



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ESCUELA DE ECONOMIA

**ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UNA EMPRESA DE MUDANZA EN LA CIUDAD DE
CUENCA**

**MONOGRAFIA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE
ECONOMISTA EMPRESARIAL**

AUTORA:

CLAUDIA GABRIELA ROMERO MOLINA

DIRECTORA:

ECO. ANDREA FREIRE

Cuenca-Ecuador

2012

DEDICATORIA

A mi hijo, PAUL SEBASTIAN, por llenar mi vida de alegría y color, a mi esposo Christian, por su paciencia y apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, a mi mami Katty y a mis abuelos, por enseñarme que la fé y lucha constante, son factores importantes para poder llegar al éxito, por darme esa fuerza para levantarme cada día, aun cuando el camino ha sido difícil.

AGRADECIMIENTO

A la Econ. Andrea Freire, por sus valiosos conocimientos y su tiempo dedicado al desarrollo de este trabajo, a mis compañeros con quienes compartimos e intercambiamos ideas que han aportado de manera positiva, permitiendo así que el presente trabajo culmine.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de cuadros e ilustraciones	VI
Índice de anexos	VIII
Resumen	IX
Introducción	1
1. CAPÍTULO I: Estudio de Generalidades.....	2
1.1. Descripción del proyecto.	2
1.2. Tipo de proyecto.	3
1.3. Monto de inversión.....	3
1.4. Marco legal.....	3-4
1.4.1. Contratos de trabajo de la empresa <i>QUBO SERVICIES</i>	4-7
1.4.2. Empowerment.....	7
1.5. Aspectos legales y de constitución.....	8
1.5.1. Procedimientos para constituir una compañía Limitada.	8
1.5.2. Obligaciones tributarias.	8-10
2. CAPÍTULO II: Estudio de Mercados	11
2.1. Análisis del servicio.....	11
2.1.1. Tipo de servicio y descripción de servicio.....	11-13
2.1.2. Canales de distribución.	13
2.1.3. Propuesta de valor	14
2.1.3.1. Características del servicio	14
2.1.3.2. Cualidades de nuestro Servicio	15
2.1.3.3. Experiencia de nuestros clientes.....	15
2.1.3.4. Plan de medios para el servicio	16
2.2. Análisis de demanda.....	16
2.2.1. Determinar el tamaño de la muestra	16-18
2.2.2. Segmentación del servicio.....	18
2.2.3. Diseño de la encuesta.	18-20
2.2.4. Sistematización de la Información recopilada.	21-28

2.3. Análisis de la competencia.....	29
2.3.1. Análisis cualitativo.....	29-31
2.3.2. Análisis cuantitativo.....	31
2.3.2.1. Análisis del precio.....	31
2.3.2.2. Precio de referencia (Competencia).....	31-32
2.4. Análisis de precio.....	32
2.4.1. Fijación del precio.....	32
2.4.1.1. Estrategias de precios psicológicos.....	32
2.4.1.2. Descuentos en segundo mercado.....	33
2.4.1.3. Servicio en etapa de madurez.....	33
3. CAPÍTULO III: Estudio Técnico.....	34
3.1. Análisis de proceso de servicio.....	34-36
3.2. Análisis de recursos.....	36-38
3.3. Análisis de localización.....	38
3.3.1. Macro localización.....	39
3.3.2. Micro localización.....	39-41
4. CAPÍTULO IV: Estudio Financiero.....	43
4.1. Análisis de las inversiones.....	43
4.1.1. Inversión fija.....	43
4.1.2. Inversión diferida.....	43
4.1.3. Inversión de capital de trabajo.....	43-44
4.2. Análisis de financiamiento.....	44
4.3. Análisis de ingresos.....	44
4.3.1. Ingresos para el primer año de operación.....	44-45
4.3.2. Proyección para la vida útil del proyecto.....	45-46
4.4. Análisis de egresos.....	46
4.4.1. Análisis de costos.....	46
4.4.2. Análisis de gastos.....	47
4.5. Análisis de rentabilidad.....	47-48
4.5.1. Determinación del VAN y TIR.....	48-49
Conclusiones.....	50
Bibliografía.....	51
Anexos.....	52

ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES

CUADRO 2.1	TOTAL DE VIVIENDAS EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	17
CUADRO 2.2	TOTAL DE EMPRESAS EN LA CIUDAD DE CUENCA	17
CUADRO 2.3	NÚMERO DE EMPRESAS EN LA CIUDAD DE CUENCA	17
CUADRO 2.4	NÚMERO DE FAMILIAS EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	18
CUADRO 3.1	PONDERACIÓN DE FACTORES	41
CUADRO 4.1	INVERSIONES FIJAS	43
CUADRO 4.2	INVERSIONES DIFERIDAS	43
CUADRO 4.3	INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO	44
CUADRO 4.4	FINANCIAMIENTO DE LA EMPRESA	44
CUADRO 4.5	PRESUPUESTO DE VTAS. PRIMER AÑO DE OPERACIÓN	45
CUADRO 4.6	PRESUPUESTO PROYECTADO	46
CUADRO 4.7	COSTOS	46
CUADRO 4.8	GASTOS	47
CUADRO 4.9	ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS	47
CUADRO 4.10	FLUJO DE EFECTIVO	48
GRAFICO 2.1	TIEMPO DE RESIDENCIA EN VIVIENDA ANTERIOR.....	21
GRAFICO 2.2	TIPO DE TRANSPORTE UTILIZADO AL MUDARSE DE DOMICILIO.....	22
GRAFICO 2.3	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE UTILIZARON EMPRESAS ESPECIALIZADAS	22
GRAFICO 2.4	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE SI UTILIZARON EMPRESAS ESPECIALIZADAS	23
GRAFICO 2.5	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE NO UTILIZARON EMPRESAS ESPECIALIZADAS	24
GRAFICO 2.6	PRECIOS CANCELADOS POR SERVICIOS NO ESPECIALIZADOS.....	24
GRAFICO 2.7	PRECIOS CANCELADOS POR SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	25
GRAFICO 2.8	HORARIOS DE PREFERENCIA DE CONSUMIDOR	26

GRAFICO 2.9 PORCENTAJE ENCUESTADOS DISPUESTOS A UTILIZAR EL SERVICIO.....	27
GRAFICO 2.10 VALOR ADICIONAL A PAGAR POR EL SERVICIO.....	27
GRAFICO 3.1 FLUJO DE ACTIVIDADES	35
GRAFICO 3.2 ORGANIGRAMA GENERAL	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	TABLA DE SALARIOS MINIMOS SECTORIALES
ANEXO 2	ROL DE PAGOS Y BENEFICIOS DE LEY DEL CHOFER
ANEXO 3	ROL DE PAGOS Y BENEFICIOS DE LEY DEL ESTIBADOR

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad evaluar la factibilidad de Implementación de una Empresa de Mudanza en la Ciudad de Cuenca, dirigida tanto a empresas como a hogares, por medio de cuatro importantes estudios como son: Estudio de Generalidades, Estudio de Mercado, Estudio Técnico, y Estudios Financiero.

Con esta idea lo que se pretende es resolver una necesidad del consumidor, ofreciendo disponibilidad, calidad, y seguridad mediante la utilización de un conjunto de recursos disponibles, por lo tanto, lo que se propone es poner en marcha este negocio luego de realizar el proceso de investigación para conocer la viabilidad y rentabilidad del mismo.

ABSTRACT

The goal of the present research project is to evaluate the feasibility of implementing a Moving Company in the City of Cuenca, through important studies: General Studies, Market Studies, Technical Studies and Financial Studies.

The intention is to resolve the customer's needs by offering availability, quality and security through the use of accessible resources; therefore it is proposed to start this business and then carry out the investigation in order to know its feasibility and profitability.



Diana Lee Rodas
Translated by,
Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de monografía tiene como objetivo evaluar que tan factible y rentable es implementar una empresa de Mudanza en la ciudad de Cuenca dirigida a hogares como empresas.

Para llevar a cabo este Proyecto partimos de una necesidad existente y recurrente en el mercado de mudanza de bienes.

Para la realización de dicho proyecto nos basaremos en cuatro estudios importantes como son: Estudio de Generalidades, de Mercado, Técnico, y Financiero.

Esta idea de desarrollar el negocio nace de la carencia de empresas de este tipo en la Ciudad de Cuenca, según lo investigado en el medio, y es por eso que se ha considerado como una oportunidad importante, ya que además de buscar rentabilidad, permitirá aportar al crecimiento de la Economía, creando así fuentes de trabajo para la ciudadanía.

El negocio estará basado en dos fundamentos importantes como son la calidad y la calidez, formando parte de la propuesta de valor, dando un valor agregado al servicio que se oferta.

Los dos aspectos ya mencionados ayudarán a transmitir a los clientes el servicio de alta calidad que manejará la empresa y una vez logrado, permitirá posesionarse en la mente de los consumidores alcanzando así una gran participación de mercado, asegurando el crecimiento y reconocimiento dentro del mercado objetivo con miras a una evolución a corto plazo.

ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE MUDANZA EN LA CIUDAD DE CUENCA



CAPITULO 1: ESTUDIO DE GENERALIDADES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto consiste en la implementación de una empresa con servicios de mudanza, el mismo que se ofrecerá a toda la ciudad de Cuenca con el fin de resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles.

En la ciudad no existen empresas que ofrezcan un servicio con las características, de dicha empresa, por lo tanto lo que se propone es poner en marcha este negocio realizando un proceso de investigación para conocer la viabilidad y rentabilidad del mismo.

El Proyecto llevará el nombre de **Qubo Services**. Dicho nombre nace de Cubo, por su forma, es decir el “recipiente” que se utilizará como soporte de las cosas al momento de trasladarlas, como son los furgones de los camiones; y la palabra **Services** proviene de la lengua extranjera que significa servicio.

La escritura se realizará de la siguiente manera “QUBO SERVICES” ya que nos da una fuerza al momento de vocalizar, fácil de recordar y puede llevarse a diario en el lenguaje coloquial de la gente.

La idea de generar este negocio, nace de la necesidad recurrente en el mercado de la mudanza de bienes ya sea de oficina o domicilio que es lo más común.

Con este tipo de negocio, se desea brindar un servicio adicional y facilitar este tedioso trabajo a las personas que por distintos motivos les toca recurrir a la mudanza, se dice tedioso ya que es un trabajo cansado el de trasladarse de un lugar a otro, re-adequar los muebles, el cargar, descargar, etc.

Por lo tanto este Estudio de Pre-factibilidad es muy beneficioso, porque nos permitirá aportar al crecimiento de la economía y generar fuentes de trabajo, además de ofrecer: disponibilidad, credibilidad y seguridad; por parte de nuestro personal y empresa.

LOGOTIPO Y SLOGAN



“EXPERIENCIA Y CALIDAD A SU SERVICIO”, el slogan será importante para la empresa ya que es la mejor manera de representar su imagen junto con el logotipo, así el cliente podrá identificar tanto de manera auditiva como visual.

1.2 TIPO DE PROYECTO: El proyecto se puede visualizar desde 4 puntos de vista:

- **Por Objetivo:** Este tipo de proyecto es por objetivo privado ya que lo que buscará es el beneficio de la empresa y la maximización de la utilidad que se obtenga mediante la venta de su servicio.
- **Por Actividad:** el proyecto se denomina por actividad de servicio ofreciendo un intangible, es decir un servicio de mudanza tanto personal como empresarial.
- **Por mercado:** la implementación y el desarrollo del negocio está dirigido al mercado local como lo es la ciudad de Cuenca.
- **Por operación:** la forma de operar de Qubo Services será continua, es decir su ejercicio económico se realizará durante todo el año y el nivel de ventas se presentará a través de variaciones que no son considerables.

1.3 MONTO DE INVERSIÓN

El monto que se invertirá en este proyecto se aproxima alrededor de \$ 106.000 incluyendo camiones y sus furgones que serán nuestro instrumento esencial de trabajo, así como los montacargas y todo lo que respecta a los muebles y enseres de oficina con sus adecuaciones correspondientes.

En el capítulo 4 detallaremos la clasificación cada uno de los gastos que serán totalizados al monto de inversión estimado.

La inversión que se hará en el negocio está compuesta por dos aportes, los mismos que están repartidos en el 50% cada uno.

Se aportará con un capital propio de \$53000 cada socio, no se recurrirá a instituciones financieras ya que se cuenta con un capital fuerte, pero aún no sabemos si el proyecto será factible con el monto a invertir y mediante este estudio determinaremos si este valor invertido genera rentabilidad, caso contrario de acuerdo a los resultados, estudiaremos la posibilidad de inyectar más capital recurriendo a instituciones financieras.

1.4 MARCO LEGAL

Comprende las relaciones entre patronos, trabajadores y empleados, este marco legal está estipulado en el código de trabajo en donde se establecen todas las obligaciones y deberes tanto de patronos y trabajadores, se establecen las relaciones contractuales relativos a jornadas de trabajos, tipo de trabajo, tiempo de trabajo, remuneraciones, prestaciones sociales y otros beneficios de índole económico, también se establecen las obligaciones que tienen los trabajadores para con la empresa tanto en el orden laboral como en el orden disciplinario. El organismo que arbitra y determina las relaciones anteriormente mencionadas es el Ministerio de Relaciones Laborales.

1.4.1 Contratos de Trabajo de la Empresa QUBO SERVICES

A través del debido reclutamiento y selección del personal, Qubo Services realizará el contrato correspondiente a sus trabajadores quienes deberán estar de acuerdo con el establecimiento de las siguientes cláusulas:

- a) Debe existir un acuerdo entre ambas partes.
- b) Prestación de servicios lícitos y personales.
- c) Relación de dependencia subordinación
- d) El pago de una remuneración.

Luego de estos puntos planteados se realizará el correspondiente contrato escrito

Contratos que Deben Celebrarse por Escrito

La empresa QUBO SERVICES celebrará los siguientes contratos:

- a) Contratos por obra cierta.
- b) Contrato a prueba (90 días).
- c) Contratos que duren 1 año o más.

Cláusulas que debe tener el contrato:

QUBO SERVICES en sus contratos laborales tendrán las siguientes cláusulas y estipulaciones:

1. Lugar y fecha de celebración.
2. Nombres de los compareciente.
3. Clase de trabajo contratado.
4. Forma de cómo se va a ejecutar el mismo.
5. La cuantía de remuneración y como se pagará.
6. Tiempo de duración.
7. Horario de la jornada de trabajo
8. Lugar donde debe efectuarse el trabajo.
9. La declaración si se establecen o no sanciones y la forma de determinarlas y hacerlas efectivas.

Obligaciones del Empleador

Las obligaciones del empleador están estipuladas en el código trabajo y en los reglamentos internos de la empresa y a continuación se detallan las más importantes:

1. Pagar remuneraciones.
2. Instalar las fábricas, talleres, locales sujetándose a la normativa legal.
3. Indemnizar por accidente.
4. Llevar un registro de los trabajadores, edad, procedencia, estado civil etc.
5. Proporcionar útiles, instrumentos de trabajo, uniforme, equipos de seguridad.
6. Conceder permiso correspondiente para ejercer el sufragio (si este fuera necesario).
7. Tener al menos el 1% de los trabajadores con capacidades diferentes.
8. Afiliar al IESS desde el primer día de trabajo.
9. Exhibir planillas de roles de pago.

Prohibiciones del Empleador

Las prohibiciones del empleador están estipuladas en el código trabajo y en los reglamentos internos de la empresa y a continuación se detallan las más importantes:

1. Imponer multas que no se hallen previstas en los reglamentos internos legalmente aprobados.
2. Exigir al trabajador dinero o regalos para que se le admita en el trabajo.
3. Cobrar intereses por los anticipos de remuneración.
4. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
5. Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo.
6. Obstaculizar las visitas a inspecciones que realicen las autoridades del trabajo al IESS.

Obligaciones del Trabajador

Las obligaciones de los trabajadores están estipuladas en el código trabajo y en los reglamentos internos de la empresa y a continuación se detallan las más importantes:

1. Ejecutar el trabajo pactado.
2. Observar buena conducta durante el trabajo.
3. Cumplir las disposiciones del reglamento interno.
4. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
5. Sujetarse a medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.
6. Comunicar al empleador los peligros de daños materiales que amenacen la vida o intereses del empleador o trabajador.

Prohibiciones al Trabajador

Las prohibiciones de los trabajadores están estipuladas en el código trabajo y en los reglamentos internos de la empresa y a continuación se detallan las más importantes:

1. Poner en peligro su vida o la de sus compañeros o terceros, así como poner en peligro el establecimiento de trabajo.
2. Tomar la fábrica o el lugar de trabajo sin permiso del empleador, o los útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados.
3. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
4. Portar armas durante la jornada de trabajo (a excepción de guardias de seguridad).
5. Hacer colectas, salvo que el empleador lo autorice.
6. Usar los útiles o herramientas para objetos distintos al trabajo.
7. Suspender el trabajo en caso de huelga.
8. Abandonar el trabajo sin causa legal.

Terminación del Contrato de Trabajo

QUBO SERVICES se amparará en el código de trabajo y en los reglamentos internos para estipular las cláusulas de la terminación de un contrato laboral; se detallan a continuación:

1. Por causas legalmente previstas en el contrato.
2. Por acuerdo entre las partes (renuncia, aceptación, acta de finiquito).
3. Por muerte o incapacidad del empleador.
4. Por muerte o incapacidad permanente de trabajador.
5. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo.
6. Por voluntad del empleador previo visto bueno.

7. Por voluntad del trabajador previo visto bueno.
8. Por desahucio (notificación que hace el empleador a la insectoría para notificar la salida mínimo un mes antes).

Visto Bueno: Empleador a Trabajador

Vistos buenos de empleador a trabajador y viceversa están estipulados en el código de trabajo y se pueden celebrar en el momento que ambas partes lo deseen; se detallan a continuación los dos tipos de vistos buenos:

- Por faltas injustificadas o abandono de más de 3 días en un mes.
- Por indisciplina o desobediencia grave al reglamento
- Es por falta de probidad o tener conducta inmoral en el desempeño en su trabajo.
- Trabajador injuriado, ofendido al empleador o parientes.
- Ineptitud en el trabajo.
- No acatar medidas de seguridad o de higiene
- Por denuncias injustificadas al IESS.

Visto Bueno al Empleador.

- Injurias proferidas por el empleador o trabajador (cónyuge o parientes)
- Por haberle disminuido la remuneración o impuntualidad de pago.
- Exigirle al trabajador que realice tareas no contratadas a menos que el empleador lo acepte.

1.4.2 EMPOWERMENT

La empresa QUBO SERVICES buscará primordialmente alcanzar el Empowerment (confianza total entre empleados y empleadores) en donde exista participación de todos sus miembros, y así poder mejorar los servicios de la empresa, la confianza y seguridad que las personas puedan llegar a tener hacia la misma

En el momento en que se logre la participación mutua de todos los integrantes del equipo entonces se producirán nuevas y mejores opciones para elevar el nivel de servicio de QUBO SERVICES.

El líder de la empresa deberá impulsar e incentivar a sus empleados para que aporten con creatividad e ideas innovadoras que permitan el crecimiento y desarrollo de la empresa. Generalmente los empleados de la empresa tienen un mayor conocimiento del funcionamiento de la misma por lo cual es vital darles oportunidad para resolver cualquier problema que se presente. De igual manera cuando a los trabajadores se les hace participar en todos los eventos de la empresa, entonces estos se comprometen totalmente con el crecimiento continuo de QUBO SERVICES.

1.5 ASPECTOS LEGALES Y DE CONSTITUCIÓN

1.5.1 Procedimientos para constituir una Compañía Limitada

- 1) Reservar el nombre de la compañía en la Superintendencia de Compañías.
- 2) Si la suscripción se realiza con dinero en efectivo, se tiene que aperturar una cuenta bancaria como "Cuenta de Integración de Capital", esta cuenta pasa a formar parte de la Escritura como documento habilitante.
- 3) Otorgar en cualquier Notaría la escritura de constitución de la compañía cuyo borrador deberá ser elaborado por un abogado.
- 4) Presentar tres ejemplares de la escritura pública con una solicitud de aprobación.
- 5) Si cumple con disposiciones de Ley se procede a emitir la Resolución de Aprobación y Extracto correspondiente.
- 6) Se publica una solo vez en un diario de mayor circulación en el domicilio de la compañía el extracto respectivo
- 7) Se inscribe la escritura de constitución en el Registro Mercantil
- 8) Remitir a la Superintendencia de Compañías la siguiente documentación:
 - Publicación por la prensa
 - Un ejemplar de la Escritura y Resolución ya marginada inscrita
 - Copia del RUC que el SRI emite para el efecto.
 - Nombramiento de Administradores.
- 9) La Superintendencia de Compañías emite una hoja con Datos Generales, para que el interesado pueda obtener RUC en el SRI.
- 10) La Superintendencia de Compañías autoriza la devolución del capital de la compañía depositado en el Banco.

CAPITAL MINIMO: \$400 DOLARES N° SOCIOS: Mínimo 2 Máximo 15.

Además de estos requisitos es necesario que se obtenga el permiso de los bomberos que se exige para poder brindar una correcta seguridad a los clientes que acudan al establecimiento, así como también la obtención de la patente municipal

1.5.2 **Obligaciones Tributarias**

Obtener el RUC: El Registro Único de Contribuyentes, conocido por sus siglas como RUC, corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto, todas las sociedades, nacionales o extranjeras, que inicien una actividad económica o dispongan de bienes o derechos por los que tengan que tributar, tienen la obligación de acercarse inmediatamente a las oficinas del SRI para obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso.

El RUC contiene una estructura que es validada por los sistemas del SRI y de otras entidades que utilizan este número para diferentes procesos. Si existen cambios en la información otorgada en la inscripción al RUC, deberá acercarse a actualizar su registro en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso.

De igual forma, si la sociedad cesa sus actividades, deberá informarse al SRI en un plazo no mayor a 30 días, presentando los requisitos según el caso.

Presentar Declaraciones: Las Sociedades deben presentar las siguientes declaraciones de impuestos a través del Internet en el Sistema de Declaraciones o en ventanillas del Sistema Financiero. Estas deberán efectuarse en forma consolidada independientemente del número de sucursales, agencias o establecimientos que posea:

- **DECLARACIÓN DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA):** Se debe realizar mensualmente, en el Formulario 104, inclusive cuando en uno o varios períodos no se haya registrado venta de bienes o prestación de servicios, no se hayan producido adquisiciones o no se hayan efectuado retenciones en la fuente por dicho impuesto. En una sola declaración por periodo se establece el IVA sea como agente de Retención.
- **DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA:** La declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria.
- **PAGO DEL ANTICIPO DEL IMPUESTO A LA RENTA:** Se deberá pagar en el Formulario 106 de ser el caso. Para mayor información verificar el cálculo del anticipo en el Art. 41 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- **DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA:** Se debe realizar mensualmente en el Formulario 103, aun cuando no se hubiesen efectuado retenciones durante uno o varios períodos mensuales.

Las sociedades son agentes de retención, razón por la cual se encuentran obligadas a llevar registros contables por las retenciones en la fuente realizadas y de los pagos por tales retenciones, adicionalmente debe mantener un archivo cronológico de los comprobantes de retención emitidos y de las respectivas declaraciones.

Presentar Anexos: Los anexos corresponden a la información detallada de las operaciones que realiza el contribuyente y que están obligados a presentar

mediante Internet en el Sistema de Declaraciones, en el periodo indicado conforme al noveno dígito del RUC.

- ANEXO DE RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA POR OTROS CONCEPTOS (REOC). Es un reporte mensual de información relativa de compras y retenciones en la fuente, y deberá ser presentado a mes subsiguiente.
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO (ATS). Es un reporte mensual de la información relativa a compras, ventas, exportaciones, comprobantes anulados y retenciones en general, y deberá ser presentado a mes subsiguiente. Presentarán obligatoriamente este anexo las sociedades catalogadas como especiales o que tengan una autorización de auto impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.
- ANEXO DE IMPUESTO A LA RENTA EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA (RDEP). Corresponde a la información relativa a las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta realizadas a sus empleados bajo relación de dependencia por concepto de sus remuneraciones en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

Deberá ser presentado una vez al año en el mes de marzo.

- ANEXO DE ICE. Corresponde al informe de cantidad de ventas por cada uno de los productos o servicios por marcas y presentaciones. Deberá ser presentado a mes subsiguiente, excepto cuando no haya tenido movimientos durante uno o varios períodos mensuales. Estos contribuyentes deberán presentar adicionalmente un reporte de precios de venta al público de cada producto que se va a comercializar, así como cada vez que exista un cambio de PVP.

CAPITULO 2: ESTUDIO DE MERCADO

2.1 ANÁLISIS DEL SERVICIO

2.1.1 Tipo de servicio y Descripción de servicio

En el caso de QUBO SERVICES el producto se define como una serie de servicios reunidos dentro de su nombre. Nuestra empresa busca estar ahí cuando el cliente más lo necesite.

Con una sola llamada, el equipo de profesionales de QUBO SERVICES, con el conocimiento y la habilidad necesaria se pondrá a su disposición con el objeto de convertir la siempre pesada tarea de efectuar una mudanza en una operación rápida y segura, por que valoramos su hogar tanto como a usted.

Nuestra empresa realiza tanto el traslado de muebles sueltos como la mudanza de todo un departamento, casa u oficina.

Dentro de la variedad de servicios que se ofrecen tenemos:

Camiones: Los camiones son los instrumentos esenciales de nuestro negocio, están al servicio de todos clientes para que puedan beneficiarse de su uso. Estos camiones son los que se encargarán de realizar las mudanzas personales tanto como empresariales. La empresa comenzará ofreciendo dos camiones Chevrolet, uno de estilo NQR 75 con un valor de \$40.000,00 con una capacidad de 6 TONELADAS y otro estilo FRR 90L de 7.5 TONELADAS con un valor de \$50.000,00, cada camión con su respectivo furgón que utilizarán según las necesidades de nuestros clientes.



Todos nuestros camiones serán protegidos por el programa requerido bajo la ley, SOAT tanto como por el seguro ChevyStar que ofrece Chevrolet con la compra de sus vehículos nuevos. Estos se mantendrán en línea siguiendo las regulaciones de Cuenca Aire y requerimientos de inspecciones para matriculaciones anuales. Además como política empresarial, se realizará semanalmente limpieza de todos nuestros equipos y, cada treinta días a todos los camiones y sus accesorios se les suministrará un mantenimiento completo, incluyendo revisión de llantas, cambios de aceites, pruebas de dirección, etc., garantizando equipos seguros, limpios y bien mantenidos para cada cliente.

Personal Calificado: QUBO SERVICES, contratará inicialmente a dos choferes, los mismos que serán debidamente seleccionados, por su experiencia y profesionalismo, siendo requisitos importantes poseer licencia profesional tipo A de al menos seis meses previos a la contratación y mínimo un año de experiencia en empleos similares.

Asistencia Personal: QUBO SERVICES contará con un equipo de ayudantes de mudanza, los mismos que al ser contratados realizarán el montaje y desmontaje de todo el mobiliario.



Los empleados que serán contratados para el servicio deben oscilar entre edades de 20 a 35 años ya que debemos tomar en cuenta que para este tipo de empleo se requerirá de personal joven y apto para las distintas actividades que se realizará.

Servicios de Guardamuebles: QUBO SERVICES ofrecerá un servicio de guardamuebles, que no es más que una especie de bauleras totalmente cerradas, fijas o móviles llevadas a domicilio para la carga o descarga de sus bienes. A partir de este novedoso sistema el cliente podrá cargar a su propio paso sus pertenencias y oportunamente informarnos cuándo desea que nosotros lo recojamos para realizar la debida mudanza.



La realización de reformas en el hogar, la falta de espacio, y hasta la acumulación de documentos en las empresas son algunas de las causas por las que asimismo se recurre al alquiler de guardamuebles o centros de almacenaje, es por eso que también ofrecemos rentar dichas bauleras sin necesidad de tratarse de una mudanza completa.

Cada guardamuebles portátil mide 6 metros cúbicos, y será equipado con protección segura para el cuidado de las pertenencias de los clientes.



La bodega donde se almacenará los guardamuebles alquilados, estarán personalizados y detallado su contenido, además como ya se mencionó poseerá también con un sistema de seguridad, contando con cámaras de video y sensores de movimiento, para poder brindar seguridad a todos los artículos personales los diferentes usuarios

2.1.2 CANALES DE DISTRIBUCIÓN:

Qubo Services poseerá canal de distribución directo, y al poseer éste la empresa obtiene una gran ventaja sobre el control del servicio que se ofrece, este canal directo nos sirve para mantener información inmediata de los clientes sobre sus necesidades o insatisfacciones. Estos son testimonios muy valiosos para nuestra compañía ya que así podemos mejorar nuestro servicio constantemente, creando y ganando ventaja competitiva sobre nuestra competencia mediante una diferenciación perceptible por el cliente y ampliando así la cobertura sobre el conocimiento de nuestros servicios

Fuerza de ventas: El canal de distribución más importante que tiene QUBO SERVICES es su fuerza de ventas, es decir la manera en que llegaremos al cliente para ofertar el servicio, realizaremos presupuesto a domicilio sin recargo en su factura final, brindando todo el asesoramiento necesario en caso de que el cliente lo desee. Nuestro personal preparado trabajará día a día adaptando continuamente nuestra empresa a las necesidades actuales de los clientes potenciales, y utilizará la experiencia y eficiencia de los empleados para lograr un óptimo desarrollo de nuestro trabajo.

Qubo Services on line: Para la comodidad de los clientes creará una página web a través de la cual se mostrará y promocionará todo lo que respecta a la variedad de nuestros servicios.

Mediante ésta página QUBO SERVICES se mostrará como empresa, dando a conocer su misión, visión y demás características que son importantes que el cliente conozca de la empresa. Permitirá también que los clientes emitan sugerencias con respecto al servicio que recibirán así como quejas y comentarios, y lo más importante, la forma de contactarnos para contratar el

servicio o recibir más de información como los teléfonos, fax y dirección del local.

Además de esto, publicaremos imágenes sobre los productos que están a la disposición de los clientes como:

- ✓ Tamaños de los camiones disponibles
- ✓ Equipo de mudanzas
- ✓ Horarios disponibles
- ✓ Tamaño de guardamuebles portátiles
- ✓ Servicios de Asistencia (personal de la empresa)

La propuesta se basa en una oportunidad real en el mercado, una oportunidad de brindar servicio, buen trato al cliente, y ayudar siempre con amabilidad. Los beneficios que ofrecerá Qubo Services, los consumidores lo podrán sentir, simplemente evitando malestares físicos que puedan causar el traslado de los muebles en el hogar, recibiendo ayuda del equipo de mudanzas quienes utilizarán los instrumentos necesarios para dicha labor.

2.1.3 PROPUESTA DE VALOR

Queremos priorizar a nuestros clientes, dejando espacio para que los mismos hagan sugerencias en respecto a los servicios que ofrecemos.

El área de servicio al cliente es una de las más importantes para la empresa y para el personal, ya que la misión es deleitar al consumidor mediante el mejor servicio que se pueda ofrecer fuera de nuestras instalaciones, entonces a través de esta área se tendrá a los empleados más capacitados para así brindar un servicio con amabilidad y profesionalismo, utilizando siempre el refrán "**El cliente siempre tiene la razón**".

La propuesta de valor de *QUBO SERVICES* se enfatizará en tres aspectos:

- I. Características de nuestros camiones (el producto).
- II. Cualidades de nuestro servicio.
- III. Experiencia que queremos que viva nuestro cliente.

2.1.3.1 Características del Servicio: En este punto, se incluye elementos como la calidad, variedad y facilidad de uso del producto. Los camiones serán de una marca segura y conocida como lo es Chevrolet; se conservarán en las mejores condiciones, recibiendo inspecciones y mantenimiento completo programado mensualmente, se buscará mantenerse a tanto de la tecnología desarrollada, analizando oportunidades para brindar a los clientes los camiones más actualizados. Dichos camiones contarán con un recubrimiento de rieles de caucho, las cuales evitarán que los objetos que se transporten se maltraten, además contarán con rapas de fácil acceso, para cómodo y mejor embarque de los artículos.

2.1.3.2 Cualidades de Nuestro Servicio. QUBO SERVICES se compromete con sus clientes a entregarles una combinación de servicios que ellos valoren. En cuanto al servicio al cliente, la propuesta de valor de QUBO SERVICES se basa en dos fundamentos: **la calidad y la calidez**, estos serán los pilares de la empresa y de nuestro personal. Nuestra empresa define a calidad como:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Credibilidad, y
- ✓ Seguridad

En cuanto a calidez, nuestras propuestas son:

- ✓ Cortesía.
- ✓ Actitud amigable.
- ✓ Profesionalidad.
- ✓ Actitud de servir
- ✓ Emoción y humanidad en el contacto con nuestros clientes.



Qubo Services buscará siempre crear un valor agregado a sus servicios, y para esto se ofrecerá una garantía adicional: **por cada cinco minutos que se tarde en llegar nuestro camión le obsequiaremos cinco dólares al cliente.**

Dada la compleja situación económica, ofreceremos al consumidor pagar los servicios con tarjetas de crédito a diferentes plazos dependiendo de la tarjeta que se utilice. Otra forma de agregar valor a nuestra empresa será basado en descuentos especiales: ofreceremos el equipo de ayudantes de mudanzas(2) gratis para clientes de la tercera edad, debido a que para una persona de la tercera edad este servicio ya no es un lujo sino más bien una necesidad.



2.1.3.3 Experiencia de Nuestros Clientes.

Queremos que los clientes se sientan en un ambiente que les brinde confianza y seguridad, que reciban un estilo de atención único, lleno de amabilidad, cuidado y paciencia. Y que a través de la calidad de servicios que se ofrecerá, no piensen de una mudanza como algo difícil y cansado, sino más bien con la ayuda de Qubo Services sientan que sus pertenencias estarán bien cuidadas, ya que muchas son únicas e irremplazables y tienen un incalculable valor afectivo.

2.1.3.4 Plan de Medios para el servicio

Hemos analizado los medios más convenientes para realizar publicidad, esta decisión se encuentra basada en: el alcance, la percepción, disponibilidad y costo. Todas estas son variables indispensables para lograr la mayor captación y retención de clientes.



Se ha decidido utilizar medios masivos de comunicación, estos serían mediante las diferentes radios, canales de televisión y diarios de la ciudad, además se utilizaran redes sociales como Facebook, MySpace, twitter, entre otros, facilitando de este modo el conocimiento del cliente sobre nuestra empresa.

Uno de los medios más eficientes son las estaciones de radio; se ha seleccionado a FM 88, por ser una estación de radio popular dentro de la urbe. Las redes sociales son un medio muy efectivo y económico de llegar a nuestro target group, mediante las mismas, ofertaremos diversos paquetes promocionales, daremos a conocer a nuestros servicios, actualizándoles constantemente de todo lo que se acontece.

2.2 ANÁLISIS DE DEMANDA

2.2.1 Determinar el tamaño de la muestra

Para cumplir con este capítulo, considerado como el corazón del proyecto, determinaremos dos tamaños de muestras ya que la empresa estará dirigida tanto al sector de vivienda como al sector económico, es por eso que hemos tomado los datos del INEC que nos proporcionan la página web del último censo del año 2010, así como también las respuestas a consultas que se han realizado vía redes sociales de la página de dicha institución.

Para obtener el tamaño de la muestra hemos utilizado el método de muestreo no probabilístico que no es más que un procedimiento en el que la muestra no es seleccionada de modo aleatorio, sino de acuerdo con criterios fijados por el investigador y que no garantizan que todos los elementos de la población tengan igual oportunidad de ser elegidos.¹

¹<http://www.google.com.ec/#hl=es&q=muestreo+no+probabilistico&tbs=dfn:1&tbo=u&sa=X&psj=1&ei=G6LCT-->

En este caso como ya se mencionó se eligió el número de viviendas que existen en la Ciudad en la zona Urbana, así como el número de empresas existentes en la misma zona.

CUADRO2.1 TOTAL DE VIVIENDAS EN LA CIUDAD DE CUENCA

TOTAL DE VIVIENDAS		
Código	Parroquia	COUNTER
010150	CUENCA	86.317
TOTAL		86.317

Fuente: Censo de Población y Vivienda CPV – 2010
 Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC
 Elaborado por: Unidad de Procesamiento (UP) de la Dirección de Estudios Analíticos Estadísticos (DESAE) - Carlos Magno Tomsich V – INEC

CUADRO2.2 TOTAL DE EMPRESAS EN LA CIUDAD DE CUENCA

TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS ECONÓMICOS.		
		Número de establecimientos
CUENCA	MIPYMES (1 a 9)	26.696
	PYMES (10 a 49)	1.194
	GRANDES EMPRESAS (50 y más)	241
	Total	28.131

Fuente: Censo Nacional Económico "CENEC" - 2010.
 Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC
 Elaborado por: Unidad de Procesamiento (UP) de la Dirección de Estudios Analíticos Estadísticos (DESAE) - Carlos Magno Tomsich V – INEC

El número de empresas en la ciudad de Cuenca es de 86317 y el número de familias aproximado es de 28131 familias, datos con los que obtendremos los tamaños de muestra requeridos, según cuadros 2.3 y 2.4.

CUADRO 2.3 NÚMERO DE EMPRESAS EN LA CIUDAD DE CUENCA: 86317

<p>p = 0,50 q = 0,50 z = 1,96 e = 0,05 N = 86317 n = ?</p>	$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$	$n = \frac{82898,85}{216,7504}$
$n = \frac{1,96^2 * 1314 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1314 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$	$n = 382$	

CUADRO 2.4 NÚMERO DE FAMILIAS EN LA CIUDAD DE CUENCA: 28131

p	=	0,50
q	=	0,50
z	=	1,96
e	=	0,05
N	=	28131
n	=	?

$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$	$n = \frac{27017,01}{71,2854}$
$n = \frac{1,96^2 * 1314 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1314 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$	$n = 379$

2.2.2 SEGMENTACIÓN DEL SERVICIO

Como sabemos el mercado está compuesto de millones de personas, empresas u organizaciones que son diferentes los unos de los otros en función de su ubicación, nivel socioeconómico, preferencias de compra, personalidad, etc.

Es por eso que toda esta diversidad hace casi imposible dirigirnos a todo un mercado porque no se lograría obtener el resultado deseado como para que sea rentable la empresa.

Para segmentar el servicio que ofrece Qubo Services, hemos contemplado aspectos que creemos importantes como son: dirigirnos a un número de empresas y viviendas que existen en la Provincia del Azuay, Cantón Cuenca, Área Urbana así como lógicamente tanto a hombres como mujeres de diversas edades sin limitaciones, al mismo tiempo consideramos importante el nivel socio económico, debido a los precios que se manejará y al tipo de servicio que Qubo Services ofrecerá. Entonces, decimos que la empresa estará dirigida a niveles de estrato económico medio alto-alto, ésta segmentación nos ayudará a poder ofrecer un servicio que se adapte mejor a las necesidades y deseo de los clientes potenciales.

2.2.3 DISEÑO DE LA ENCUESTA

Con el desarrollo de la encuesta lo que trataremos es, determinar la aceptación que tendrá éste negocio en la Ciudad de Cuenca, para así evitar la realización de una inversión que puede resultar no recuperable en un tiempo estimado, o conocer cuál sería la rentabilidad si es que ésta resultara provechosa.

ENCUESTA

Buenas días/tardes, estamos realizando una encuesta para medir la factibilidad de Implementar una Empresa de Mudanzas en la ciudad de Cuenca, dirigido tanto a hogares como a oficinas, agradecemos nos ayude respondiendo las siguientes preguntas:

VIVIENDA FAMILIAR ___

EMPRESA ___

PREGUNTAS FILTRO

1- **La vivienda en la que actualmente reside es:**

PROPIA ___

ARRENDADA ___

Si la respuesta es "Propia", agradecemos por su colaboración la encuesta ha terminado, caso contrario continúe con la pregunta 2.

2.- **Es un Ud. el jefe/a del hogar?**

SI ___

NO ___

3.- **Es Ud. El gerente/propietario o administrador de esta empresa?**

SI ___

NO ___

Si su respuesta es NO, agradecemos su colaboración y por favor comuníquenos con la persona indicada, caso contrario continúe la encuesta:

a) DATOS DEL INFORMANTE

1. **SEXO:** F ___ M ___

2. **EDAD:** ___ Años

3. **OCUPACIÓN:**

Empleado Público ___

Ama de Casa ___

Empleado Privado ___

Estudiante ___

Cuenta Propia ___

Desempleado ___

Jubilado/Cesante ___

4.- **Cuánto tiempo residió en su vivienda anterior a la actual?**

___ Años

5.- **Qué tipo de transporte ha utilizado?**

Propio ___ Alquilado ___ Prestado ___

Si la respuesta es "propio" o "prestado", favor pase a la pregunta N°8

Si la respuesta es "alquilado", favor continúe con la pregunta N°6

6.- El servicio que alquiló fue de una empresa especializada en mudanza?

SI (especifique) ___ NO(especifique) ___

7.- Podría Ud. Indicarnos, cuál fue el valor que pago por viaje de mudanza?

8.- En qué horario prefirió Ud., realizar la mudanza?

MAÑANA ___ TARDE ___ NOCHE ___

9.- Qué situaciones le disgustaron del servicio que contrató?

10.- Qué aspectos fueron positivos del servicio recibido?

11.- QUBO SERVICES es una empresa que se dedicará a la mudanza tanto de hogares como de oficinas, con un servicio de primera calidad, ofreciendo seguridad y garantía al cliente en las diversas situaciones que se presenten. Además ésta empresa dispondrá de un servicio adicional de guardamuebles el mismo que servirá para economizar tiempo y dinero de los posibles clientes al momento de empacar sus pertenencias.

12.- Está Ud. Dispuesto a utilizar la asistencia de Qubo Services la próxima vez que requiera de estos servicios?

Definitivamente Si ___ Probablemente No ___

Probablemente Si ___ Definitivamente No ___

Tal vez ___

14.- Cuánto más estaría dispuesto a pagar por el servicio de mudanza que le acabo de mencionar?

50 más ___ 30 más ___ 10 más ___

45 más ___ 25 más ___ Otro valor ___

35 más ___ 20 más ___

13.-Cuál sería el motivo por el que optaría utilizar un servicio especializado en mudanza?

GRACIAS POR SU COLABORACION

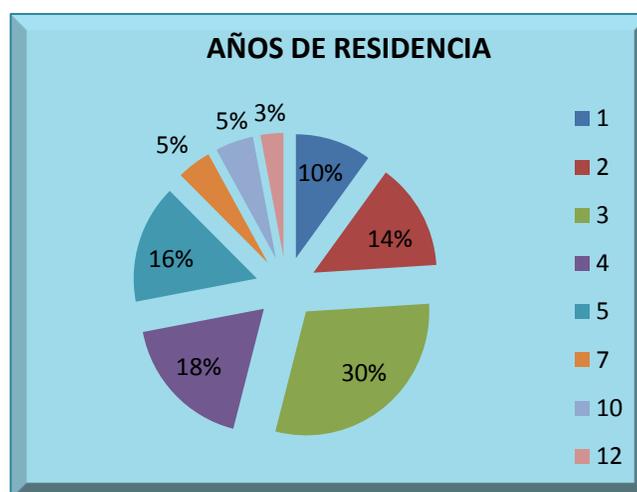
2.2.4 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

Se ejecutó un muestreo por conveniencia, debido al grado de dificultad que se da al momento de recopilar la información, realizándose 200 encuestas en total, 30 de empresas y 170 familias con viviendas arrendadas.

Las encuestas se realizaron de manera personal tanto a los jefes de hogar como a los propietarios de cada empresa, solicitando a cada uno que nos ayuden con sus respuestas más aproximadas y reales, de esta manera procedemos a presentar la sistematización de la información recopilada, así como la tabulación de las preguntas planteadas, obteniendo los siguientes resultados.

De las 200 encuestas realizadas se obtuvo que: el tiempo que las personas permanecen en viviendas alquiladas es muy variante, en el Gráfico 2.1 que se encuentra a continuación podemos observar los porcentajes que se obtuvieron para cada respuesta, siendo el de mayor valor la estadía de 3 años la misma que ha alcanzado el 30% de los encuestados. Esto nos indica que las personas encuestadas quienes se han mudado de su domicilio han tenido una estabilidad de 3 años aproximadamente en su vivienda anterior, siendo favorable para nosotros porque aumenta el índice de traslados de domicilios.

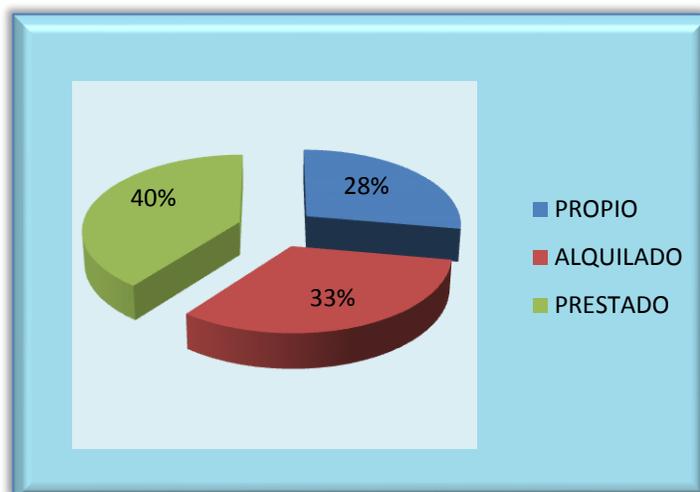
GRAFICO 2.1 TIEMPO DE RESIDENCIA EN VIVIENDA ANTERIOR



Fuente y Elaboración: La Autora

Así también según el Gráfico 2.2 de los 200 encuestados 56 personas respondieron que al momento de cambiarse de domicilio lo hicieron en un transporte propio, 65 en transporte alquilado y 79 en vehículo prestado, esto equivale al 28%, 33% y 40% respectivamente, con lo que podemos observar que la mayoría de personas tienden a pedir prestado los medios de transporte para mudarse ya que así economizarían costos.

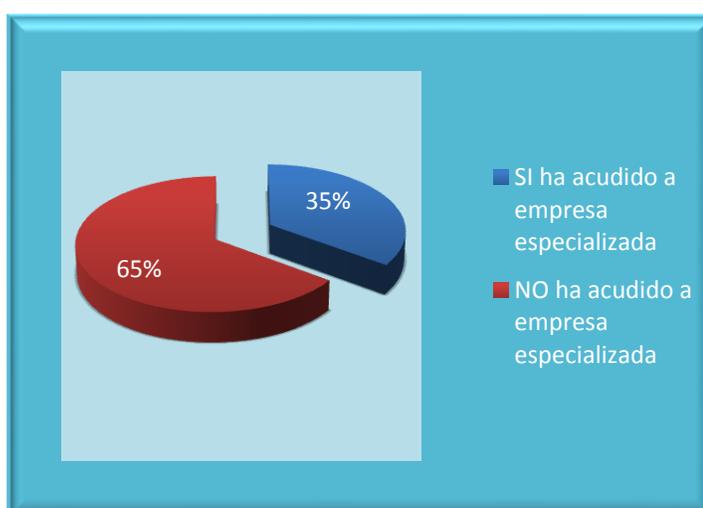
GRÁFICO 2.2 TIPO DE TRANSPORTE UTILIZADO AL MUDARSE



Fuente y Elaboración: La Autora

Así mismo de las personas que si han alquilado vehículos para realizar la mudanza, es decir el 33% que equivale a 65 personas encuestadas, que en este caso llegaría a ser el 100% para este cálculo, un 35% (23 personas) ha utilizado servicios especializados y un 65% (42 personas) no ha utilizado este tipo de empresas, según Gráfico 2.3, y esto se debe a los costos que estos incurren, más bien los clientes prefieren alquilar un camión común y ocuparse ellos de la carga y descarga de sus pertenencias.

GRÁFICO 2.3 PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE UTILIZAN EMPRESAS DE MUDANZA ESPECIALIZADA Y NO ESPECIALIZADA



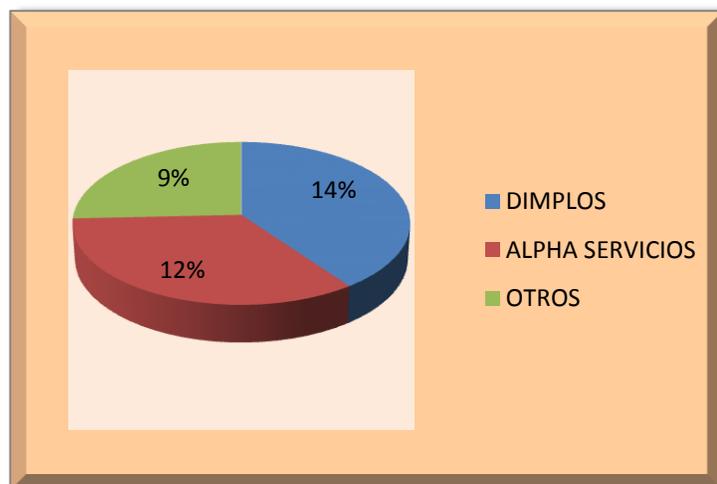
Fuente y Elaboración: La Autora

Dentro de las empresas especializadas en mudanza tenemos a: Dimplos y Alpha Servicios, según las encuestas realizadas ofrecen un excelente servicio por la calidad y seguridad que ellos brindan, del 65% mencionado anteriormente el mismo que corresponde a personas que no han acudido a

empresas especializadas está conformado por Cooperativas de Transporte que los clientes suelen recurrir a sus servicios pese a que no tienen la experiencia ni la seguridad que brinda una empresa dedicada estrictamente a dicha actividad, estas son: Cooperativa de Transportes Ortiz y Transportes Espinoza, además dentro de este porcentaje se encuentran los vehículos particulares alquilados que no pertenecen a ninguna cooperativa ni empresa, sino simplemente se trata de referencias personales o conocidos dentro del vínculo social.

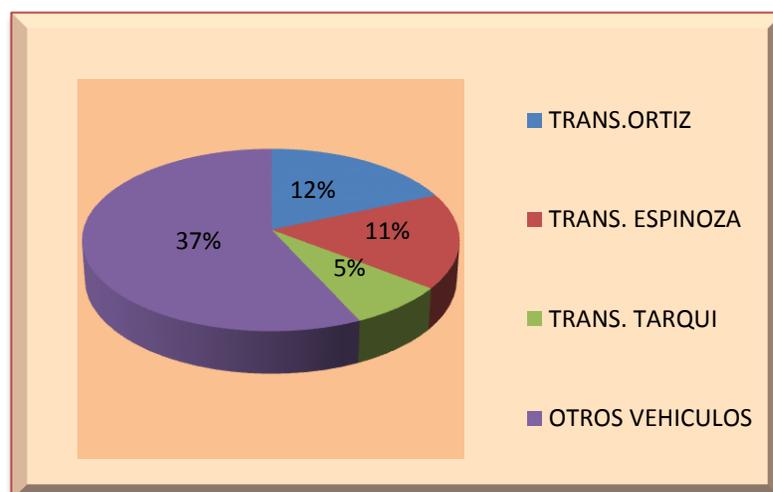
Como se presenta a continuación según Grafico N° 2.4 y 2.5

GRAFICO 2.4 PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE SI HAN ACUDIDO A EMPRESAS ESPECIALIZADAS 35%



Fuente y Elaboración: La Autora

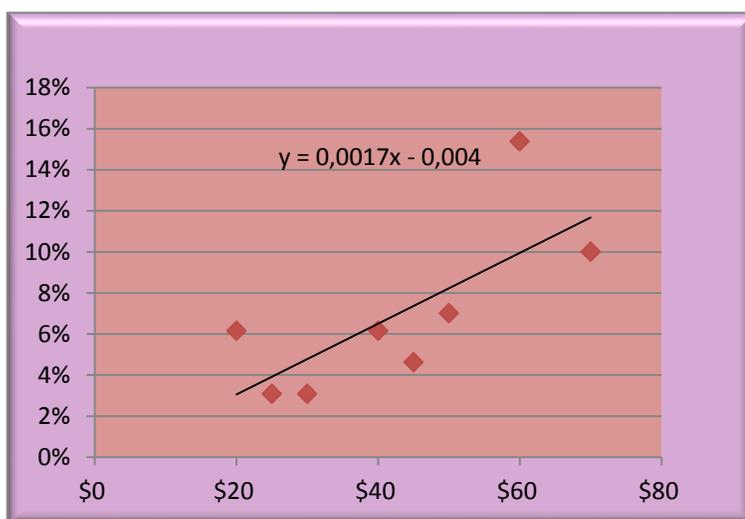
GRÁFICO 2.5 PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE NO HAN ACUDIDO A EMPRESAS ESPECIALIZADAS 65%



Fuente y Elaboración: La Autora

- De la misma manera de las personas que si han utilizado transporte alquilado tanto especializado como no especializado, es decir el 35% de las 200 encuestadas realizadas, nos han indicado varios valores que han cancelado por el servicio recibido, los mismos que se representante gráficamente a continuación.

GRÁFICO 2.6 PRECIOS CANCELADOS POR SERVICIOS NO ESPECIALIZADOS



Fuente y Elaboración: La Autora

Porcentaje de precios cancelados por servicios no especializados

PRECIO	PORCENTAJE
\$ 20	6%
\$ 25	3%
\$ 30	3%
\$ 40	6%
\$ 45	5%
\$ 50	7%
\$ 60	15%
\$ 70	10%

En el gráfico 2.6 se observa que, de las personas que han utilizado servicio de mudanza **no** especializado un 15% ha pagado \$60 por viaje, sin ninguna clase de estibadores, protección ni seguridad de sus pertenencias.

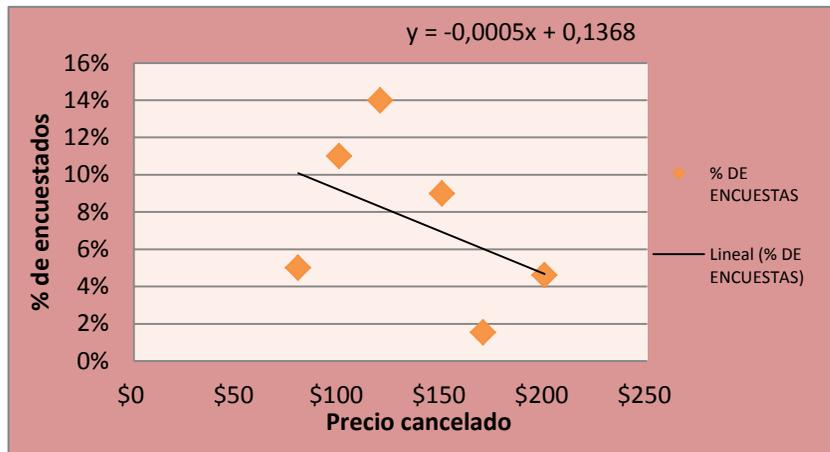
Medidas de Tendencia Central

MEDIA	\$ 43
MEDIANA	\$ 43
MODA	\$ 60

Fuente y Elaboración: La Autora

El valor promedio que se obtiene por el precio de cancelación es de \$43 dólares por viaje y con una moda de 60 dólares.

GRÁFICO 2.7 PRECIOS CANCELADOS POR SERVICIOS ESPECIALIZADOS



Fuente y Elaboración: La Autora

Porcentaje de precios cancelados por servicios especializados

PRECIO	% DE ENCUESTAS
\$ 80	5%
\$ 100	11%
\$ 120	14%
\$ 150	9%
\$ 170	2%
\$ 200	5%

Fuente y Elaboración: La Autora

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL

MEDIA	136,67
MEDIANA	135
MODA	120

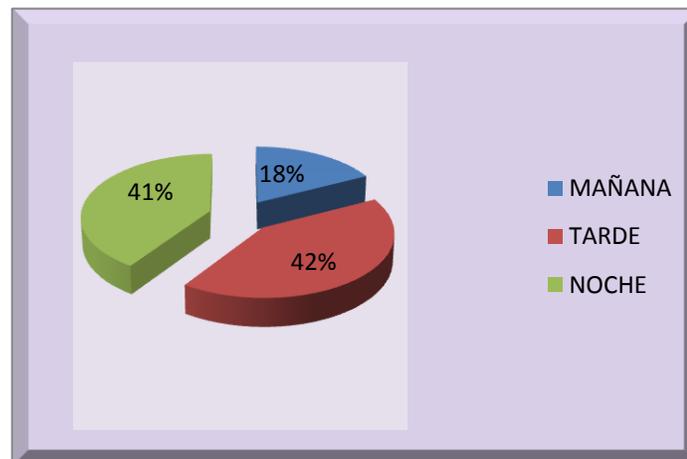
En el Gráfico 2.7, podemos apreciar que, de las personas que si han utilizado servicios de mudanza, el 14% ha pagado \$120 por dicho servicio, siendo este un valor aproximado al que nosotros aspiramos establecer.

El valor promedio que se paga es de \$136, la moda es \$120 y la mediana es \$135.

Otra inquietud se pudo podido responder es acerca de los horarios de preferencia que tiene el cliente para realizar una mudanza y se obtuvo que de

las 200 encuestas, 35 personas prefieren realizar el cambio en horarios de la MAÑANA, 84 en horarios de la TARDE y 81 en la NOCHE, lo que correspondería al 18%, 42% y 41% respectivamente, es decir, concluimos que los horarios de preferencia para que el cliente requiera del servicio es en horarios nocturnos, sin descartar también los vespertinos en los que también optan por realizar sus cambios. Representando de la siguiente manera.

GRAFICO 2.8 HORARIOS DE PREFERENCIA DEL CONSUMIDOR



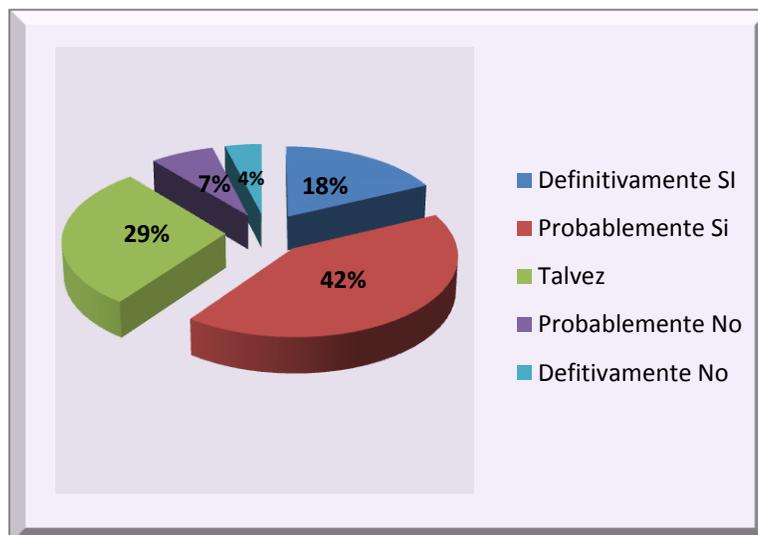
Fuente y Elaboración: La Autora

Ha sido también importante conocer cuáles son los aspectos negativos que el cliente vive dentro de estas situaciones para así poder nosotros como Empresa mejorar y llenar las expectativas del posible consumidor satisfaciendo necesidades y creando deseos.

Los aspectos negativos que las personas han considerado que se han dado dentro del servicio han sido: MALTRATO MATERIAL E IRRESPONSABILIDAD de las personas quienes forman parte de dichas empresas, principalmente de los que no tienen un servicio especializado, además del CANSANCIO FISICO de los clientes que no tuvieron estibadores.

Como habíamos mencionado anteriormente es sustancial para la empresa y quizá lo más importante de la encuesta realizada, saber si las personas están dispuestas a demandar el servicio con las características ofrecidas, de las cuales se obtuvo que 36 de 200 personas dijeron que definitivamente si estarían dispuestos a consumir el servicio, 84 que probablemente SI, 58 que TALVEZ, 14 personas que PROBABLEMENTE NO, y 8 que DEFINITIVAMENTE NO demandarían este tipo de servicio, las mismas que representan los siguiente porcentajes.

GRAFICO 2.9 PORCENTAJE DE ENCUESTADOS DISPUESTOS A UTILIZAR EL SERVICIO QUBO SERVICES

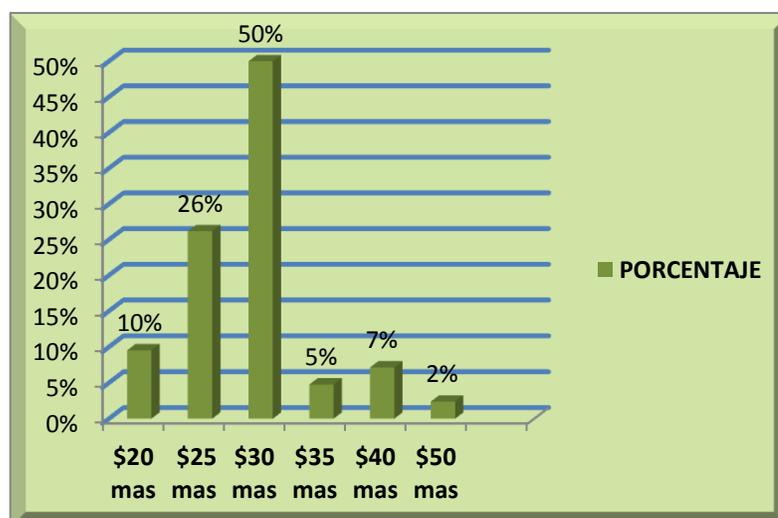


Fuente y Elaboración: La Autora

De acuerdo al Gráfico 2.9, el negocio tiene una aceptación total del 18% y probable del 42% por parte de los encuestados para con este tipo de servicio, sin embargo no dejemos de mencionar que el 29% responde de una manera neutral ante la utilización del servicio, y el 11% dijo que no utilizarían dichos servicios porque probablemente optan por alquilar vehículos simples, lo que resulta más económico para ellos.

En el Gráfico 2.10 representamos el valor adicional que están dispuestos a pagar las personas que ya han alquilado vehículos independientemente si son o no de empresas especializadas.

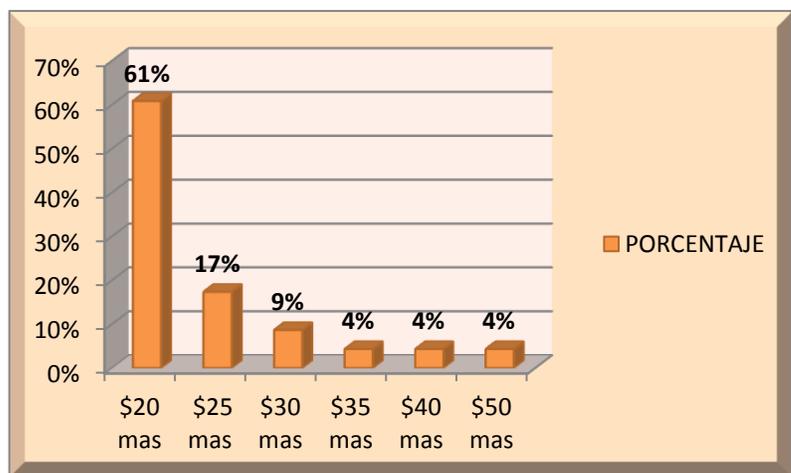
GRAFICO 2.10 Valor adicional a pagar-mudanza no especializada



Fuente y Elaboración: La Autora

El gráfico 2.10 nos muestra que de las personas que respondieron que si han trabajado con vehículos alquilados pero no especializados y han pagado aproximadamente \$60 dólares por viaje, el 52% estaría dispuesto a cancelar \$30 dólares más por un servicio especializado, valor que nos resulta cercano al precio que aspiramos para nuestro servicio, y esto nos permite percibir posibilidades de aceptación del negocio en la ciudad ya que con las facilidades de pago que les brindaremos a los posibles clientes, no dudamos que aceptaría recibir el servicio.

GRAFICO 2.11 Valor adicional-mudanzas especializadas



Fuente y Elaboración: La Autora

El Gráfico 2.11 nos indica que de las personas que han trabajado con vehículos especializados en mudanza, y han cancelado un valor aproximado de \$120, el 61% está dispuesto a cancelar \$20 dólares adicionales al pago anterior por un servicio con las características de Qubo Services.

En conclusión: las personas que arriendan han tenido una estabilidad de aproximadamente 3 años, y cuando llega el momento de mudarse un porcentaje significativo lo hacen en vehículos alquilados, preferentemente en horarios nocturnos y vespertinos. Las empresas especializadas en mudanza con más demanda por los clientes dentro de la Ciudad según encuestas realizadas son Dimplos, Alpha Servicios y las Cooperativas de Transportes quienes tienen un valor aproximado de \$60 y \$120 respectivamente por viaje, ofreciendo un tipo de servicio de alta calidad y seguridad como el de Qubo Services, los posibles clientes estarían dispuestos a pagar \$30 y 20 dólares adicionales, tanto los que utilizan servicios de Cooperativas o particulares, así como los que demandan servicio especializados, esto nos permite acercarnos a la fijación de nuestro precio.

2.3 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

2.3.1 Análisis cualitativo.- El análisis cualitativo se refiere a los aspectos de calidad, valor o ponderación de servicio que ofrecen nuestra competencia. Es importante un análisis de la competencia para que, posteriormente, en base a dicho análisis, tomar decisiones o diseñar estrategias que nos permitan competir adecuadamente con ellos.

Luego de los resultados que arrojaron la encuesta realizada hemos logrado establecer a ciertas empresas como nuestra competencia directa las mismas que ofrecen servicios similares al nuestro. La competencia que hemos determinado son las siguientes:

DIMPLO`S se destaca por la calidad de los servicios con gran experiencia ofreciendo los servicios de limpieza y mantenimiento integral. Ellos cuentan con personal altamente capacitado para atender a los diferentes requerimientos de sus clientes.

Bajo el precio que Dimplos posee, se ofrece un servicio de mudanza similar al de nuestro paquete, más no cuentan con todos los acomodamientos: como son el equipamiento de rieles de caucho y rampas de fácil acceso; o el servicio de guardamuebles.

Las ventajas de Dimplos se basan en que ellos ofrecen servicios complementarios individuales tal como:

1. Lavado de:
 - a. Colchones
 - b. Muebles
 - c. Cortinas
 - d. Alfombras
 - e. Interiores de Vehículos
 - f. Vidrios interiores y exteriores
 - g. Toldos
 - h. Ropa por Libras: Edredones y más
2. Limpieza y Pintura en General
3. Desinfección de Baños, Cisternas
4. Rasqueteado
5. Encerados y Abrillantado de pisos
6. Gasfitería
7. Jardinería
8. Fumigación en General
9. Carpintería
10. Electricidad
11. Diseño de ambientes
12. Arreglo y mantenimiento

13. Puertas enrollables

Unos de los puntos débiles de esta empresa es, que pese al precio alto que ellos manejan no ofrecen facilidades de pago a crédito como lo ofrecerá Qubo Services, es decir Dimplos utiliza como su forma de pago el efectivo o cheque, lo que llegaría a ser una fortaleza de nosotros como empresa ya que a la mayoría de cliente le gusta pagar en cómodas cuotas el valor total del servicio.

Otra de las empresas muy bien consolidadas en la ciudad de Cuenca es ALPHA SERVICIOS. Empresa especialista en limpieza del hogar y espacios comerciales así como transporte de mudanza. El propietario indicó que ellos como empresa brindan un servicio de calidad superior basado en la amistad, cordialidad y excelencia de su equipo de trabajo lo que garantiza un verdadero alivio para los clientes.

Así mismo ALPHA SERVICIOS ofrece un portafolio de servicios amplio como:

- Limpieza y Mantenimiento
- Lavado de alfombras
- Construcciones menores
- Gasfitería
- Mudanzas y embalaje

Como podemos observar, la lista de los servicios mencionados no es tan numerosa como la de Dimplos, pero de igual manera tiene una acogida excelente por parte de los consumidores tanto de familias como de Empresas, un ejemplo claro de esto, es que ALPHA SERVICIOS, trabaja directamente con los locales comerciales como son Mall del Rio, Milenium Plaza y Monay Shopping,

Los consumidores tendrán como referencia que éstas empresa ofrecen un portafolio de servicios más extenso que el nuestro, pero lo que a Qubo Services le interesa es enfocarse en la diferenciación del servicio de mudanza, ya que como es una empresa que recién va a establecerse, empezará por brindar el servicio de mudanza y guardamuebles, siendo este último, un valor agregado que no posee ninguna empresa dentro de la ciudad, sin embargo la implementación de las demás actividades como empresa es un proyecto a corto plazo.

Para esto, es importante que logremos posicionarnos en el mercado a través de un plan de marketing; informándonos y permaneciendo al tanto de lo que hace la competencia (Benchmarking).

Pero no solo nos enfocaremos como competencia a las empresa ya mencionadas, sino también a las cooperativas de transporte de carga pesada como lo es Transportes Ortiz, Transportes Tarqui, Transportes Espinoza, quienes

tienen una buena demanda en la ciudad en lo que se refiere a la mudanza, ellos realizan viajes para traslado de bienes, el inconveniente es que simplemente llegan, parquean el carro y esperan que las personas dueñas o encargadas, realicen la carga de los artículos, los camiones no son debidamente equipados para impedir que los objetos se destruyan y posean seguridad, éstas empresas han establecido costos aproximados de \$70, \$60 y \$65 el viaje respectivamente y \$15 por cada estibador, si es que así el cliente lo requiere. Entonces desde ésta perspectiva es importante considerar que si este tipo de camiones tiene un costo total de aproximado de \$90 a \$100 por viaje incluido ayudantes, sin contar con ningún tipo de garantía ni responsabilidad sobre el manejo de los artículos del cliente, no dudamos que el consumidor esté dispuesto a pagar una cantidad aproximada de \$30 dólares más, con el propósito que sus pertenencias este bien cuidadas y sean trasladadas sin ningún problema, tomando en cuenta además de las facilidades de pago que Qubo Services proporciona.

2.3.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO

2.3.2.1 Análisis del precio

Como hemos mencionado previamente, la fuerza de *Qubo Services* está basada en la calidad de servicio que este entrega. Es una empresa que resalta el servicio al cliente, donde sus trabajadores reciben preparación minuciosa de tal manera que todo cliente es tratado con rapidez, seguridad, amabilidad y una sonrisa.

2.3.2.2 Precio de Referencia (Competencia)

Como soporte a los precios que *Qubo Services* impondrá, se tiene los precios de referencia de quien consideramos nuestro mayor competidor, *Dimplos*.

Los precios de esta empresa de mudanza son dirigidos de igual manera a niveles económicos medio alto-altos, por lo que los costos de viajes oscilan entre los 150 a 200 dólares según el tamaño de vivienda y el número de ayudantes. Así mismo con respecto a la empresa *Alpha Servicios* ellos cobran 140 dólares por viaje con 3 estibadores a cualquier parte de la ciudad, los precios de referencia se utilizará como estándar para que así los consumidores puedan comparar, en busca de su economía. El precio de *Dimplos* es mucho mayor al que requiere *Qubo Services*, sin embargo, el precio de *Alpha Servicios* es quizá el más aproximado al que planeamos fijar, es por eso que deberíamos analizar la posibilidad de obtener un precio promedio para poder establecer el

nuestro, los consumidores tendrán como referencia el valor a cobrar de estas empresa al momento de optar por el contrato del servicio.

Bajo los precios que las dos empresas competidoras poseen, se ofrece un servicio de mudanza similar al de nuestro paquete, más no cuentan con todos los acomodamientos que tenemos a la disponibilidad del cliente, como son el equipamiento de rieles de caucho, rampas de fácil acceso, servicio de guardamuebles, o máquina montacargas, la misma que nos ayudará para disminuir el esfuerzo físico de los estibadores.

2.4 ANÁLISIS DE PRECIO

2.4.1 Fijación del precio

Qubo Services fijará sus precios tratando de aprovechar la situación competitiva actual, estableciendo un precio similar a los del sector, tomando en cuenta la clase de servicio que éste dispone en cuanto a camiones equipados y seguros, y valorando los resultados que se obtuvo de las encuestas según investigación de mercado.

2.4.1.1 Estrategias de Precios Psicológicos.

En un mercado de servicios, tal como es el de empresas de mudanzas y guardamuebles en Cuenca, las personas usualmente asocian la cuantía de los precios con las características o atributos del servicio que recibirán, esta estrategia jugará un rol importante para *Qubo Services*. Un precio alto se asocia a un servicio de calidad, la empresa quiere sobresalir el tipo de servicio, por lo cual fijará precios no muy altos, pero acorde a la excelente calidad del mismo.

Otra característica de los precios ofertados por *Qubo Services* es que estos llevarán un precio impar, ya que esto se asocia a un precio menor, cual nos permite llegar a nuestros clientes. Por el contrario, si los precios son redondeados para arriba, dará la impresión de que se trata de un servicio demasiado costoso.

Entonces podríamos llegar a un fijar un precio de cobro para el cliente obteniendo una media de las respuestas que se ha proporcionado en la tabulación de las encuestas, además de las averiguaciones que se han realizado con respecto a la competencia.

El valor por el alquiler del vehículo dentro de la ciudad está en \$115, y por cada estibador que se requiera se cobrará \$13, ahora, si la mudanza se realizaría fuera de la ciudad el precio aumentaría a \$130 por viaje, valor que nos resulta tentativo ya que estamos un poco más enfocados dentro de la ciudad, es importante señalar que como contamos con camiones amplios se estima que el cliente requiere de un solo viaje por mudanza, eso es un aspecto

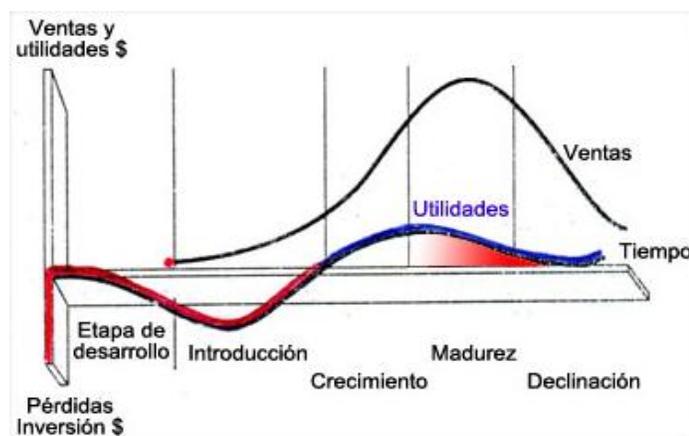
importante que se le menciona al consumidor para que no le parezca muy costoso el servicio.

2.4.1.2 Descuentos en Segundo Mercado.

Qubo Services ofrecerá reducciones de precio que no afectarán a la totalidad de los consumidores, sino solo a aquellos que cumplen unas determinadas condiciones, estos consumidores son denominados "segundo mercado". Se realizará una discriminación de precios por características demográficas, específicamente por edad, ya que las reducciones serán solamente para aquellas personas de tercera edad que necesiten de un servicio de mudanzas, ya que para estos clientes puede ser una necesidad más que un lujo el servicio de mudanzas. Las reducciones en las tarifas serán válidas solamente para personas mayores a los sesenta y cinco años, la reducción será del 30% de la suma total.

2.4.1.3 Servicio en Etapa de Madurez

A pesar de que Qubo Services es una empresa nueva, los servicios que ésta ofrece no son nuevos, es decir, no introducirá un servicio nuevo al mercado sino entrará a un mercado que ya se encuentra en su etapa de madurez. Cuando se alcanza esta fase del ciclo de vida, se debilita el interés sobre el mismo, se estabilizan los métodos de producción, se reducen las diferencias entre las distintas marcas, por lo cual existe una diversidad de ofertas parecidas que compiten muy estrechamente. En esta situación es recomendable fijar un nivel de precios similar al de la competencia, salvo que el servicio presente alguna diferencia destacada.



En esta etapa, el crecimiento de las ventas es lento y se puede alcanzar mayor rentabilidad con técnicas de marketing. Aunque, al parecer, muchos servicios en la etapa madura no cambian durante periodos largos, la mayor parte de éstos que tienen éxito están evolucionando para satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores.

CAPITULO 3: ESTUDIO TECNICO

3.1 ANALISIS DE PROCESOS DE SERVICIO

Para analizar este proceso de servicio es importante que se liste y ordene las actividades que realizará QUBO SERVICES en forma lógica y secuencial para poder conocer la forma de producción de la empresa.

QUBO SERVICES se definirá como una serie de servicios reunidos dentro de su nombre. La empresa buscará estar ahí cuando el cliente más lo necesite.

Ésta es una propuesta de negocio donde el cliente podrá disfrutar de todo lo que la empresa ofrecerá; si bien es cierto dentro de la industria no tenemos ninguna experiencia, pero hemos realizado investigaciones acerca de lo relacionado con su implementación y todo lo necesario para poder desarrollarlo.

Las principales actividades que se realizarán dentro de esta propuesta están basadas primero en promover el servicio, para luego proceder a las posibles recepciones de las solicitudes, y proporcionar la información completa sobre el servicio ofertado a los posibles clientes, estableciendo precios y formas de pago respectivos, así mismo se fijarán los horarios en los que se realizará la mudanza, firmando el contrato de servicio. Llegado el día acordado se ejecutará el servicio de mudanza (carga y descarga de muebles y enseres en se respectivo destino), se dará por terminado el contrato con la debida gestión de cobranza.

Luego de la descripción de las actividades que se realizará para el proceso de este servicio, se representará de la siguiente manera a través de un diagrama de flujo de actividades.

GRAFICO 3.1 FLUJO DE ACTIVIDADES



Promover el servicio: Se promoverá el servicio de Qubo Services mediante medios de comunicación, así como publicidad de boca en boca, mencionemos que es importante la ubicación donde estamos situados, ya que es una zona altamente comercial y de fácil acceso logrando así obtener ventaja y visibilidad para los posibles clientes.

Receptar solicitudes: dentro de este punto concierne todas las llamadas telefónicas o vistas de los clientes potenciales interesados en conocer el servicio y sus características.

Proporcionar información: se les facilitará todo cuanto respecta al tipo de servicio, sus beneficios y ofertas a los posibles clientes.

Establecer precios y formas de pago: luego de una breve descripción de la mudanza, de la cantidad aproximada de muebles y enseres a trasladar, así como la especificación del punto de partida y de llegada de los camiones, se procederá a establecer los respectivos precios y las formas de pago, así como la fijación definitiva de los horarios en los que se realizará la mudanza.

Firmar el contrato de servicio: cuando el cliente se sienta lo suficientemente asistido por el personal de fuerza de ventas e informado sobre todos los precios y tipo de servicio se firmará el contrato en cual tanto el contratista como el contratado se comprometerán a cumplir con las distintas cláusulas que contendrá dicho documento

Ejecutar servicio: llegado el día de la mudanza, se procederá al desmontaje de todos los artículos del cliente, con el respectivo cuidado y responsabilidad por parte de nuestro personal, se cargará en el camión para dirigirse a la dirección establecida y realizar el descargo de todos los muebles. Concluida esa actividad se dará por terminado el servicio realizando el cobro del mismo.

3.2 ANALISIS DE RECURSOS

El propósito de Qubo Services al analizar los recursos de la empresa es identificar su potencial para establecer ventajas competitivas mediante la valoración de los recursos y habilidades que se posee.

Es importante mencionar que no todas las empresas cuentan con los mismos recursos, es por eso que detallaremos con los que contamos ya que estos juegan un papel cada vez más relevante en la definición de la identidad de la empresa.

- El producto
- El servicio al cliente
- El personal
- La tecnología
- La ubicación
- Las alianzas estratégicas

Producto. Los interiores de todos nuestros camiones (tanto como de los guardamuebles) serán cubiertos con rieles de caucho para mayor protección de las pertenencias de nuestros clientes. Esto brinda confianza y seguridad al cliente de que su mobiliaria no va a sufrir ninguna clase de daño al momento de ser trasladado.



Rampas de fácil acceso: Estas rampas permitirá el embarque más cómodo y seguro de las pertenencias de los clientes, esto requerirá de mínimo esfuerzo físico evitando así cualquier tipo de daño.



Personal: Qubo Services contará con personal calificado, el mismo que recibirá cursos de capacitación periódicamente, esto nos ayudará para mejorar el trato de los empleados con los clientes lo que nos permite dar una buena imagen en calidad de servicio y atención al cliente que hoy en día es un boom de todos los negocios, ya que un cliente bien tratado es una publicidad que no cuesta y sin embargo tiene mayor cobertura.

Servicio al Cliente: Para brindar un servicio de calidad y dar confianza a quienes lo reciben, se ha desarrollado una propuesta que capte la atención de los clientes, es decir por cada cinco minutos que se tarde el chofer en llegar al lugar de destino se obsequiará cinco dólares, ayudando así a que el servicio sea beneficioso para el cliente y de suma responsabilidad para quienes forman parte de Qubo Services.

Equipo de ayudantes de mudanza: el personal que tenemos a disposición cumplirá a cabalidad con su trabajo, desmontando toda la mobiliaria y realizando el descargo en el lugar de destino indicado ya con anterioridad.

Ubicación. Al contar con un local y una buena ubicación, permite tener una mayor visibilidad para los clientes.

Como ya mencionamos la empresa estará ubicada en una zona muy comercial de Cuenca, rodeado de entidades importantes como el aeropuerto, el terminal terrestre, bancos, etc.

Esta ubicación favorece a la empresa para darse a conocer, ya que la gente que transite por el sector podrá apreciar el letrero y logo de la institución con la información detallada del servicio que se brinda permitiendo así que los posibles clientes tenga ya una alternativa en caso que requieran del servicio en oferta.

Tecnología: Qubo Services, se encuentra también en medio de los avances tecnológicos, y para ello se ha creado una página web, la misma que servirá de enlace para facilitar la adquisición del servicio a los clientes ya que aquí podrán conocer todos los servicios que ofrece *Qubo Services*

Alianzas Estratégicas. Las alianzas estratégicas nos ayudarán a crecer como empresa, estas serán importantes al momento de marcar una fuerte diferenciación tanto con nuestros competidores directos como los indirectos. No solamente buscaremos una coordinación en la perspectiva de obtener más clientes o de algunos productos o servicios, sino que trataremos de vender derechos de publicidad a nuestros aliados dentro de la empresa y posiblemente con nuestros camiones, con la finalidad de llegar a un mercado más amplio.

Para *Qubo Services* las principales empresas para efectuar posibles alianzas estratégicas son:

- **Chevrolet:** se realizará la compra de los camiones, conociendo que éstos son de una marca segura y confiable, ofreciendo espacio publicitario, compra de cualquiera de nuestros servicios a un precio especial.
- **Tarjetas de Crédito:** Con las cuales se buscará agilidad, facilidades de pago y descuentos para nuestros socios.
- **Empresas de Bienes Raíces:** Estas empresas lidian constantemente con personas que están buscando mudarse de casa, de manera que podemos llegar a un mayor número de clientes, cuando estos les recomienden a sus clientes nuestros servicios, *Qubo Services* hará lo mismo por dichas empresas.

3.3 ANALISIS DE LOCALIZACION

Al momento de comenzar una actividad comercial es importante determinar la localización de la entidad, identificando las áreas o características del mercado en el que va a desarrollarse como por ejemplo la proximidad de los clientes, potencial de expansión y los beneficios que se obtienen. A

continuación se realizará un breve análisis de Macrolocalización y Microlocalización.

3.3.1 MACROLOCALIZACION: Este estudio tiene por objeto determinar la región en el que situaremos el proyecto y tendrá influencia con el medio, también ayudará a establecer ventajas y desventajas comparando lugares alternativas para la ubicación de la empresa. Qubo Services se constituirá en la Provincia de Azuay Cantón Cuenca en el sector Urbano.

En el Ecuador existen ciudades más grandes y comerciales como la ciudad de Quito o Guayaquil según estadísticas, pero debido a que los socios son nativos de la ciudad en mención se decidió comenzar el negocio en este lugar, con miras de crecimiento a corto plazo, además se considera que las rutas que se realizarán dentro de ésta Ciudad no son muy extensas por el tamaño de ésta y esto favorece al momento de emitir costos de mantenimiento de los vehículos como por ejemplo: la cantidad de diesel que se carga en el vehículo para sus respectivos viajes, cambios de llantas que se realizan cada cierto tiempo y cambio de aceites que lo hacemos de acuerdo al kilometraje recorrido, son factores principales que influyen en lo que respecta a costos y gastos de la empresa.

En al análisis de micro localización podemos describir, donde exactamente estará ubicada la empresa para así poder analizar si es o no factible dicho punto.

3.3.2 MICROLOCALIZACION: Este estudio se realizará con el propósito de seleccionar el lugar exacto y el sitio en el que podremos cumplir con nuestros objetivos, logrando la más alta rentabilidad.

La empresa estará ubicada en una zona muy comercial de Cuenca como lo es la Av. España, sector transitado y no distante, además está dentro del casco urbano de Cuenca, y rodeado de entidades importantes como el aeropuerto, el terminal terrestre, Centros comerciales, etc.

El local contara con tres oficinas las mismas que corresponderán al Gerente General, Secretaria/Contadora y Recepcionista respectivamente, además dispondrá de la bodega donde se almacenarán los materiales y los respectivos guardamuebles, sin olvidar mencionar que también contará con una sala de estar para los clientes, quienes visiten nuestras instalaciones.

La zona de ubicación favorece a la empresa para darse a conocer, ya que la gente que transite por el sector podrá apreciar el letrero y logo de la institución con la información detallada del servicio que se brinda permitiendo así que los

posibles clientes tenga ya una alternativa en caso que requieran del servicio en oferta.

Para realizar la selección de ubicación realizamos un cuadro de Factores de Ponderación, el mismo que se presenta de la siguiente manera.

LOCAL UBICADO AV. ESPAÑA



LOCAL UBICADO AV. HURTADO DE MENDOZA



CUADRO 3.1 PONDERACIÓN DE FACTORES.

FACTORES	PONDERACIÓN	Sector Av. España		Sector Av. Hurtado Mendoza	
		CALIFICACIÓN	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Facilidad de Parqueo	0,35	3	1,05	2	0,70
Tamaño del Local	0,20	1	0,20	1	0,20
Costo del alquiler	0,20	1	0,20	2	0,40
Afluencia de personas	0,25	1	0,25	1	0,25
TOTAL	1		1,7		1,55

La calificación se realiza del 1 al 5, siendo 1 el más favorable.

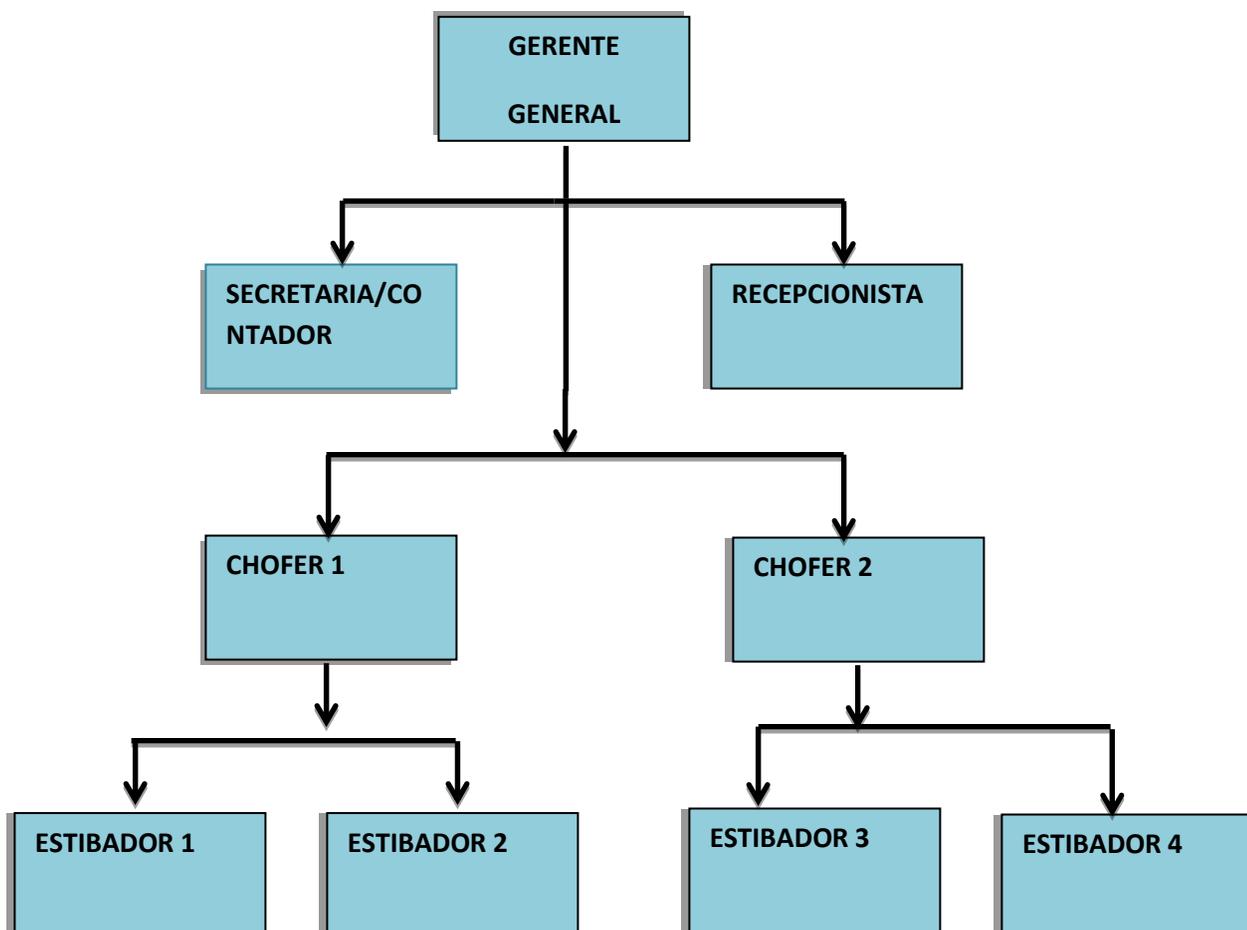
Según resultados que arroja el Cuadro 2.7, el lugar más adecuado para la ubicación es la Av. Hurtado de Mendoza, pero cabe recalcar que no existe mucha diferencia entre el valor total de ponderación de la Av. España, sin embargo hemos decidido ubicarnos en la Av. España ya que el lugar que se rentará contará con un espacio más amplio en la parte frontal para el parqueo de los clientes, el mismo que servirá también para el parqueo de nuestros camiones.

Así mismo se escogió la zona ya que analizamos también el mercado vecino, es decir parqueaderos de compra, venta y alquiler de vehículos, concesionarios de autos, agencias de envío, agencias de viajes, entre otros, entonces pudimos observar que es un vecindario comercialmente estable, ya que no refleja alta rotación de locales comerciales, lo que nos orienta a pensar que es una zona hondamente captada por el cliente, y permite tomar una decisión sobre la ubicación, parte importante para el proyecto y expansión del negocio.

El lugar donde se establecerá el negocio, no es muy extenso puesto que no se requiere mucho espacio para oficinas sino más bien, espacio para parqueaderos, por lo que hemos conseguido un lugar en arriendo, el cual dispone de un área suficiente para ubicarnos, luego de realizar las adecuaciones internas.

ORGANIGRAMA GENERAL

GRAFICO 3.2 ORGANIGRAMA



Los sueldos de la todo el personal están considerados en base a sus prestaciones sociales y beneficios de ley; cabe recalcar que dichos sueldos tendrán un incremento del 3% por año, de acuerdo al supuesto establecido.

El equipo de trabajo está conformado por el Gerente General, la Secretaria/Contadora quien se encargará de receptor todos los pagos y cerrar contratos. Dos choferes quienes únicamente recibirán órdenes de la Gerencia y seis estibadores que estará a carga de cada Chofer quien realizará la función de supervisor fuera de las instalaciones

Como ya se mencionó anteriormente el personal será seleccionado rigurosamente, para que estos cumplan los requisitos esenciales de cada puesto siendo una fiel representación del servicio y compromiso al cliente que nuestra empresa intenta brindar.

Para contactar a las personas que se requiere para el puesto haremos uso de medios de comunicación de uso regular como: la prensa escrita, las emisoras de radio, nuestra página web, agencias de empleo; en cual se detallara el perfil de las personas idóneas para ocupar ese puesto.

CAPITULO 4: ESTUDIO FINANCIERO

En este último capítulo trataremos nos enfocaremos a todos los recursos económicos que la empresa requiere para su implementación, así como la búsqueda de su rentabilidad.

4.1 ANALISIS DE LAS INVERSIONES

El análisis de las inversiones nos ayudará a determinar el dinero que requiere el negocio para su funcionamiento, para lo cual hemos clasificado las inversiones en fijas, diferidas y capital de trabajo.

4.1.1 Inversión fija: El total de la inversión fija equivale a la suma de todos los activos fijos tangibles que son necesarios para el proceso productivo como maquinaria, vehículos, muebles y enseres, etc.

CUADRO 4.1 INVERSIONES FIJAS

Activos Fijos	
	TOTAL
Vehiculos+Furgones	80000
Montacargas	5000
Muebles y Enseres de oficina	3000
Equipos de computación	2000
Guardamuebles	2000
Total Inversiones Fijas	92000

4.1.2 Inversión diferida: la inversión diferida se considera bajo el concepto de bienes intangibles que será adquiridos al iniciar las operaciones que serán útiles para el desarrollo de las actividades.

CUADRO 4.2 INVERSIONES DIFERIDAS

Activos Diferidos	
Adecuación de parqueos y oficinas	5000
Sistema de Alarma	1500
Instalaciones varias	854,50
Pago de Patente Municipal	145,50
Total de Inversiones diferidas	8000,00

4.1.3 Inversión de capital de trabajo: El capital de trabajo se determina considerando todo lo necesario para el primer día que se va a trabajar para obtener el primer ingreso por concepto de ventas, en este caso se consideró lo

necesario para dos meses de operaciones de tal forma que se puedan brindar los servicios de mudanza.

CUADRO 4.3 INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

Inversión de capital de trabajo	Mes 1	Mes2
Sueldos mensuales	1444	1444
Suministros de Oficina	120	120
Servicios Básicos	120	120
Mantenimiento de vehículos	100	100
Combustible	50	50
Otros insumos	316	316
	2150	2150

4.2 Análisis de Financiamiento

El monto total de la inversión será financiado con 2 aportes los mismos que serán justamente el 50% de aporte de cada socio.

CUADRO 4.4 FINANCIAMIENTO DE LA EMPRESA

FINANCIAMIENTO	TOTAL
Aporte 1	53000
Aporte 2	53000
TOTAL FINANCIAMIENTO	106000

Inversión total: Luego del detalle proporcionado anteriormente es de \$106000, dinero que se necesita para iniciar las operaciones de Qubo Services.

4.3 Análisis de Ingresos

4.3.1 Ingresos para el primer año de operación

Los ingresos en el primer año de operación se calcularán mediante el precio y la cantidad de ventas estimadas:

Precio

Hemos podido establecer un precio en base a la competencia y a la investigación de mercado realizada, \$115 dólares por viaje y \$13 por cada estibador que requiere el cliente.

Cantidad

Hemos estimado una ventas aproximadas de 4 mudanzas a la semana, de los 7 días que ésta comprende, siendo optimistas y conociendo que no es servicio

que se consume todo el tiempo, así mismo cada mudanza que se contrate pueda comprender de 2 a 3 estibadores.

En total el valor de ingreso para el primer año de operación sería de \$22080, según indica Cuadro 2.12

CUADRO 4.5 PRESUPUESTO DE VENTAS PARA EL PRIMER AÑO DE OPERACIÓN

AÑO 1	Precio viaje	Precio por servicio	Precio por día	Cantidades presupuestadas	UNIDADES	TOTALES
Alquiler vehículo	de \$ 115			192	Viajes	\$ 22.080
Labor mudanza	de	\$ 13		144	Contratos de estibadores	\$ 7488
Servicio de guardamuebles	de		\$ 2,00	108	Alquiler guardamuebles	\$216
						\$29784

Para realizar este cuadro hemos estimado un precio de \$115 por viaje de mudanza, en un supuesto que de los 7 días laborables se realizará 4 mudanzas a la semana, considerando que somos una empresa nueva y requerimos de tiempo para que las ventas aumenten, así también el valor de los estibadores está estimado en \$13 dólares por cada ayudante, suponiendo que de las 4 mudanza contratadas cada una tenga un número aproximado de 3 estibadores, y con respecto al servicio de guardamuebles tendría un costo de \$2,00 por día, para las personas interesadas en el servicio adicional.

4.3.2 Proyección para la vida útil del proyecto

La vida útil del proyecto se considera a través de la estimación de la menor vida útil de sus principales inversiones fijas de menor duración.

VIDA ÚTIL DE LAS PRINCIPALES INVERSIONES

Descripción	Valor	Vida Útil
Guardamuebles- Bauleras	\$500	5 años

La vida útil del proyecto es de cinco años, ya que es la vida de una de las principales inversiones.

Presupuesto de Ventas Proyectado

Para este presupuesto proyectado como mencionamos anteriormente, tomamos en cuenta el 3% de tasa de crecimiento de DIMPLOS.

CUADRO 4.6 PRESUPUESTO PROYECTADO

		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DATOS						
Alquiler de vehículos		\$22080,0	\$22742,4	\$23424,7	\$24127,4	\$24851,2
Servicio de estibadores		\$7488,0	\$7712,6	\$7944,0	\$8182,3	\$8427,8
Servicio de guarda muebles		\$216,0	\$222,5	\$229,2	\$236,0	\$243,1
TOTAL DE INGRESOS		29784,0	30677,5	31597,8	32545,8	33522,2

La proyección que corresponde al cuadro 4.6 lo hemos proyectado para 5 años considerando un crecimiento del 3% el mismo que lo hemos estimado, realizando una averiguación con uno de las empresas que forman parte de la competencia, como lo es DIMPLOS, el dueño de la empresa el Señor Piedra nos ha manifestado brevemente que su tasa de crecimiento es aproximadamente de un 3% por año, debido a la excelente demanda por parte del consumidor, es por eso este porcentaje lo tomaremos como referencia para estimar el crecimiento de Qubo Services respecto a los años siguientes.

4.4 Análisis de Egresos

4.4.1 Análisis de Costos

CUADRO 4.7 COSTOS

DATOS	Cant.	Costo mensual	Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3	Total Año 4	Total Año 5
Choferes	2	246,6	2958,7	3047,5	3138,9	3233,1	3330,1
Estibadores	4	519,0	6228,0	6414,8	6607,3	6805,5	7009,7
Combustible		50,0	600,0	618,0	636,5	655,6	675,3
Costos de mantenimiento		100,0	1200,0	1236,0	1273,1	1311,3	1350,6
Costos de matriculación		—	250,0	250,0	250,0	250,0	250,0
Material embalaje		40,0	480,0	494,4	509,2	524,5	540,2
Seguros vehículos		120,0	1440,0	1440,0	1440,0	1440,0	1440,0
Arriendo		600,0	7200,0	7200,0	7250,0	7250,0	7250,0
Publicidad		90,0	1080,0	1080,0	1080,0	1080,0	1080,0
TOTAL GASTOS OP.		1765,6	21436,7	21780,7	22185,0	22550,0	22925,9

4.4.2 Análisis de gastos

En este cuadro hemos proyectado los sueldos administrativos y útiles de oficina, los mismos que tienen un supuesto de incremento de acuerdo al crecimiento de la empresa, es decir, de un 5% anual que equivale más o menos a \$18 en sueldos de secretaria y contadora, y para el gerente equivale a \$25 aproximadamente, cabe recalcar que aquí no consta el sueldo del socio N°2 ya que él solamente ha realizado la inversión con miras a la obtención de utilidades por año.

CUADRO 4.8 GASTOS

	Sueldos y otros gastos mensuales	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5
GERENTE GENERAL	500	6000	6180	6365,4	6556,362	6753,05
SECRETARIA/CONTADORA	320	3840	3955,2	4073,86	4196,07	4321,95
UTILES DE OFICINA	30	360	370,8	381,92	393,38	405,18
TOTAL GTOS Adm y Vtas	350	4200	4326	4455,78	4589,45	4727,14

4.5 Análisis de Rentabilidad

Para la elaboración de este estado, hemos considerado, las ventas proyectadas, los costos y gastos descritos en los cuadros anteriores, para así poder llegar a determinar la utilidad que tendría el proyecto para su primer año, y poder conocer sus rendimientos.

Como lo podemos observar en el cuadro no tenemos unas ventas muy elevadas, y los costos van aumentando según el aumento de las ventas, hasta poder aplicar estrategias de minimización de costos, sin embargo, pese a que la empresa no tiene muchos gastos, refleja una utilidad no muy alta para el primer año de operación.

CUADRO 4.9 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIA EMPRESA QUBO SERVICES

	AÑO 1
VENTAS	24276,00
Costos Operación	19937,68
Utilidad Bruta	4338,32
Gtos. Adm y Ventas	4200
Gtos. Financieros	0
UAI	4147,28
15% PART.TRAB	622,09
UDI	3525,19
24% IRENTA	846,05
UTILIDAD NETA	2679,14

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

EMPRESA QUBO SERVICES

CUADRO 4.10 FLUJO DE EFECTIVO

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	29784,00	30677,52	31597,85	32545,78	33522,15
Costo de Ventas	21436,72	21780,72	22185,04	22549,99	22925,89
Utilidad operacional	8347,28	8896,80	9412,80	9995,79	10596,26
Utilidad Bruta	8347,28	8896,80	9412,80	9995,79	10596,26
Gastos Administrat.	4200,00	4326,00	4455,78	4589,45	4727,14
Utilidad Antes Imp.	4147,28	4570,80	4957,02	5406,33	5869,12
15% Participación	622,09	685,62	743,55	810,95	880,37
Utilidad Después Imp.	3525,19	3885,18	4213,47	4595,38	4988,75
24%I.Renta	846,05	932,44	1011,23	1102,90	1197,30
FLUJO DE EFECTIVO	-106000	4993,33	5503,24	5968,25	6509,22
	7066,42				

El flujo de efectivo que realizamos es útil ya que nos permite evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo, así como sus necesidades de liquidez

TASA DE DESCUENTO:12%

CRECIMIENTO: 3%

BETA COMPARADO (Competencia)

4.5.1 Determinación del VAN y TIR.

Como habíamos mencionado anteriormente, en un proyecto empresarial es muy importante analizar su posible rentabilidad y sobre todo si es viable o no, es por eso que realizaremos la determinación del VAN que no mas es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión.²

A continuación presentamos el resultado que arroja el cálculo del VAN:

VAN: -84760,02884

El Valor Presente Neto que hemos obtenido es negativo y desde el punto de vista de este indicador no deberíamos aceptar invertir en este negocio ya que en el tiempo estimado no recuperaríamos dicha inversión, además hemos

²<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-el-van-y-el-tir>

sumando la utilidad que se produce en cada año y ésta es inferior a la inversión inicial.

TIR: -20%

La tasa interna de retorno es menor a la tasa de descuento, entonces podemos reiterar el rechazo a la inversión ya que no presenta recuperación de la misma en el tiempo proyectado para el negocio, pese a que no se presentan pérdidas durante la duración del proyecto, la TIR, nos indica que éste no es conveniente porque según el monto de ventas que se estima para cada año, no son suficientes para rescatar el valor invertido.

CONCLUSIONES:

- Se ha logrado obtener un enfoque más claro sobre el concepto de la Implementación de una Empresa de Mudanza en la Ciudad, a través de un estudio minucioso, logrando identificar cuáles son los aspectos relevantes como el monto de inversión, duración de proyecto, análisis de aspectos de constitución y legales, entre otros más que nos permitió concluir la idea.
- El proceso de recolección de información, nos han servido como base solida para poder llegar a la conclusión del proyecto.
- Con respecto al estudio de mercado hemos logrado identificar 40% que estarían dispuestos a demandar nuestro servicio, sin dejar de mencionar que el 60% restante es el porcentaje de personas que prefieren seguir utilizando servicios de camiones de alquiler no especializados, ya que les ayuda a disminuir cualquier tipo de gasto.
- En el estudio técnico hemos identificado la ubicación estratégica del negocio, através de ponderación de factores que nos permitieron señalar ventajas y desventajas con respecto a la adecuada localización del mismo, así como también numerar los recursos que se necesitan para poder llevar a cabo este negocio.
- El estudio financiero, arrojó resultados, no muy favorables, ya que si bien, en los años de duración del proyecto existe utilidad, ésta no es la suficiente para poder cubrir la inversión inicial en el tiempo estimado, obtuvimos un VAN negativo que nos permite rechazar el proyecto, así como una TIR, menor a la tasa de descuento.

RECOMENDACIÓN:

Qubo Services, debería plantear la posibilidad de diversificar su portafolio de servicios para así, poder generar ventas desde otro ángulo. Para esto necesitaríamos inyectar capital y disminuir costos, realizar un plan estratégico de marketing que nos ayude a conocer todas las estrategias que nos permitan posicionarnos y crecer en el mercado, recuperando la inversión en el tiempo estimado y obteniendo rentabilidad.

BIBLIOGRAFIA:

- VANEGAS MANZANO, PAUL, Formulación de pequeños proyectos rurales; Editorial Artes Gráficas Patria o fundación pro jubones, Cuenca; 2006, Primera Edición.
- Contratos de trabajo. [ref. 15 de febrero 2012] Disponible en : http://www.cortenacional.gob.ec/cn/wwwcn/pdf/leyes/codigo_trabajo.pdf
- Número de familias y empresas en Cuenca. [ref., 15 de febrero 2012] disponible en: <http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/main.html>
- Concepto segmentación de mercado. [Ref. 26 febrero 2012] Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm>
- http://www.supercias.gov.ec/Documentacion/Sector%20Societario/Marco%20Legal/instructivo_soc.pdf
- Obligaciones Tributarias. [ref. 10 de marzo 2012] Disponible en:<http://www.sri.gob.ec/web/guest/136@public>
- Modelos y Precios de Camiones para mudanza. [Ref. 12 de marzo 2012] Disponible en: <http://www.mirasol.com.ec/ModelosyPrecios/CamionesyBuses/CamionesSerieN/tabid/212/Default.aspx>
- Modelos y Precios de Montacargas. [Ref. 02 de marzo 2012] Disponible en: http://www.pintulac.com.ec/montacargas/forklift_detail.php?i=N4&m=FG20T3&mm=TCM
- Concepto de Muestreo no Probabilístico. [Ref. 15 de abril 2012] Disponible en: <http://marcelrzm.comxa.com/EstadisticaInf/13MuestreoNoProb.pdf>
- Salarios Mínimos Sectoriales. Ref. [20 de Mayo 2012] Disponible en: http://www.mrl.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=296:salarios-minimos-sectoriales&catid=56

ANEXOS

Anexo 1

COMISIÓN SECTORIAL No. 17				
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA				
RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: CHOFERES/CONDUCTORES				
CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
CHOFER: de vehiculos de emergencia	C1	Ambulancia, Motobomba, Carro Cisterna, entre otros	1716950001001	456,28
CHOFER: Para servicio de pasajeros (urbanos, interprovinciales, intraprovinciales)	C1		1716950002001	456,28
CHOFER: Para camiones pasados y extra pesados con o sin remolque de más de 4 toneladas.	C1		1716950003001	456,28
CHOFER: Trailer	C1		1716950004001	456,28
CHOFER: Volquetas.	C1		1716950005001	456,28
CHOFER: Tanqueros.	C1		1716950006001	456,28
CHOFER: Plataformas.	C1		1716950007001	456,28
CHOFER: Otros camiones.	C1		1716950008001	456,28
CHOFER: Para Ferrocarriles.	C1		1716950009001	456,28
CHOFER: Auto ferros.	C1		1716950010001	456,28
CHOFER: Trolebuses y vehiculos articulados (pasajeros)	C1		1716950011001	456,28
CHOFER: Camiones para transportar mercancías o sustancias peligrosas y otros vehículos especiales	C1		1716950012001	456,28
CHOFER: Para transporte Escolares-Personal y turismo, hasta 45 pasajeros	C2		1716950000003	451,50
CHOFER: Para camiones sin acoplados.	C3		1716950000004	440,86
CHOFER: taxis convencionales, ejecutivos	C3		1716950001004	440,86
CHOFER: Para automotores especiales adaptados para personas con capacidades especiales.	D2		1716950000005	435,41

ANEXO 2

ROL DE PAGOS CHOFER PROFESIONAL			
MENSUAL			
Nombre:		Días trabajados	2
CI:		Sueldo Básico	456,28
Ingresos:		Egresos:	
Remuneración Unificada	68,40	Aporte IESS 9.35%	6,39
Fondos de reserva	0,00		
		Total Descuentos	6,39
Total Ingresos	68,40	Total Egresos	6,39
Líquido a recibir	62,01		

BENEFICIOS DE LEY CHOFER (ANUAL)

BÁSICO	68,40
H.EXTRAS	0,00
XIII	5,70
XIV	38,02
VACACIONES	2,85
F.RESERVA	
AP PATR	8,31
LIQUIDO A PAGAR	123,28

ANEXO 3

ROL DE PAGOS DE ESTIBADOR			
MENSUAL			
Nombre:		Días trabajados	2
CI:		Sueldo Básico	320
Ingresos:		Egresos:	
Remuneración Unificada	48,00	Aporte IESS 9.35%	4,49
Fondos de reserva	0,00		
		Total Descuentos	4,49
Total Ingresos	48,00	Total Egresos	4,49
Líquido a recibir	43,51		

BENEFICIOS DE LEY ESTIBADOR (ANUAL)	
BÁSICO	48,00
H.EXTRAS	0,00
XIII	4,00
XIV	26,67
VACACIONES	2
F.RESERVA	
AP PATR	5,83
LIQUIDO A PAGAR	86,5



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE ECONOMÍA EMPRESARIAL

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION
DE UNA EMPRESA DE MUDANZA EN LA CIUDAD DE CUENCA**

**Diseño de la Monografía previo a la obtención del título de:
ECONOMISTA EMPRESARIAL**

Autora:

Claudia Gabriela Romero Molina

Directora:

Eco. Andrea Freire

Cuenca-Ecuador

2012

DISEÑO DE MONOGRAFIA

1- Título: ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UNA EMPRESA DE MUDANZA EN LA CIUDAD DE CUENCA.

2.- IMPORTANCIA.

El estudio se basa en la implementación de una empresa con servicios de mudanza, el mismo que se ofrecerá a toda la ciudad de Cuenca con el fin de resolver una necesidad utilizando un conjunto de recursos disponibles.

Este proyecto es importante ya que en la Ciudad no existen empresas que ofrezcan un servicio completo lo que se propone es poner en marcha este negocio luego realizar un proceso de investigación para conocer la viabilidad y rentabilidad del mismo.

3.- PROBLEMA

Se realizó una búsqueda en la Ciudad de Cuenca y no existe una empresa formalmente establecida que brinde un servicio completo de mudanza a la ciudadanía, simplemente tenemos la opción de contratar camiones que nos presten su servicio de traslado de bienes, pero ellos no se responsabilizan por los objetos rotos o trizados, es por eso que creemos que es un servicio necesario ya que este no ha sido explotado en el mercado, como lo es en otros países teniendo así una buena acogida. Si bien es cierto hay que ser realistas y ver con ojo crítico a la propuesta dada, se pueden presentar una serie de obstáculos y oportunidades las mismas que serán sobrellevadas para nuestro beneficio.

4.- JUSTIFICACION

La idea de generar este negocio, nace de la necesidad recurrente en el mercado de la mudanza de bienes ya sea de oficina o domicilio que es lo más común.

Con este tipo de negocio, se desea brindar un servicio adicional y facilitar este tedioso trabajo a las personas que por distintos motivos les toca recurrir a la mudanza, se dice tedioso ya que es un trabajo cansado el de trasladarse de un lugar a otro, re-adequar los muebles, el cargar, descargar, etc.

Este trabajo al mismo tiempo puede ser justificado ya que será empleado como un instrumento esencial para aprovechar oportunidades y hacer crecer la economía, contribuyendo así al desarrollo de la misma.

Por lo tanto esta investigación será beneficiosa, debido a que nosotros ofreceremos un servicio que ofrezca: fiabilidad, disponibilidad, credibilidad y seguridad; por parte de nuestro personal y empresa, se brindará cortesía, profesionalidad y una actitud visible de servir.

5.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un estudio de pre-factibilidad para la implementación de una Empresa de mudanza en la Ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un estudio de generalidades que nos ayude a obtener un enfoque más claro mediante la presentación del mismo.
- Elaborar un estudio de mercado el cual nos ayudará a conocer la demanda del servicio mudanza en la ciudad.

Elaborar un estudio técnico que nos permita identificar los recursos necesarios y los costos que estos incluyen

- Realizar un estudio financiero mediante el cual se conocerá el volumen de inversiones y la rentabilidad del proyecto.

6.- Marco Teórico

En este punto se plantearán conceptos que han sido aprendidos a largo de la carrera universitaria y serán utilizados para formular y desarrollar el estudio, logrando así una mejor orientación para el progreso del mismo.

Conceptualmente ¹un proyecto es un modelo de emprendimiento que realiza una previsión de recursos, actividades y tiempos para alcanzar objetivos esperados, es importante enfatizar que todo proyecto tiene su riesgo, necesidad de financiación y duración.

Un estudio de pre-factibilidad consiste en analizar la idea de proyecto, para de esta manera poder evaluar la posibilidad de desarrollo, este puede basarse en diferentes tipos de información, logrando así tener una visión clara para el alcance de los objetivos.

Al mercado objetivo también podemos definirlo como un espacio donde existe un cruce de oferta y demanda para intercambiar bienes y servicios de todo tipo de acuerdo a las necesidades y preferencias de los consumidores

¹ VANEGAS MANZANO, PAUL, Formulación de pequeños proyectos rurales; Editorial Artes Graficas Patria o fundación pro jubones, Cuenca; 2006, Primera Edición.

Este estudio de pre-factibilidad esta enfatizado en cuatro importantes aspectos mencionados con anterioridad los mismos que podrían ser desagregados brevemente de la siguiente manera:

ESTUDIO DE GENERALIDADES: Este estudio es significativo ya que ayudará a analizar varios puntos claves mediante los cuales aclararemos la idea de negocio; entre estos esta la localización del proyecto, el terreno donde se radicará el negocio, el monto total, y la duración del mismo, así como el análisis de los aspectos legales que se deben tomar en cuenta para este tipo de proyecto, y el planteamiento de la propuesta de valor, entre otros aspectos más que nos permita desarrollar la idea.

ESTUDIO DE MERCADO: El estudio de mercado, es uno de los estudios más importantes dentro del proyecto, ya que mediante éste se conocerá el entorno donde nos desenvolveremos, al mismo tiempo se estudiará a los posibles clientes, ya sean personas, empresas, o instituciones interesadas en acceder al servicio de manera real o potencial.

Dentro de esta sección consta el análisis de: el servicio, el precio, los canales de distribución, la demanda y competencia, convirtiéndose así en el punto de partida para el desarrollo del proyecto.

ESTUDIO TECNICO: El estudio técnico, ayudará a cuantificar los recursos que se dispone, así como los que se requiere, se sabe que los costos que incluyen obtener varios camiones para la implementación del negocio son relativamente altos, entonces mediante este punto se podrá determinar aproximadamente Qué y Cuánto, es lo que debemos poseer para poder llegar a la implementación y desarrollo del mismo, es decir realizar un proceso de servicio por medio de flujos de actividades así como de matrices de recursos.

ESTUDIO FINANCIERO: Este aspecto será relevante ya que se trata de conocer cuál será el monto de inversión y rentabilidad, aquí se analizará todo lo que respecta a costos de materia prima, mano de obra, insumos necesarios, entre otros, así como los costos de mantenimiento y las formas de financiamiento, además se realizarán los respectivos análisis de ingresos y egresos, y el cálculo del VAN, el mismo que nos proporcionara la existencia de rentabilidad sobre este proyecto.

ESQUEMA TENTATIVO

1.- Estudio de Generalidades

- 1.1 Descripción del proyecto (nombre y tipo)
- 1.2 Propuesta de Valor
- 1.3 Monto de inversión del Proyecto
- 1.4 Financiamiento
- 1.5 Marco Legal

2.- Estudio de Mercado

- 2.1 Análisis del Servicio*

- 2.1.1 Tipo de Servicio
- 2.1.2 Descripción del Servicio
- 2.1.3 Canales de Distribución

2.2 Análisis de Demanda

- 2.2.1 Determinar el tamaño de la muestra
- 2.2.2 Segmentación del servicio
- 2.2.3 Diseño de la Encuesta
- 2.2.4 Sistematización de la Información recopilada

2.3.- Análisis de la Competencia

- 3.1 Análisis Cualitativo
- 3.2 Análisis Cuantitativo

2.4.- Análisis del Precio

- 4.1 Fijación del Precio

3.- Estudio Técnico

3.1 Análisis de procesos de servicio

- 3.1.1 Listar y Ordenar las actividades de servicios en forma lógica y secuencial
- 3.1.2 Diagrama de Flujo de actividades
- 3.1.3 Descripción de Actividades

3.2 Análisis de Recursos

- 3.2.1 Elaboración de una Matriz de Recursos
- 3.2.2 Descripción de cada recurso

3.3 Análisis del tamaño del proyecto

- 3.3.1 Determinar los clientes potenciales del servicio

3.4 Análisis de Localización

- 3.4.1 Macro localización del proyecto
- 3.4.2 Micro localización del proyecto

4. Estudio financiero

4.1 Análisis de Inversiones

- 4.1 Inversión Inicial del Capital de Trabajo
- 4.2 Inversión Fija

BIBLIOGRAFIA

- VANEGAS MANZANO, Paúl, Formulación de pequeños proyectos rurales; Cuenca-Ecuador, Editorial Artes Gráficas Patria o fundación pro jubones; 2006, Primera Edición.
- DIAZ, CRISTOBAL MARISCAL, Formulación y evaluación de proyectos/ ESPOL: Escuela Politécnica del Litoral; Guayaquil-Ecuador, Editorial Ilustres Graficas; 2001, Tercera Edición.
- LEVIN Richard I. y RUBIN David S, Estadística para Administración y Economía, México, editorial Pearson educación, 2004 Séptima Edición.
- <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercado-definicion-concepto.html>
- <http://www.mailxmail.com/curso-gestion-proyectos-ong-s/que-es-proyecto>
- [http://biblioenba.blogspot.com/list/documentos/elaboracion de proyectos.pdf](http://biblioenba.blogspot.com/list/documentos/elaboracion_de_proyectos.pdf)