



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE  
SAFERIDE S.A. PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA DE LA  
CIUDAD DE QUITO.**

**AUTORA: CINTHYA ELIZABETH MERIZALDE UNDA**

**TUTOR: MG. NORA BAIN ANAYA LUNA**

**TUTOR TÉCNICO: MG. CAROLINA PAOLA JARAMILLO BAYAS**

**QUITO- ECUADOR**

**AÑO: 2019**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor de Titulación certifico:

Ese es el título: " PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAFERIDE S.A. PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA DE LA CIUDAD DE QUITO", presentado por CINTHYA ELIZABETH MERIZALDE UNDA, estudiante de la carrera de Ingeniería en Administración de empresas. Tiene los requisitos y méritos suficientes para someterlo al examen del Tribunal de la titulación asignada, para su correspondiente estudio y calificación.

Mg. Nora Anaya

**TUTOR METODOLÓGICO**

Mg. Carolina Jaramillo

**TUTOR DE TÉCNICO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

El abajo firmante, declara que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Cintha Elizabeth Merizalde Unda

C.I 1718719899

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de títulos y Grados de la  
Facultad

De Ciencias administrativas de la Universidad de Israel

Quito,

Para constancia firman:  
**TRIBUNAL DE GRADO**

F.....

**PRESIDENTE**

F.....

**VOCAL**

F.....

**VOCAL**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por sus múltiples bendiciones, ya que ha sido mi guía en el transcurso de toda mi vida, y ha sido quien me ha dado la fuerza necesaria para conseguir los objetivos planteados y por ser mi apoyo y fortaleza en los momentos más duros a lo largo de mi carrera.

Agradezco a mi familia, a mis hijos, padres y hermanas por entender la importancia de la consecución de este logro, por su esfuerzo y apoyo incondicional por ser mi motor e inspiración en todo momento.

Mi gratitud a la institución y a los docentes por formaron parte de la consecución del desarrollo de mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada en primera Instancia a Dios por permitirme continuar con la culminación de esta meta por sus bendiciones, apoyo y fortaleza para culminar con el objetivo planteado y no permitirme desmayar.

A mis hijos Adriel y Mathias que sintieron mi ausencia en este tiempo de arduo sacrificio ,quienes con su comprensión y ternura supieron estar ahí constantemente, quienes son los gestores para que este logro se cristalice.

A mis padres, por su invaluable ejemplo de superación por el apoyo incondicional que supieron brindarme en todo momento.

A mi abuelo que con su gran corazón supo enseñarme el valor de una promesa, quien dejo su legado en mí en su valentía hacia la vida que con perseverancia se puede llegar muy lejos.

Para ti Papito Pepe

## **RESUMEN**

Esta investigación, es un estudio que tiene como objeto desarrollar un plan de negocios. La población que se consideró en esta investigación son personas que por una u otra razón les impide moverse y tienen que usar un servicio de transporte para trasladarse. El problema que enfrentan las personas en estas condiciones es muy grave, ya que al no disponer un transporte con las condiciones adecuadas, no pueden realizar sus actividades cotidianas o en algunos casos moverse por una emergencia médica, en donde peligra su vida. En Quito se encuentran empresas que brindan este servicio para personas con dificultad de movilidad pero algunas no cumplen con las características de seguridad, confiabilidad y la atención especial en casos de incapacidad física. El transporte público de la ciudad no cuenta con estructuras especiales para este tipo de movilidad. Esta investigación se plantea como objetivo, desarrollar un plan de negocios de la empresa de transportes SAFERIDE S.A, Dentro de la metodología aplicada está el análisis documental y el enfoque cualitativo y cuantitativo, no experimental, que se basa en la recolección, análisis y procesamiento de datos para obtener los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Este estudio se justifica en el principio de la movilidad es un derecho humano fundamental y al igual que con otros temas de accesibilidad, los servicios de transporte públicos o privados para las personas que presenten una discapacidad o no. Como conclusión final esta propuesta responde a la alta demanda, 78% de usuarios con discapacidad física de la ciudad, La empresa cuenta con un servicio de transporte con estrictas normas de seguridad y con precios accesibles a todo público, es factible ejecutar el plan de negocios por su aspecto económico y por el impacto social de servicio.

### **Palabras clave**

Plan de negocios, movilidad, discapacidad, inclusión, empresa.

## **ABSTRAC**

This research is a study that aims to develop a business plan for people with limited mobility in the city of Quito. The population considered in this investigation are people who for one reason or another prevent them from mobilizing and have to use a transportation service to get around. The problem faced by people in these conditions is very serious, since not having a transport with the right conditions; they cannot carry out their daily activities or in some cases mobilize for a medical emergency, where their life is in danger. In the city there are several companies that provide transportation service for people with low mobility but some do not meet the characteristics of safety, reliability and special attention in cases of physical disability. The city's public transport does not have special structures for this type of mobilization. This research aims to develop a business plan of the transport company SAFERIDE SA, Within the methodology applied is the documentary analysis and the qualitative and quantitative approach, not experimental, which is based on the collection, analysis and processing of data to obtain the results according to the objectives set. This study is justified in the principle of mobility is a fundamental human right and as with other issues of accessibility, public or private transport services for people who have a disability or not. As a final conclusion, this proposal responds to the high demand, 78% of users with physical disabilities in the city, The Company has a transport service with strict safety standards and prices accessible to all public, it is feasible to execute the business plan for its economic aspect and for the social impact of service.

### **Keywords**

Business plan, mobility, disability, inclusion, company.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
Situación problemática .....	2
Problema científico.....	2
Idea a defender.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación .....	4
CAPÍTULO I:	
1.1.- MARCO TEÓRICO.....	5
1.1.1. Análisis macro .....	5
1.1.2. Contexto meso .....	6
1.1.3 Contexto micro .....	7
1.1.4 Investigaciones Previas.....	8
1.2. Cuerpo Teórico Conceptual. ....	13
1.2. Plan de negocios .....	13
1.2.2. Partes de un plan de negocio .....	14
1.2.3. Estudio de mercado .....	15
1.2.4. Estrategias de mercado. ....	16
1.2.5. Desarrollo de una estrategia de mercado.....	16

1.2.6. Tipos de estrategias intensivas de crecimiento del mercado .....	17
1.2.7. Creación de una estrategia .....	18
1.2.8. Oportunidades de posicionamiento en el mercado .....	19
1.2.9. Negocio sustentable .....	19
1.2.10 Movilidad reducida.....	19
1.2.11. Accesibilidad .....	20
<b>CAPÍTULO II:</b>	
<b>2. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Enfoque metodológico.....	22
2.2. Tipo de Investigación .....	23
2.3. Métodos de investigación .....	23
2.4. Técnicas de recolección de información .....	24
2.5. Población y muestra .....	24
2.6. Encuesta.....	25
2.7. Entrevista.....	30
2.7.1 Resultados de la Encuesta y Entrevista .....	35
<b>CAPÍTULO III:</b>	
<b>3. PLAN DE NEGOCIOS .....</b>	<b>36</b>
3.1. Antecedentes.....	36
3.1.1. Fundamentación de la propuesta .....	36
3.2. Oportunidad de negocio.....	37
3.3. Segmentación y selección del mercado:.....	37
3.4. Análisis del mercado .....	38
3.4.1. Formulación de estrategias .....	38
3.4.2. Elementos del producto .....	39
3.4.3. Nombre comercial .....	39
3.4.4. Slogan. ....	39
3.4.5. Logotipo de la empresa.....	39
3.4.6. Estrategias de plaza. ....	40
3.5. Precio y costo para el usuario .....	41
3.6. Análisis de la oferta y la demanda.....	42
3.6.1 Análisis de la oferta .....	42
3.6.2. Determinación de la demanda .....	43
Situación problemática .....	44

3.6.4. Estudio de la demanda.....	47
3.6.5. Proyección de la demanda potencial .....	48
3.6.6 Análisis de la competencia .....	48
3.7. Proceso organizacional y de gestión empresarial .....	49
3.7.1. Misión Visión .....	49
3.7.2. Valores empresariales.....	49
3.7.3 Objetivos estratégicos.....	49
3.7.4. Políticas estratégicas.....	50
3.8 Estructuración .....	50
3.8.1. Estructura organizacional. ....	50
3.8.2 Estructura Funcional.....	51
3.8.3 Proceso de Servucción.....	52
3.8.4 Elementos de servucción .....	52
3.9. Plan de negocios .....	53
3.9.1 Análisis FODA .....	53
3.9.2. Estrategia de marketing: .....	54
3.10. Estudio técnico .....	57
3.10.1 Macro localización .....	58
3.10.2. Micro localización .....	58
3.10.3 Proceso de compras .....	58
3.10.4 Proceso de ventas. ....	58
3.11. Requerimientos técnicos.....	59
3.11.1. Inversión Inicial.....	59
3.11.2. Gastos de Organización y servicios básicos .....	60
3.12. Proceso financiero .....	60
3.12.1. Inversión del proyecto.....	60
3.12.2. Amortización y financiamiento .....	61
3.12.3. Evaluación del proyecto .....	61
3.13. Evaluación del proyecto .....	61
3.12.4. Distribución de costos y Gastos.....	61
3.12.5 Distribución de gastos .....	63
3.12.6 Costos y gastos operacionales.....	63
3.12.7 Depreciación.....	64

3.13.8. Estado de situación financiera. Flujo de caja .....	64
3.13.9. Estados financieros proyectados.....	64
3.13.10 Flujo de caja .....	65
3.13.11. Punto de equilibrio .....	65
3.13.12. Valor Actual neto (VAN) Tasa Interna de Retorno (TIR).....	66
3.14. Procesos ambientales.....	67
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
4.1. CONCLUSIONES.....	68
4.2. RECOMENDACIONES .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	70
ANEXOS.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipo de movilidad reducida.....	25
Tabla 2. Tipo de transporte que utiliza para movilizarse. ....	26
Tabla 3 Calidad de servicio del transporte en Quito .....	27
Tabla 4. Horario de transporte.....	28
Tabla 5. Frecuencia que acompaña un familiar a movilizarse .....	29
Tabla 6. Conocimiento acerca de empresas de transporte para personas con escasa movilidad. ....	31
Tabla 7. Frecuencia que solicita el transporte .....	32
Tabla 8. Motivo por el cual utiliza el servicio de transporte. ....	33
Tabla 9. Importancia de la existencia de una empresa de transporte .....	34
Tabla 10. Costo semanal por servicio de transporte.....	35
Tabla 11. Costo por viaje.....	49
Tabla. 12 Oferta.....	50
Tabla 13. Estimación de la oferta proyectada.....	51
Estudio de la demanda histórica .....	52
Tabla 15. Proyección de la demanda .....	52
Tabla 16. Estructura funcional.....	58
Tabla 17. Análisis FODA .....	60
Tabla 18. Inversión Inicial.....	64
Tabla 19. Muebles de oficina .....	64
Tabla 20. Maquinarias .....	65
Tabla 21. Equipos de cómputo .....	65
Tabla 22. Capital de trabajo.....	66

Tabla 23 total de inversión fija .....	67
Tabla 24 Costos fijos .....	68
Tabla 25 costos variables.....	67
Tabla 26 Gastos pre-operacionales .....	69
Tabla 27 Costo y Gastos operacionales .....	69
Tabla 28 Depreciaciones.....	70
Tabla 29 Estados financieros proyectados .....	70
Tabla 30. Flujo de caja .....	71
Tabla 31 Punto de equilibrio .....	71
Tabla 32 TIR VAN .....	72
Tabla 29 Estados financieros proyectados .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de movilidad reducida .....	26
Figura 2. Tipo de transporte que utiliza para moverse. ....	27
Figura 3. Calidad del servicio de transporte en Quito... ..	28
Figura 4. Horario de transporte.....	29
Figura 5. Frecuencia que acompaña un familiar a moverse .....	30
Figura 6. Conocimiento acerca de empresas de transporte para personas con poca movilidad. ....	31
Figura 7. Frecuencia que solicita el transporte .....	32
Figura 8. Motivo por el cual utiliza el servicio de transporte.....	33
Figura 9. Importancia de la existencia de una empresa de transporte .....	34
Figura 10. Costo semanal por servicio de transporte.....	35
Figura 11. Organigrama estructural.....	57
Figura 12 Microlocalización.....	62

## INTRODUCCIÓN

El objeto este estudio es desarrollar un plan de negocios de la empresa de transportes SAFERIDE S.A, para personas con movilidad reducida de la ciudad de Quito. Para el cumplimiento de este objetivo de esta investigación se establecieron las estrategias y las actividades realizadas para alcanzar las metas propuestas.

A nivel mundial existen muchas personas que ha sufrido lesiones, cuya movilidad, se ha reducido o es limitada, esto ha dificultado, en especial su movilización, por tal motivo, el uso adecuado de un medio transporte, ayudaría a las necesidades particulares y mejoraría su calidad de vida.

Para fines de este estudio se plantean como objetivos: identificar las características de movilidad de las personas, que requieren un servicio de transporte para dar un enfoque al plan de negocios, además de, describir las estrategias que la empresa va a llevar a cabo y de esta manera estas personas, logren mayores beneficios con los productos y servicios que va comercializar, y realizar un estudio técnico y financiero dentro del plan también se evaluó la rentabilidad y viabilidad del proyecto

Esta investigación se sustenta en aportes teóricos, científicos, de varios autores contemporáneos, que ha realizado estudios acerca de la implementación de un plan de negocios y como aplicarlo a la población objetivo de esta investigación, como son la personas con movilidad reducida.

El capítulo siguiente corresponde a la metodología donde se explica las técnicas que se utilizaron para obtener la información de acuerdo al planteamiento de los objetivos y dar respuesta a las variables descritas. Finalmente se exponen los resultados de este estudio con las conclusiones y recomendaciones.

## **Situación problemática**

La movilidad es muy importante para nuestras vidas, nos desplazamos continuamente para el trabajo, para acudir a centros de salud, para visitar a los familiares, etc. La inmovilidad o la movilidad reducida afectan la vida de cada persona

No disponer de un transporte con las condiciones adecuadas y accesibles, se convierte en un grave problema para las personas con movilidad reducida., por lo que la mayoría opta por mejorar esa situación, en el caso de transporte privado los vehículos son adaptados para que puedan viajar como conductores o pasajeros, pero si se trata de transporte público se debe sujetar a las normas que se establece en las ciudades para el transporte.

El problema en estos casos es que muchas personas no tienen acceso para costear un transporte privado o modificar su auto de acuerdo a sus necesidades particulares. La mayor parte de la población con movilidad reducida, tiende a movilizarse en transporte público y en casos muy necesarios, se contrata servicios de transporte como taxis, que no reúnen las características para garantizar su comodidad y sobretodo su seguridad.

La falta de transportes adecuados que atiendan a este número mayor de la población hace que las personas, al usar otros tipos de transportes, tengan, una mayor probabilidad de accidentes y que pueden empeorar sus condiciones de salud, un transporte adecuado debe cumplir varias normas y exigencias que le acredita como vehículo de transporte seguro, por esto muchas personas no ven la factibilidad para realizar un emprendimiento de esta clase.

## **Problema científico:**

¿De qué manera la Empresa SAFERIDE S.A. puede contribuir con la mejora del servicio de transporte para personas con movilidad reducida en la ciudad de Quito?

### **Idea a defender**

Las personas con movilidad reducida de la ciudad de Quito, han mejorado su calidad de vida, con el uso de transporte que brinda la empresa SAFERIDE S.A, en seguridad, accesibilidad y bienestar.

### **Variable dependiente**

Personas con movilidad reducida de la ciudad de Quito, han mejorado su calidad de vida

### **Variable independiente**

Transporte que brinda la empresa SAFERIDE S.A, en seguridad, accesibilidad y bienestar

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar un plan de negocios para la empresa de transportes SAFERIDE S.A, mediante los procesos de organización y gestión empresarial, marketing, estudio técnico y financiero, para las personas con movilidad reducida de Quito

#### **Objetivos específicos**

Fundamentar teóricamente la investigación con el estudio del plan de negocios para la empresa SAFERIDE S.A.

Identificar las características de movilidad de las personas, que requieren un servicio de transporte para dar un enfoque al plan de negocios.

Describir las estrategias que la empresa va a llevar a cabo para que personas con movilidad reducida, logren mayores beneficios en los servicios que va comercializar.

Calcular la rentabilidad y viabilidad en la implementación de una empresa de transporte para las personas con movilidad reducida

## **Justificación**

La movilidad es un derecho humano fundamental y al igual que con otros temas de accesibilidad, los servicios de transporte públicos o privados tienen que ser accesibles para las personas que tengan discapacidad o no.

Es muy importante destacar que la movilidad no solo es cuestión de que el transporte sea accesible, es un proceso que debe brindar todo el bienestar posible para la persona que lo requiera, es decir la accesibilidad comienza desde el mismo momento en que una persona sale de su domicilio hasta el final del objetivo, en todo el trayecto se debe garantizar su seguridad y el apoyo que requieran.

El objetivo de desarrollar un plan de negocios es muy importante, ya que aportaría para que las personas con discapacidad puedan desplazarse de forma confiada, tranquila y segura en un espacio cómodo y económico.

Esta investigación se relaciona con varios estudios científicos acerca de las características y necesidades que tienen las personas con movilidad reducida por lo que se deben considerar todos los aspectos que inciden en su entorno

El desarrollo tecnológico y la innovación, en la actualidad han permitido que se puedan adaptar el transporte con características específicas con elementos que facilitan para que personas con movilidad reducida, puedan utilizar sin ningún problema un automotor adaptado.

Esta investigación, es de gran importancia y la puesta en marcha, resulta en un impacto favorable y beneficioso para las personas que requieren de un transporte para movilizarse con las condiciones adecuadas, quienes serán los principales beneficiados.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Análisis macro

Se estima que en gran parte del mundo hay personas que tienen limitaciones que le impiden ciertos grados de movilidad y de dependencia, las deficiencias son problemas que no solo afectan sus funciones corporales, también se incluye los aspectos emocionales, y sociales. Esta situación ha limitado no solo la participación en el desarrollo de sus actividades, si no, en el estado de la vida en general.

Dentro de las situaciones que afrontan las personas con movilidad reducida es el transportarse. Los sistemas públicos de transporte en las ciudades desarrolladas han creado políticas públicas que atienden la necesidad de movilización, pero una gran parte de la población no tiene estos beneficios o un sistema de transporte que les permita movilizarse en condiciones óptimas y dignas.

Mundialmente se reconoce el progreso en la movilización para personas con movilidad reducida, esto ha generado mejores oportunidades para este grupo de personas, facilitando la inclusión de empleo y acceso a todos los servicios sociales.

Las normas de transporte y las leyes, contribuyen a legitimar un proceso de accesibilidad, ha sido de vital importancia a la hora de impulsar proyectos, en donde se requiere valorar la infraestructura, operadores, proveedores tanto público como privado, como aspectos básicos de planificación. (González, 2015)

La necesidad de una planificación sistémica e integral de las ciudades es una característica primordial para impulsar acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad en el transporte, esto significa una mejora para las personas con movilidad reducida, y contribuye a mejorar su calidad de vida

Según la ONU, busca contemplar, proteger y legitimar todos aquellos principios fundamentales que una persona necesita para alcanzar una vida digna, sin embargo la existencia de este instrumento no ha sido suficiente para normalizar la realidad de

diversos grupos vulnerables y sus derechos como el caso de las personas con movilidad reducida. (ONU, 2016)

El aumento en el número de ancianos y el consiguiente aumento en la prevalencia de enfermedades degenerativas e invalidantes crónicas, en el mundo en general y en América Latina en particular, enfatiza que la salud de la población ya no se compone solo de salud o muerte, sino de discapacidad. , entendido como un concepto en evolución que deriva de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debido a la actitud y el entorno que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás..

### **Análisis meso**

Las personas tienen varias necesidades y son independientes, es por esto que se debe entenderse como un sistema en las que las mismas se correlacionan, la satisfacción de las necesidades para una mejor calidad de vida.

En Ecuador, según la Agenda Nacional para la Igualdad en discapacidades 2017-2021, En los artículos 47 y 48 de la Constitución de la República, se establecen las responsabilidades del Estado para garantizar los derechos de las personas con discapacidad constituyendo la base para que las instituciones establezcan las políticas públicas de discapacidades. (CONADIS, 2017)

El Estado Ecuatoriano de esta manera evidencia la necesidad de establecer, promover y ejecutar políticas orientadas a la prevención, atención oportuna, para las personas con discapacidad.

Un avance muy importante ha resultado la relación interinstitucional entre CONADIS y el INEN Servicio Ecuatoriano de Normalización, para regular y adoptar normas de transporte y accesibilidad.

Según CONADIS, existen deficiencias en la accesibilidad física en medios de transporte público, terminales y estaciones; y en la escasa infraestructura pública que

incorpora normas INEN de accesibilidad. Por otro lado se percibe un desconocimiento de las medidas de acción para las personas con movilidad reducida y discapacidad por parte de los servidores públicos lo que provoca un lenguaje y trato inadecuado. (CONADIS, 2017)

Actualmente CONADIS trabaja con la ANT (agencia nacional de Tránsito) para la elaboración de identificaciones para vehículos y traslado de personas con discapacidad; así como con distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales GAD Cantonales para mejorar la accesibilidad al transporte público y el respeto uso adecuado de parqueo.

Además, se está realizando de forma continua, capacitaciones a los conductores de transporte público y cooperativas de taxi, para mejorar la atención de sus usuarios con discapacidad.

Sin embargo estos avances, las personas con discapacidad perciben que no son suficientes los mecanismos adoptados, ya que aún se observa una escasa infraestructura accesible y de reconocimiento en el medio físico y de transporte para que las personas con discapacidad se desarrollen con la mayor autonomía posible.

### **Análisis micro**

Las tendencias en temas de salud, factores ambientales, problemas de accidentes de tránsito, desastres naturales, discapacidades en general. Por otro lado, las personas con discapacidades que viven en poblaciones vulnerables se ven afectadas por la falta de transporte seguro para viajar.

Según el CONADIS, a nivel provincial en Pichincha, un total de 60,137 personas entre los sexos son discapacitados, y el grado de discapacidad en la ciudad de Quito es moderado (40% - 49%), con 41, El 83% requieren que las cuiden, ya sea en la familia o no. (CONADIS, 2017)

En Quito, aunque se han implementado mecanismos y sistemas que permiten la adaptación en el transporte público y en las estaciones del trolebús, aún no ha sido posible

que las personas con discapacidades los disfruten de manera regular y segura, ya que el personal de tránsito tiene muchos otros obstáculos mentales o psicológicos a considerar.

Las diferentes formas en que las personas con discapacidades viajan en autobús en muchos casos son malas experiencias que han hecho que los pasajeros se bajen del bus, en otros casos, la mera falta de conocimiento de a las necesidades de movilidad se verá afectada negativamente en su uso. (SETEDIS, 2014)

En la ciudad se observa u incremento de personas con discapacidad, que está excluido del área de transporte y movilización, tanto las paradas de buses como los vehículos de motor públicos y si se han modificado, este grupo social no se ha integrado y, por otro lado, no todas estas personas son solidarias y ayudan a las personas en varios casos.

### **Investigaciones Previas**

Realizando la revisión de investigaciones relacionada con el tema de este estudio acerca de plan de negocios de transporte y movilización para personas con escasa movilidad, son muy escasas las investigaciones relacionadas.

Entre estas investigaciones se encuentra el trabajo titulado Estudio de la factibilidad para la creación de un servicio de transporte calificado para personas con discapacidad física en la zona Eugenio Espejo sector la Kennedy al norte de la ciudad de Quito. Realizado Jessica Tipanluisa Ortega en el año 2016 de la Universidad Internacional del Ecuador.

En este proyecto se expone una investigación para la creación de un servicio de movilidad basado en el concepto de calidad, digno, con seguridad para las personas con discapacidad, el enfoque se centra en reducir la discriminación a este grupo de personas a través de la inclusión. (Tipanluisa, 2016)

La metodología aplicada es cuantitativa, para la preparación del estudio de implementación y desarrollo del mercado, a través de la aplicación de la encuesta que permitió conocer y analizar el mercado en profundidad, a fin de determinar qué tan importante sería el servicio, la aceptación del servicio y hacer una demanda estimada.

De la población del segmento de mercado es igual a la población de personas con discapacidades físicas específicamente en la zona "Eugenio Espejo", donde se reúnen un total de 6903 personas que se distribuyen en el norte de Quito. Esta investigación realizó una proporción donde el cálculo consiste en tomar el número total de personas con discapacidad física (24657) distribuidas en Quito (53380), de hecho, hay un 46% del segmento estudiado.

De las conclusiones de este proyecto de investigación se puede destacar el marcado énfasis en incluir a las personas discapacitadas, porque existe una tendencia marcada a nivel mundial, nacional y local. Las cifras demuestran que aún existe una gran parte de la población que de alguna manera siguen siendo discriminados y fuera de la inclusión social, esperando mejores condiciones de vida y sentirse personas más proactivas dentro de la sociedad, que como resultado de la necesidad latente, es importante realizar esfuerzos para alcanzar la universalidad de derechos y a la espera de proyectos que se unan para conseguir la meta.

Esta investigación aporta a este estudio en el análisis de la población objetivo que son las personas con escasa movilidad, También, es importante la inclusión de personas discapacitadas en especial para la movilización hacia sus trabajos, de tal manera se contribuye al desarrollo personal y de país.

Otra investigación que se referencia es el trabajo del plan de negocios para una empresa de transporte turístico con fecha del año 2016 de la Universidad UDLA. Facultad de Ciencias económicas (Ledesma, 206)

Esta investigación trata sobre la creación de una empresa de transporte turístico para personas con discapacidad. El problema que surge es la necesidad de crear unidades móviles para la movilidad en contextos de calidad, busca ser una referencia para integrar y comprometer la movilidad social de las personas con movilidad reducida escasez en todo el país.

Esta investigación es cualitativa y cuantitativa para realizar en este plan de negocios con la intención de obtener de manera directa y objetiva, la información y las necesidades

que los clientes buscan satisfacer, de esta manera, la empresa es efectiva centrándose en el cliente y sus requisitos y también analizando la recuperación del proyecto.

Las entrevistas de expertos se realizaron con un ex secretario de COMEXI, propietario de una empresa de transporte turístico y también gerente general y propietario de la agencia de turismo. Lo es, con la intención de tener una visión más amplia del mercado y su ética industrial.

Las evaluaciones se realizan de dos maneras diferentes: a través de la forma virtual de formularios de Google para extranjeros y físicos, utilizando los grupos de apoyo y motivación que ofrece este método, además de los físicos, inspección realizada por personas nacionales.

Las conclusiones enfatizan el desarrollo significativo del país en términos de acceso para personas con discapacidad, ya que invierten en ellas y establecen políticas laborales que las protegen de la creación de una feria entorno, a medida que se experimenta la mejor condición social. La idea del negocio de transporte tiene una alta probabilidad de ingresar al mercado, ya que es un servicio nuevo, que brinda asistencia enfocada al cliente y también cubre las necesidades de las personas con discapacidades. Expectativas para conocer Ecuador.

Esta contribución se considera una oportunidad comercial, para todas las personas interesadas en este nuevo servicio, ya que este proyecto busca satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de un transporte efectivo en Quito, y país. También es importante mencionar que algunas personas con discapacidad tienden a cubrir sus costos, ya que tienen trabajo y también con familiares que buscan su bienestar y lo apoyan.

Otro estudio con el tema del transporte, la movilidad, el desarrollo urbano y los elementos esenciales de la naturaleza en la ciudad de Ibarra. Del autor Sebastián López Lomas de la PUCE. Al analizar la función muscular urbana en problemas clave de planificación de agencias competentes. (López, 2016)

Este estudio está enfocado en la movilidad y desarrollo urbano. Propone lineamientos y estrategias integrales para mejorar el sistema de transporte como base para un plan de movilidad.

La metodología de este proyecto utiliza el método deductivo, donde el sujeto y el objeto de estudio se presentan a partir de lo general a lo particular

La información recopilada en todas las entidades públicas competentes se utilizó para construir una línea de base que sirvió para el análisis posterior de la investigación.

La información bibliográfica, estadística y cartográfica ayudó a estructurar la propuesta de movilidad, transporte, desarrollo urbano y medio ambiente.

La seguridad del transporte para la movilización urbana debe ser prioridad. Los servicios urbanos que se ofrecen en la ciudad no cumplen con todos los parámetros necesarios para ser utilizados con su propósito o eficiencia, como brindar seguridad al movilizar.

Se requiere un modelo de ciudad inclusivo y no excluyente, para lo cual se debe intervenir eficientemente en la reestructuración de espacios públicos, servicios de transporte, uso de calles, atención prioritaria en temas de movilidad en el sector menos atendido, de tal manera que todos estos aspectos deben ser relevantes para el municipio y para los ciudadanos.

Otro aspecto que se considera en este proyecto es la seguridad en la movilización y es por esta razón que las acciones que se realicen en el modelo urbano de movilización es de importancia considerarlo

Otra referencia es una Propuesta del sistema de movilidad para personas con discapacidad visual al firmar con bandas podotáctiles en el terminal terrestre en la ciudad de Riobamba de Chimborazo de la autora Katherine Saigua Romero en el año 2017 ESPOCH. (Saigua, 2017)

Esta propuesta aborda el sistema de movimiento de personas con discapacidad visual mediante la firma de bandas de podotáctiles para mejorar las condiciones de trabajo de este grupo de personas en un área más cercana a la Terminal de la ciudad de Riobamba.

La modalidad cualitativa se ha utilizado, en la etapa de recopilación de información secundaria o investigación a través de la observación, encuestas y entrevistas, así como la modalidad cuantitativa en el proceso de análisis de datos estadísticos.

Las técnicas que se utilizaron son: La observación directa en la Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, se realizó encuestas y entrevistas con personas involucradas en la administración y operación del sitio de estudio, por lo que se obtiene información directa de la problemática.

La población que se utilizó en la presente investigación son las 5600 personas que diariamente se trasladan a otros destinos del país a través de los medios de transportes del terminal.

De las conclusiones destacadas: la demanda del consumidor influyó en la aplicación de letreros para personas con discapacidades en áreas con mayor acceso, como terminales terrestres, con un alto número de implementaciones señal porque el movimiento libre y autónomo es un derecho de todos los ciudadanos

Para lograr el acceso a esta área, la señal debe ejecutarse para la cantidad de usuarios que necesita. Los requisitos a tener en cuenta, según sus capacidades y grados de funcionalidad, son tan variados que los criterios de diseño aplicados son similares y variados, y dependerán en gran medida del entorno.

La contribución es importante para marcar las áreas en las que operan las personas con discapacidad. Al implementar este token, es más fácil de usar porque actualmente no proporciona la seguridad necesaria para las personas con discapacidad, por lo que este grupo de personas usa las instalaciones regularmente. Esto también es importante porque los ciudadanos son generalmente conscientes de estas instrucciones y, por lo tanto, a todos se les enseñará el significado de ofrecer sus derechos a las personas con discapacidad, en este caso.

## **1.2. Cuerpo Teórico conceptual**

### **1.2.1 Plan de negocios**

Un plan de negocios es un documento que a menudo describe una empresa y las estrategias implementadas para su éxito. De esta manera, el plan de negocios consiste en un análisis de mercado y un plan de acción para lograr los objetivos ofrecidos. (Borello, 2014)

Como tal, el plan de negocios se usa interna y externamente desde una perspectiva de gestión y planificación para mejorar y comunicar la idea de negocio, venderla u obtener financiamiento.

La planificación comercial, de esta manera, sirve como una brújula para el emprendedor, ya que permite una mejor comprensión del negocio y al mismo tiempo requiere análisis, reflexión y visualización de todos los factores internos y externos. Los planes de negocios son documentos que se actualizan y revisan periódicamente de acuerdo con la dinámica del negocio con herramientas como la evaluación comparativa y el análisis FODA.

Mediante un plan de negocios, podemos explorar las operaciones comerciales y las diferentes formas en que se puede capturar el escenario planificado. Un plan de negocios está diseñado para proporcionar información a usuarios corporativos, bancos, inversores e instituciones financieras que, en última instancia, proporcionarán el apoyo financiero de la empresa.

Un plan de negocios es una herramienta de reflexión y trabajo que sirve como punto de partida para el crecimiento del negocio. Se hace escribiendo a un emprendedor, expresando sus ideas, la forma en que se implementan, los objetivos a alcanzar y los métodos a utilizar. Implica escribir los pensamientos que tienes en mente, con la técnica y el orden. (Miranda, 2015)

El plan de negocios evalúa la calidad del negocio en sí. Cuando se crea este documento, se interpreta el entorno empresarial y se analizan los resultados obtenidos por una influencia específica, se determinan las variables involucradas en el proyecto y se establece la asignación óptima de derivados para que funcione.

Un plan de negocios es un documento escrito formalmente que sigue un proceso lógico, orientado que detalla las acciones que el propietario y el empleado de la empresa deben tomar. Las empresas con el objetivo de lograr resultados específicos (metas y objetivos), utilizar los recursos de la organización y definir mecanismos que les permitan controlar ese éxito.

### **1.2.2. Características de un plan de negocios.**

Un plan de negocios es un documento que resume la forma en que una iniciativa de negocios debe organizarse y actuar para tener éxito. De esta manera, el plan de negocios determina los objetivos que la empresa quiere alcanzar. Por lo tanto, hay varios elementos que todo plan de negocios debe considerar cuando funciona (Velasco J. , 2015)

**Diseño:** esta es la parte que explica la idea de negocio, describe el negocio e identifica los productos o servicios que se comercializan.

**Marketing:** en esta área, después del análisis y la investigación de mercado, se implementan las estrategias de marketing, se determina el grupo objetivo de productos o servicios y los aspectos directamente relacionados con el marketing, como canal de distribución utilizado. (Velasco F. , 2015)

**Operación:** Esta es la parte que determina la estructura organizativa de la empresa, sus estándares administrativos y los métodos y métodos de fabricación de bienes o servicios comerciales.

**Producción:** Esta área describe todos los problemas asociados con la fabricación de productos, incluidos, entre otros, proveedores, inventario mínimo y logística de distribución.

**Gestión:** esta área cubre temas como la política de crédito, gestión de préstamos, gestión de cuentas y presupuestos, pronóstico de ingresos, flujo de caja e ingresos.

**Resumen:** Esta es la parte final del plan de negocios y se centra en la información clave sobre el proyecto como empresa, sus puntos fuertes y los requisitos de inversión.

### **1.2.3. Estudio de mercado**

La investigación de mercado es la recopilación y el análisis de datos aportados por una empresa u organización para determinar su posición en la industria frente a sus competidores a fin de mejorar las estrategias comerciales y, por lo tanto, promoción de la competencia. (Miranda, 2015)

Las estrategias determinan las características de la demanda y el público para que el producto o servicio se entregue para planificar o mejorar las estrategias del plan de negocios propuesto.

### **1.2.4. Estrategias de mercado**

Las estrategias de mercado son procesos que se realizan para aprovechar a sus competidores, esto se realiza utilizando diferentes recursos y aprovechando al máximo su mercado. También se puede describir como un proceso de comunicación con los clientes en el que se les informa sobre las diferentes ventajas que tienen nuestros productos y servicios. (Shandhusen, 2015)

Una estrategia de mercado es una forma de informar a sus clientes sobre sus ofertas o simplemente enfatizar en el producto y en el servicio que usted ofrece para aumentar sus ventas, ya que su propósito debe ser generar ventas para el negocio.

### **1.2.5. Desarrollo de una estrategia de mercado**

El proceso de desarrollar una estrategia de mercado comienza con el análisis del entorno empresarial, tanto interna como externamente. El objetivo es comprender los diversos aspectos del entorno que rodea a una empresa, incluida la tecnología, la economía, la cultura, la política y las leyes. (Zikmund, 2016)

Después de realizar este análisis, de acuerdo con los hallazgos, así como la misión de la empresa y las necesidades que busca incorporar, los objetivos de la empresa se seleccionan para aprovechar este entorno y reducir su impacto.

A partir de aquí, se elabora un plan de ventas o marketing que explica las acciones específicas que se deben tomar durante un período de tiempo. Para lograr estos objetivos, los planes pueden cubrirse durante varios años, con sub planes para cada año, incluso si las condiciones del mercado cambian rápidamente, estas temporalidades se reducen.

Afortunadamente, las acciones que se toman de él son dinámicas e interactivas, pero solo se implementan hasta cierto punto, para permitirle realizar un seguimiento de las mejoras inesperadas mientras intenta concentrarse en un camino básico a seguir.

### **1.2.6. Tipos de estrategias intensivas de crecimiento del mercado**

El objetivo del grupo de estrategia de mercado es aumentar las ventas del producto o servicio de una empresa en los sectores en los que opera. (Shandhusen, 2015)

Según Shandhusen, Este modelo es adecuado para organizaciones que trabajan en un escenario que aún debe ser explotado y menos disruptivo, ya que aún es posible atraer a más y más consumidores.

Dentro de este tipo, podemos identificar tres variantes:

- **Estrategia de penetración** Implica el lanzamiento de acciones agresivas para captar la atención de los mercados, mantener la lealtad del cliente hoy y ganar seguidores de la competencia o del grupo de bajo rendimiento, si se ofrecen precios más bajos, desarrollo en campañas publicitarias que la compañía coloca en el mercado llamada 'top of mind' o promoción personal de ventas y marketing. Ryanair, Coca-Cola o Jazztel representan los hábitos de estas tres opciones. (Staton, 2017)
- **Estrategias de desarrollo del mercado** En este caso, la planificación se centrará en atraer nuevos consumidores al producto o servicio. Por ejemplo, el caso de una empresa que llega a un país sin presencia, como lo ha hecho el grupo Inditex en todo el mundo a lo largo de los años.
- **Método de desarrollo del producto.** Se trata de promover el desarrollo de productos o servicios, o incorporar nuevos, para atraer a los consumidores a los mercados en los

que opera la empresa. Esto lo vemos constantemente en los anuncios de hojas de afeitar, que incluyen cada vez más hojas y precisión.

### **Estrategias de asociación para el crecimiento del mercado.**

Otras formas de optimizar el desempeño de una empresa son aprovechar la fortaleza que la organización brinda en su sector y las ventajas de las medidas económicas para llegar a mejores acuerdos o controlar proveedores, distribuidores y la competencia.

Entre estos, se pueden crear las siguientes estrategias de mercado:

- **Integración.** La presión de gestión del mercado se ejerce sobre los proveedores o proveedores de la empresa, para cumplir con condiciones más satisfactorias. De esta manera, Amazon pasa de ser el único distribuidor a tener su propio editor de libros, vendiéndolo en la plataforma.
- **Proyección.** Esto ocurre cuando la organización aumenta el control del sistema de distribución. Este es el caso, por ejemplo, con Casio, que ofrece incentivos a las tiendas que venden múltiples unidades.
- **Participación en horizontal.** Esto se hace cuando aumenta el control sobre los competidores. Esto fue decidido por Pans & Company cuando compró la cadena Bocatta, un competidor directo.

### **1.2.7. La creación de una estrategia**

Una estrategia de mercado le permite crear mejores tácticas que la competencia. Si estudia la competencia a través de la investigación de mercado, sabrá lo que está haciendo y cómo le está yendo bien. Además, puede desarrollar sus propias estrategias innovadoras y obtener una ventaja sobre sus competidores que pueden estar en el mercado más tiempo que usted y no han revisado su estrategia de marketing para adaptarse a las tendencias actuales en el mercado (Bonta, 2015)

Un producto o servicio no puede sobrevivir por mucho tiempo sin clientes. Una estrategia de marketing ayuda a una empresa a llegar a un público potencial. También le

permite a la compañía comunicarse efectivamente con sus potenciales consumidores. Esta es una forma de hacerse público e informar sobre un producto o servicio y mostrar a los consumidores los beneficios que ofrece su producto.

Una estrategia de marketing bien desarrollada ayudará a alcanzar los objetivos comerciales y a construir una sólida reputación para sus productos. Además de orientar sus productos y servicios a las personas que tienen más probabilidades de comprarlos. (Hernández, 2016)

Por lo general, implica la creación de una o dos ideas poderosas para crear conciencia y vender sus productos.

### **1.2.8. Oportunidades de posicionamiento en el mercado**

Una estrategia de marketing le brinda oportunidades para establecer su empresa en el mercado, lo que significa que, dado que puede no ser la solución para todos, puede comprometer su producto o servicio con un pequeño grupo de personas crear una marca. De esta manera, puede evaluar mejor la respuesta a su método y adaptarlo a través de encuestas aplicadas a los mismos grupos pequeños. (González, 2015)

### **1.2.9. Negocio sostenible**

Una estrategia de marketing puede contribuir a la sostenibilidad del negocio, incluso en tiempos de cambios en las condiciones del mercado, así como en las crisis económicas. Además, puede medir el éxito de implementar una estrategia. Le permite aprender mucho del cliente, crear un punto de venta y un valor único, así como mantener la coherencia y la orientación a sus objetivos.

### **1.2.10 Disminución de la movilidad.**

Esta es la limitación de trasladarse de algunas personas y que puede ser ocasionada por una discapacidad, o que, sin ser discapacitadas, tienen alguna limitación en su capacidad de moverse (García, 2017)

Esta es una restricción a la movilidad que algunas personas pueden tener debido a una discapacidad o que, tienen una limitación en su capacidad de interactuar con el entorno para acceder u operar una habitación, para sobrevivir o alcanzar elementos diferentes, vistos a una altura normal.

Según la Organización Mundial de la Salud. (OMS). Discapacidad es un término general que incluye discapacidades, restricciones laborales y restricciones de participación. Los defectos son problemas que afectan la estructura o función de un cuerpo. Las limitaciones de la actividad son dificultades para realizar acciones o tareas, y las limitaciones en la participación son problemas involucrados en situaciones importantes.

Como tal, la discapacidad es una innovación compleja que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características sociales en las que vive. (OMS, 2015)

Un pasajero con movilidad reducida es una persona cuya capacidad para moverse utilizando un medio de transporte debido a una discapacidad física (movimiento mental o permanente o temporal) o una discapacidad mental de su edad o por cualquier razón Necesitan especial atención y adaptación. a sus necesidades de los servicios prestados por todos los pasajeros.

En general, se considera así a un pasajero que necesita ayuda de otra persona para salir de la aeronave en caso de una evacuación de emergencia a una velocidad razonable. También incluye a los pasajeros con graves dificultades para aceptar o comprender los procedimientos de emergencia.

### **1.2.11. Accesibilidad**

El acceso es una condición que permite cualquier acceso interior o exterior, movimiento rápido de la población en general y uso seguro, confiable y eficiente de los bienes y servicios existentes. (Huerta, 2015)

La movilidad se limita al uso de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de ubicación, permanente o temporal) o mental, su edad o por cualquier motivo que pueda necesitar. La consideración y la adaptación a sus requisitos de servicio se aplican a todos los pasajeros.

El acceso para un pasajero que necesita ayuda de otra persona para funcionar correctamente, tiene como objetivo garantizar que las personas con discapacidades o discapacidad de movilidad tengan la misma oportunidad que otros ciudadanos para viajar, y para esto, deben recibir la asistencia de Todos los servicios de transporte, para satisfacer las necesidades de cada uno.

Aquellas personas tienen problemas de movilidad a menudo se sienten dependientes de alguien, lo que a menudo les hace sentirse mal y con baja autoestima. En la mayoría de los casos, tener un vehículo especial para personas con movilidad reducida puede ser una solución muy efectiva.

Los vehículos para movilizar a las personas, se encuentran varias categorías, esto se debe a que, dependiendo del grado de discapacidad, la persona puede necesitar una u otra. Otra característica es que la mayoría de las personas que los usan son personas mayores, lo que les permite ser más dependientes con la ayuda de un vehículo de este tipo. El resto de personas con movilidad reducida, pueden tener problemas mucho más graves, o incluso ser temporales. (Moreno, 2014)

El entorno físico es el elemento de la ciudad donde se toman todas las vidas sociales de todas las personas, sin embargo, los elementos físicos se construyen sin tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, lo que limita estos y privarlos aún más del desarrollo de las actividades diarias (Huerta, 2015).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque metodológico:

Este capítulo presenta formas de desarrollar un plan de negocios para la empresa de transporte SAFERIDE S.A, para personas con dificultad de movilidad, en la ciudad de Quito.

El enfoque metodológico aplicado en este plan es de tipo cuantitativo, que corresponden al análisis con base de datos numéricos, y el enfoque de tipo cualitativo que no busca cuantificar sino reconstruir la realidad de la intervención sin inferir en una muestra de poblaciones, sino comprender las particularidades de cada caso.

Este tipo de investigación es cuantitativa porque permite la recopilación y el análisis de datos de diferentes fuentes, además de esta investigación, enfatiza el uso de herramientas estadísticas como las encuestas, para obtener resultados relacionados con el plan de negocios de personas con movilidad mínima.

El método cualitativo se utiliza en primer lugar para la recopilación de información, luego en el proceso de aplicación del enfoque metodológico se utilizó el método cuantitativo a través de los resultados obtenidos en la tabulación y se culminó con el método cualitativo a través de la evaluación de especialistas.

Para obtener información de calidad que impulse el desarrollo del plan, se utilizan estudios descriptivos con el objetivo de eliminar información sobre el problema de investigación, establecer características demográficas.

#### 2.2. Tipo de investigación:

**Investigación exploratoria:** Esto implica proporcionar una visión general del tema, a menudo desconocido y actual en la investigación a realizar. Entre sus propósitos,

discutimos la posibilidad de organizar un problema de investigación, obtener datos y términos que nos permitan formular las preguntas necesarias. También proporciona la formación de hipótesis sobre el tema a explorar., que sirve como soporte para la investigación descriptiva.

Por lo tanto, aplicaremos este tipo de investigación, ya que esto nos permitirá conocer la razón del problema planteado.

**Investigación descriptiva:** Es un tipo de estudio cuyo objetivo principal es analizar una situación dada de una manera completa. Este tipo de investigación busca determinar qué factores están involucrados en un escenario, cuáles son sus características y cuáles son sus implicaciones, a fin de generar una idea global en el contexto del objeto que se estudia, y así permitió que se tomaran las decisiones. Información para recopilar y analizar.

Se ha elegido este tipo de investigación, ya que en base a esto se realizaron encuestas a las personas que viven en este sector.

### **2.3. Métodos de investigación**

#### **Métodos**

**Teórico-inductivo:** por medio de este método, podremos sacar las conclusiones necesarias debido a los hechos reales manifestados.

**Empírico - Observación:** ya que esto nos permitirá observar lo más relevante e importante de la investigación y, a través de esto, describir, explicar los datos obtenidos de manera apropiada y proponer los posibles análisis y soluciones.

**La observación,** es el proceso por el cual ciertas características existentes en la realidad se perciben deliberadamente por medio de un esquema conceptual previo y se basan en ciertos propósitos generalmente definidos por una conjetura quien quiere investigar.

## 2.4. Técnicas de recolección de información

Se utilizó como técnicas las encuestas y entrevistas del gerente de la compañía SAFERIDE SA, aplicando como una herramienta de cuestionario, que consta de 10 preguntas, desarrolladas por un equipo de hombre según los resultados mostrados en el universo y la muestra.

Estos datos se utilizan para obtener la experiencia necesaria para desarrollar un plan de negocios para personas con movilidad reducida.

Los métodos de investigación utilizados en esta investigación son la empatía, los métodos teóricos y matemáticos de investigación y los instrumentos de recopilación de información en los que se recopilan y registran datos.

## 2.5 Población y muestra

La población universo considerada para esta investigación son personas con movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas.. De este universo se toma como referencia, con mayor porcentaje de personas que requieren el servicio a 27.571 personas con discapacidad física, según datos del CONADIS en la ciudad de Quito.

**Muestra.** Para determinar el tamaño de la muestra (población finita) se planteó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población total de personas con movilidad reducida 27.572

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P= probabilidad a favor 50%

Q= probabilidad en contra 50%

E= error muestra 5%

Parámetro	Valor
N	27.572
Z	1.96
p	50%
q	50%
e	5%

$$n = \frac{1,96^2 * 50 * 50 * 27.572}{5^2(27.572 - 1) + 1,96^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{264691,200}{689.275}$$

$$n = 378.7$$

Tamaño de la muestra 379 personas.

## ENCUESTA

Cuestionario dirigido a personas con escasa movilidad, para identificar el grado de aceptación del medio de transporte en la ciudad.

### 1. ¿Qué tipo de movilidad reducida usted presenta?

**Tabla 1** Tipo de movilidad reducida

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Discapacidad física</b>	297	78%
<b>Embarazo de riesgo</b>	14	4%
<b>Adulto mayor</b>	50	13%
<b>Otros</b>	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta

**Elaborado por:** Cinthya Merizalde

### Interpretación

El mayor porcentaje que se registra con respecto al tipo de movilidad reducida es discapacidad física. Esto representa que el grupo de usuarios para el transporte con escasa movilidad son personas con discapacidad.

### 2. ¿Usted, ¿qué medio de transporte utiliza para movilizarse?

**Tabla 2** Tipo de transporte que utiliza para movilizarse

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Transporte público</b>	64	17%
<b>Transporte particular</b>	205	54%
<b>Auto propio</b>	52	14%
<b>Taxi</b>	58	15%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta

**Elaborado por:** Cinthya Merizalde

## Interpretación

El tipo de transporte que mayor utilizan las personas encuestadas es el transporte particular. Lo que refleja en esta pregunta una mayor preferencia por el transporte particular y en menor escala los otros servicios como el transporte público.

### 3. ¿La calidad de servicio de transporte en Quito, como lo considera usted?

**Tabla 3** Calidad de servicio de transporte en Quito

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Bueno</b>	65	17%
<b>Malo</b>	224	59%
<b>Regular</b>	90	24%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

## Interpretación

En referencia a esta pregunta acerca de la calidad de servicio de transporte en Quito consideran que es mala. Esto refleja un problema en la calidad de servicio que están brindando a la ciudadanía que considera que es malo, es importante los otros valores obtenidos, que alcanzaron un menor porcentaje y que revelan un pequeño porcentaje de aceptación.

### 4. ¿En qué horario utiliza más un medio de transporte?

**Tabla 4** Horario que utiliza el medio de transporte

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Mañana 07h00 – 12h00</b>	225	59%
<b>Tarde 12h30 – 18h00</b>	113	30%
<b>Noche 18h30 – 10h00</b>	41	11%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación

Respecto a la hora que mayor utiliza el transporte, corresponde la mañana 07h00 – 12h00. Las respuestas obtenidas reflejan que el horario que utilizan el transporte es en la mañana y en la tarde, en la noche es un valor menor, pero también es importante considerar dentro del servicio que se ofrece.

### 5. ¿Con que frecuencia lo acompaña un familiar a realizar sus actividades?

**Tabla 5** Frecuencia que acompaña un familiar a moverse

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Siempre</b>	285	75%
<b>Ocasionalmente</b>	89	23%
<b>Nunca</b>	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación

Con respecto a la frecuencia que un familiar lo acompaña en sus actividades es siempre. Es importante el resultado ya que las personas con movilidad escasa, en su mayoría se movilizan con una persona que lo acompaña siempre, o en algunos casos es ocasionalmente y muy escaso se movilizan sin una persona a su lado.

### 6.- ¿Conoce de alguna empresa que da servicio de transporte para personas discapacitadas en Quito?

**Tabla 6** Conocimiento acerca de empresas de transporte para personas con escasa movilidad

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Si</b>	114	30%
<b>No</b>	265	70%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

## Interpretación

Las personas encuestadas responden que desconocen acerca de empresas de transporte para personas con escasa movilidad. Las respuestas reflejan un alto desconocimiento de la existencia de empresas que brindan este servicio. Existe un importante porcentaje, aunque en menor escala, que afirma conocer de estas empresas.

**7.- Si la respuesta es sí. ¿Con qué frecuencia a solicitado este tipo de transporte para movilizarse?**

**Tabla 7** Frecuencia que solicita el transporte

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>1 a 3 veces por día</b>	32	28%
<b>1 a 5 veces por Semana</b>	79	69%
<b>1 vez por mes</b>	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta

**Elaborado por:** Cinthya Merizalde

## Interpretación

Las personas respondieron que sí conocen de empresas de transporte para personas con escasa movilidad. Las respuestas reflejan que la mayor frecuencia que utiliza un transporte para movilizarse es una a cinco veces por semana, diariamente y una vez al mes también presenta un valor considerable.

**8. ¿Indique la razón, por la cual usted utilizaría un servicio de transporte contratado?**

**Tabla 8** Motivo por el cual utiliza el servicio de transporte

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Comodidad</b>	56	15%
<b>Seguridad</b>	212	56%
<b>Puntualidad</b>	13	4%
<b>Económico</b>	98	25%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación

Con respecto al motivo que utiliza un servicio de transporte contratado, es la seguridad lo que refleja estos resultados es que a la hora de contratar un transporte es más relevante la seguridad y el costo que sea económico, también es importante la comodidad y la puntualidad como lo mencionan los encuestados.

**9. ¿Considera usted importante, la existencia de una empresa de transporte con alta calidad, que brinde servicio a las personas con escasa movilidad?**

**Tabla 9** Importancia de la existencia de una empresa de transporte

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>Si</b>	379	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación

Todas las personas encuestadas consideran importante la existencia de una empresa de transporte con alta calidad, que brinde servicio a las personas con escasa movilidad.

## 10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar semanal por la movilización?

**Tabla 10** Costo semanal por servicio de transporte

OPCIONES	RESPUESTAS	%
<b>\$15 -30</b>	315	83%
<b>\$30 -45</b>	64	17%
<b>\$45- 60</b>	0	0%
<b>\$60- 75</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente. Encuesta

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación

Las personas encuestadas respondieron que estaría dispuestas a pagar \$15 - 30 con las respuestas reflejan un promedio de \$30 sería el costo de transporte semanal.

## ENTREVISTA

Entrevista a Gerente General de la empresa SAFERIDE. S.A.

### Perfil:

Nombre: Juan Pablo Basantes Vásquez

Experiencia: Administrador de empresas

Título: Ingeniero en Administración de empresas

### Cuestionario:

#### ¿Cuáles son sus roles y funciones dentro de la empresa?

Soy responsable de la administración de la empresa, además mi función es controlar y organizar el trabajo con cada una de las personas que laboran aquí

**¿Qué le motivó a formar una empresa de transporte para personas con discapacidad?**

En Quito no se encuentra este tipo de servicio de calidad, especialmente con las características de seguridad, comodidad y eficacia, con conductores profesionales. La mayoría de las personas utilizan otros medios de transporte, están satisfechos especialmente por la forma de tratarlos y por otras razones ya que son personas que no pueden movilizarse. Nuestra empresa se creó para brindar un servicio de calidad amparado en las normativas legales del país.

**¿Cómo considera la demanda de usuarios que utilizan este tipo de servicio de transporte?**

La demanda de usuarios es alta, en Quito, por la misma razón existe un número importante de personas con escasa movilidad que requieren este servicio, entre estas personas se incluye a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas que solicitan nuestro transporte.

**¿En qué ayudaría a la empresa la implementación de un plan de negocios relacionado con este sistema de transporte?**

Contar con un plan de negocios es de mucha importancia para todas las empresas ya que de esta manera se puede direccionar de acuerdo a la planificación administrativa y financiera que se proponga o como estrategias para implementar. Considero que para iniciar un negocio se debe tener como herramienta los lineamientos de un plan de negocio.

**¿Cuáles el valor agregado que la empresa SAFERIDE S.A. ofrece, en referente a otras compañías de transporte?**

Nuestra empresa de transporte es referente calidad en el mercado, con mejores estándares de seguridad, confort y confiabilidad, estos son los valores que nos identifican frente a la competencia o a otras empresas de transporte.

## **Entrevista a persona con discapacidad**

### **¿Qué tipo de discapacidad presenta usted?**

Tengo una incapacidad física por un accidente que me afectó la columna y por eso no puedo caminar.

### **¿Cuándo se moviliza qué tipo de transporte utiliza?**

Cuando tengo que transportarme lejos, casi siempre busco un servicio particular aunque cueste un poco más, porque a veces en taxis o buses no me quieren llevar.

### **¿Con que frecuencia usted, utiliza el servicio de transporte para moverse?**

Yo me movilizó a diario, más lo utilizo en la mañana que me voy a trabajar ya en la tarde me van a recoger temprano y a veces cuando no pueden, pido un transporte particular de amigos o cojo taxi.

### **¿Está satisfecho como se da el transporte para persona con discapacidad en Quito?**

No, como le dije, a veces porque nos ven con discapacidad se pasan de largo y no nos quieren llevar, por eso nos toca esperar mucho tiempo o buscar un taxi o alguien que nos pueda llevar. Se debe mejorar el servicio de transporte en general.

### **¿Conoce usted de empresas que prestan el servicio de transporte contratado para personas con discapacidad?**

Si he visto, pero muy pocas, no sé si solo prestan el servicios, tampoco las he usado no sé cuánto cobran, me parece que son caras.

### **¿Usted ha utilizado este servicio de transporte. Si, no. Por qué?**

No, como le dije, no he utilizado ese transporte porque me parecen que cobran mucho y no sé si son seguras.

### **¿Contrataría usted, el servicio de una empresa que brinde transporte con seguridad, confortabilidad y precio económico?**

Si me gustaría, si lo usaría, tendría que ver que no sea tan cara y que tengan buena forma de tratarnos, a veces se piensa que ese servicio es solo para los ricos, pero creo debe ser para todas las personas que lo necesitamos.

## **Entrevista a un familiar que acompaña a persona con discapacidad**

### **¿Qué tipo de discapacidad posee su familiar?**

La Sra. Es mi abuelita tiene 87 años, hace poco sufrió una caída y se fracturó en la cintura, por eso tengo que acompañarla en especial cuando vamos al médico

### **¿Con que frecuencia acompaña a su familiar a moverse?**

Vamos a cada terapia 2 veces a la semana y cuando queremos salir algún lado también le acompaño, especialmente para que se distraiga y no pase solo en la casa.

### **¿Cuenta con servicio de transporte propio o utiliza otro medio de transporte. Indique cuál?**

No cuento con transporte propio, utilizo con frecuencia el servicio particular o cogemos un taxi, a veces viene a recogernos mi hermano que tiene carro propio pero que no vive con nosotros. Nunca vamos en transporte público.

### **¿El transporte que utiliza para su familiar, cuenta con todas las medidas de seguridad?**

Casi no, lo más que tienen son cinturones de seguridad pero no otro sistema, tampoco nos han indicado si tienen o no, o como debemos utilizar, eso me preocupa mucho porque para una persona como mi familiar debe haber mucha seguridad en los transporte para que no sufran un accidente.

### **¿Cómo considera usted que existe una mayor demanda de personas con discapacidad que requieren el servicio de transporte?**

Considero que la demanda es alta, porque he visto en las clínicas y hospitales a personas con discapacidad o ancianos que buscan un medio de transporte y casi que no los quieren llevar, además no se respeta los taxímetros y ellos ponen el precio que quieren.

## **2.7.1 Resultados de la Encuesta y Entrevista**

- **Encuesta**

En Quito la demanda para el uso de transporte especial es alta y corresponden a un grupo mayor de usuarios

Existe mayor preferencia por el transporte particular y en menor escala los otros servicios.

El servicio que están brindando a los usuarios con movilidad reducida, se considera que es malo.

Se menciona que el mayor horario que utilizan el transporte es en la mañana y en la tarde, en la noche es un valor menor, pero también es importante considerar dentro del servicio que se ofrece.

Las personas con movilidad escasa, en su mayoría se movilizan con una persona que lo acompaña siempre, o en algunos casos es ocasionalmente y muy escaso se movilizan sin una persona a su lado.

Las respuestas reflejan un alto desconocimiento de empresas para transporte de personas con escasa movilidad. Existe un importante porcentaje, aunque en menor escala, que afirma conocer de estas empresas.

La mayor frecuencia para moverse es una a cinco veces por semana, diariamente y una vez al mes también presenta un valor considerable.

A la hora de contratar un transporte es más relevante la seguridad y el costo que sea económico, también es importante la comodidad y la puntualidad como lo mencionan los encuestados.

- **Resultados de entrevista**

La entrevista se realizó a tres tipos de personas: Al Gerente de una empresa de transporte para personas con escasa movilidad, una persona con discapacidad física, y un familiar que acompaña a la persona con discapacidad.

Las entrevistas tuvieron un tiempo de duración de aproximadamente 20 minutos y se siguió unos esquemas de preguntas estructurado previamente, de las respuestas más relevantes se destaca lo siguiente:

La demanda de usuarios en Quito por el crecimiento de la población hace que exista un número importante de personas con escasa movilidad que requieren este servicio de transporte.

Para la movilización usualmente los usuarios utilizan el servicio particular aunque su costo representa un valor más alto.

También señalan que si utilizarían los servicios de transporte si existe mayor seguridad, buen trato, seguridad y con costos al alcance de sus posibilidades.

Finalmente señalan que tienen una alta demanda por la frecuencia que utiliza este servicio para moverse.

## **CAPÍTULO III**

### **PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAFERIDE S.A**

#### **3.1. Antecedentes**

##### **3.1.1. Fundamentos de la Propuesta**

Esta propuesta se da con el fin de establecer la viabilidad de un plan de negocio de la empresa SAFERIDE S.A. para las personas con escasa movilidad, de tal manera que contribuya de manera específica en el transporte de forma confortable y segura, de las personas con discapacidad, adulta mayor, mujeres en estado de embarazo, que requieran este servicio.

La propuesta en sí misma se basa en los conceptos conceptuales del plan de negocios, que es un documento que resume la manera en que una iniciativa de negocios debe organizarse y actuar para tener éxito.

Este plan de negocios se selecciona como un espacio de investigación enfocado en el estudio de aspectos administrativos, investigación de mercado y análisis técnico y financiero, en el contexto comercial, que ayuda a determinar la recuperación de proyectos y las oportunidades de servicio para en este sector.

Las principales ventajas de la implementación de esta propuesta son: brindar un servicio de transporte seguro, de calidad y confiable, para personas con escasa movilidad. El plan de negocios contribuirá a promocionar el servicio en otras ciudades. La factibilidad de inversión y rentabilidad del proyecto.

#### **3.2. Oportunidad de negocio**

SAFERIDE es una empresa altamente capacitada, que brinda un servicio para personas con movilidad reducida, donde cada uno de los usuarios se sienten con la seguridad de trasladarse de un lugar a otro, ya que se cuenta con vehículos debidamente autorizados, equipados y en excelente estado, para servir a los clientes.

La empresa ofrece un servicio de traslado al lugar que se necesita, ya sean estos: hospitales, clínicas, agencias de viaje, traslado y retorno de aeropuerto, domicilio, asuntos personales, desplazamientos de fines de semana, vacaciones, traslados continuos a empresas, traslados a entidades públicas, colegios, centros geriátricos, centros de Día, asociaciones, centros de rehabilitación, eventos, congresos, etc.

### **3.3. Segmentación y selección del mercado:**

#### **3.3.1. Edad del consumidor**

El segmento elegido para la implementación de esta propuesta son personas con discapacidad y movilidad reducida, cuyas edades están comprendidas entre 6 -70 años

#### **3.3.2. Poder adquisitivo**

La empresa cuenta con un servicio de alta calidad que pueden satisfacer las necesidades del mercado, tomando en cuenta que el mayor porcentaje de usuarios en la ciudad de Quito son personas con discapacidad física. El nivel de costo por viaje esta en relación con el nivel de recursos que poseen los usuarios.

#### **3.3.3. Zona geográfica**

SAFERIDE es una empresa especializada en brindar servicios a personas con movilidad reducida: discapacitados, tercera edad, mujeres embarazadas y enfermas convalecientes, cuyo medio de transporte es una silla de ruedas.

La cobertura de atención y prestación de servicios se encuentra focalizada en el cantón Quito que pertenece a la provincia de Pichincha, las instalaciones de la empresa se encuentra en la zona norte de la ciudad, por tal motivo la mayor cantidad de usuarios se encuentran en esta zona.

Los servicios de transporte también alcanzan las zonas geográficas de los valles aledaños como son de Tumbaco y de los Chillos.

### **3.4. Análisis del mercado**

#### **3.4.1. Formulación de estrategias:**

Crear estrategias puede ayudar a definir las metas y objetivos de marketing de una organización. Le permite crear una guía, analizar el mercado y, al hacerlo, utilizar esa información para determinar qué estrategias son más accesibles para los clientes e interesarlos en los servicios de la empresa.

El paso es desarrollar la estrategia para descubrir lo que quieres lograr en términos de marketing. Esto puede ser tan simple como dejar que los clientes potenciales sepan lo que está vendiendo y cómo su producto los beneficia.

El siguiente paso es examinar las tendencias internas y externas. Esto puede incluir revelar una versión de próxima generación de uno de los productos (internos) y cómo están mejorando otros productos en la industria (fuera).

Después de eso, proporciona una suma de resultados de estrategia. Esto puede ser una cantidad en dólares, al igual que la cantidad de ingresos que espera que genere su estrategia de marketing durante un período específico de tiempo. O podría ser una oportunidad costosa, como reuniones cara a cara con un número específico de clientes potenciales.

Una vez que se establecen los objetivos, los proveedores asignarán ciertas tareas a cada departamento para determinar el papel que desempeñará cada uno en el logro de los objetivos estratégicos.

Es importante saber dónde está la empresa hoy y dónde terminarán después de que se implemente la estrategia. Finalmente, tomará toda la información recopilada durante todo el proceso y decidirá qué tipo de método se adapta mejor a sus objetivos y necesidades.

Dentro de las estrategias de mercado se encuentran los siguientes elementos:

### **3.4.2. Elementos del producto.**

El producto se centra en algunos actores, ya que son la Federación de Conductores Profesionales y la Federación Nacional de Cooperativas de Taxi (FEDETAXI), toma decisiones sobre las leyes que imponen el gobierno y cómo los afectan de alguna manera. Positivo o negativo para el servicio de transporte de pasajeros.

El municipio de cooperativas existía en la provincia de Pichincha alrededor de 460, Quito es el municipio con un total de 230 cooperativas distribuidas en los valles de Los Chillos, Cumbaya y Tumbaco, todo lo cual será todo de servicios de taxi.

En relación con las cooperativas de autobuses de Quito, hay 134, en términos de servicios integrados, el trolebús con 113, la carretera ecológica con 40 y el Metrobus con 74. En el Distrito Metropolitano de Quito hay una variedad de transporte.

Aproximadamente el 65% de los ciudadanos se movilizan diariamente en transporte público, con limitaciones severas; Entre los medios de transporte y la necesidad se encuentra el sistema de transporte colectivo, que es utilizado por casi el 70% de la población e incluye el trolebús, Ecovia, el Corredor Norte Central y el Corredor Oriental.

### **3.4.3. Nombre comercial**

La empresa se llama SAFERIDE S.A. Toma el nombre por el servicio que presta a las personas con escasa movilidad.

### **3.4.4. Slogan.**

“Servicios especializados de transporte”

El eslogan refleja las características de servicio con calidad y calidez que la empresa brinda a las personas en especial con discapacidad física.

### **3.4.5. Logotipo**



**Figura 1. Logotipo de la empresa**  
**Fuente: Empresa SAFERIDE S.A.**

### **Unidad de transporte**



**Figura 2 Unidad de Transporte**

Las unidades que brindan el servicio son de última tecnología, equipados con elevadores hidráulicos, el cual permite a los clientes, no ser manipulados de una manera indebida al momento de subir o bajar del transporte para trasladarse de un lugar a otro.

Estos cuentan con cinturones de seguridad, tanto para el elevador, como para el usuario, los vehículos cuentan cada uno con aire acondicionado en la parte delante y posterior. Además si los usuarios van a acompañados al lugar requerido, los vehículos cuentan con asientos cómodos y seguros para aquellas personas.

### **3.4.6. Estrategias de plaza. (Lugar)**

**Ubicación del mercado objetivo.** Los usuarios a los que se va a llegar son personas con escasa movilidad que habitan en la ciudad de Quito.

**Recursos de la empresa.** La empresa tiene su propio espacio, con amplias instalaciones para el transporte, con capital, humanos y tecnología disponibles para los servicios de transporte. Un sistema de transporte para la movilización.

### **3.5. Precio y costos para el usuario**

La fijación de los precios está dada por los siguientes elementos:

#### **3.5.1. Hábitos de consumo**

A partir de encuestas de personas con discapacidad al norte del Distrito Metropolitano de Quito, específicamente el área llamada "Eugenio Espejo", se estima que el uso mensual promedio de taxis para personas con discapacidad física se estima que la discapacidad es 4 veces por semana, por lo que se utiliza un promedio de 16 veces por mes y la mayoría de las veces su destino es la rehabilitación y los lugares de trabajo.

#### **3.5.2. Gustos y preferencias**

En cuanto a los gustos y preferencias, se puede indicar que a la mayoría de las personas encuestadas les gusta moverse en taxi y prefieren este tipo de servicio como el principal medio de transporte porque se percibe una mayor seguridad y permite que las personas se sientan menos dañadas, también valoran el servicio mucho más cuando hay colaboración por parte de los conductores para tener una aptitud útil y considerada.

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

### **3.5.3. Niveles de ingresos y precios nivel de ingresos**

Los niveles de ingresos representan un factor que afecta directamente la demanda del servicio, teniendo en cuenta que el transporte se encuentra dentro de los servicios básicos de consumo, pero que no se vería afectado como un servicio de transporte público, dado que a un nivel inferior de ingresos, la demanda cae, porque se inclina hacia bienes y servicios de consumo básico e indispensable; mientras que si el nivel de ingresos es más alto, la demanda también crecerá en proporción a ese aumento.

Antes de la aplicación de la encuesta, se realizó una encuesta básica sobre las tarifas de destino de varias cooperativas de taxis en la ciudad, como fue el caso de la 'Asociación de Taxistas de Quito', según la información se obtuvo el precio estimado para determinar el precio listo para el mercado de un servicio de transporte propuesto por el proyecto.

Siguiendo los resultados de la encuesta, la información se utilizará para determinar el precio listo para el mercado para el servicio de transporte., por lo que se consideró promediar todas las tarifas en cada área y se determinó que el precio ideal para el servicio de transporte no sería por tarifa de sector, pero se aplicaría una tarifa única a cualquier sitio que se encuentre dentro del Municipio de Quito, es decir, para aquellos que soliciten el servicio de transporte y se encuentren dentro de la zona a cualquier destino que se encuentre dentro del Municipio de Quito el precio sería de \$ 15 por honorarios profesionales que incluirían viaje de ida y vuelta, esto con el propósito de brindar un servicio especial con un precio especial evitando generar molestias al pagar al usuario y mantener una relación de fidelidad a largo plazo, la oferta de servicios de transporte y recreación turística también se consideró para que las personas se sientan 100% incluidas como parte activa de la sociedad y disfruten de los mismos derechos que los ciudadanos.

### **3.5.4. Precios basados en la competencia**

El precio basado en la competencia es construir un precio al mismo nivel de competencia. Este enfoque se basa en la idea de que los competidores ya están mejorando su estrategia de precios.

En cualquier mercado, muchas compañías venden productos iguales o similares y, según la economía clásica, el precio de los productos debería, en teoría, ser equilibrado

(o, al menos, por un local el equilibrio). Por lo tanto, al establecer los mismos precios que la competencia, una empresa recién creada puede evitar los costos de prueba y error del proceso de fijación de precios. Sin embargo, cada compañía es diferente, y también lo son sus costos. Con esto en mente, la principal limitación del enfoque de la competencia basado en la competencia es que no considera las diferencias en los costos (producción, compra, fuerza de ventas, etc.) entre compañías individuales. . Como resultado, este método de fijación de precios puede ser menos efectivo y generará menores retornos.

En la siguiente tabla se muestra el rango elegido manteniendo las características de precio basado en la competencia y estableciendo el costo por viaje de \$15 por persona de acuerdo a los conceptos establecidos.

**Tabla 11 Costo por viaje**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>
Tarifas	\$15,00
Norte	\$15,00
Centro Norte	\$15,00
Centro	\$15,00
Centro Sur	\$15,00
Sur	\$15,00
Los Chillos	\$15,00
Tumbaco- Cumbayá	\$15,00
City Tour. Quito	\$20,00
Carreras cortas	\$10,00

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### **3.5.5. Estrategias de promoción.**

La empresa contará con dos servicios de asistencia móvil: el primero consiste en un servicio de movilización tipo ejecutivo que brinda servicio puerta a puerta las 24 horas, a través del apoyo de ayudas técnicas y tecnológicas que garantizan la seguridad y la comodidad que el cliente necesita. El segundo consistirá en un servicio institucional a través de la realización de acuerdos con centros de recreación, terapia, clínicas y ocio que

otorguen paquetes, membresías y otras promociones que establezcan lazos de amistad y familiaridad a largo plazo con el cliente.

### **3.6. Análisis de oferta y demanda**

#### **3.6.1. Análisis de la oferta**

Lo que se ofrece es una amplia gama de bienes y servicios que diversas organizaciones, instituciones, personas o empresas están dispuestas a vender, es decir, en el mercado, en un lugar y a un precio determinado, incluso en interés de oferta o a la determinación puramente económica. Los precios no tienen que ser los mismos para cada tipo de producto e incluso para el mismo producto, dos postores diferentes pueden decidir establecer precios diferentes.

#### **3.6.2. Cálculo de la oferta**

Los servicios de transporte para personas con baja movilidad son competitivos, ya que existe una gran demanda del mercado por lo que se considera una competencia de libre mercado que impone precios de mercado, así como políticas, en ventas, calidad de servicios

**Tabla 12** Cálculo de la oferta

<b>AÑO</b>	<b>Carreras realizadas por usuarios con discapacidad año</b>
2013	7.211
2014	7.295
2015	7.380
2016	7.466
2017	7.551
2018	7.637

Elaborado por: Cinthya Merizalde

**Tabla 13** Estimación de la oferta proyectada

<b>AÑO</b>	<b>Carreras realizadas proyectada de usuarios con discapacidad año</b>
2019	8.860
2020	9.989
2021	11.487
2022	13.210

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### **3.6.3. Determinación de la demanda**

El tamaño y la estructura de la población es un factor que afecta la demanda de servicios, porque a medida que aumenta la población, aumenta la demanda de servicios.

### **3.6.4. Estudio de la demanda**

Con el fin de conocer y determinar el mercado objetivo se realizaron encuestas a los usuarios de los que se pudo determinar la demanda. El 78% de los encuestados poseen discapacidad física, y en menor proporción son adultos mayores, estos grupos serían los potenciales clientes.

Según CONADIS, la población estimada de personas con discapacidad en la ciudad de Quito es de 237,668 personas en la cantidad de 27,571 equivalentes a personas con discapacidad, de acuerdo con datos de CONADIS en la ciudad de Quito, con una tasa anual un aumento del 1,15%.

Como se señala en la siguiente tabla:

**Tabla 14** Estudio de la demanda histórica

<b>AÑO</b>	<b>Población de personas con discapacidad física</b>	<b>% de crecimiento anual</b>
2013	26.322	1.15
2014	26.629	1.15
2015	26.939	1.15
2016	27.253	1.15
2017	27.566	1.15
2018	27.883	1.15

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.6.5. Descripción de las necesidades potenciales

La demanda esperada de aproximadamente cinco años se presenta en la siguiente tabla

**Tabla 15** Proyección de la demanda

<b>AÑO</b>	<b>Demanda proyectada de personas con discapacidad física</b>	<b>% de crecimiento anual</b>
2019	31.706	1.15
2020	36.461	1.15
2021	41.930	1.15
2022	48.219	1.15

Elaborado por: Cinthya Merizalde

## **Demanda insatisfecha**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL</b>	<b>OFERTA POTENCIAL</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
2013	26.322	7.211	19.111
2014	26.629	7.295	19.334
2015	26.939	7.380	19.559
2016	27.253	7.466	19.787
2017	27.566	7.551	20.015
2018	27.883	7.637	20.246
2019	31.706	8.860	22.846
2020	36.461	9.989	26.572
2021	41.930	11.487	30.443
2022	48.219	13.210	35.009

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### **3.6.6. Análisis de la competencia**

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

El servicio de transporte urbano, está compuesto por conductores profesionales que pertenecen a diferentes cooperativas y empresas de transporte que brindan servicios urbanos, la organización también está compuesta por taxis públicos y privados, el organismo representativo del sector, es el sindicato de conductores profesionales de Pichincha, ejerciendo en el sector la función de determinar políticas internas y reglas en general para todas las cooperativas que lo componen.

Los taxis públicos están organizados por diferentes cooperativas, en la ciudad hay unos 230 que se distribuyen por sectores como Norte, Sur y Valles: Chillos, Cumbaya y Tumbaco, organizados y formados por la Federación de Conductores Profesionales y el Federación Nacional de Cooperativas de Taxi (FEDETAXI), que son las que toman las

decisiones con respecto a las leyes impuestas por el gobierno y cómo contribuyen positiva o negativamente al servicio a los usuarios, los taxis ejecutivos fueron legalmente aceptados de acuerdo con el acuerdo ministerial No 932- MIES, el 7 de enero de 2012, operan en 24 provincias del Ecuador y proporcionan transporte de personas y bienes, el trabajo modesto se basa en conferencias diurnas y nocturnas, las tarifas se establecen en función de los costos operativos cooperativos y el mínimo carrera en \$ 1.50 (Asociación de Taxistas, 2016).

Aeroservicios es una empresa que ofrece transporte desde Quito al nuevo aeropuerto de Mariscal Sucre disponible las 24 horas del día, con 14 autobuses con capacidad para 46 y 51 pasajeros cuya terminal es En el antiguo aeropuerto, las unidades tenían WiFi gratuito, altavoces LCD y GPS. (El aeropuerto, 2015). Las cooperativas de taxis en el Aeropuerto Mariscal Sucre # 34 y la asociación de cooperativas fluviales (Univalle), ofrecen servicios desde aeropuertos de todas partes de la ciudad y los precios de las carreras se determinan en función de las tarifas actuales. Sin embargo, hasta ahora no se tiene conocimiento de ninguna compañía que brinde servicios de transporte específicamente para personas con discapacidades reducidas.

**Oferta competitiva o mercado libre:** en este caso, los productores se encuentran en un estado de libre competencia debido a la gran cantidad de productores.

La demanda anticipada es que la cantidad de personas use el mismo servicio de producto. Por lo tanto, la cuota de mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio ofrecido por el consumidor.

- **Oligopolio ofrecido:** Esto se ilustra por el hecho de que el mercado está dominado por varios productores y, por lo tanto, por la oferta, los precios y, en general, una gran cantidad de materia prima para su industria.
- **Oferta de monopolio:** en este caso, un buen fabricante o servicio es, por esta razón, el mercado que domina por completo la calidad, el precio y el costo. Para el mercado de transporte para personas con discapacidad, se puede concluir que el servicio tiene un tipo de oferta competitiva, ya que hay una gran cantidad de servicios de movilidad y también hay mucha demanda del mercado especialmente y por esta razón exacta ,

la competencia de libre mercado que impone precios de venta, así como las políticas de ventas, la calidad y los servicios adicionales, en los que cada empresa que representa a la competencia, para lograr una posición alta en el mercado, debe ofrecer uno. servicios de valor agregado, para otros postores.

### **3.7. Proceso organizacional y de gestión empresarial:**

#### **3.7.1. Misión Visión**

##### **• Misión**

Brindar un servicio de calidad, a través de una transferencia magistral de eficiencia, tiempo de alcance, honestidad, responsabilidad, seguridad y comodidad a nuestros usuarios. Especialmente aquellos con discapacidades, mujeres embarazadas, ancianos, pacientes opresivos y personas con movilidad reducida, a través de un equipo de profesionales capacitados, para brindar la mejor calidad de servicio, eso nos definirá ahora y para siempre.

##### **• Visión**

Convertirse en una empresa privada líder en Ecuador, reconocida como una excelente alternativa al sector de transporte local y nacional, que ayuda a cubrir a las personas con movilidad reducida, espera mejorar su calidad de vida. y cohesión social y satisfacer sus necesidades de transporte.

#### **3.7.2. Valores empresariales**

- **Excelencia:** Su característica, es brindar un servicio especializado de manera óptima, para motivarnos a entregar siempre lo mejor, en el cumplimiento del servicio.
- **Responsabilidad:** El compromiso será siempre, cumplir y cubrir de la mejor manera, las necesidades de los clientes, usuarios y amigos por medio del trabajo diario.

- Seguridad: El Servicio Especializado, se esfuerza siempre en prestar un servicio con un alto grado de seguridad, tanto por la fiabilidad y alta calidad de sus equipos, como también por la idoneidad de los profesionales a cargo de sus operaciones.
- Puntualidad y Cumplimiento: Siempre y a todo momento, el compromiso a respetar los horarios y tiempos establecidos, para así evitar cualquier molestia o demora, en el servicio brindado.

### **3.7.3 Objetivos estratégicos**

#### **3.7.3.1. Objetivo general**

Determinar la factibilidad de implementar un plan de negocios, evaluando la factibilidad y la rentabilidad, para el servicio de transporte de personas con movilidad mínima en la ciudad de Quito

#### **3.7.3.2 Objetivos específicos**

- Llevar a cabo un análisis de mercado que contenga información detallada sobre el sistema de transporte que se estima que se implementará dentro del plan de negocios.
- Desarrollar el análisis técnico y financiero necesario para implementar una empresa de transporte para personas con movilidad.
- Explicar los resultados obtenidos en el proceso de estudio y descubrir si es posible implementar un plan de negocios de transporte para personas con baja movilidad.

#### **3.7.4 Políticas estratégicas**

Entregar un servicio de calidad

Ofrecer mejores ofertas de costos

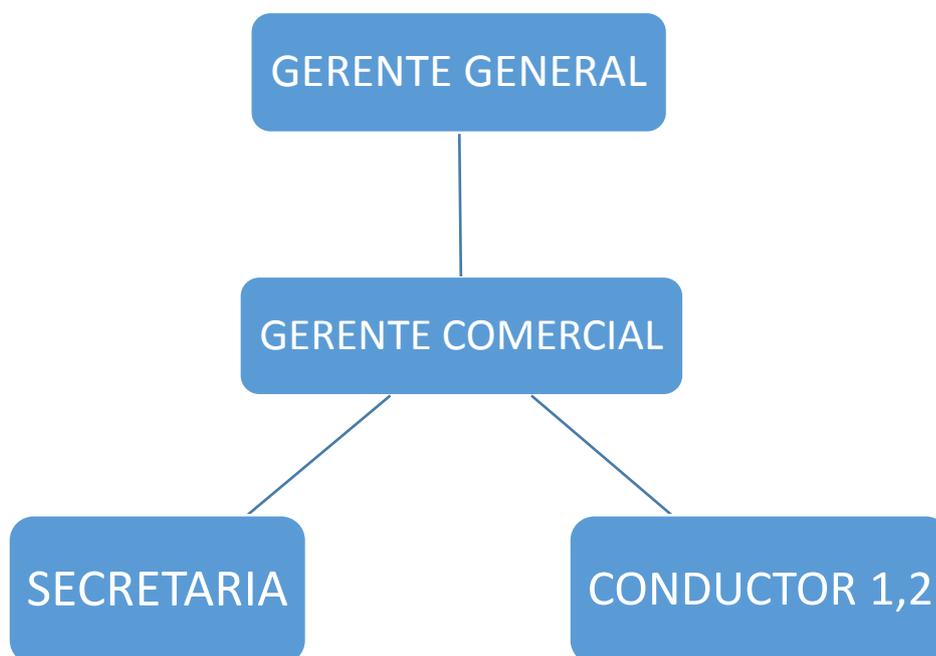
Garantizar la seguridad de los usuarios

### **3.8 Estructuración**

Se estableció el modelo de estructura organizacional y funcional para identificar los diversos cargos administrativos y funcionales de la empresa con el diseño del organigrama estructural y sus distintas áreas.

### 3.8.1. Estructura organizacional

La empresa posee una estructura organizacional jerárquica vertical desde arriba hacia abajo, como se utiliza en empresas pequeñas, distribuido de la siguiente forma:



**Figura 3 Organigrama Estructural**

Elaborado por: Cinthya Merizalde

La empresa en su estructura organizacional cuenta con un Gerente General, un Gerente Comercial, en la parte operativa se encuentran la secretaria contadora y los conductores

**3.8.2 Estructura Funcional** La estructura funcional se divide en dos unidades una jerárquica que corresponde a los directivos de la empresa y otra operativa funcional, cada uno posee diferentes roles y funciones como se detalla a continuación:

**Tabla 15** Estructura funcional

<b>ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>			
<b>CARGO</b>	<b>NIVEL</b>	<b>ROLES</b>	<b>FUNCIONES</b>
Gerente General	Jerárquico	El responsable de la gestión administrativa y financiera de la empresa también es consciente del entorno político, social y legal a nivel nacional. Es el representante legal de la empresa.	Realiza funciones de mando a todo el personal. Interviene y participa en reuniones interinstitucionales. Participa y toma decisiones en aspectos generales y específicos de la empresa
Gerente Comercial	Jerárquico	Responsable del área comercial Planifica, organiza y coordina y controla eficientemente los sistemas comerciales de la empresa. Representante comercial de la empresa.	Define coordina y ejecuta políticas de comercialización Diseña estrategias y actividades de marketing que permitan el logro de objetivos de la empresa Controla y evalúa los programas y proyectos comerciales Reporta al Gerente general.
Secretaria contadora	Operativo	Persona responsable de la contabilidad de la empresa Mantiene un sistema de comunicación permanente en todos los niveles Responsable de los archivos de la empresa	Control y archivo diario de las facturas Consolidación de los contratos facturados. Atender a las personas que lleguen a la empresa. Elaborar oficios
Conductor	Operativo	Responsable del transporte a personas con discapacidad Responsable del mantenimiento de la unidad de transporte Responder a los requerimientos de la empresa.	Llevar el registro mensual de su vehículo Informar oportunamente a gerencia en casos de accidentes Informe de mantenimiento y reparación del vehículo

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.8.3. Proceso de Servucción

El proceso mediante el cual la empresa organiza y realiza acciones destinadas a satisfacer las necesidades de los usuarios para la prestación de un buen servicio. Sus características son:

- El cliente es un miembro básico del sistema (participación activa)
- Ofrece servicios de calidad en el mercado.
- Forme parte de la organización donde se realizan, distribuyen y agotan los servicios.
- Los elementos asociados con el servicio son: Cliente - Apoyo al cuerpo - Personas de contacto, calidad del servicio. Competencia Producción y Servicio

#### Ventajas

- Reducción de inventario y costos operativos.
- Lecturas de última hora de los cambios estadísticos.
- Incrementar la facturación
- Piense en los recursos como independientes.
- Optimización del comportamiento de la cuenta contable.
- Sepa que las restricciones son internas solo cuando son externas
- Administrar bien el inventario
- Incremente la productividad al aumentar la velocidad de respuesta del sistema
- Aumentar la demanda de productos o servicios.

#### Deficiencias

Desglose de cambios en las estadísticas de lectura

Piensa en los recursos como independientes

Sepa que el cambio es interno solo cuando es externo

### 3.8.4 Elementos de servucción.

- El cliente. El consumidor participa en la producción del servicio. Es el elemento básico y su existencia es necesaria.
- Soporte físico Este es el soporte material necesario para realizar el servicio. Incluye dos categorías: los instrumentos esenciales para el servicio (mobiliario, maquinaria) y el entorno material en el que se desarrolla el servicio (ubicación, construcción, decoración).
- Personal de contacto (P.C.C.). Son las personas que trabajan en la empresa que tienen contacto directo con los clientes.
- El servicio. Este es el resultado de tratar con tres elementos básicos del cliente, soporte físico y personal de contacto. El resultado es un beneficio que debe satisfacer las necesidades del cliente.

### 3.9 Análisis FODA

Tabla 16 Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Instalaciones Equipo y recursos materiales Capacitación Profesionalismo	Demanda de crecimiento poblacional Acuerdos interinstitucionales Acuerdos ministeriales Relaciones públicas
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Falta organización interna Cambio de Personal Cambio de directiva Cambio de roles	Cambios políticos Reducción del bono a discapacitados Endeudamiento Crisis económica institucional

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.9.2. Estrategia de marketing

**Producto:** esta variable se compone del producto mismo; ese requisito cumple y todos los elementos / servicios además de ese producto pueden ser: embalaje, servicio al cliente, garantía, etc.

**Precio:** la información sobre el precio del producto se establece en este caso según el costo de producción.

Tiene que adaptarse al conjunto de estrategias de mercado, así como a la demanda del producto. También es importante considerar el valor psicológico que el producto tiene para ofrecer cuando se establece el precio de venta.

**Plaza:** Los canales a través del producto se analizan desde el momento en que se crea hasta que llega a las manos de los consumidores. El modelo de negocio tiene una influencia específica en la distribución del producto.

**Promoción:** se analizan todos los esfuerzos realizados por la empresa para publicitar el producto y aumentar sus ventas al público, por ejemplo: publicidad, relaciones públicas, ubicación del producto, etc.

#### • Marketing mix

Dentro del marketing digital, debe mencionarse que el segmento del servicio está dirigido a hacer uso diario de dispositivos digitales como teléfonos celulares, tabletas, etc. Además de ser personas discapacitadas, a menudo necesitan tener una pareja, a menudo con miembros de la familia, como: cónyuge, hermanos, hijos, nietos, conectores de red, en Internet, para hacer un uso efectivo de las nuevas tecnologías para determinar el mejor mercado objetivo

- **Página web:** <https://www.saferide-ec.com>



Dentro de la estrategia digital que se aplicará, se planifica la creación de una página web, <https://www.saferide-ec.com>. Que es dinámica, interactiva, fácil de entender, de fácil acceso y con las herramientas necesarias, donde el sistema operativo debe ser utilizado por el usuario. Este portal web será dinámico porque la información se actualizará periódicamente, se dice que será interactiva, porque habrá una aplicación de mensajería instantánea donde no será necesario que el usuario tenga una cuenta para interactuar, será fácil de entender porque la información se organizará de forma lógica y el usuario no tendrá dificultades para acceder a los datos buscados, el sitio web tendrá información relevante de la empresa como historia, misión, visión, valores, marca.

Aplicación de taxi fácil. Contiene una aplicación gratuita, es compatible con teléfonos inteligentes, Samsung, LG, iPhone, Sony, etc. Al descargar una aplicación de teléfono celular, se muestran las opciones por las cuales puede acceder al servicio de taxi de manera más fácil y sencilla, el diseño proporciona una interfaz dinámica con muchas opciones para elegir y personalizar la carrera, la aplicación encuentra automáticamente la dirección GPS. Además, la aplicación tiene la opción de cancelar la carrera si el usuario ya no necesita el servicio, el método de pago con tarjeta de crédito o directamente por el ejecutivo del vehículo, el uso de la aplicación aclara aún más las rutas para el destino, donde simplemente haciendo clic en "Solicitar" el servicio de movilidad estará listo.

### **3.10. Estudio técnico**

Se realiza el estudio técnico con la finalidad de analizar la información obtenida para comprobar la posibilidad de la creación de un servicio de movilización determinando su rentabilidad y factibilidad.

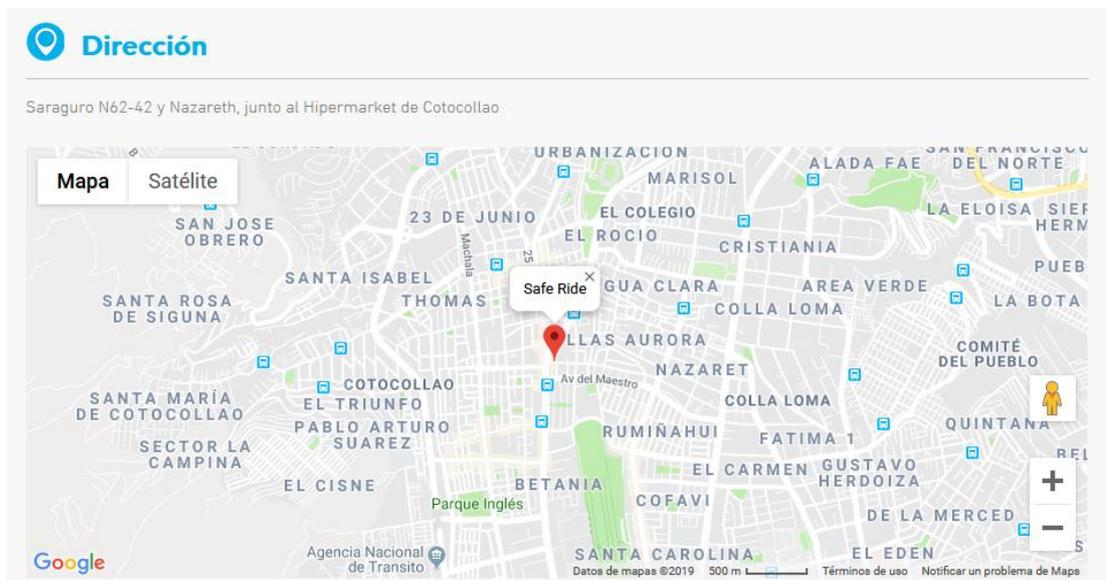
Dentro del estudio técnico se consideran los siguientes elementos:

### 3.10.1 Macrolocalización

La empresa SAFERIDE S.A. se encuentra localizada en el norte de la ciudad de Quito, en el cantón Quito, Provincia de Pichincha.

### 3.10.2. Microlocalización

La empresa SAFERIDE S.A. se encuentra localizada en la Cdla Kennedy al norte de Quito.



**Figura 4 Micro localización**  
Fuente mapa Google map

### 3.10.3 Proceso de compras

El servicio provisto por la compañía será, para estar en contacto con los diferentes sitios de rehabilitación física, instituciones y parientes cercanos que contratan el servicio para conocer y brindar retroalimentación sobre el servicio brindado; así como a través del sitio web, los clientes pueden presentar sus inquietudes y recomendaciones, considerando estos recursos postventa como los más importantes para la retroalimentación y la mejora continua de la empresa.

La compañía garantiza un servicio de transporte de calidad para personas con discapacidades físicas, al tener cada unidad especializada que permite al usuario y a la familia transportar a personas con poca movilidad de un lugar a otro, a cualquier destino, en cualquier momento y con la calidad y seguridad que el cliente merece, mediante la aplicación de normas de seguridad que garantizan un viaje seguro, donde el pasajero viaja en su propia silla de ruedas asegurada a un sistema especial de anclaje, interruptores de seguridad con pretensores, piso antideslizante y personal capacitado para la maniobrabilidad y el uso .

#### **3.10.4 Proceso de ventas**

Las principales tácticas de venta se llevarán a cabo a través de alianzas comerciales con sitios de rehabilitación, sitios de recreación para ancianos, tanto públicos como privados, que trabajan con el mercado objetivo.

Entonces, la táctica de ventas consistirá en hacer contratos con sitios de rehabilitación públicos y privados, que concentran el mayor número de pacientes con discapacidades reducidas de la misma manera, se harán acuerdos con federaciones y fundaciones que trabajan con personas con discapacidad, además se hará Participe en eventos sociales llevados a cabo por diversas instituciones públicas como el Consejo Judicial para promover el servicio a un precio competitivo. De esta manera, la fidelidad y la exclusividad serán logradas por futuros clientes.

El precio representará un atributo que genera interés ya que se establecerá una tasa baja. La experiencia durante el viaje será de excelencia, donde se garantizará que el pasajero viaje en su silla de ruedas para garantizar un sistema especial de anclaje de sujeción, cinturones de seguridad con pretensores, piso antideslizante y personal capacitado para la maniobrabilidad y el uso.

#### **3.11. Requerimientos técnicos**

Dentro de los requerimientos técnicos se aplicarán los siguientes elementos:

**3.11.1. Inversión Inicial.** La empresa SAFERIDE S.A. cuenta con activos fijos depreciables y no depreciables dentro de los activos fijos se detallan:

**Tabla 17** Inversión Inicial

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>Año 0</b>
Muebles Of.	\$ 940,00
Maquinaria y Eq.	\$ 61.050,00
Eq. Cómputo	\$ 2.997,00
Activos Fijos	\$ 64.987,00
Pre-Operaciones	\$ 5.974,75
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 70.961,75</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

**Tabla 18** Muebles de oficina

<b>MUEBLES OFICINA</b>				
<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cant.</b>	<b>Total</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Escritorios	\$ 300,00	1	\$ 300,00	\$ 30,00
Sillón Ejecutivo	\$ 100,00	1	\$ 100,00	\$ 10,00
Sillas metálicas	\$ 40,00	6	\$ 240,00	\$ 24,00
Archivador	\$ 300,00	1	\$ 300,00	\$ 30,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 940,00</b>	<b>\$ 94,00</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

**Tabla 19** Maquinarias

Elaborado por: Cinthya Merizalde

<b>MAQUINARIAS</b>				
<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cant.</b>	<b>Total</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Vehículos	\$ 28.400,00	2	\$ 56.800,00	\$ 11.360,00
Rampas hidraulicas	\$ 1.500,00	2	\$ 3.000,00	\$ 300,00
Herramientas menores	\$ 1.000,00	1	\$ 1.000,00	\$ 100,00
bomba de lavado auto	\$ 250,00	1	\$ 250,00	\$ 25,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 61.050,00</b>	<b>\$ 11.785,00</b>

**Tabla 20** Equipos de cómputo

<b>EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>			
<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cant.</b>	<b>Total</b>
Computadora de escritorio	\$ 650,00	2	\$ 1.300,00
Impresora	\$ 350,00	1	\$ 350,00
UPS	\$ 255,00	1	\$ 255,00
Equipos de internet	\$ 1.012,00	1	\$ 1.012,00
Telefono Fax	\$ 80,00	1	\$ 80,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 2.997,00</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

**Tabla 22.** Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>Año 0</b>
Costo M. Prima / Insumos	\$ -
Sueldo Administración	\$ 13.765,48
Alquiler Of.	\$ 2.400,00
Servicios Básicos	\$ 600,00
Internet	\$ 264,00
Servicio Limpieza / Mantenimiento	\$ 60,00
Suministros Of.	\$ 100,00
Total	\$ 17.189,48
Mensual	\$ 1.432,46
<b>Total Capital de Trabajo por 2 meses</b>	<b>\$ 2.864,91</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### **3.12. Proceso financiero**

Estudiar finanzas es una parte importante de la evaluación de un proyecto de inversión. Ayuda a analizar la viabilidad del proyecto de acuerdo con la inversión de la empresa. La competencia de una organización es la capacidad de mantenerse al día a largo plazo. En las empresas, la facilidad de participación está estrechamente relacionada con sus ingresos.

Para realizar este estudio, se utilizó información de varias fuentes, como capital de trabajo, valor actual neto, tasa interna de rendimiento.

Para el estudio de las finanzas de acuerdo con las variables del proyecto, esto se realiza mediante el cálculo de la inversión, el financiamiento, el estado de situación financiera, los ingresos, los costos y los gastos.

#### **3.12.1. Inversión del proyecto**

Las inversiones están establecidas de la siguiente manera:

## Total de inversión fija

**Tabla 23** total de inversión fija

<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>Año 0</b>
EQUIPOS	
Muebles y enseres	\$ 940,00
Maquinaria y Eq.	\$ 61.050,00
Eq. Cómputo	\$ 2.997,00
Subtotal	\$ 64.987,00
Pre-Operaciones	\$ 5.974,75
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 70.961,75</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.12.2 Amortización y financiamiento

No se realizó crédito a entidades financieras, la empresa cuenta con capital propio para ejecutar la propuesta del plan

### 3.12.3. Evaluación del proyecto

Dentro de la evaluación del proyecto permitirá determinar si el proyecto es factible y determinar la rentabilidad

Se analizan: los indicadores flujo de caja, punto de equilibrio, TIR VAN.

### 3.12.4. Distribución de costos y Gastos

#### 3.12.4.1 Costos

Los costos son los que la empresa mantendrá mensualmente como se detalla en la siguiente tabla:

## Costos fijos

**Tabla 24** Costos fijos

<b>COSTO FIJO</b>		
<b>COSTO PERSONAL OPERATIVO</b>		
Roles de pago personal Administrativo		
<b>CARGO</b>	<b>Jerárquico</b>	<b>Conductor</b>
Salario Mensual	\$ 552,18	\$ 407,89
Puesto	2	2
Total Salario	\$ 6.626,16	\$ 4.894,68
IEES	\$ 626,17	\$ 462,55
Ingreso Bruto	\$ 5.999,99	\$ 4.432,13
13er	\$ 552,18	\$ 407,89
Aporte Patronal	\$ 738,82	\$ 545,76
Total Provisiones	\$ 1.291,00	\$ 953,65
Total Anual	\$ 7.917,16	\$ 5.848,33
<b>TOTAL COSTO OPERATIVO</b>		<b>\$ 13.765,48</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

## Costo variable

Los costos varían según la producción, en oposición a los costos fijos. Los costos variables se presentan a continuación.

**Tabla 25** Costos variables

<b>Materia Prima / Insumos</b>	
Precio por Galon de Combustible	\$ 1,03
Galones diarios	20
Costo de Combustible diario	\$ 20,60
Capacidad de personas diarias	15
<b>COSTO VARIABLE</b>	1,37
Valores referenciales***	

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.12.5 Distribución de gastos

#### Gastos pre-operacionales

A continuación, se especifican los gastos para constituir la empresa y los gastos básicos:

**Tabla 26** Gastos pre-operacionales

<b>PRE-OPERACIONES</b>			
<b>Detalle</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cant.</b>	<b>Total</b>
Gastos Constitución	\$ 2.170,00	1	\$ 2.170,00
Activación de marca	\$ 1.114,75	1	\$ 1.114,75
WebSite	\$ 1.350,00	1	\$ 1.350,00
Certificación Producción	\$ 1.340,00	1	\$ 1.340,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 5.974,75</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.12.6 Costos y gastos operacionales

**Tabla 27** Costo y Gastos operacionales

<b>COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>		
<b>COSTOS DE SERVICIO</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Servicios Básicos	\$500,00	\$ 6000,00
Servicio Limpieza / Mantenimiento	150,00	\$ 1800,00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
Gasto personal	1.147,12	13.765,48
<b>Total</b>	<b>1.797,12</b>	<b>21.565.48</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.12.7 Depreciación

**Tabla 28** Depreciaciones

DEPRECIACIÓN						
Activo	Costo	Vida U.	Dep. Anual.	Años Dep.	SubTotal	Valor en Libros
Vehículos	\$ 28.400,00	5	\$ 5.680,00	5	\$ 28.400,00	\$ -
Rampa Hidráulica	\$ 1.500,00	10	\$ 150,00	5	\$ 750,00	\$ 750,00
Herramientas menores	\$ 1.000,00	10	\$ 100,00	5	\$ 500,00	\$ 500,00
Bomba de lavado auto	\$ 250,00	10	25,00	5	\$ 125,00	\$ 125,00
			\$ 5.930,00			
<b>TOTAL</b>						<b>\$ 1.375,00</b>

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.13.8. Estado de situación financiera. Flujo de caja

La siguiente tabla muestra que los flujos de ingresos y gastos de la empresa se detallan en la proyección de cinco años de los resultados que puede determinar en el VAN y la TIR, para establecer la solvencia de la compañía.

Refleja un flujo de caja positivo, lo que indica que los activos actuales de la empresa están aumentando, lo que permite el reembolso de los costos y proporciona una base para los desafíos futuros que enfrenta la compañía.

### 3.13.9. Estados financieros proyectados

**Tabla 29** Estados financieros de ventas proyectados

Año	Línea de productos	Preferencia Anual	Costo unitario	Costo Variable Total	Costo Fijo Total	Costos Totales	Precio de Costo	Precio de Venta Margen 75%	Ingresos Totales	Utilidades Anuales
1	Usuarios movilización	17605	\$ 1,37	\$ 24.177,54	\$ 17.189,48	\$ 41.367,03	\$ 2,35	\$ 4,46	\$ 78.597,35	\$ 37.230,32
2	Usuarios movilización	17807	\$ 1,39	\$ 24.736,82	\$ 17.387,16	\$ 42.123,99	\$ 2,37	\$ 4,49	\$ 80.035,57	\$ 37.911,59
3	Usuarios movilización	18012	\$ 1,41	\$ 25.309,04	\$ 17.587,12	\$ 42.896,16	\$ 2,38	\$ 4,52	\$ 81.502,70	\$ 38.606,54
4	Usuarios movilización	18219	\$ 1,42	\$ 25.894,50	\$ 17.789,37	\$ 43.683,86	\$ 2,40	\$ 4,56	\$ 82.999,34	\$ 39.315,48
5	Usuarios movilización	18429	\$ 1,44	\$ 26.493,49	\$ 17.993,94	\$ 44.487,44	\$ 2,41	\$ 4,59	\$ 84.526,13	\$ 40.038,69

ESTADO FINANCIERO PROYECTADO A 5 AÑOS (DÓLARES)						
	0	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>		\$ 78.597,35	\$ 80.035,57	\$ 81.502,70	\$ 82.999,34	\$ 84.526,13
<b>COSTOS VARIABLES</b>		\$ 24.177,54	\$ 24.736,82	\$ 25.309,04	\$ 25.894,50	\$ 26.493,49
<b>COSTOS FIJOS</b>						
Sueldo Y Salarios		\$ 13.765,48	\$ 13.971,97	\$ 14.181,55	\$ 14.394,27	\$ 14.610,18
Alquiler Of.		\$ 2.400,00	\$ 2.436,00	\$ 2.472,54	\$ 2.509,63	\$ 2.547,27
Servicios Básicos		\$ 600,00	\$ 609,00	\$ 618,14	\$ 627,41	\$ 636,82
Internet		\$ 264,00	\$ 267,96	\$ 271,98	\$ 276,06	\$ 280,20
Servicio Limpieza / Mantenimiento		\$ 60,00	\$ 60,90	\$ 61,81	\$ 62,74	\$ 63,68
Suministros Of.		\$ 100,00	\$ 101,50	\$ 103,02	\$ 104,57	\$ 106,14
Depreciación		\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00
Interés		-	-	-	-	-

Elaborado por: Cinthya Merizalde

La empresa espera que durante los próximos cinco años incrementará sus ventas en un 7.25%, además se refleja como crecerán los costos y los gastos de administración.

### 3.13.10 Flujo de caja

**Tabla 30.** Flujo de caja

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
<b>UTILIDAD ant. PAT</b>		\$ 25.351,32	\$ 25.972,42	\$ 26.605,62	\$ 27.251,17	\$ 27.909,35
Participación a Trabajadores		\$ 3.802,70	\$ 3.895,86	\$ 3.990,84	\$ 4.087,68	\$ 4.186,40
<b>UTILIDAD ant. IR</b>		\$ 21.548,62	\$ 22.076,56	\$ 22.614,78	\$ 23.163,50	\$ 23.722,95
Impuesto a la Renta		\$ 4.740,70	\$ 4.856,84	\$ 4.975,25	\$ 5.095,97	\$ 5.219,05
<b>UTILIDAD ant. RL</b>		\$ 16.807,93	\$ 17.219,72	\$ 17.639,53	\$ 18.067,53	\$ 18.503,90
Reserva Legal		\$ 1.680,79	\$ 1.721,97	\$ 1.763,95	\$ 1.806,75	\$ 1.850,39
<b>UTILIDAD NETA</b>		\$ 15.127,13	\$ 15.497,75	\$ 15.875,57	\$ 16.260,77	\$ 16.653,51
Depreciación		\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00	\$ 11.879,00
Inversión	\$ (70.961,75)					
Amortización						
Capital de Trabajo	\$ (2.864,91)					\$ 2.864,91
Valor de desecho						\$ 1.375,00
<b>FLUJO DE CAJA</b>	\$ (73.826,66)	\$ 27.006,13	\$ 27.376,75	\$ 27.754,57	\$ 28.139,77	\$ 32.772,42

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.13.11. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es el nivel de producción y ventas que una empresa alcanza con ingresos obtenidos.

En el cuadro se muestra el punto de equilibrio considerando los siguientes valores: Gastos fijos. Precio unitario de cada carrera \$15,00, los gastos variables. Dando como total el punto de equilibrio igual a 120 unidades (carreras efectuadas)

**Tabla 31** Punto de equilibrio

$$P.E. = \frac{CF}{P - CV}$$

*CF* Costos fijos  
*P* Precio unitario  
*CV* Costos variables unitarios

PUNTO DE EQUILIBRIO	
CF	\$ 1.797,12
CVU	\$ 0,08
PVU	\$ 15,00
Q*	120

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### 3.13.12. Valor Actual neto (VAN) Tasa Interna de Retorno (TIR)

**Tabla 32** TIR VAN

	0	1	2	3	4	
<b>FLUJO EN AÑOS</b>	\$ (73.826,66)	\$ 27.006,13	\$ 27.376,75	\$ 27.754,57	\$ 28.139,77	\$ 32.772,42
<b>TIR</b>	26,14%					
<b>VNA</b>	\$ 20.989,46					

Elaborado por: Cinthya Merizalde

### Interpretación del VAN y el TIR y periodo de recuperación de la inversión

#### Valor Actual Neto

Para establecer el valor actual neto (VAN), se basa en la producción estimada, teniendo en cuenta el precio de venta de la empresa. El valor estimado alcanza un valor VAN \$ 20.989,46 con lo cual se concluye que el proyecto es aceptable ya que genera un valor sobre la inversión. Cabe señalar que la recuperación de la inversión se produjo al final del tercer año, que es cómo se aseguró el proyecto a partir del año y el quinto año

## **Tasa interna de retorno**

Los flujos estimados en el proyecto reflejan una tasa interna de retorno del 26.14% (TIR), lo que significa que el proyecto tiene una rentabilidad media, es viable y mostrará un retorno sobre cualquier forma de inversión de capital.

### **3.14. Procesos ambientales**

El Concejo Metropolitano De Quito

Vistos los informes Nos. IC-O-2015-065 e IC-O-2015-073, de 20 y 27 de abril de 2015, respectivamente, expedidos por la Comisión de Educación y Cultura.

**Art. 40.** El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que aborda las condiciones de: responsabilidad, universalidad, acceso, comodidad, sostenibilidad, seguridad, calidad, estandarización y medio ambiente.

**Art. 46** Tienen derecho a tarifas de acuerdo con la subsección 1, Las personas con discapacidades que tienen una tarjeta o registro nacional de discapacidad, de conformidad con el Artículo 20 de la Ley de Discapacidad, pagan una tasa preferida del 50% de transporte extremo, y el servicio puede estar en las mismas condiciones que otros pasajeros que pagan la tarifa completa, y de acuerdo con la subsección 2, las personas mayores de 65 años exhiben su estado. Tras la presentación de la tarjeta de ciudadanía o el documento borrador como tal, pagarán una preferencia del 50% en todo el transporte terrestre.

### **3.15. Revisión de la propuesta del plan de negocios a través de criterio de especialista.**

La entrevista realizada por el Ingeniero en Administración de Empresas MSc, Ramiro Gallardo, se especializa en más de 15 años de experiencia profesional en temas relacionados con propuestas con el cuarto nivel y conocimiento en el campo de Administración de Empresas y movilización personas con discapacidad

**El énfasis está en:**

El servicio de movilización para personas con movilidad reducida contribuye a la cobertura de las personas con discapacidad.

Los fundamentos de un plan de negocios son suficientes, ya que muestran los datos y la información necesarios para el diseño de un plan de negocios.

Es importante tener un plan de negocios que aborde las herramientas esenciales para su aplicación, este plan de negocios cumple con los parámetros requeridos.

Es importante centrarse en la información obtenida previamente a través de evaluaciones, ya que refleja las necesidades de la población.

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

Del objetivo acerca de establecer teóricamente la investigación con el estudio del plan de negocios para la empresa SAFERIDE S.A se concluye que los datos encontrados en diferentes fuentes bibliográficas acerca del plan de negocios y trabajos de referencias relacionados con la movilización de personas con escasa movilidad, si aportan significativamente los contenidos de este proyecto y sustentan para establecer la base teórica que se aplica en cada parte de este proyecto

A partir de los objetivos de desarrollar un plan de negocios para personas con baja movilidad en la ciudad de Quito, evaluando las necesidades de las personas con servicios de transporte seguros y de alta calidad, La demanda es alta con el 78% de los usuarios en la población urbana con discapacidad.

En esta población, la mayoría de las personas utilizan otros medios de transporte, pero no están satisfechos especialmente con el acuerdo porque son personas con discapacidades, la falta de apoyo resulta en la falta de servicios en esta área. Área de transporte.

En la ciudad de Quito, hay otras compañías en el mercado que brindan servicios de transporte para personas con discapacidades y que no satisfacen la demanda, o al mismo tiempo tienen altos costos y exclusividad para una población determinada, que estableciendo el nivel Un poco experto en la empresa.

Según el análisis financiero, se demuestra que el proyecto es factible porque el VAN es positivo y la TIR es del 20.84%, por lo que se puede concluir que este proyecto puede implementarse. También se considera no solo el aspecto económico sino también el impacto social, ya que permite el apoyo de una importante población de la ciudad de Quito, como las personas con discapacidad y también otros usuarios, como los adultos mayores y mujeres embarazadas que necesitan este servicio

## **4.2. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones están dirigidas como referencia a las empresas que están interesadas en implementar un plan de negocios para personas con escasa movilidad.

Aplicar las bases teóricas de trabajos y referencias bibliográficas para sustentar los contenidos y ampliar los resultados. Proporcionar un servicio de transporte personalizado que promueva la inclusión de personas con discapacidad y diferentes empresas en el mercado.

Establecer alianzas con estrategias interinstitucionales en sectores relacionados con traer personas con discapacidades físicas y gerontológicas para aumentar su cobertura y obtener mayores ingresos que permitan la resolución y expansión financiera.

Aplicar el plan de negocios para garantizar una oferta de servicio de calidad, eficiente y seguro y obtener nuevas ofertas para los usuarios de otras partes de la ciudad de Quito y sus vecindarios.

Realizar las operaciones del proyecto mediante los procesos de organización y gestión empresarial, marketing, estudio técnico y financiero de la propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

Abascal, R. (2016). La teoría del marketing estratégico. Cómo hacer un plan estratégico. Madrid: Editorial ESIC.

Bonta, P. (2015). Preguntas sobre marketing y publicidad. Bogotá: Grupo editorial en NORMA.

Borello, A. (2014). Plan de negocios Díaz de Santos.

CONADIS (2017). Agenda nacional para la igualdad de discapacidad. Plan de discapacidad del país. Ecuador

González, R. (2015). Marketing del siglo XXI (3ª edición, ed.). Madrid España: Centro de Investigación Financiera.

Hernández, F. (2016). El método de investigación. . México: McGraw-Hill Interamerican.

Ledesma, M. (2006). El plan de negocios se centra en hacer transporte turístico con unidades adaptadas para personas con discapacidades. Quito: UDLA.

López, S. (2016). El transporte, la movilidad, el desarrollo urbano y el medio ambiente son esenciales para la ciudad de Ibarra. Ibarra: PUCE.

Miranda, J. (2015). Gestión de proyectos, análisis económico y de finanzas sociales, quinta edición Bogotá Colombia: editores de MM.

Moreno, A. (2014). Pautas para la atención de personas con discapacidad. . Quito: Gerente. p 1-4.

OMS. (2015). Discapacidad Organización Mundial de la Salud.

Un. (2016). Derechos de autor y reglas de igualdad de oportunidades. Organización de las Naciones Unidas.

Saigua, K. (2017). El sistema de movilidad para personas con enfermedades se puede ver a través del vendaje. Robot: ESPOCH.

SETEDIS. (2014). Secretario Técnico de Discapacidades. Programas de Quito: <http://www.setedis.gob.ec/?cat=7&scat=6&sscat=4&desc=integraci%C3%B3n-laboral-y-emprendimiento>.

Shandhusen, L. (2015). Libros de estudio de mercado de marketing

Staton, E. (2017). Fundamentos de marketing. México: Mac Graw Hill.

Tipanluisa, O. (2016). Es posible estudiar para la prestación de un servicio de transporte calificado para personas con discapacidad. Quito: UNIE.

Velasco, F. (2015). Aprende a crear un plan de negocios. Argentina: PAIDOS.

Velasco, J. (2015). Aprende a crear un plan de negocios. Buenos Aires Argentina: PAIDOS.

Zikmund, W. (2016). Estudio de mercado de México: Prentice Hall Interamericano.

## ANEXOS

### Anexo 1 Encuesta

#### ENCUESTA

Cuestionario dirigido a personas con escasa movilidad, para identificar el grado de aceptación del medio de transporte en la ciudad.

#### 1. ¿Qué tipo de movilidad reducida usted presenta?

- Discapacidad física
- Embarazo de riesgo
- Adulto mayor
- Otros

#### 2. ¿Usted, qué medio de transporte utiliza para moverse?

- Transporte público
- Transporte particular
- Auto propio
- Taxi

#### 3. ¿Cómo considera usted la calidad de servicio del transporte escasa movilidad en Quito?

- Bueno
- Malo
- Regular

#### 4. ¿En qué horario utiliza más un medio de transporte?

- Mañana 07h00 – 12h00
- Tarde 12h30 – 18h00
- Noche 18h30 – 10h00

#### 5. ¿Con que frecuencia lo acompaña un familiar a realizar sus actividades?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

**6.- ¿Conoce de alguna empresa que presta el servicio de transporte para personas con escasa movilidad?**

Si

No

**7.- Si la respuesta es sí. ¿Con qué frecuencia a solicitado este tipo de transporte para movilizarse?**

1 a 3 veces por día

1 a 5 veces por Semana

1 vez por mes

**8. ¿Indique la razón, por la cual usted utilizaría un servicio de transporte contratado?**

Comodidad

Seguridad

Puntualidad

Económico

**9. ¿Considera usted importante, la existencia de una empresa de transporte con alta calidad, que brinde servicio a las personas con escasa movilidad?**

Si

No

**10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el transporte?**

\$15 -30

\$30 -45

\$45- 60

\$60- 75

## ENTREVISTA

### Anexo 3. Entrevista a Gerente General de SAFERIDE. S.A.

1.- ¿Cuáles son sus roles y funciones dentro de la empresa?

---

---

2.- ¿Qué le motivó a crear un servicio de movilización para personas con discapacidad?

---

---

3.- ¿Cómo considera la demanda de usuarios que utilizan este tipo de servicio de transporte?

---

---

4.- ¿En qué ayudaría a la empresa la implementación de un plan de negocios relacionado con este sistema de transporte?

---

---

5.- ¿Cuáles el valor agregado que la empresa SAFERIDE S.A. ofrece, en referente a otras compañías de transporte?

---

---

#### **Anexo 4. Entrevista a persona con discapacidad**

1.- ¿Qué tipo de discapacidad presenta usted?

---

---

2.- ¿En que medio de transporte se moviliza?

---

---

3.- ¿Con que frecuencia usted, utiliza el servicio de transporte para moverse?

---

---

4.- ¿Está satisfecho con el servicio de transporte que se da en la ciudad de Quito?

---

---

5.- ¿Qué empresa conoce usted para el servicio de transporte especial?

---

---

6.- ¿Usted ha utilizado este servicio de transporte. Si, no. Por qué?

---

---

7.- ¿Contrataría usted, el servicio de una empresa que brinde transporte con seguridad, confortabilidad y precio económico?

---

---

## **Anexo. 5 Entrevista a un familiar que acompaña a persona con discapacidad**

1.- ¿Qué tipo de discapacidad posee su familiar?

---

---

2.- ¿Con que frecuencia acompaña a su familiar a movilizarse?

---

---

3.- ¿Cuenta con servicio de transporte propio o utiliza otro medio de transporte. Indique cuál?

---

---

4.- ¿El transporte que utiliza para su familiar, cuenta con todas las medidas de seguridad?

---

---

5.- ¿Existe demanda de personas con discapacidad que requieran un transporte especial?

---

---

## Anexo 6

### Realizando las entrevistas y encuestas



### Transporte de una persona con discapacidad física



