 318,80	\$ 318,80	\$ 318,80	\$ 318,80
<b>Equipos de Oficina</b>	\$ 50,00	\$ 5,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00
<b>Equipos de Computación</b>	\$ 2.940,00	\$ 3,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00			
<b>TOTAL</b>	<b>10.983,98</b>		<b>2.588,80</b>	<b>2.588,80</b>	<b>2.588,80</b>	<b>1.608,80</b>	<b>1.608,80</b>	<b>1.608,80</b>

Para el presente proyecto todos estos activos se encuentran sujetos a aspectos de depreciación según la Ley de Régimen Tributario interno.

Su vida útil está dada para:

- Motocicletas: 5 años de vida útil
- Muebles y enseres: 5 años de vida útil
- Equipos de oficina: 5 años de vida útil
- Equipos de computación: 3 años de vida útil

### 5.02.06 Estado de Situación Inicial

**Tabla 53: Estado de Situación Inicial**

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>\$ 17.512,04</b>
capital de trabajo	\$ 17.512,04	
<b>activo fijo</b>		
<b>activo tangible</b>		<b>\$ 10.873,98</b>
Motocicletas	\$ 6.400,00	
maquinaria y equipo	\$ 315,19	
muebles y enseres	\$ 1.368,79	
equipo de oficina	\$ 50,00	
equipo de computo	\$ 2.740,00	
<b>activo intangible</b>		<b>\$ 296,16</b>
gasto constitución	\$ 296,16	
<b>total activos</b>		<b>\$ 28.682,18</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>\$ 0,00</b>
préstamo a corto plazo		\$ 0,00
préstamo a largo plazo		\$ 0,00
<b>total pasivo</b>		<b>\$ 0,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social		<b>\$ 28.682,18</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 28.682,18</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ 28.682,18</b>

Al concluir el Estado de Situación Inicial se obtiene como total \$ 28.682,18



### 5.02.07 Estado de Resultados Projectado

Tabla 54: Estado de Resultados

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ventas	\$ 176.412,00	\$ 180.434,19	\$ 184.548,09	\$ 188.755,79	\$ 193.059,42	\$ 197.461,18
Costo Operativos	\$ -128.256,00	\$ -131.180,24	\$ -134.171,15	\$ -137.230,25	\$ -140.359,10	\$ -143.559,29
<b>Utilidad bruta en ventas</b>	<b>\$ 48.156,00</b>	<b>\$ 49.253,96</b>	<b>\$ 50.376,95</b>	<b>\$ 51.525,54</b>	<b>\$ 52.700,32</b>	<b>\$ 53.901,89</b>
Gastos administrativos	\$ -24.072,49	\$ -24.621,34	\$ -25.182,71	\$ -25.756,87	\$ -26.344,13	\$ -26.944,78
Gastos de venta	\$ -5.980,02	\$ -5.980,05	\$ -5.980,07	\$ -5.980,09	\$ -5.980,11	\$ -5.980,11
Amortizaciones	\$ -296,16	\$ -296,16	\$ -296,16	\$ -296,16	\$ -296,16	\$ -296,16
Depreciaciones	\$ -2.588,80	\$ -2.588,80	\$ -2.588,80	\$ -1.608,80	\$ 1.608,80	\$ -
<b>Utilidad operacional</b>	<b>\$ -32.937,47</b>	<b>\$ -33.486,34</b>	<b>\$ -34.047,73</b>	<b>\$ -33.641,92</b>	<b>\$ -31.011,61</b>	<b>\$ -33.221,05</b>
Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Egresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Utilidad de participacion antes de impuestos</b>	<b>\$ 15.218,53</b>	<b>\$ 15.767,61</b>	<b>\$ 16.329,22</b>	<b>\$ 17.883,62</b>	<b>\$ 21.688,72</b>	<b>\$ 20.680,84</b>
15 % participacion trabajadores	\$ -2.282,78	\$ -2.365,14	\$ -2.449,38	\$ -2.682,54	\$ -3.253,31	\$ -3.102,13
<b>Utilidad despues de impuestos</b>	<b>\$ 12.935,75</b>	<b>\$ 13.402,47</b>	<b>\$ 13.879,83</b>	<b>\$ 15.201,08</b>	<b>\$ 18.435,41</b>	<b>\$ 17.578,72</b>
22% Impuesto a la Renta	\$ -2.845,87	\$ -2.948,54	\$ -3.053,56	\$ -3.344,24	\$ -4.055,79	\$ -3.867,32
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 15.781,62</b>	<b>\$ 16.351,02</b>	<b>\$ 16.933,40</b>	<b>\$ 18.545,32</b>	<b>\$ 22.491,20</b>	<b>\$ 21.446,03</b>

### 5.02.08 Flujo de Caja

Tabla 55: Flujo de caja

DESCRIPCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ventas		\$ 180.434,19	\$ 184.548,09	\$ 188.755,79	\$ 193.059,42	\$ 197.461,18
Costos Operativos		\$ -131.180,24	\$ -134.171,15	\$ -137.230,25	\$ -140.359,10	\$ -143.559,29
<b>Utilidad bruta en ventas</b>		<b>\$ 49.253,96</b>	<b>\$ 50.376,95</b>	<b>\$ 51.525,54</b>	<b>\$ 52.700,32</b>	<b>\$ 53.901,89</b>
Gastos administrativos		\$ 24.621,34	\$ 25.182,71	\$ 25.756,87	\$ 26.344,13	\$ 26.944,78
Gastos de venta		\$ 5.980,05	\$ 5.980,07	\$ 5.980,09	\$ 5.980,11	\$ -
Amortizaciones		\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23
Depreciaciones		\$ 2.588,80	\$ 2.588,80	\$ 2.588,80	\$ 1.608,80	\$ 1.608,80
<b>Utilidad operacional</b>		<b>\$ 27.953,36</b>	<b>\$ 28.514,75</b>	<b>\$ 29.088,94</b>	<b>\$ 30.656,22</b>	<b>\$ 25.276,75</b>
Ingresos						
Egresos						
<b>Utilidad de participacion antes de impuestos</b>		<b>\$ 21.300,60</b>	<b>\$ 21.862,20</b>	<b>\$ 22.436,61</b>	<b>\$ 22.044,11</b>	<b>\$ 28.625,14</b>
15 % participacion trabajadores		\$ 3.195,09	\$ 3.279,33	\$ 3.365,49	\$ 3.306,62	\$ 4.293,77
<b>Utilidad despues de impuestos</b>		<b>\$ 18.105,51</b>	<b>\$ 18.582,87</b>	<b>\$ 19.071,11</b>	<b>\$ 18.737,49</b>	<b>\$ 24.331,37</b>
22% Impuesto a la Renta		\$ 3.983,21	\$ 4.088,23	\$ 4.195,65	\$ 4.122,25	\$ 5.352,90
<b>Utilidad Neta</b>		<b>\$ 14.122,30</b>	<b>\$ 14.494,64</b>	<b>\$ 14.875,47</b>	<b>\$ 14.615,24</b>	<b>\$ 18.978,47</b>
Depreciaciones		\$ 2.588,80	\$ 2.588,80	\$ 2.588,80	\$ 1.608,80	\$ 1.608,80
Amortizaciones		\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23	\$ 59,23
Inversion	\$ -29.584,23					
Amortizacion Capital del Prestamo		\$ -	\$ -			
Capital de Trabajo	\$ 17.512,04					
Recuperacion del Capital de Trabajo						\$ 17.512,04
<b>FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>		<b>\$ 16.770,32</b>	<b>\$ 17.142,67</b>	<b>\$ 17.523,50</b>	<b>\$ 16.283,27</b>	<b>\$ 20.646,50</b>

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



### **5.03 Evaluación**

#### **5.03.01 Tasa de Descuento**

Es la diferencia expresada en términos porcentuales, entre el precio que se paga por un título y su Valor nominal, siendo este último superior al primero y sujeto a ser rescatado en una fecha determinada.

$$\text{TASA ACTIVA} + \text{TASA PASIVA} = \text{TMAR}$$

$$\text{TMAR} = 10,21\% + 4,56\%$$

$$\text{TMAR} = 14,77\%$$

#### **5.03.02 VAN**

El Valor Actual Neto de una inversión o proyecto de inversión es una medida de la rentabilidad absoluta neta que proporciona el proyecto, esto es, mide en el momento inicial del mismo, el incremento de valor que proporciona a los propietarios en términos absolutos, una vez descontada la inversión inicial que se ha debido efectuar para llevarlo a cabo.

**Tabla 56: VAN**

TASA	14,77%
<b>INVERSION</b>	<b>-29584,23</b>
<b>2014</b>	16770,32
<b>2015</b>	17142,67
<b>2016</b>	17523,50
<b>2017</b>	16283,27
<b>2018</b>	20646,50
<b>VAN</b>	<b>\$ 25.604,86</b>

En base a los resultados obtenidos, se establece que el proyecto es rentable, debido a que se recupera la inversión y adicionalmente se obtiene una utilidad.

#### **5.03.04 TIR**

El tipo interno de rendimiento mide la rentabilidad relativa media bruta por período del proyecto de inversión sobre el capital que permanece invertido a principios de cada período; incluye la retribución a los recursos financieros del capital invertido, por lo que es bruta, y además, se refiere al capital que a principio de cada año permanece inmovilizado en el proyecto y no al capital que se inmoviliza inicialmente.

**Tabla 57: TIR**

INVERSION	-29584,23
<b>2014</b>	16770,32
<b>2015</b>	17142,67
<b>2016</b>	17523,50
<b>2017</b>	16283,27
<b>2018</b>	20646,50
TIR	<b>50,76%</b>

Tasa Interna de Retorno, TIR, es el tipo de descuento que hace que el VAN (valor actual o presente neto) sea igual a cero, es decir, el tipo de descuento que iguala el valor actual de los flujos de entrada (positivos) con el flujo de salida inicial y otros flujos negativos actualizados de un proyecto de inversión.

En el análisis de inversiones, para que un proyecto se considere rentable, la TIR debe ser superior al coste del capital empleado.

La TIR del proyecto es de 50,76%, la cual es mayor a la tasa de descuento 14,77%, por lo tanto el proyecto es factible en su ejecución, ya que su valor es superior a la tasa mínima de rendimiento

### 5.03.04 PRI

Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial.

**Tabla 58: PRI**

AÑOS	FLUJO DE EFECTIVO	FACTOR DE ACTUALIZACION	FLUJOS ACTUALIZADOS	FLUJOS ACUMULADOS
2014	\$ 16.770,32	\$ 0,87	\$ 14.612,12	\$ 14.612,12
2015	\$ 17.142,67	\$ 0,76	\$ 13.014,32	\$ 27.626,44
2016	\$ 17.523,50	\$ 0,66	\$ 11.591,39	
2017	\$ 16.283,27	\$ 0,58	\$ 9.384,87	
2018	\$ 20.646,50	\$ 0,87	\$ 17.989,46	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 66.592,16</b>	

### Análisis

Después de obtener los resultados de la inversión \$ 29.584,23 y los flujos acumulados \$ 27.626,44 se concluye que el capital invertido se recuperará en 2 años, 2 meses, 1 día.

### 5.03.05 RBC

La relación beneficio / costo es un indicador que mide el grado de desarrollo y bienestar que un proyecto puede generar a una comunidad.

RELACION COSTO /  
BENEFICIO

$$RC/B = \frac{\text{FLUJOS ACTUALIZADOS}}{\text{INVERSION}}$$

$$RC/B = \frac{66592,16}{29584,23}$$

$$RC/B = 2,25$$

#### **Análisis:**

Después de obtener los resultados mediante el cálculo de la relación costo beneficio se puede llegar a la conclusión de que por cada dólar que se invierte se recupera 1 dólar con 25 centavos.



### 5.03.06 Punto de Equilibrio

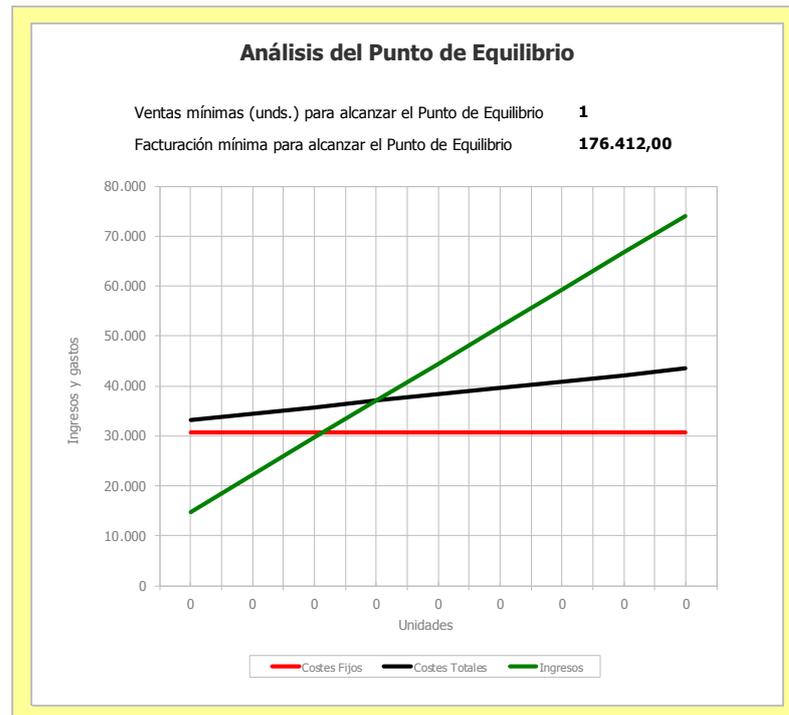
El punto de equilibrio es una herramienta financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos, expresándose en valores, porcentaje y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o pérdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto, de tal forma que este viene a ser un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará pérdidas, por tal razón se deberán analizar algunos aspectos importantes como son los costos fijos, costos variables y las ventas generadas.

$$PE = \frac{\text{COSTO FIJO}}{1 - \text{COSTO OPERATIVOS} / \text{VENTAS}}$$

$$PE = \frac{30601,34}{0,26}$$

$$PE = \$ 119.350,72$$

**Figura 20: Puto de Equilibrio**



### 5.03.07 Análisis de Índices Financieros

#### Índices de rentabilidad:

El Índice de Rentabilidad es un indicador que reporta el beneficio de cada unidad monetaria invertida.

**Tabla 59: ROE**

<b>R.O.E =</b>	<b>Utilidad Neta</b>
	Patrimonio
<b>R.O.E =</b>	183.982,80
	28.682,18
<b>R.O.E =</b>	6,41
	GANADO

En el presente proyecto se obtiene un 6,41 ganado en relación al patrimonio

**Tabla 60: ROA**

<b>R.O.A =</b>	<b>Utilidad Neta</b>
	Activo Total
<b>R.O.A =</b>	183.982,80
	28.682,18
<b>R.O.A =</b>	6,41
	UTILIZADO

En el presente proyecto se obtiene un 6,41 utilizado en relación al activo

**Tabla 61: ROI**

R.O.I =	UTILIDAD NETA
	INVERSION
R.O.I =	183.982,80
	29584,23
R.O.I =	6,22

En el presente proyecto se obtiene un 6,22 en relación a la inversión.



## **CAPITULO VI**

### **ANÁLISIS DE IMPACTOS**

#### **6.01 Impacto Ambiental**

El impacto ambiental que se ha tomado en cuenta para el presente proyecto en el que puede contribuir el establecer una empresa de mensajería es casi nulo, por cuanto este tipo de empresa no tiene actividades como lo que son descarga de aguas residuales, desechos tóxicos, emisión de gases, o algún otro tipo de contaminación relacionada.



También se considera que uno de los perjuicios que podría ocasionar es el desalojo de aguas servidas, pero este se hará mediante la debida canalización existente y ésta se unirá al sistema de alcantarillado que brinda el servicio de Ministerio de Obras Públicas. El mantenimiento de este servicio será cancelado en la planilla del agua potable.

### **6.02 Impacto Económico**

El impacto económico que se ha considerado en el presente proyecto que tendrá la creación de la empresa de mensajería se encuentra en dos ámbitos, el primero sería en el plano micro el cual es considerado para obtener utilidades propias de la empresa favoreciendo de esta manera al dueño de la misma y a sus colaboradores; mientras que en segundo ámbito sería en forma macro ya que de esta manera aportará al incremento del PIB, es decir, se aumentará la producción de bienes y servicios finales del país durante un determinado periodo de tiempo.



---

### **6.03 Impacto Social**

El impacto social para el presente proyecto se ha considerado la creación de empleos necesarios para la empresa, así como también se realizará la contribución al desarrollo del área geográfica en que se encuentra, también se realizarán actividades de responsabilidad social y que de esta manera den beneficio a la comunidad como es el reciclaje de todo material hecho de papel, de esta manera manteniendo siempre una buena imagen en la empresa para el sector en el que se encuentra inmersa.



## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.01 Conclusiones**

- Los servicios de mensajería y paquetería denominados Courier, actualmente son de vital importancia y forman parte de la actividad empresarial, ya que desempeña un rol fundamental en el desarrollo de las actividades cotidianas de las empresas.



- Existe una demanda insatisfecha sumamente atractiva de \$ 786.186,05 y se tendrá una participación en el mercado de esa demanda de empresas financieras y comerciales de las parroquias de Jipijapa e Iñaquito
- La empresa de Courier cuenta con una base filosófica de acuerdo a los objetivos que se desean alcanzar, la cual plantea que se quiere lograr obtener lo planteado sacando provecho de las fortalezas y oportunidades y minimizando las debilidades y amenazas.
- La factibilidad del proyecto que se muestra en el estudio financiero se ha basado en tres indicadores básicos para la toma de decisiones, como son la estimación del período de recuperación de la inversión (la que se recuperara en 2 años), el valor presente neto (\$ **25.604,86**) y la tasa interna de retorno (**50,76%**), estos indicadores nos han demostrado la viabilidad del proyecto que presenta, con estos resultados se puede proceder a implantarse.

## 7.02 Recomendaciones

- Realizar alianzas estratégicas con las empresas multinacionales relacionadas con el transporte de paquetería.
- Definir un Plan Estratégico de Marketing para un adecuado posicionamiento en el mercado y así los clientes conozcan mejor los servicios.
- Luego de un tiempo de haber adquirido conocimientos el negocio, se recomienda desarrollar un nuevo estudio para la implantación de una sucursal en una parroquia del centro de la ciudad de Quito, para lo cual se puede tomar como referencia el presente estudio ya establecido.
- Ofrecer al cliente confianza, seguridad y celeridad en los envíos, procurando cada vez mejorar los servicios y mantener los costos accesibles.
- El principal objetivo de las empresas en general es satisfacer las necesidades de los consumidores, así que sería una buena opción hacer una evaluación continua de satisfacción al cliente que permita una retroalimentación de la empresa, para lograr el mejoramiento continuo y la calidad en el servicio.



- 
- Hacer convenios de compra con las empresas comerciales y financieras, por cada pedido superior a determinada cantidad del servicio, ofrecer un descuento sobre el total, un descuento por pago rápido, lo cual sería útil para disminuir el costo de producción y tener una mayor aceptación.
  - Debido al aumento de ingresos en todos los años del proyecto, una opción recomendable sería invertir en nuevas motocicletas y equipo de operación para ampliar la capacidad de producción de la empresa y emplear la capacidad de la planta para ofrecer un mejor servicio a los clientes.



### Bibliografía

- Gerencie.com.* (10 de 12 de 2010). Obtenido de <http://www.contadoronline.cubaindustria.cu/Contabilidad/Usos%20y%20Contenido/810%20Costo%20de%20Ventas.htm>
- Investigacion y Desarrollo.* (2011). Recuperado el 12 de JULIO de 2013, de <http://www.iyd.espol.edu.ec/index.php/investigacion-y-desarrollo-2011-18/522-mercado-de-trabajo-en-el-ecuador-y-su-analisis-desde-la-oferta-laboral56>
- Jpincay1974's Blog .* (25 de MAYO de 2011). Recuperado el 11 de JULIO de 2013, de <http://jpincay1974.wordpress.com/2011/05/23/primer-analisis-de-la-educacion-en-el-ecuador/>
- cotacachi datos en cifras.* (05 de agosto de 2013). Recuperado el 10 de agosto de 2013, de <http://www.asambleacotacachi.org/pagina.php?vamenu=110>
- A, L. C. (15 de junio de 1994). *monografias.* (nomografias.com, Editor) Recuperado el 23 de junio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos96/estudio-ingenieria-metodos-libreria-y-papeleria/estudio-ingenieria-metodos-libreria-y-papeleria.shtml#ixzz2X5xaCXoG>
- AGUILAR, S. (24 de JUNIO de 2013). *AGENCIA PUBLICA DE NOTICIAS DEL ECUADOR Y SUDAMERICA ANDES.* Recuperado el 05 de JULIO de 2013, de <http://www.andes.info.ec/es/actualidad/rafael-correa-segun-ciudadanos-apuntalan-revolucion.html>
- ARIAS. (2008). *Programa de control de entradas y salidas.* Recuperado el 23 de Junio de 2013, de Control de entradas y salidas: <http://www.monografias.com/trabajos75/sistema-control-inventario-empresa-inversiones/sistema-control-inventario-empresa-inversiones2.shtml>
- Balle, I. (s.f.). *beta e how en española.* Recuperado el 23 de junio de 2013, de [http://www.ehowenespanol.com/abrir-libreria-tienda-articulos-papeleria-como\\_46208/](http://www.ehowenespanol.com/abrir-libreria-tienda-articulos-papeleria-como_46208/)



- Betancourt, X. H. (s.f.). *monografias.com*. Recuperado el 14 de julio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos14/crecimentoecon/crecimentoecon.shtml>
- Cadenas. (1974).
- Cadenas. (1994).
- Camacho, V. A. (04 de octubre de 2013). *pdf*.
- Camacho, V. I. (04 de octubre de 2013). *pdf*.
- Carrera, K. A. (2010). *ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL - Repositorio Digital EPN*. Recuperado el 14 de julio de 2013, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1354/1/T-ESPE-026794.pdf>
- Catalina. (s.f.). *UDLA*. Recuperado el 11 de JULIO de 2013, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ledi/ordaz\\_a\\_ml/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledi/ordaz_a_ml/capitulo1.pdf)
- CENTRAL, B. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- CENTRAL, B. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- CENTRAL, B. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- CENTRAL, B. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- (s.f.). *Corporación Aduanera Ecuatoriana*.
- Crativos, c. (s.f.). *chicos creativos*. Recuperado el 23 de junio de 2013, de <http://www.chicoscreativos.com/papis-alpha/educa-tips/276--la-importancia-de-tener-buenos-utiles-escolares-en-el-colegio.html>
- Cynthia, C. Z. (2010). *Monografias.com*. Recuperado el 05 de agosto de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>
- ECONOMICO, B. (OCTUBRE de 2012). Recuperado el 10 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec>



- Economico, B. (OCTUBRE de 2012). Recuperado el 10 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec>
- ecuador, b. c. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARb0000003>
- ecuador, b. c. (s.f.). Recuperado el 08 de julio de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- ECUADOR, B. C. (s.f.). Recuperado el 07 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARb0000003>
- ECUADOR, B. C. (s.f.). Recuperado el 10 de JULIO de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/>
- ecuador, b. c. (25 de junio de 2013). *banco central*. Recuperado el 07 de julio de 2013, de <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARb0000003>
- EGAS, A. S. (23 de septiembre de 2008). Recuperado el 05 de agosto de 2013, de google
- ellington, a. s. (07 de 11 de 2009). *IMPACTO AMBIENTAL*. Obtenido de <http://impactoambientalecologia.blogspot.com/2009/11/impactos-sobre-el-sector-productivo.html>
- Eumed.net. (s.f.). *eumen.net*. Recuperado el 05 de agosto de 2013, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/334/analisis%20de%20la%20oferta.htm>
- FIGUEROA. (2008). *Procesos de facturacion*. Recuperado el 23 de Junio de 2013, de Procesos de facturacion: <http://www.monografias.com/trabajos75/sistema-control-inventario-empresa-inversiones/sistema-control-inventario-empresa-inversiones2.shtml>
- Friedrich. (s.f.). *WIKIPEDIA*. Recuperado el 23 de JUNIO de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Clasificador\\_\(papel%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Clasificador_(papel%C3%ADa))
- jumbo, B. d. (JULIO de 2002). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 11 de JULIO de 2013, de <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=ec&v=74&l=es>



- LOPEZ, N. A. (s.f.). *FACULTAD DE ADMINISTRACION*. Recuperado el 10 de SEPTIEMBRE de 2013, de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPITULO%20II/aconsumidor.htm>
- Masgo, g. v. (s.f.). *DOCENCIA Y FAMILIA*. Recuperado el 23 de JUNIO de 2013, de <http://docenciayfamilia.blogspot.com/2013/02/la-importancia-y-utilidad-de-los-utiles.html>
- MEDINA. (2009). *Sistema de informacion de registros y control de inventarios*. Recuperado el 23 de Junio de 2013, de Sistema de informacion de registros y control de inventarios: <http://www.monografias.com/trabajos75/sistema-control-inventario-empresa-inversiones/sistema-control-inventario-empresa-inversiones2.shtml>
- mi respuesta. com.* (s.f.). Recuperado el 06 de agosto de 2013, de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-demanda.html>
- mi respuesta.com.* (s.f.). Recuperado el 05 de agosto de 2013, de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-demanda.html>
- NEGOCIO DE UNA PAPELERIA.* (s.f.). Recuperado el 11 de JULIO de 2013, de [http://www.trabajo.com.mx/negocio\\_de\\_papeleria.htm](http://www.trabajo.com.mx/negocio_de_papeleria.htm)
- Nogueira, Y. R. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 05 de JULIO de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos47/analisis-economico/analisis-economico.shtml>
- Proyectos, P. y. (2012). *Planificacion y Evaluacion de Proyectos*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2013, de <http://planificacion-de-proyectos.blogspot.com/2010/02/estudio-economico-y-financiero-de-un.html>
- Rubin, L. &. (1996).
- Spiegel, M. R. (1991).
- SUNAT. (s.f.). *Depreciación*.



---

telegrafo, e. (s.f.). *el telegrafo*. Recuperado el 30 de junio de 2013, de <http://www.telegrafo.com.ec/actualidad/item/calidad-de-vida-en-el-pais-ha-mejorado-desde-2007.html>

Thompson, I. (JULIO de 2009). *Portal de Mercadotecnia*. Recuperado el 11 de JULIO de 2013, de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

VERONICA. (2 de DICIEMBRE de 2012). *PROCESO DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA*. Recuperado el 05 de JULIO de 2013, de <http://holaxv.blogspot.com/2012/12/analisis-del-entorno-externo-e-interno.html>

wikipedia. (s.f.). *wikipedia*. Recuperado el 30 de junio de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_del\\_entorno](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_del_entorno)

# ANEXOS

---

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**



### Servicios básicos

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Internet	1	29,90	29,90
Luz	1	15,00	15,00
Agua	1	20,00	20,00
Teléfono	1	30,00	30,00
<b>Total</b>			<b>94,90</b>

### Rol de pagos

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Décimo Tercero	Decimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Aporte al Patronal 12,15%	Valor Total
Gerente General	1	450	37,50	26,50	-	-	54,68	568,68
Recepcionista	1	318	26,50	26,50	-	-	38,64	409,64
Administrativo/Financiero	1	350	29,17	26,50			42,53	448,19
Operaciones	4	318	26,50	26,50			38,64	409,64
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1.436,00</b>	<b>119,67</b>	<b>106,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>174,47</b>	<b>1.836,14</b>

### Gasto de ventas

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Publicidad / anuncios	1	60,00	60,00	720,00
material pop	1	25,00	25,00	300,00
cascos	4	20,00	80,00	160,00
combustible			400,00	4.800,00
<b>TOTAL</b>			<b>565,00</b>	<b>5.980,00</b>

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

**COMPRAS DE MATERIALES**

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
MATERIAL DE ASEO	1	40,00	40,00	480,00
insumos de oficina	1	35,00	35,00	420,00
				0,00
<b>TOTAL</b>				<b>900,00</b>



articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402830301-promo-hp-elitebook-8440-core-i5-4gb-ram-320gb-14-led-\_JM

mercado libre

Volver al listado | Computación > Notebooks y Accesorios > Notebooks > Intel Core i5

Promoción #402830301 Denunciar | Vender uno igual

Promo!! Hp Elitebook 8440 Core i5 + 4gb Ram + 320gb + 14 Led  
Incluye Iva + 14 Locales En Ecuador + Garantía 1 Año

Me gusta 1

**U\$S 522<sup>99</sup>**  
Artículo nuevo - 7 vendidos - Guayas (Guayaquil) - Finaliza en 6 h 34 min

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor. Ver costos de envío.

MercadoLider Ver calificaciones.

Comprar

Pantalla 14" LED  
Memoria 4 GB  
Disco Duro 320 GB  
intel inside CORE i5

8:29 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Impresoras



mercado libre

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402997428-epson-wf-7510-multifuncion-a3fax-print-copi-scanadfwi-\_JM

Regístrate | Ingresar | Vender

EPSON **WiFi**  
**Workforce 7510**

Fax  
Print  
Copy  
Scan  
ADF

**A3+**

Epson. Wf 7510 Multifuncion. A3+fax Print Copi Scan.adf.wifi

Me gusta 0

**U\$S 330<sup>00</sup>**

Artículo nuevo - 33 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor.

Envío a acordar con el vendedor.

Ver calificaciones.

Comprar

8:31 28/09/2013

## Juego de muebles



mercado libre

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402810802-juego-de-sala-clasico-desde-250-nuevo-con-garantia-\_JM

Regístrate | Ingresar | Vender

Volver al listado | Hogar y Muebles > Muebles

Publicación #402810802 Denunciar | Vender uno igual

Juego De Sala Clasico Desde 250\$ Nuevo Con Garantia

Me gusta 1

**U\$S 250<sup>00</sup>**

Artículo nuevo - 9 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

Sus ventas aún no alcanzan para medir su reputación.

Comprar

8:34 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Sillas de oficina



mercado libre

Volver al listado | Hogar y Muebles > Muebles

Publicación #403176436 Denunciar | Vender uno igual

**Silla Estandar Para Oficina Modelo Sensa**

Me gusta 0

**U\$S 23<sup>10</sup>**

Artículo nuevo - 7 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

Ver calificaciones.

Comprar

8:37 28/09/2013

## Sillas giratorias



mercado libre

Volver al listado | Hogar y Muebles > Muebles

Publicación #402943810 Denunciar | Vender uno igual

**Sillas Sillones Para Oficina Elegantes, Giratorias. Gerente6**

Silla Sillon Gerencial 6

Me gusta 1

**U\$S 99<sup>00</sup>**

Artículo nuevo - 4 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

Ver calificaciones.

Comprar

8:38 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Escritorios



articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-403153854-muebles-de-oficina-escritorios-presidenciales-y-gerenciales-JM

mercado libre

Volver al listado | Hogar y Muebles > Muebles

Publicación #403153854 Denunciar | Vender uno igual

Muebles De Oficina Escritorios Presidenciales Y Gerenciales

Me gusta 0

**U\$S 18<sup>00</sup>**

Artículo nuevo - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

Vendedor nuevo

Comprar

www.deonline.net

## Mesa de centro



articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-403251508-vendo-mesita-de-centro-de-vidrio-JM

mercado libre

Volver al listado | Hogar y Muebles > Muebles

Publicación #403251508 Denunciar | Vender uno igual

Vendo Mesita De Centro De Vidrio

Me gusta 0

**U\$S 50<sup>00</sup>**

Artículo usado - Guayas (Guayaquil) - Finaliza en 5 d 0 h

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

Vendedor nuevo

Comprar

Asesoría Para Tesis  
Atención Universitarios Somos Profesionales Capacitados -  
www.dataxpres.com

Alarmas Inalambricas  
Para Casa Local Taller Finca Negoci A Solo \$ 89.99 Somos  
Distribuidores - www.miroplayer.com

Esperando a cm.g.doubleclick.net...

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Motocicletas



mercado libre

Volver al listado | Autos, Motos y Otros > Motos > Deportivas > Honda > 251 cc - 500 cc

Publicación #403211523 Denunciar | Vender uno igual

**Motos Deportivas A Precios De Remate**

Me gusta 1

**U\$S 1.600**

2003 | 10.000km km  
Tungurahua - Baños

Anunciante: Stereo  
(03) 2741076/0994111773 24horas

Escribe tu consulta

Consultar

Consejos de seguridad

8:50 28/09/2013

## Casco de moto



mercado libre

Volver al listado | Accesorios para Vehículos > Otros

Publicación #402884541 Denunciar | Vender uno igual

**Casco Moto**

Me gusta 0

**U\$S 21<sup>00</sup>**

Artículo usado - Azuay (Cuenca) - Finaliza en 5 d 16 h

Pago a acordar con el vendedor.

Envío a acordar con el vendedor.

Sus ventas aún no alcanzan para medir su reputación.

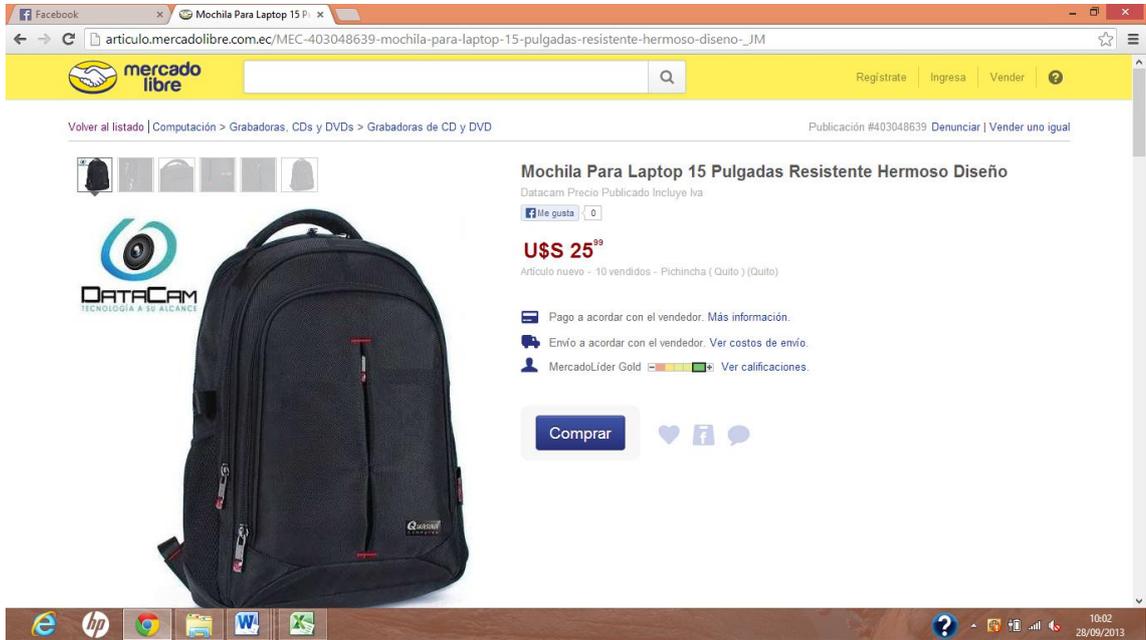
Comprar

Consejos de seguridad

8:55 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Mochilas



Facebook x Mochila Para Laptop 15 P x

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-403048639-mochila-para-laptop-15-pulgadas-resistente-hermoso-diseño-\_JM

mercado libre Registrarse Ingresar Vender

Volver al listado | Computación > Grabadoras, CDs y DVDs > Grabadoras de CD y DVD Publicación #403048639 Denunciar | Vender uno igual

Mochila Para Laptop 15 Pulgadas Resistente Hermoso Diseño  
Datacam Precio Publicado Incluye Iva  
Me gusta 0

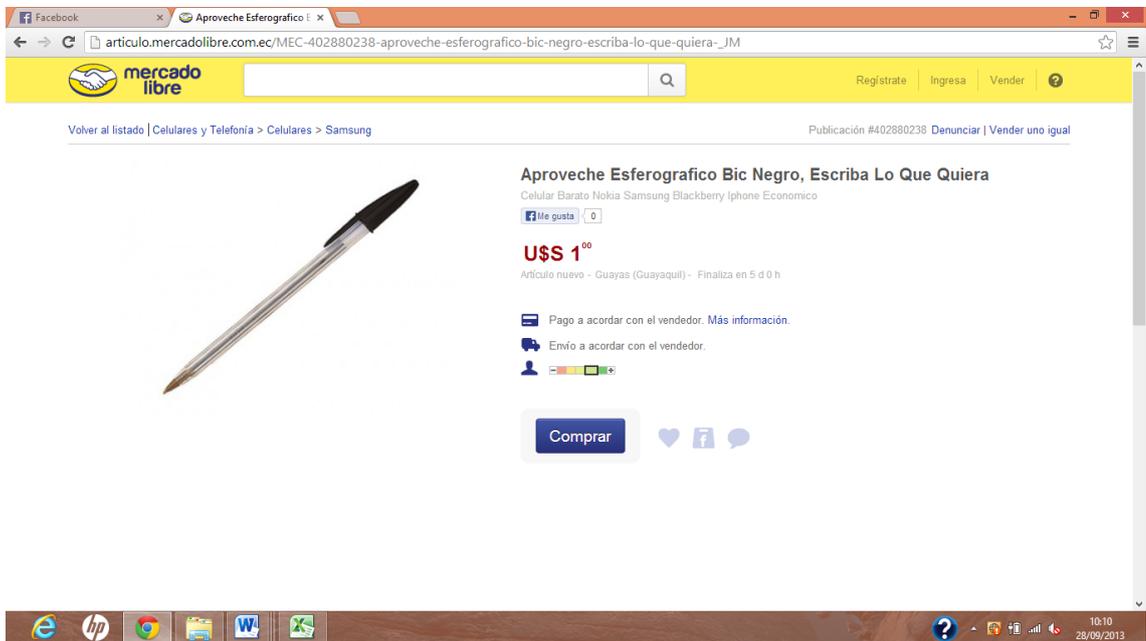
**U\$S 25<sup>99</sup>**  
Artículo nuevo - 10 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.  
Envío a acordar con el vendedor. Ver costos de envío.  
MercadoLider Gold Ver calificaciones.

Comprar

Taskbar: e, hp, Chrome, Word, Excel, 10:02 28/09/2013

## Esferos



Facebook x Aproveche Esferografico x

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402880238-aproveche-esferografico-bic-negro-escriba-lo-que-quiera-\_JM

mercado libre Registrarse Ingresar Vender

Volver al listado | Celulares y Telefonía > Celulares > Samsung Publicación #402880238 Denunciar | Vender uno igual

Aproveche Esferografico Bic Negro, Escriba Lo Que Quiera  
Celular Barato Nokia Samsung Blackberry Iphone Economico  
Me gusta 0

**U\$S 1<sup>00</sup>**  
Artículo nuevo - Guayas (Guayaquil) - Finaliza en 5 d 0 h

Pago a acordar con el vendedor. Más información.  
Envío a acordar con el vendedor.

Comprar

Taskbar: e, hp, Chrome, Word, Excel, 10:10 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Resmas



Facebook x Resma Xerox 75 Gr. A-4 x grapadora - Buscar con G x

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402958817-resma-xerox-75-gr-a-4-JM

mercado libre

Regístrate Ingresar Vender

Volver al listado | Otras categorías > Industrias y Oficinas > Para oficinas Publicación #402958817 Denunciar | Vender uno igual

Resma Xerox 75 Gr. A-4

Entrega Sin Recargo En Quito A Partir De 1 Caja

Me gusta 0

**U\$S 3<sup>50</sup>**

Artículo nuevo - 12 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

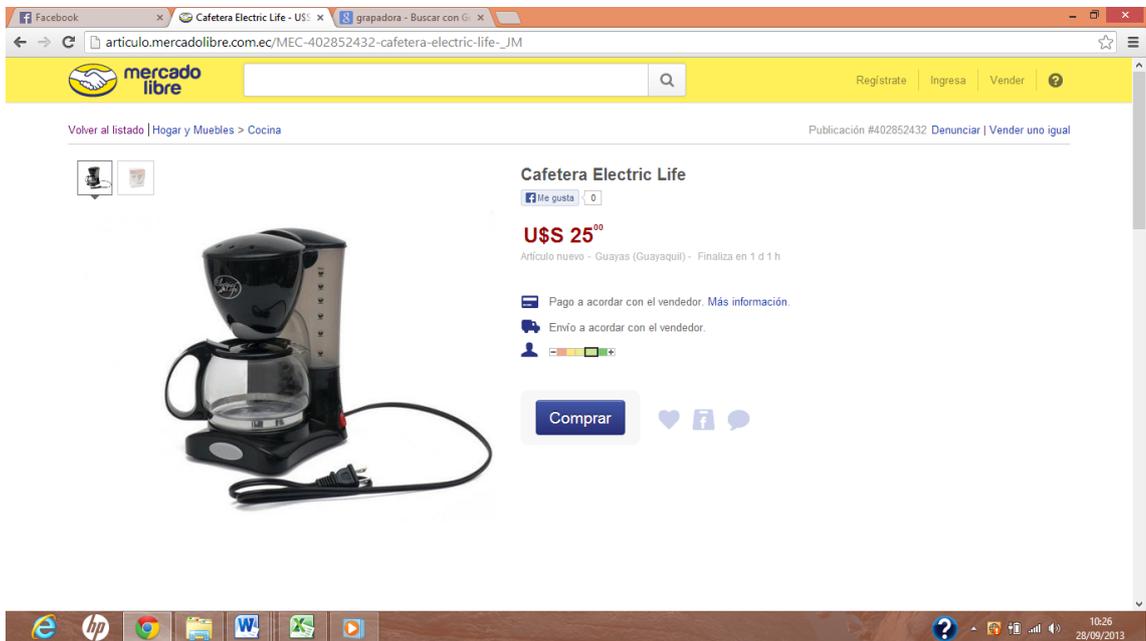
Envío a acordar con el vendedor.

Ver calificaciones.

Comprar

10:25 28/09/2013

## Cafetera



Facebook x Cafetera Electric Life - U\$S x grapadora - Buscar con G x

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-402852432-cafetera-electric-life-JM

mercado libre

Regístrate Ingresar Vender

Volver al listado | Hogar y Muebles > Cocina Publicación #402852432 Denunciar | Vender uno igual

Cafetera Electric Life

Me gusta 0

**U\$S 25<sup>00</sup>**

Artículo nuevo - Guayas (Guayaquil) - Finaliza en 1 d 1 h

Pago a acordar con el vendedor. Más información.

Envío a acordar con el vendedor.

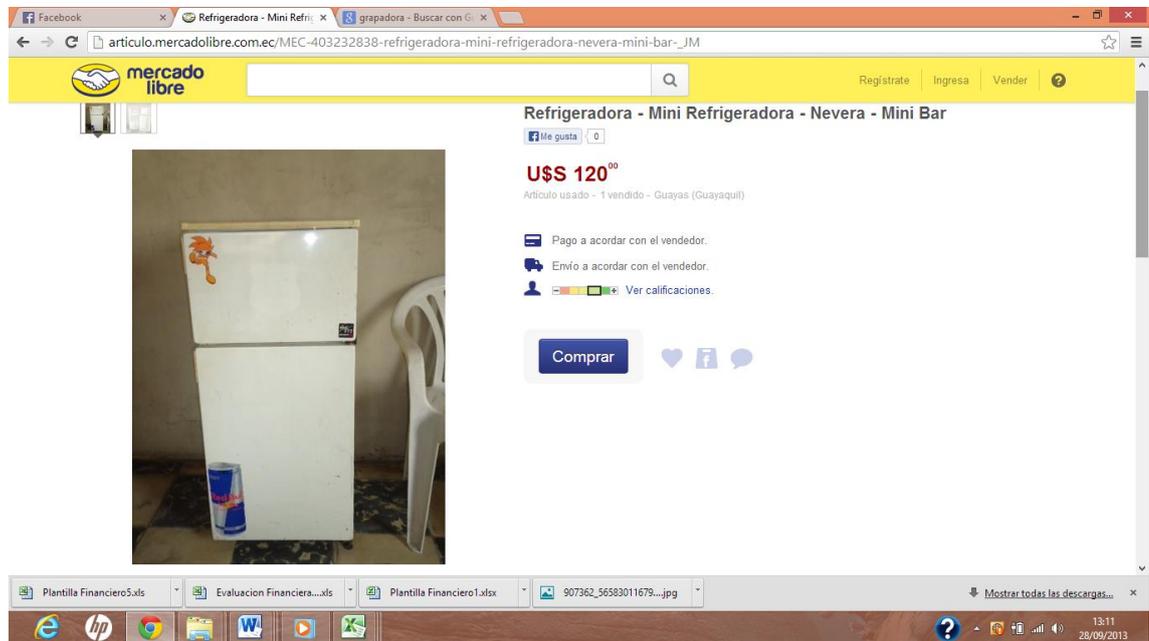
Ver calificaciones.

Comprar

10:26 28/09/2013

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Refrigerador



Refrigeradora - Mini Refrigeradora - Nevera - Mini Bar

U\$S 120<sup>00</sup>

Artículo usado - 1 vendido - Guayas (Guayaquil)

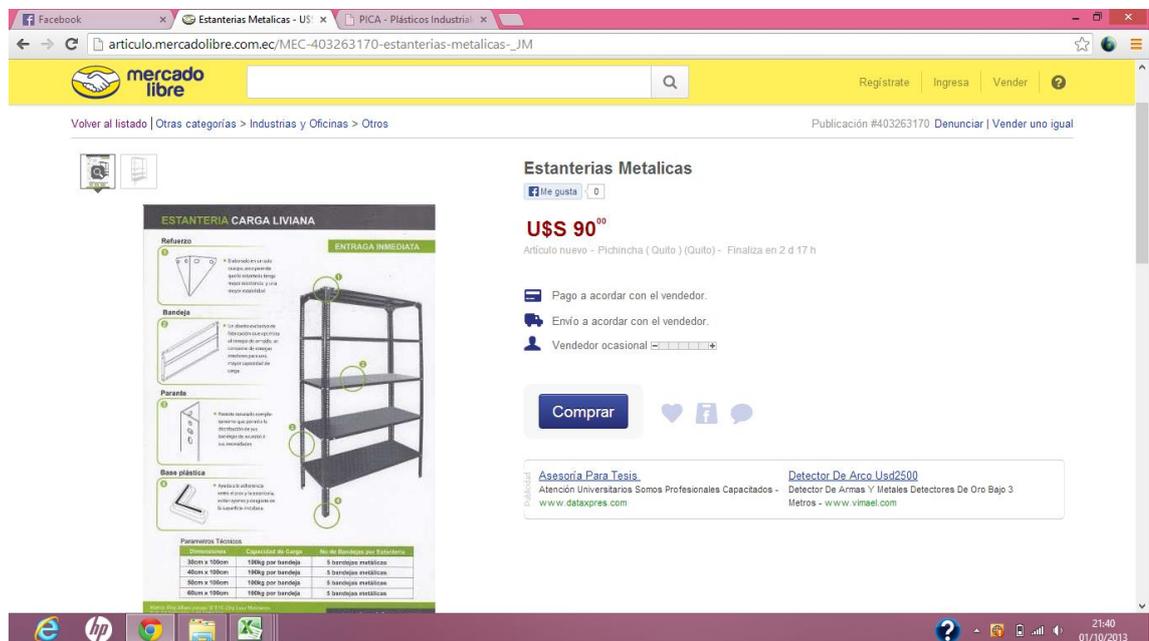
Pago a acordar con el vendedor.

Envío a acordar con el vendedor.

Ver calificaciones.

Comprar

## Estanterías



Estanterías Metálicas

U\$S 90<sup>00</sup>

Artículo nuevo - Pichincha (Quito) (Quito) - Finaliza en 2 d 17 h

Pago a acordar con el vendedor.

Envío a acordar con el vendedor.

Vendedor ocasional

Comprar

Asesoría Para Tesis  
Atención Universitarios Somos Profesionales Capacitados -  
www.datapres.com

Detector De Arco Usd2500  
Detector De Armas Y Metales Detectores De Oro Bajo 3  
Metros - www.vimael.com

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**

## Coche transportador



The screenshot shows a web browser window displaying a Mercado Libre listing for a folding cart. The browser tabs include Facebook, 'Carritos- Coches America', and 'coches trasportadores - B...'. The address bar shows the URL 'articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-403176788-carritos-coches-americanos-plegables-de-carga-\_JM'. The Mercado Libre logo is visible in the top left of the page, along with search and navigation buttons. The listing title is 'Carritos- Coches Americanos Plegables De Carga'. Below the title, it says 'Me gusta 0'. The price is listed as 'U\$S 5<sup>99</sup>'. The item is described as 'Artículo nuevo - 3 vendidos - Pichincha (Quito) (Quito)'. There are three options for payment, shipping, and seller ratings, all of which are currently hidden or set to 'acordar con el vendedor'. A 'Comprar' button is visible, along with social media sharing icons for Facebook and Messenger. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with icons for Internet Explorer, HP, Chrome, and Word, and the system tray showing the time as 21:45 on 01/10/2013.

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MENSAJERÍA PARA TRÁMITES BANCARIOS, DOCUMENTACIÓN Y PAQUETERÍA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.**