

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración para el Desarrollo

Sistema vial saludable para Quito:

Solución al problema vial por medio de un servicio de renta de bicicletas

“PEDALEA QUITO”.

Felipe Andrés Díaz Hernández

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de:

Licenciatura en Finanzas

Quito, Mayo de 2012

Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Administración para el Desarrollo

HOJA DE APROBACION DE TESIS

Sistema vial saludable para Quito:
Solución al problema vial por medio de un servicio de renta de bicicletas
“PEDALEA QUITO”.

Felipe Andrés Díaz Hernández

Sara Caria, Msg

Directora de la Tesis

Magdalena Barreiro, PHD

Decana del Colegio de Administración

Quito, 22 de mayo de 2012

© **Derechos de Autor:** Felipe Andrés Díaz Hernández

Resumen:

Este trabajo trata sobre un plan de negocio que tiene como meta ofrecer a la ciudad de Quito una idea innovadora de transporte. Se trata de un sistema pro medio ambiente, saludable, divertido y que sobre todo ayude a solucionar la congestión vial de la capital del Ecuador. Se plantea emprender un negocio que ofrezca el servicio de renta de bicicletas en las zonas más transitadas de la ciudad. Este plan de negocio apunta a ser una alternativa eficiente de transporte y con un precio accesible para la gran mayoría de la población. La idea tiene una visión a largo plazo para crecer en Quito continuamente y ofrecer el servicio en otras ciudades del país.

Para lograr un análisis adecuado del proyecto se ha realizado un análisis de la industria, del mercado; y se ha realizado una proyección financiera para un período de 5 años. Las proyecciones son muy favorables dando un retorno sobre la inversión mayor al 70% en dicho período.

Abstract:

This paper deals with a business plan that aims to offer an innovative transportation way to Quito city. This is a pro environment, healthy, fun but above all a solution to the traffic congestion in Ecuador's capital. We propose to entrepreneur in a business that offers a bicycle rent service in the busiest areas of the city. This idea will be an efficient transportation alternative and affordable for the vast majority of the population. This project has a long term vision, grow continuously in Quito and offer the same service in other Ecuadorian cities.

With the intention to provide a proper business plan investigation, we analyzed the industry and the market; and we did a 5 years period financial projection. These projections provide enough data to confirm the profitability of the business plan. One of the main indicators is the return on investment, which is higher than 70%.

Tabla de Contenidos

<i>Resumen:</i>	<i>iv</i>
<i>Abstract:</i>	<i>v</i>
<i>Tabla de Contenidos</i>	<i>vi</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i>	<i>1</i>
<i>Descripción de la compañía:</i>	<i>3</i>
Razón social:.....	<i>3</i>
Función:	<i>3</i>
<i>Análisis de la empresa y su entorno:</i>	<i>3</i>
Análisis FODA:	<i>3</i>
<i>Análisis de la Industria de Transporte:</i>	<i>5</i>
Transporte Ecológico:	<i>6</i>
Transporte turístico:	<i>6</i>
Transporte Público.....	<i>7</i>
Transporte Privado	<i>7</i>
Análisis de las Fuerzas Sectoriales:	<i>8</i>
<i>Plan estratégico:</i>	<i>9</i>
Visión:	<i>9</i>
Misión:	<i>9</i>
Objetivos y Estrategias:.....	<i>10</i>
Estrategia general:	<i>11</i>
Ventajas competitivas:.....	<i>12</i>
<i>Investigación de mercados:</i>	<i>12</i>
Diseño del estudio de mercado:	<i>12</i>
Segmento Quiteños:	<i>12</i>
Metodología:	<i>13</i>

Sectores donde se realizaron las encuestas:	13
Resultado de las encuestas:	13
Conclusiones generales de las encuestas para quiteños:	18
Cálculo de la Demanda esperada de los quiteños:	18
Segmento Turistas:	20
Metodología:	20
Resultados de las encuestas para turistas:	20
Conclusiones generales de las encuestas para turistas:	21
Cálculo de la Demanda esperada de los turistas:	21
Marketing Mix:	22
Producto:	22
Flujo del servicio	22
Servicios adicionales.....	23
Precio	23
Puntos clave del estudio de la competencia:	24
Precio segmento quiteños:	24
Precio segmento turistas:	24
Plaza	25
Primera etapa (primer mes).....	25
Segunda etapa (segundo mes)	25
Tercera etapa (tercer mes).....	25
Promoción:	25
Campaña de expectativa:	26
Campaña de lanzamiento:	27
Programa de fidelización:	28
Campaña para turistas:	28
Prensa gratis:	29
Plan de Operaciones	29
Actividades previas a la operación.....	29
Constitución de la empresa:	29
Registro Único de Contribuyente (RUC):.....	29
Cuenta bancaria:	29
Permiso de Bomberos:	29
Permiso de funcionamiento municipal:.....	30

Convenios:	30
Logística.....	30
Proveedores	30
Limpieza:	30
Seguridad:	30
Servicio de rastreo satelital:	30
Compañía de seguros:	31
Operadora de tarjetas:	31
Mantenimiento:.....	31
Cajeros automáticos:	31
Bicicletas:	31
Rieles de parqueo:.....	31
Marketing:.....	31
Canales de distribución	31
Mantenimiento	32
Puntos de servicio	33
Contratos.....	33
Formas de pago.....	33
Recursos Humanos	34
Reclutamiento, selección y contratación.....	34
Proceso:.....	35
Capacitación del personal	35
Nuevos empleados:	35
Antiguos empleados:.....	36
Beneficios de la capacitación:	36
Estrategias de Motivación:.....	36
Organigrama.....	38
Gerente General	38
Gerente Administrativo	38
Marketing:.....	38
Recursos Humanos:	38
Fuerza de ventas:	39
Gerente de atención al cliente.....	39

Personal de atención al cliente:.....	39
Gerente Operacional.....	39
Personal de Mantenimiento:	39
Operadores de las Estaciones:.....	39
Gerente Financiero	39
Contador:	39
<i>Plan financiero</i>	40
Inversión	40
Ventas y otros ingresos	40
Costos y sueldos	40
Índices Financieros.....	41
<i>Bibliografía:</i>	42
<i>Anexos:</i>	- 46 -
1.- Red del Trole servicio 24hrs.....	- 46 -
2.-Transporte privado “Buses”	- 46 -
3.- Encuesta y resultados para el segmento quiteños	- 47 -
4.- Gráficos de las estaciones de PEDALEA QUITO	- 52 -
5.- Imágenes vallas:	- 55 -
6.- COMPAÑIAS ANONIMAS Requisitos	- 55 -
7.- Foto camión para distribución	- 57 -
8.- Cajeros en los kioskos	- 58 -
9.- Tabla datos Broker de seguros.....	- 58 -

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo trata sobre la implementación de un servicio de renta de bicicletas en la ciudad de Quito, Ecuador. Este proyecto ha surgido puesto que se ha detectado en los últimos años un gran problema con el sistema vial de la ciudad, el tráfico es muy similar a grandes metrópolis como es el caso de Bogotá. En Quito hay un auto por cada 4 personas y la tasa de crecimiento del parque automotriz es del 7,4% anualmente. Lo que se plantea es implementar una alternativa de transporte ecológico bajo el nombre de PEDALEA QUITO. Esta nueva compañía ofrecerá este servicio a un costo igual o mejor para el usuario en comparación a los sistemas de transporte actual. Este nuevo servicio será ofrecido para dos segmentos, las personas que residen en Quito y para los turistas de la ciudad. Éste plan busca reducir el tráfico, optimizar el tiempo y salud de las personas y cuidar al medioambiente.

Con el fin de sustentar este nuevo proyecto se han analizado diferentes factores de la situación actual de la industria en donde deseamos posicionarnos. Hemos determinado mediante el uso del análisis sectorial de Porter y un análisis FODA que el proyecto si es rentable en el largo plazo. La estrategia planteada para el buen desarrollo del proyecto se basa en un enfoque de eficiencia en la cadena de valor. PEDALEA QUITO tiene una política empresarial basada en la orientación al mercado y a sus empleados. Se dará capacitación permanente a los trabajadores y se ha planteado un método de motivación que tendrá impacto positivo en los miembros de la organización. De esta manera, se trabaja en forma integral al brindar un buen ambiente a los empleados para que tengan un mejor desempeño.

Este trabajo cuenta con un estudio de mercado significativo donde hemos obtenido valiosa información sobre nuestro mercado objetivo. Para el caso de los Quiteños vemos que un 65% está insatisfecho con el servicio actual de transportes y además presentan una disposición de compra de un 90%. Por el lado del segmento de los turistas vemos que hay una aceptación de este nuevo servicio del 80%. Este estudio de mercado también ayudó para determinar el mix de marketing del proyecto y las zonas clave de las estaciones de PEDALEA QUITO. El precio, uno de los aspectos más importantes de dicho estudio reveló que el precio ideal para los quiteños consiste en una membresía mensual por 10\$. Para los turistas, el precio fijado es de 0,25\$ la media hora y esta forma de pago también pueden usar los residentes de la ciudad.

El nuevo servicio planteado para la Quito tiene unas características operacionales que valen la pena recalcar. Los estudios realizados sobre la población de la ciudad y sus visitantes nos muestran que con 1000 unidades de transporte podemos ofrecer el servicio más de 2 millones de veces anualmente. Esto hace las bicicletas estén en constante mantenimiento y reacondición entre las estaciones. Para dar un mejor servicio al consumidor se pondrá a disposición tecnología de punto, como cajeros automáticos para facilitar el pago y uso de las unidades.

Finalmente, se puede observar que el plan de negocio planteado si es viable ya que se ha hecho una evaluación financiera. Estas proyecciones son para un plazo de 5 años, se ha tomado en cuenta tasas de crecimiento para egresos e ingresos. El análisis financiero muestra que el proyecto tiene un Valor Actual Neto altamente positivo y un Retorno sobre la inversión de un 70.

Descripción de la compañía:

Razón social:

PEDALEA QUITO será consolidada con una caracterización jurídica del tipo de Sociedad Anónima puesto que al tener varios accionistas se facilitan los procesos y regulaciones internas de la empresa. Este tipo de empresa permite que las decisiones se tomen mediante un conceso de un directorio; este directorio tiene la obligación de velar por el bienestar de la empresa y sus accionistas.

Función:

Esta empresa es creada con el fin de ayudar a la sociedad Quiteña en lo que respecta a la congestión vial. Se plantea implementar un sistema de transporte mediante bicicletas mediante el cual los ciudadanos puedan movilizarse a distancias relativamente cortas para sus quehaceres diarios. Además será una opción para el turista para conocer nuestro Quito de una forma más saludable. Este servicio será ofrecido mediante membrecías principalmente. Habrá varias estaciones alrededor de los puntos más transitados de Quito para la facilidad en la movilidad de los usuarios.

Análisis de la empresa y su entorno:

Análisis FODA:

En este análisis se tomarán en cuenta los puntos que pueden ayudar o afectar al funcionamiento del negocio; se estudiarán factores externos e internos de la empresa. Este análisis ayudará a encontrar posteriormente una estrategia a seguir para el progreso de PEDALEA QUITO.



Las fortalezas para PEDALEA QUITO se basan en el know how del negocio, ya que existen negocios muy similares en ciudades alrededor del mundo, por lo tanto es totalmente viable hacer un benchmarking positivo del negocio y así poder acoplar este proyecto en la ciudad de Quito y a sus situaciones específicas. Vale la pena notar que es una oportunidad el hecho de que existan negocios similares en otros países, pero al copiar operaciones específicas para la realidad de Quito se transforma en una fortaleza. Otra fortaleza importante es ser el primer negocio en la ciudad y en el país que brinde este servicio de transporte, es totalmente distinto a los tradicionales, el cual ayuda a la sociedad y al individuo.

Al estudiar las oportunidades para este negocio vimos que un servicio como el de PEDALEA QUITO tendrá una muy buena acogida por la ciudad ya que es una de las posibles soluciones para el problema de la congestión vial, además ayuda a la salud y es divertido. Ya que seremos un negocio innovador en nuestra ciudad, podremos ser foco de atención para la prensa lo que genera prensa gratis y por ende podemos conseguir una promoción gratis; el conocimiento del servicio se dará muy rápido.

En un buen análisis es vital reconocer y analizar las debilidades del negocio. En lo que se refiere a los puntos débiles, nos dimos cuenta que la logística en cuanto a la distribución de las unidades de transporte, podría ser un problema y esto será solucionado con el benchmarking. El tema que más genera incertidumbre en el negocio y se lo considera una debilidad, es la seguridad de los usuarios, para solucionar esto se

realizarán cláusulas acordadas por las dos partes (PEDALEA QUITO y los usuarios) donde conste que cualquier suceso durante el uso de PEDALEA QUITO es responsabilidad total del cliente.

Por lo que se refiere a las amenazas hemos identificado como punto principal el robo de bicicletas; para reducir el riesgo en los contratos se especificará que el usuario es totalmente responsable de lo que suceda con la bicicleta, además existe la opción de implementar un sistema de seguros para bicicletas lo cual incurrirá en un costo adicional del servicio si el usuario lo desea contratar. El tema de las vías para bicicletas es una amenaza ya que no hay suficientes y si el municipio no apoya mediante la construcción de más vías sería más difícil agrandar el negocio. Otro tema importante es la geografía de Quito, existen muchas cuestas alrededor del centro histórico de la ciudad y seguramente sea difícil movilizarse en bicicleta por estos lugares. Podríamos implementar unidades de transporte con motor eléctrico en las estaciones que se encuentren en el centro de la ciudad. Las futuras regulaciones pueden representar un problema porque pueden aparecer nuevas leyes para el servicio; la solución sería acoplarse a las mismas, pero muchas veces es costoso en términos de dinero y tiempo. La cultura es otra amenaza ya que en Quito y en el país, las personas no tienen la costumbre de movilizarse por medio de bicicletas diariamente. Respecto a esta última amenaza podemos realizar campañas educativas con ayuda del municipio; para esto se harán alianzas con el municipio.

Análisis de la Industria de Transporte:

La industria del transporte en Quito es una industria madura ya que su crecimiento no llega a más del 15% anual como lo afirma un artículo de EL HOY en Julio del 2011. Esta industria en Quito no cumple con el servicio esperado por los ciudadanos ya que el servicio actual ofrecido por taxis, autobuses, Metrobús-Q no pueden abastecer la demanda de los ciudadanos. El mal funcionamiento de las vías ha hecho de Quito una ciudad con una congestión vial similar a la de Bogotá o México sin embargo tan solo tiene 2 millones de habitantes, mucho menos que las otras dos metrópolis que superan los 8 millones de habitantes. A continuación se estudiará los diferentes competidores que tiene esta industria para plantear más adelante una estrategia que permita a PEDALEA QUITO competir en la industria.

Transporte Ecológico:

Metrobús-Q:

Quito cuenta con tres sistemas de transporte supuestamente ambientales, el Trole, Corredor Sur Oriental y la Ecovía; estos tres forman parte del sistema Metrobús-Q. El Corredor Sur Oriental y La Ecovía se los define como transportes ambientales aunque no sean libres de contaminación. Es importante notar que el nivel de contaminación de estos medios de transporte si es menor al de los autobuses comunes y corrientes, “Jorge Oviedo, presidente de la Corporación para el Mejoramiento del aire en Quito (Corpaire), piensa que la tecnología usada por la Ecovía y Sur Oriental es tecnología obsoleta y por lo menos deberían contar con motores Euro III para no contaminar tanto al ambiente” (Ecuador inmediato). El Trole en la mayoría de su recorrido es un transporte ambiental, pero para algunos tramos de su ruta utiliza un motor normal en vez de electricidad. Metrobús-Q transporta en promedio diario a 620 mil pasajeros (Sistema Metrobús). Debe notarse que entre los tres sistemas mencionados anteriormente se cubre gran parte de las zonas más transitadas y vías principales de la ciudad de Quito.

Medios Alternativos:

A parte de los medios tradicionales de transporte, se ha tratado de implementar el uso de bicicleta tan solo de una forma recreativa y de tipo hobby, no como un transporte diario. La empresa CICLÓPOLIS se encarga de organizar el ciclo paseo semanal, además tiene un programa para enseñar a montar bicicleta a los más pequeños de la familia. Hay que notar que en los últimos años se ha visto una mayor acogida por el ciclo paseo y el uso de bicicleta en general. Actualmente “entre 12000 y 15000 personas asisten al ciclo paseo” (Observatorio Movilidad Urbana); por eso es que vemos cada vez más vías para ciclistas.

Transporte turístico:

El turismo en Quito ha aumentado en la última década muy rápidamente, esto ha hecho que se desarrollen distintos negocios destinados a este sector y entre estos negocios se encuentran empresas de transporte. Encontramos que de acuerdo a la Empresa Metropolitana de Servicios y Administración del Transporte (EMSAT), hay un total de 236 unidades que forman parte de casi 30 empresas que ofrecen transporte a los turistas. El turista puede elegir entre alquilar su propio vehículo, contratar viajes

internos o recorridos turísticos. Además hay otros tipos de transporte del tipo colonial como las carrozas en el centro de la ciudad que cumplen con la necesidad de ver Quito en una forma más clásica.

Transporte Público

“El costo de un paseo en todo el sistema de transporte público es en general \$0,25 y \$0,12 para estudiantes, personas de la tercera edad y personas con capacidades especiales” (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico). El usuario de Metrobús-Q puede armar su ruta preferida entre el Trole, la Ecovía y el Corredor del Sur Oriental ya que cada uno abastece ciertas zonas de la ciudad por separado.

Es importante notar que el Trole ofrece el servicio las 24 horas del día, con intervalos de 30-40 minutos, ayudando así a pasajeros que necesitan transportarse en la noche y madrugada (ver Anexo 1).

Transporte Privado

Debido a la ineficiencia del transporte público la opción preferida por los ciudadanos de Quito es el transporte privado. “Actualmente la ciudad cuenta con 415 mil vehículos particulares activos, es decir el parque automotor más grande de todo Ecuador. Lo preocupante es que la tasa de crecimiento del parque automotor es del 7,4%, y con este ritmo cada 11 años se duplicaría el número de autos en la ciudad. Esto se da en una ciudad que cuenta con 300 kilómetros de vías, pero que estudios indican que es necesario 400 kilómetros de vías para tener un flujo sano en el tránsito sobre la misma.” (Vallejo)

Para un entendimiento más apropiado de los principales tipos de transporte privado los veremos a continuación en puntos separados:

A. Buses

Tipo de Transporte Privado	Cooperativas	Compañías	Total
BUSES	32	39	51

➤ *Servicios de Transporte sin paradas establecidas*

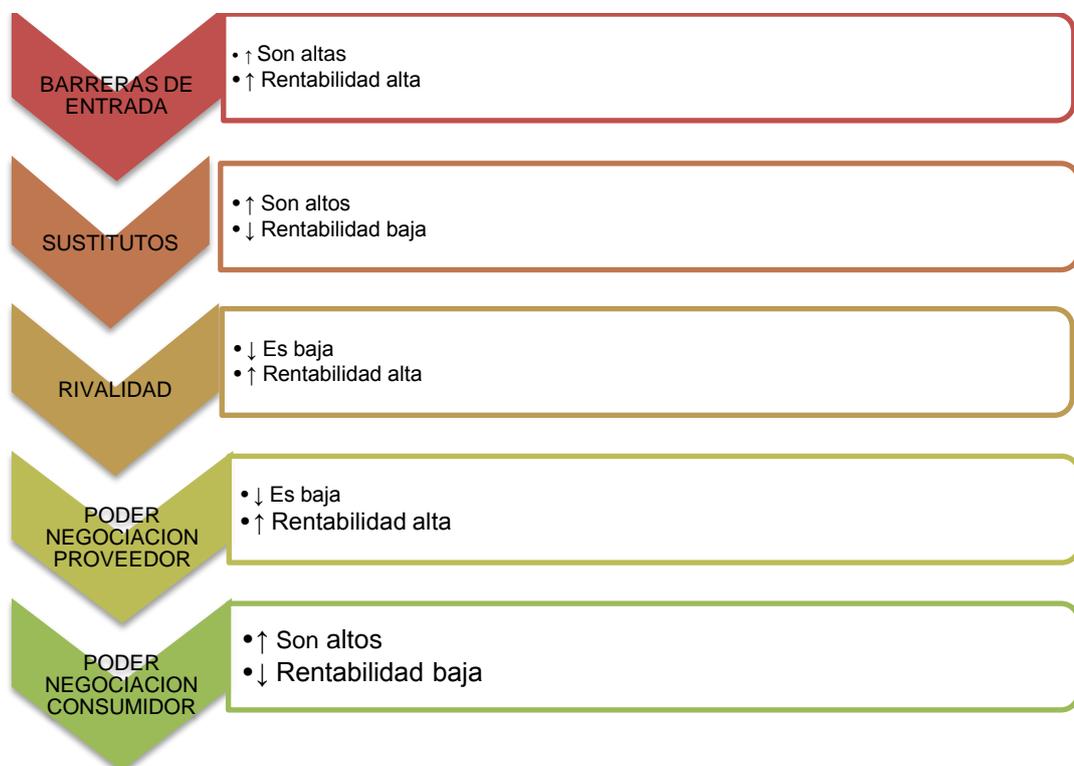
A. Taxis

Los taxis oficiales “todos [...] de color amarillo, cuentan con el permiso municipal identificado en los stickers de las puertas y con taxímetro. La carrera mínima cuesta \$1. La mayoría de los viajes de entre 10 y 20 minutos dentro de la ciudad tiene un costo de entre \$2 y \$3. Un paseo desde La Mariscal al Centro Histórico no cuesta más que \$3, dependiendo del tráfico.” (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico). Además existen los llamados taxis ejecutivos que se especializan en clientes que los llaman directamente por medio de la cooperativa y casi siempre trabajan prestando el servicio puerta a puerta.

B. Automóvil y motocicleta Particular

En el caso del automóvil, este tipo de transporte es el de más libertad y por razones de costos es también al que menos personas tienen acceso. Por otra parte, las motocicletas también son un medio muy utilizado ya que no requiere de una inversión muy alta, por esta razón las motocicletas son una competencia muy fuerte para PEDALEA QUITO.

Análisis de las Fuerzas Sectoriales:



Las barreras de entrada son altas ya que al ser un negocio nuevo en una industria madura habrá que pasar por diferentes de procesos los cuales involucren permisos de circulación y cumplimiento de regulaciones del municipio. Los competidores como tal no pueden ejercer fuertes barreras de entrada ya que el servicio ofrecido es distinto. Por el lado de inversión, el monto es una traba ya que se requiere una cantidad alta de dinero para abrir un negocio de esta categoría. Al implementar PEDALEA QUITO será difícil que otra empresa con el mismo servicio pueda posicionarse ya que al ser pioneros podremos tener acuerdos con el municipio para recibir apoyo del mismo.

En esta industria los sustitutos son altos ya que las personas pueden transportarse de distintas maneras, incluso a pie. Esto hace que tengamos una rentabilidad baja al analizar esta fuerza sectorial.

La rivalidad en la industria es baja ya que no existe un servicio similar que compita directamente con este nuevo servicio y además que ofrezca la facilidad, comodidad, y eficiencia de PEDALEA QUITO. Esto nos lleva a concluir que por el lado de la rivalidad tendremos una rentabilidad alta.

En lo que respecta a los proveedores vemos que no tienen mucha fuerza en su poder de negociación ya que existen muchos lugares que venden bicicletas e incluso podríamos importar directamente desde otro país. Para el sistema de las estaciones existe una fuerza más alta pero de todas maneras son generalmente precios estándar por estación. Produce esta fuerza sectorial una rentabilidad alta.

Los consumidores tienen un poder de negociación alto ya que en la industria actual es fácil cambiarse de medio de transporte o marca. Los usuarios no incurren en costos altos por cambiarse de marca ya que existen una buena cantidad de sustitutos.

Al analizar las 5 fuerzas de Porter podemos ver que en largo plazo la rentabilidad del negocio será alta.

Plan estratégico:

Visión:

Ser la empresa líder en el mercado de transporte ecológico del Ecuador.

Misión:

Brindar una alternativa de transporte que aporte al cuidado del medio ambiente, a la solución de la congestión vial y al ahorro de tiempo de los ciudadanos.

Objetivos y Estrategias:

Debe notarse que todo el tiempo será objetivo a seguir una satisfacción del cliente de por lo menos un 90%. Esto será medido mediante encuestas al consumidor ya que creemos que es fundamental la calidad en nuestro servicio.

Corto Plazo:

Tiempo: Junio 2012, ser parte del sistema de transporte de la ciudad de Quito para los ciudadanos de Quito y sus turistas.

Estrategia: Realizar todos los procesos legales con el Municipio de Quito y logísticos para fundar la empresa, además de una Campaña de expectativa y de inauguración.

Responsable: Departamento legal de la empresa y Departamento de Marketing.

Medidor: Estar presente en el sistema de transportes de la ciudad de Quito.

Tiempo: 2013 tener por lo menos 10.000 personas miembros de PEDALEA QUITO.

Estrategia: Posicionarse en el mercado como una alternativa de transporte fácil y rápida con ayuda del municipio e instituciones turísticas.

Responsable: Departamento de Marketing.

Medidor: Seguimiento de clientes mediante el uso de herramientas de Customer Relationship Management “CRM”.

Mediano Plazo:

Tiempo: Para el 2014 tener implementadas nuevas vías con ayuda del municipio; así crecerá el negocio.

Estrategia: Alianzas con el Municipio basándonos en la ayuda para la congestión vial y ayuda al medio ambiente.

Responsable: Departamento de operaciones.

Medidor: Ver si se ha implementado nuevas vías para bicicletas.

Largo Plazo:

Tiempo: 2016 implementar la idea para otras ciudades en el Ecuador que tienen problemas de congestión vial.

Estrategia: Estudiar el mercado potencial y rentabilidad en otras ciudades del país y discutir alianzas con los municipios de dichas ciudades.

Responsable: Todos los departamentos de la empresa.

Medidor: Convenios con los municipios de otras ciudades de Ecuador e implementación del servicio en las mismas.

Estrategia general:

Al analizar la competencia en la industria, los aspectos negativos y positivos del negocio y las fuerzas sectoriales, hemos visto que el camino a seguir para PEDALEA QUITO será el descrito a continuación.

Las opciones estratégicas más conocidas para compañías que compiten en industrias maduras como la del transporte, son tres. La primera estrategia más utilizada se enfoca en *mejorar la eficiencia de la cadena de valores*. ¿Cómo lograr esto? Al realizar el análisis apropiado nos dimos cuenta que es primordial para nuestro negocio determinar los tiempos de uso del servicio. Haremos las respectivas encuestas que nos arrojarán resultados cuantificables, para saber exactamente el tiempo de uso y horarios de preferencia de nuestro mercado objetivo. De esta manera podemos enfocarnos en el tema de logística. En cuanto al suministro de las bicicletas, creemos que al tener relativamente un alto poder de negociación con los proveedores será fácil obtener precios especiales, es por este motivo que si vemos que en cierto punto la demanda del servicio crece exponencialmente, podremos comprar las unidades de transporte que sean necesarias.

La segunda estrategia, se enfoca en *reducir los modelos marginales*. Esto quiere decir que es de suma importancia el analizar muy profundamente los gustos y costumbres del nicho al que nos enfocamos, puesto que tenemos que saber con mucha precisión zonas, horarios y rutas cortas más transitadas en Quito. Debemos notar que una buena opción estratégica es que, al saber esta información, debemos enfocarnos en dichas zonas que atraerán mayor consumo del servicio, de esta forma entramos en una estrategia genérica de enfoque geográfico. La tercera técnica es *incrementar las ventas de los clientes actuales*; por eso tenemos que realizar campañas de educación continuas que lleguen a nuestro nicho de mercado.

Al ser un negocio nuevo en el país, para ponerlo en marcha tenemos que poner atención a la cadena de valor, llegar a la capacidad máxima de las unidades de transporte para aventajarnos de economías de escala. El servicio a ofrecer a parte de basarse en estándares de calidad, debe proporcionar a los clientes una experiencia valiosa, segura y agradable que inspire una recompra. Administrar correctamente las

operaciones, asegurar que siempre existan bicicletas disponibles y un buen mantenimiento de las mismas, creará eficiencia en la entrega del producto y servicio, permitiendo así que la empresa reduzca costos y que el consumidor se sienta satisfecho con el servicio. Otros aspectos como la ubicación de las estaciones, aseguran un buen camino para el éxito de PEDALEA QUITO. Para lograr esta buena administración de las operaciones habrá políticas y procedimientos específicos para las distintas actividades de la cadena de valor.

Al competir en una industria madura como es la industria del transporte, es preciso buscar alternativas de innovación y destrezas que permitan diferenciarse de la competencia. Así, este medio de transporte “diferente” puede expandirse con nuevos planes de pago y rutas con el tiempo. Esto con el fin de mantener una buena relación con los clientes.

Ventajas competitivas:

Una opción que además de ayudar a tu salud coopere para que la sociedad tenga una mejor calidad de vida. Es un servicio de transporte divertido, más barato, más rápido y más eficiente que el ofrecido actualmente por los sistemas de transporte.

Investigación de mercados:

Diseño del estudio de mercado:

En esta parte del plan de negocio para PEDALEA QUITO es importante recalcar que nuestra empresa tendrá dos mercados objetivos, los quiteños y los turistas. Para obtener datos primarios, en primer lugar se realizó una encuesta piloto para los dos segmentos, mediante la cual vimos las fallas de las encuestas. Posteriormente modificamos y arreglamos las encuestas piloto para que haya la menor cantidad de sesgo posible. Esta técnica cuantitativa tiene como objetivo: determinar el comportamiento de nuestros consumidores meta y sus expectativas acerca de un nuevo sistema de transporte como el de PEDALEA QUITO.

Segmento Quiteños:

Personas que viven en Quito y se movilizan a distancias cortas por los lugares más concurridos de la ciudad. Quienes están cansados del mal servicio de los medios de transporte actual y la ineficiencia de los mismo.

Metodología:

El tamaño de la población que vive en Quito es de 583.625 personas, así lo indica la página web del Distrito Metropolitano de Quito. Trabajaremos con un nivel de confianza del 88%, lo que corresponde a una muestra de 40 personas (tamaño muestral obtenido de <http://www.solucionesnetquest.com>), es importante recordar que a partir de 30 datos la curva estadística empieza a mostrar patrones normales. La investigación de mercado para este segmento se desarrolló a partir de una encuesta de 6 preguntas, las cuales serán analizadas más adelante. En la encuesta se destacó el comportamiento actual del consumidor y la aceptación de un servicio como el de PEDALEA QUITO.

Sectores donde se realizaron las encuestas:

Las encuestas fueron realizadas en 2 diferentes sectores: La Carolina, y en la zona de Río Coca y Av. 6 de Diciembre. Estos lugares fueron elegidos ya que en estas zonas podemos encontrar a nuestro grupo objetivo.

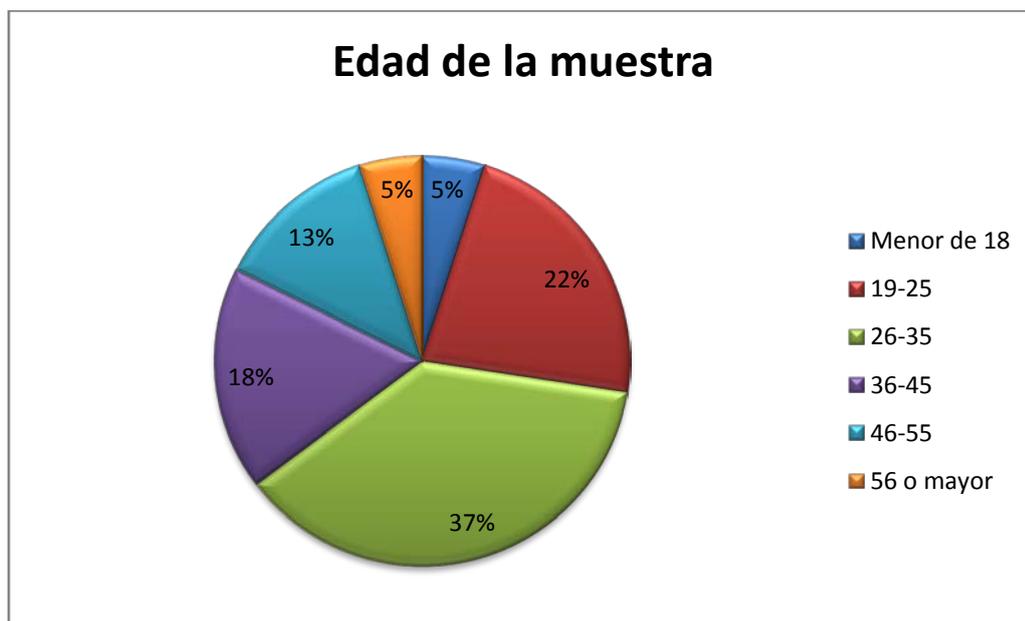
Resultado de las encuestas:

1.- Género sexual de los encuestados:

Respuestas		Personas	%
Masculino		21	53%
Femenino		19	48%
Total		40	100%

Los resultados de esta pregunta nos dice que la muestra ha sido muy homogénea en cuanto a género sexual. Tan solo hay 5 puntos porcentuales de diferencia entre el género masculino y el femenino.

2. Edad de los encuestados:



En esta pregunta vemos que la mayoría de los encuestados se encuentran entre los 19 y los 45 años de edad con un 77%. De esta mayoría el rango que predomina es el de las personas entre 26 y 35 años con un 37%. Al ser la mayoría de la muestra relativamente joven esto ayuda a que la disponibilidad de compra sea positiva pues, resulta más fácil que la población joven monte bicicleta.

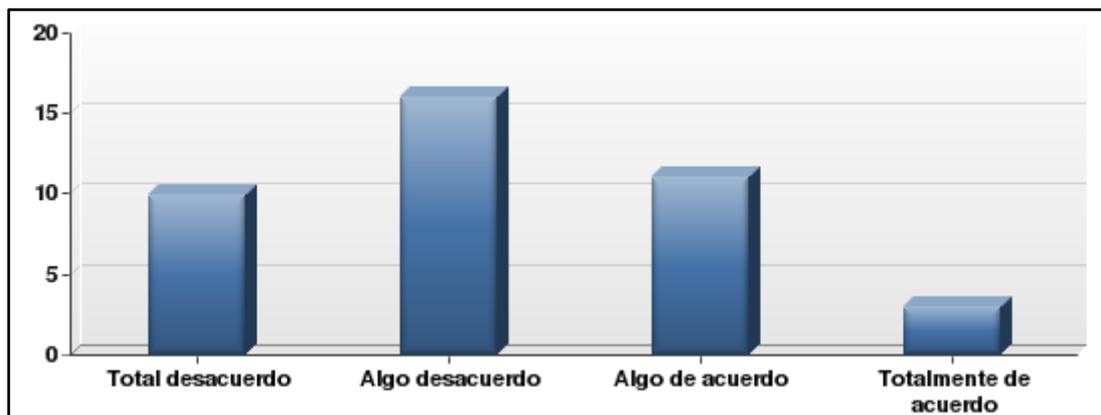
3. ¿Cuántas veces se transporta diariamente a distancias cortas por cualquier tipo de trámite?

Viajes diarios	Personas	%
1	1	3%
2	14	35%
3	8	20%
4	9	23%
5	8	21%
Total	40	100%

Por medio de esta pregunta vemos que un 97% de la muestra se transporta diariamente a distancias cortas dos veces o más. La opción con mayor frecuencia es la

de dos viajes diarios con un 35%. Con estos datos podemos ir segmentando de una mejor manera nuestro mercado objetivo. Nos deberemos enfocar en las personas que viajan 2 veces como mínimo al día porque estas personas pueden percibir un ahorro de tiempo al realizar sus actividades.

4. Cree que el servicio de transporte actual en Quito satisface sus necesidades de movilización:



Esta pregunta fue realizada con el objetivo de ver si es posible penetrar en el mercado. Vemos que un 65% de la muestra no está satisfecho con los medios de transportes actuales. Con esta información vemos que hay un mercado potencial disponible donde se puede atacar; una opción será trabajar con el objetivo de mantener la eficiencia en el servicio.

5.- Zonas de Quito donde más transita diariamente:



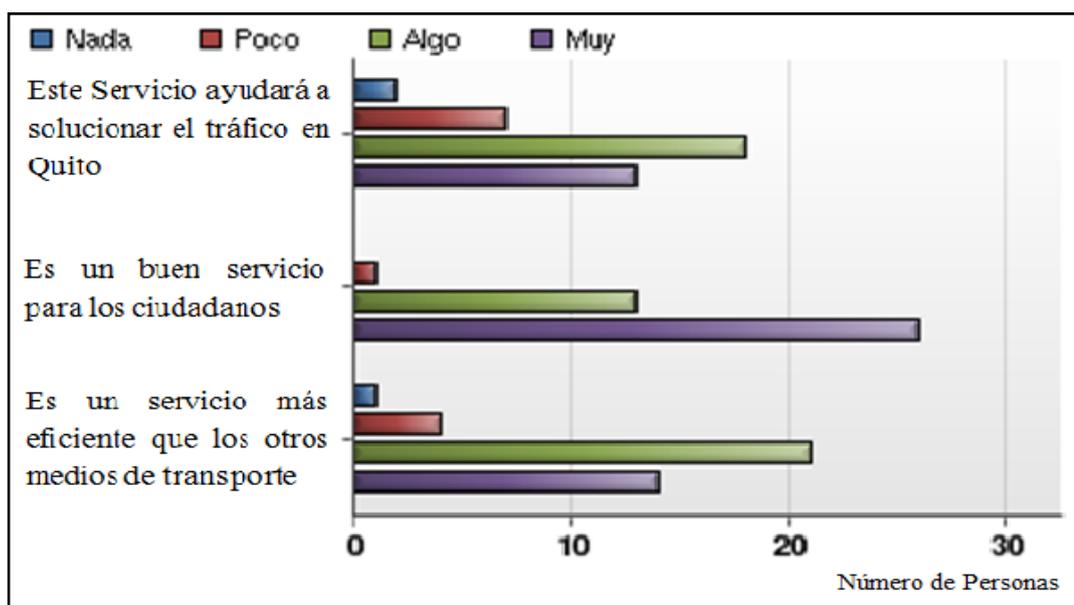
En esta pregunta nos permitirá ver las zonas precisas donde se deberán colocar las estaciones de PEDALEA QUITO. Las 5 zonas o calles de mayor porcentaje son de suma importancia para la colocación de estaciones. Al implementar estaciones en esas zonas abarcaremos más cantidad de personas de nuestro mercado objetivo.

6.- ¿Optaría por usar este nuevo servicio por un precio igual o mejor al sistema de transporte actual?



Esta pregunta nos muestra una disponibilidad de compra muy buena con un 90% de aceptación. La muestra cuenta con 2 personas mayores de 56 años lo que hizo que este 5% de los encuestados tenga una aceptación negativa del servicio. Vemos claramente que el servicio será aceptado por los ciudadanos.

7.- Indique con una X qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:



Con el motivo de entender de mejor manera esta pregunta se explicará cómo fue graficada. La suma de las barras de cada afirmación tiene un total de 40 respuestas (personas). De esta forma la barra más grande de cada afirmación muestra cuál fue la respuesta más escogida.

Medidas estadísticas	Este servicio ayudará a solucionar el tráfico en Quito	Es un buen servicio para los ciudadanos	Es un servicio más eficiente que los otros medios de transporte
Min Value	1	2	1
Max Value	4	4	4
Mean	3.05	3.63	3.20
Total	40	40	40

Por medio de la media de las respuestas hemos obtenido que todas las afirmaciones son aceptadas por los ciudadanos entre algo y muy de acuerdo. Este análisis nos muestra que el servicio no solo tendrá acogida por medio de una excelente disposición de compra sino, también es considerado como un servicio bueno para la sociedad.

Conclusiones generales de las encuestas para quiteños:

Al realizar esta investigación de mercado pudimos obtener datos concisos de nuestro segmento. El mercado objetivo que deseamos atacar son las personas que circulan más de dos veces diarias distancias cortas en la ciudad de Quito. Para el caso de PEDALEA QUITO no es adecuado segmentar el mercado por estrato social, ya que el precio para el segmento de los quiteños, permite que el servicio sea utilizado casi por todos los ciudadanos.

La muestra revela que un 65% de los encuestados no está satisfecho con los medios de transporte; esto nos muestra una oportunidad de penetrar en el mercado ya que será más fácil para los ciudadanos cambiar de medio de transporte si no están satisfechos con el transporte actual. Para entrar con fuerza al mercado es necesario implementar estaciones de PEDALEA QUITO por las zonas donde más transita la gente que realiza trámites diariamente. Las zonas o calles de mayor a menor porcentaje de circulación son: sector El Inca, La Carolina, Av. 6 de Diciembre y Río Coca, sector El Batán y Av. Amazonas y Av. Colón.

Los datos arrojaron que hay una disponibilidad de compra muy alta y además el servicio será percibido como bueno para la sociedad. Esto muestra que habrá una buena acogida de PEDALEA QUITO.

Cálculo de la Demanda esperada de los quiteños:

El cálculo de la demanda esperada está basado en algunos de los resultados de la encuesta descrita. Este cálculo tiene los siguientes supuestos:

- La población de Quito es de 2.239.191 según el INEC, pero nuestro universo será de 646.390 personas. Para obtener este dato hemos sumado la población de la Región Centro (Manuela Saenz) y la Región Norte (Eugenio Espejo) que son las zonas donde se encontrarán nuestras estaciones. Esta información fue obtenida del artículo “Plan metropolitano de ordenamiento de Quito”.

- Vamos a tener 1000 unidades de transporte entre las distintas estaciones, pero solo 600 de estas bicicletas serán destinadas a este segmento.
- Una persona usará en promedio 1 hora PEDALEA QUITO.
- PEDALEA QUITO ofrecerá sus servicios de 7am a 7pm, son 12 horas de trabajo.
- Nuestro servicio puede llegar a 1,114% de nuestro universo. Ese porcentaje está dado por: $(600 \text{ bicicletas} * 12 \text{ horas}) / 646.390$
- La membresía costará \$10 y ésta durará 1 mes.

➤ Fórmula de la demanda esperada anual: (Tamaño de la población) * (% población que podría utilizar PEDALEA QUITO) * (% de aceptación de compra)
 Demanda esperada anual = $646390 * 1,114\% = 7200 * .90 = 6480$

personas utilizarán PEDALEA QUITO.

Hemos obtenido la demanda anual con el fin de poder distribuir de la mejor forma posible las bicicletas alrededor de las diferentes estaciones. Esta distribución será explicada en el plan de operaciones de PEDALEA QUITO.

➤ Uso anual de unidades: Unidades diarias * 30 días * 12 = **2.332.800 veces se utilizara el servicio de PEDALEA QUITO anualmente, dándonos una rotación de 360 usos por cada cliente. Esto indica que cada persona utilizara en promedio nuestro servicio una vez al día, tal como lo indican nuestro estudio de mercado.**

➤ Fórmula de la demanda anual en \$ con membresías: (Demanda esperada anual) * (% membresías) * (precio membresía) * (Frecuencia de compra al mes) * (12 meses)

$$\text{Demanda esperada anual en \$} = 6480 * 70\% * 10\$ * 1 * 12 = \$544.320$$

➤ Fórmula de la demanda anual en \$ con tarifa: (Demanda esperada anual) * (% tarifas) * (precio tarifa ½ hora) * (Frecuencia de compra al mes (dos diarias)) * (12 meses)

$$\text{Demanda esperada anual en \$} = 6480 * 30\% * 0,25\$ * 60 * 12 = \$ 349.920$$

Como nos podemos dar cuenta, el cálculo de la demanda nos demuestra que existe una buena oportunidad de negocio arrojando casi un millones de dólares anuales en tan solo este segmento.

Segmento Turistas:

Los turistas de la ciudad de Quito, quienes se interesan por conocer la ciudad de una manera divertida y sana. Turistas que no están satisfechos con las opciones de transporte de la ciudad, y además se preocupan por el medio ambiente.

Metodología:

Las encuestas fueron realizadas en zonas turísticas de Quito como en el centro histórico de Quito y en las paradas del nuevo turi-bus de la ciudad. De esta manera se pudo realizar las encuestas con una mezcla más heterogénea.

Resultados de las encuestas para turistas:

Los resultados de las encuestas y sus gráficas se encuentran en el ANEXO1. A continuación describiremos los hallazgos más importantes de las encuestas:

- Más de la mitad de la muestra es proveniente de América Latina (62.5%), de los cuales una cantidad considerable son ecuatorianos de otras provincias (20%). El siguiente grupo que más visita Quito son las personas de América del Norte.
- Un 40% de los encuestados permaneces en Quito menos de una semana; y un 50% entre una semana y dos semanas.
- Un 60% de la muestra indica que los encuestados visitaron Quito principalmente por razones de turismo.
- Las zonas más frecuentadas por este grupo son el Centro Histórico de Quito y el norte de la ciudad; el norte es representado por los lugares más llamativos de la ciudad como el sector La Mariscal o La Carolina.
- Los taxis y el transporte particular son los medios de transporte más utilizados por esta muestra. Es importante notar que 50% de los encuestados optan por una caminata por los lugares turísticos de Quito; esto nos muestra que este grupo dispone de tiempo para realizar actividades divertidas.
- Más del 75% están interesados en experimentar una forma de turismo más amigable con el medio ambiente. El 90 % estaría dispuesto a montar bicicleta en Quito; y un 80% está interesado en hacer turismo en Quito montando bicicleta.
- Más de la mitad de las personas (61.5%) pagaría 1.50\$ por hora o menos. En términos de membrecías, el 50% de los encuestados piensa que 25\$ mensuales por un servicio ilimitado es un precio justo.

- Los motivos más importantes para utilizar PEDALEA QUITO son: es divertido (67%), ayuda a evitar el tráfico vehicular (52%), y es compatible con el medio ambiente (50%)
- Razones para no utilizar la bicicleta son: inseguridad (77%), la falta de vías (58%) y el clima (40%).

Conclusiones generales de las encuestas para turistas:

Este estudio de mercado para este segundo segmento nos ha indicado características clave de nuestro mercado objetivo. PEDALEA QUITO tiene que enfatizar en las personas que se permanecerán en Quito alrededor de una semana o más; estas personas pueden realizar actividades nuevas ya que tienen más tiempo para disfrutar de la ciudad. Los sectores más frecuentados por la muestra nos da una pauta para la colocación de estaciones de PEDALEA QUITO; éstas deberán ubicarse en el Centro de la ciudad, La Mariscal y La Carolina.

La aceptación de PEDALEA QUITO es muy alta ya que los turistas son consientes del daño ambiental que producen los automóviles; además los encuestados creen que es un servicio divertido y sano. Los precios del servicio deberán ser menores a 1.50\$ por hora; si se llegará ampliar la forma de pago en términos de membrecías para este segmento, el precio deberá ser menor a 25\$ por un servicio ilimitado al mes.

Cálculo de la Demanda esperada de los turistas:

El cálculo de la demanda esperada está basado en algunos de los resultados de la encuesta descrita. Este cálculo tiene los siguientes supuestos:

- Nuestro universo será de 1500000 turistas anuales. Es decir 125000 turistas mensuales en promedio. Datos obtenidos de la federación hotelera del Ecuador “AHOTEC”.
- Vamos a tener 1000 unidades de transporte entre las distintas estaciones, pero solo 400 de estas bicicletas serán destinadas a este segmento.
- Una persona usará en promedio 1 hora PEDALEA QUITO al día.
- PEDALEA QUITO ofrecerá sus servicios de 7am a 7pm, son 12 horas de trabajo.
- Nuestro servicio puede llegar a 57,6% de nuestro universo. Ese porcentaje está dado por: $(400 \text{ personas} * 6 \text{ horas} * 30 \text{ días}) / 125000$.

Debemos suponer que los turistas utilizarán PEDALEA QUITO de 10am a 4pm.

- La media hora tendrá un valor de \$0,25.

Fórmula de la demanda esperada en unidades mensuales: {(Tamaño de la población mensual) * (% población que podría utilizar PEDALEA QUITO) * (% de aceptación de compra)*(12)*(precio hora)}.

Demanda esperada unidades mensual en unidades= $125000 * 57,6\% = 72000 * .80 = 57600$ **turistas utilizarán nuestro servicio mensualmente.**

Hemos obtenido la demanda mensual con el fin de poder distribuir de la mejor forma posible las bicicletas alrededor de las diferentes estaciones. Esta distribución será explicada en el plan de operaciones de PEDALEA QUITO.

Fórmula de la demanda anual en \$: (unidades mensuales)*(precio)*(12 meses)

Demanda esperada anual en \$= $57600*0,5*12= \$345.600$ **anual.**

- En este segmento la demanda anual esperada junto con el otro segmento son alrededor de 1 millón doscientos mil dólares. El negocio tiene buenas perspectivas.

Marketing Mix:

El Marketing mix tiene el objetivo de plasmar en las 4 P's de marketing toda la información recopilada por medio de las encuestas. De esta manera, sabremos a cuánto vender nuestro servicio, en dónde venderlo, a quién venderlo y cómo venderlo.

Producto:

Flujo del servicio

Para el uso de PEDALEA QUITO las personas pueden obtener este servicio por medio de dos maneras, membrecías y pago por tiempo de uso.

En el caso del segmento de las personas que viven en Quito, éstas podrán obtener una membrecía. Debe notarse que los acuerdos y contratos de las membrecías se especificarán en el plan de operaciones de PEDALEA QUITO. La membrecía tendrá toda la información necesaria del cliente y acuerdos con el mismo para asegurar el buen uso de las bicicletas. Por el pago de la membrecía los clientes obtendrán una tarjeta, la

cual servirá para retirar y devolver las unidades de transporte. Según el tiempo de uso de la bicicleta se descontará el valor correspondiente de la tarjeta.

Para el segmento de los turistas, las personas pueden obtener una membresía mensual o pagar por horas de uso. Si se paga por tiempo de uso, las personas tendrán que dejar una garantía ya que PEDALEA QUITO no tendrá mucha información del cliente ni contratos con el mismo.

Por motivos de seguridad todas las bicicletas contarán con un GPS, así se podrá saber donde está cada bicicleta. Todos los clientes deberán utilizar casco y chaleco.

Servicios adicionales

En cada estación habrá mapas de la ciudad indicando en dónde están ubicadas las distintas estaciones. Además se entregará un mapa por cada membresía. De esta forma los usuarios pueden entregar la bicicleta en la estación más cercana de su destino.

Se entregará al recoger cada bicicleta un casco y un chaleco de forma gratuita, los cuales serán devueltos al devolver la bicicleta, es obligatorio utilizar todo el equipo. Los clientes podrán comprar su propio equipo (casco y chaleco) en las estaciones.

PEDALEA QUITO ofrecerá por un costo adicional la opción de obtener un seguro de accidentes, el cual cubra gastos hospitalarios y robo de la bicicleta.

Se realizarán campañas educativas dirigidas a los ciclistas y a los conductores de vehículos. A los ciclistas se les enseñará qué hacer en caso de que se dañe una bicicleta, el buen uso de las vías y a respetar las señales de tránsito. En cuanto a los choferes, “Se enseñará a los conductores de vehículos a integrar a los ciclistas como parte del tráfico” (Freile).

Precio

PEDALEA QUITO ofrecerá dos formas de pago, por medio de membresías y pago por tiempo de uso. Al comparar la competencia y analizar los resultados de las encuestas hemos obtenido el precio de nuestro servicio. A todos los clientes se les ofrecerá planes de seguros contra accidentes, los cuales tendrán un valor adicional. A continuación se puede observar los precios de la competencia indirecta y de los sustitutos.

	Medio de Transporte	Precio
Competencia Indirecta	Bus	\$0,25
	Ecovía	\$0,25
	Trolebús	\$0,25
Sustitutos	Taxi	\$3,00

(Freile)

Puntos clave del estudio de la competencia:

La tarifa del bus es \$0,25 para cualquier tramo, sin embargo, si una persona desea transportarse desde la Marín hasta la Rio Coca se debe tomar tres buses, lo que involucra un costo de \$0,75.

Por otro lado, la Ecovía tiene una tarifa de \$0.25, pero la frecuencia del recorrido de los alimentadores es de 15 minutos. Quien pierda un alimentador debe esperar como mínimo 15 minutos hasta que llegue el siguiente alimentador.

Precio segmento quiteños:

Para el caso del segmento de los quiteños se cobrará un precio por membrecía de 10\$, la cual durará un mes. Para el tema de las membrecías, es importante notar que los usuarios podrán utilizar el servicio por un tiempo máximo de tres horas diarias. Además, este mismo segmento podrá pagar por tiempo de uso, \$0.25 por cada media hora. “Consideramos que media hora será el tiempo promedio que los usuarios utilizarán el servicio ya que no serán detenidos por el tráfico, en media hora se puede llegar a varios destinos cercanos” (Freile). Este precio de 0.25\$/media hora tendrá una buena aceptación porque cuesta lo mismo que otros medios de transporte y sin embargo, es un servicio más eficaz, más divertido y más sano.

Precio segmento turistas:

Este segmento utilizará el servicio de PEDALEA QUITO en un mayor período de tiempo que los quiteños ya que disfrutan más del servicio y conocer una ciudad toma más tiempo que hacer simples trámites. Se cobrará la misma tarifa para el segmento de los quiteños.

Plaza

Por medio de las encuestas se determinó que hay cinco zonas o calles principales donde los clientes desearían poder utilizar PEDALEA QUITO, estas son las siguientes: Av. 6 de Diciembre y Av. Rio Coca, Av. Amazonas y Colon, El Batan, El Inca y La Carolina. Se implementarán 50 estaciones alrededor de las 5 zonas; y contaremos con alrededor de 800 bicicletas. El tema de la distribución y logística de las unidades de transporte se explicará a detalle en el plan de operaciones. El proceso de cobertura de la ciudad con respecto a las 50 estaciones se realizará en tres etapas, porque implementar las 50 estaciones a la vez es muy costoso.

Primera etapa (primer mes)

PEDALEA QUITO en el sector de La Carolina, que incluye varias avenidas importantes como: Av. 6 de Diciembre, Av. Naciones Unidas, Av. 10 de Agosto, Av. Amazonas, Av. de la Republica y Av. de los Shyris. Este sector contará con 13 estaciones (Anexo 4, etapa 1).

Segunda etapa (segundo mes)

El servicio de PEDALEA QUITO en el sector de la Av. 6 de Diciembre y Rio Coca, y en el sector el Inca será ofrecido por medio de 6 estaciones (Anexo 4, etapa 2). Por otro lado, en el sector El Batan, que incluye Av. Eloy Alfaro y Av. 6 de Diciembre habrá 4 estaciones (Anexo 4, etapa 2).

Tercera etapa (tercer mes)

En la zona de la Av. Colon y Amazonas, que incluye la Av. Orellana, la Av. 12 de Octubre y la parte de la Av. 6 de Diciembre se ubicarán 14 estaciones (Anexo 4, etapa 3). “Otro sector que PEDALEA QUITO cubrirá es la zona del Centro Histórico, con fines esencialmente turísticos. En éste habrá 10 estaciones (Anexo 4, etapa 3) con menos distancia entre sí para que los turistas puedan visitar todas las atracciones que esta zona ofrece.” (Freile).

Promoción:

Para esta parte del marketing mix se han desarrollado diferentes campañas, con las cuales PEDALEA QUITO se comunicará, convencerá y se diferenciará. Las campañas de expectativa y de lanzamientos son dirigidas primordialmente al segmento de los quiteños. Habrá una campaña dirigida explícitamente a los turistas.

Campaña de expectativa:

Este tipo de campaña servirá para crear una expectativa positiva de PEDALEA QUITO, nos enfocaremos en informar a los usuarios sobre los beneficios de nuestro servicio. Esta campaña se dará un mes antes del lanzamiento.

Above the line (ATL): Métodos tradicionales de publicidad

Vallas:

Las vallas se encontrarán en las Avenidas: 6 de Diciembre, Rio Coca, Amazonas, Colón, Naciones Unidas, 10 de Agosto y Eloy Alfaro. Estas vallas tendrán mensajes como:

¿Sabías que media hora de ejercicio diario puede evitar problemas cardiacos en edad avanzada?
El tiempo es dinero así que úsalo eficientemente, evita la pérdida de tiempo en el tráfico
¿Sabías que el tiempo que pasas en el tráfico cada día suma aproximadamente 4 horas?

(Alarcón)

Las vallas tendrán además de mensajes, imágenes que impacten a los clientes potenciales. Estas imágenes tendrán el propósito de crear conciencia del daño ambiental que hacen los automóviles. (Anexo 5).

Radio:

La cuña de radio enfatizará en el problema del tráfico, beneficios que hay al montar bicicleta en cuestión de salud y ahorro de tiempo y dinero. “La publicidad en radio contará historias reales de ciudadanos que ha perdido negocios, tiempo, dinero y han tenido problemas de salud debido al tráfico existente.” (Alarcón)

Esta publicidad por medio de radio será en horario rotativo y durante los horarios de oficina y horas pico. De esta forma se llegará a los clientes potenciales y se creará expectativa. Las emisoras de radio para esta campaña serán las más utilizadas por nuestro segmento meta como radio fuego, radio tarqui, radio democracia y radio visión.

Televisión:

Se realizarán comerciales en las horas más frecuentadas por nuestro segmento, es decir durante el horario de novelas en la noche y en horario de noticias. Los comerciales tan solo informarán sobre el servicio de PEDALEA QUITO sin revelar el nombre de la empresa. Este tipo de ATL se llevará a cabo en los canales nacionales.

Imágenes en buses y paradas de buses:

La publicidad presentará imágenes donde se vea a gente montando bicicleta. También habrá imágenes de personas realizando actividades y mensajes enfocados en la pérdida de tiempo generado por el tráfico.

Below The Line (BTL): Métodos no tradicionales de publicidad

Mini show en semáforos:

En las calles más transitadas de Quito transitan 20,000 personas diariamente. Se aprovechará este flujo de personas para llegar a más gente. Habrá personas haciendo un show en bicicleta y enseñarán una pancarta sobre el nuevo servicio y su modalidad.

Camión publicitario:

Un camión circulará por Quito, éste tendrá pantallas LED y parlantes potentes. El camión circulará por los sectores más transitados por nuestro mercado meta y en horas pico. La misma publicidad que se presenta en televisión reproducirá en el camión que se moverá por toda la ciudad.

Campaña de lanzamiento:

En esta parte de la promoción se dará a conocer PEDALEA QUITO, se informará de que se trata el servicio, ventajas del mismo, estaciones de bicicletas y facilidades de pago. Esta campaña se realizará dos semanas antes de la fecha de apertura del servicio. Debe notarse que en todos los medios habrá información sobre las redes sociales de PEDALEA QUITO, con el fin de atraer personas e interactuar con las mismas.

Above the line (ATL): Métodos tradicionales de publicidad

Vallas:

Se enfocarán en dar a conocer el nombre de la empresa con imágenes de las estaciones. Se colocarán en vez de las vallas anteriores de la campaña de expectativa.

Televisión:

Breves comerciales enfocados en las formas de pago y la facilidad y agilidad de PEDALEA QUITO.

Radio:

Se presentará la empresa y se mencionará los beneficios que ésta trae. También habrá cuñas sobre los lugares donde se puede encontrar una estación de PEDALEA QUITO.

Imágenes en buses y paradas de buses:

Mismas imágenes que en la campaña de expectativa pero dando a conocer el nombre del servicio.

Below The Line (BTL): Métodos no tradicionales de publicidad*Show en semáforos:*

“Se harán pequeñas obras de teatro representando problemas cotidianos de transporte y cómo PEDALEA QUITO puede mejorar estos problemas.” (Alarcón)

Camión publicitario:

El mismo camión de la anterior campaña y en las mismas zonas, se reproducirá los comerciales de televisión de la campaña.

Redes Sociales: Redes sociales:

Se realizará un grupo en Facebook, el cual será frecuentado por las personas que fueron impactados por los otros medios. En esta red social habrá toda la información sobre PEDALEA QUITO y además habrá un link para ingresar a la página web de la empresa.

Programa de fidelización:

“Conjuntamente con operaciones se lanzará un programa de fidelización desde el primer día de funcionamiento de la empresa. Se manejará una campaña constante presentando los beneficios, el funcionamiento, y el ahorro de tiempo que genera el servicio de PEDALEA QUITO. Por ejemplo, se manejará una tarjeta de socio el cual accederá a precios más bajos y servicios preferenciales en horas pico.” (Alarcón)

Campaña para turistas:

Se promocionará a PEDALEA QUITO por medio de las agencias de turismo de la ciudad de Quito. Tendremos convenios con el municipio para que se incentive el uso de bicicleta en la ciudad. Se debe informar al turista sobre las ventajas de este nuevo servicio y las vías que puede utilizar.

Folletos y boletines:

Información repartida en hoteles, agencias de turismo y lugares turísticos de la ciudad.

Páginas web:

Habrán links e información sobre PEDALEA QUITO en las páginas web de agencias turísticas de Quito.

Prensa gratis:

PEDALEA QUITO al ofrecer un servicio nuevo en la ciudad llamará la atención de la prensa. Esperamos tener entrevistas con periódicos y programas de televisión donde informaremos a la ciudadanía sobre lo que hace nuestra empresa.

Plan de Operaciones**Actividades previas a la operación**

Para empezar con UOIBICI la empresa debe seguir una serie de procedimientos para poder empezar a trabajar, estos pasos serán detallados a continuación.

Constitución de la empresa:

PEDALEA QUITO al ser una Sociedad Anónima se debe cumplir con una serie de requisitos (ANEXO 6). El capital social de la empresa será de \$800.00 los cuales serán aportados en partes iguales por los diferentes accionistas; todo el proceso durará aproximadamente cuatro semanas.

Registro Único de Contribuyente (RUC):

Una vez constituida la empresa se debe obtener el RUC, éste exige declarar mensualmente todo lo que la ley disponga como por ejemplo facturas emitidas, ventas, empleados, rubros de sueldos, etc. Este registro no tiene costo alguno y es casi inmediata su obtención.

Cuenta bancaria:

Es indispensable obtener una cuenta bancaria para el movimiento de dinero de PEDALEA QUITO. La cuenta bancaria se demorará una semana en estar lista.

Permiso de Bomberos:

Para poder operar es necesario que los Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito aprueben las instalaciones de PEDALEA QUITO como seguras para los clientes y los trabajadores. Por la cantidad de estaciones se necesitará aproximadamente 3 semanas de supervisión para obtener dichos permisos.

Permiso de funcionamiento municipal:

“El municipio también debe inspeccionar la matriz y los kioscos para que tramiten el permiso de funcionamiento municipal. Igualmente, los permisos se demorarán aproximadamente 3 semanas en estar listos por la cantidad de locales que PEDALEA QUITO tendrá.” (Alarcón)

Convenios:

Convenios con el Municipio de Quito. Los convenios estarán firmados para garantizar la operación de PEDALEA QUITO en los diferentes sectores de la ciudad. Se buscará que el Municipio colabore con la disposición de espacios para la ubicación de estaciones alrededor de la ciudad. Trabajaremos junto a la Policía Nacional y Metropolitana, para que haya un control más estricto del tránsito en los sectores donde funcionará PEDALEA QUITO con el fin de proveer seguridad a los usuarios del sistema.

Logística

Debemos notar que en esta parte del trabajo no se especifican los precios o costos de las diferentes actividades porque las cifras serán detalladas en la parte financiera del proyecto.

Proveedores**Limpieza:**

Contrataremos una empresa que nos dé el servicio de limpieza en todas las estaciones, al ser varias estaciones vamos a obtener un precio bastante bueno para esta actividad.

Seguridad:

Contrataremos un guardia por cada estación.

Servicio de rastreo satelital:

Contrataremos a CLARO para rastrear a las bicicletas y el camión de nuestra empresa.

Compañía de seguros:

Trabajaremos con Seguros Cervantes, se asegurará a PEDALEA QUITO y sus máquinas de operación. Además obtendremos los seguros para los usuarios.

Operadora de tarjetas:

Se tendrán los servicios de pago de tarjetas de crédito. Los convenios serán con DINERS, VISA (BANCO PICHINCHA, BANCO INTERNACIONAL), MASTERCARD (BANCO PICHINCHA, BANCO INTERNACIONAL, BANCO DE GUAYAQUIL).

Mantenimiento:

Contrataremos dos mecánicos que cumplan con el trabajo de dar mantenimiento a las unidades de transporte de la empresa.

Cajeros automáticos:

Nuestros kiosko automáticos serán comprados por medio de INFOEXPERTOS.

Bicicletas:

Las bicicletas serán compradas al por mayor a la empresa SPECIALIZED.

Rieles de parqueo:

Un proveedor local de soldaduras de tubos será el encargado de proveer los docks en donde serán parqueadas las bicicletas. Dependiendo del lugar en donde se encuentren los kioscos se tendrá que diseñar un diferente riel de parqueo.

Marketing:

Los accionistas serán los encargados del plan de marketing ya que éstos son especializados en mercadeo.

Canales de distribución

El servicio de PEDALEA QUITO se ofrecerá por medio de 47 estaciones que estarán distribuidas en las zonas más transitadas por nuestro segmento meta. El usuario tendrá la facilidad de utilizar una unidad de transporte de PEDALEA QUITO y dejar la misma en una estación diferente de donde la recogió según su conveniencia.

PEDALEA QUITO tendrá 1000 bicicletas en total, esto hace que al terminar la jornada laboral se tendrá que reubicar las bicicletas en las estaciones donde habrá más afluencia por la mañana al día siguiente. Para este proceso la empresa ha comprado un

camión (ANEXO 7) con el fin de poder transportar las bicicletas necesarias en el menor tiempo posible. Además, al finalizar cada día de trabajo el mecánico revisará que las bicicletas estén en buenas condiciones para funcionar al siguiente día. Si una bicicleta no está en buen estado después de que el mecánico haya tratado de arreglarla se la reemplazará con una de las 25 bicicletas de reserva y se reparará la unidad dañada en el menor tiempo posible.

Con el fin de recordar nuestras estaciones y la cantidad de las mismas en las distintas zonas de la ciudad podemos ver la tabla a continuación:

Sector y Calles	# Estaciones	# Bicicletas por estación	Total bicicletas
La Carolina	13	20	260
Av. 6 de Diciembre, Rio Coca y el Inca	6	25	150
Batán (Av. Eloy Alfaro y 6 de Diciembre)	4	25	100
Sector Av. Colon y Amazonas	14	25	350
Centro Histórico de Quito	10	14	140
		TOTAL	1000

(Freile)

Es importante recordar que el número de estaciones por cada zona ha sido determinado por medio de la investigación cuantitativa descrita anteriormente.

Mantenimiento

Para dar mantenimiento a las bicicletas tendremos un mecánico bajo contrato, quien se encargará de dar el respectivo mantenimiento a cada bicicleta. “El equipo de mantenimiento revisará 16 bicicletas al día, lo que quiere decir que cada bicicleta recibirá mantenimiento cada dos meses ($1000/16=60$). Para dar mantenimiento a 16 bicicletas al día se las debe recoger por la noche y se las debe devolver 24 horas más tarde. Es importante notar que tendremos 25 unidades extras para poder reparar esas 16 unidades sin afectar la capacidad de PEDALEA QUITO. Las bicicletas que ya han sido revisadas tendrán una marca con la fecha de mantenimiento y de esta forma se mantendrá un control preciso sobre su estado.” (Freile)

Para el caso de todas las máquinas de las distintas estaciones se les dará mantenimiento todos los meses, esto será realizado por los mismos mecánicos con la ayuda del manual de las máquinas.

Puntos de servicio

PEDALEA QUITO tendrá con 5 puntos de servicio al cliente. Éstos se encontrarán en las zonas del Batán, Av. 6 de Diciembre y Río Coca, Av. Colón y Amazonas y en el Centro Histórico de Quito. El quinto punto de servicio estará en la zona de La Carolina, este punto será una oficina matriz desde donde se manejará todo el negocio. Los cuatro primeros puntos tendrán el formato de kiosco automático (ANEXO 8), muy parecido a un cajero automático, el cual brindará servicio al cliente para transacciones cortas: emitir las tarjetas de membresía, recibir quejas y sugerencias y mostrar las rutas y las estaciones. Estos kioscos están hechos para exteriores, son anti-vandalismo y también se pueden solicitar anti-grafiti, tienen un costo de \$300 por unidad.

Contratos

PEDALEA QUITO incluye en sus membresías un seguro en caso de accidentes y daños a las bicicletas. Este seguro será obtenido por medio del bróker ASERTEC y por un precio de \$5,96 al mes (ANEXO 9) para ver el cálculo de la cuota mensual).

Formas de pago

Hay dos formas de pagar el alquiler de bicicletas de PEDALEA QUITO sin importar si la persona sea extranjera o local. La primera de ellas consiste en pagar en la misma estación, con una tarifa de \$0.25. La segunda forma de pago es por medio de la tarjeta de membresía. Esta tarjeta tiene una vigencia mensual y un valor de \$10. Le permite al usuario utilizar el servicio a su gusto y se le descuenta automáticamente el valor del consumo a medida que lo utiliza. Existen estas dos formas para que el usuario pueda optar por la mejor opción según sus necesidades.

“Para la empresa el servicio de membresías representa mayor seguridad puesto que para obtener la tarjeta el usuario debe dar todos sus datos de la misma manera cómo funcionan las tarjetas de crédito” (Freile).

Recursos Humanos

Recursos humanos va a estar pendiente de los problemas que afecten a todos los involucrados con PEDALEA QUITO, tanto empleados como el cliente. Este departamento se encarga de crear un ambiente de trabajo amigable y que colabore en la motivación de los empleados para brindar un mejor servicio. RRHH se dedicará al constante mejoramiento del ambiente laboral para así incurrir en una mejor satisfacción del cliente y lograr fidelidad hacia el servicio. Las actividades principales de Recursos Humanos son reclutamiento, selección, contratación y capacitación de los empleados.

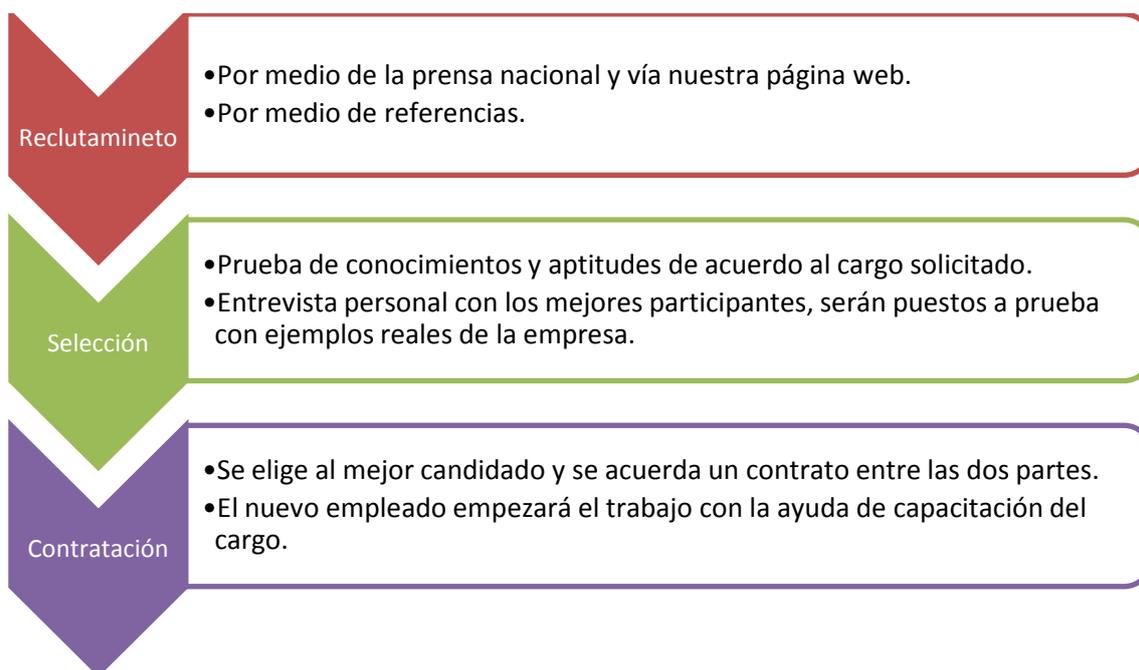
Reclutamiento, selección y contratación

En PEDALEA QUITO trabajarán tres tipos de profesionales. Habrá personas encargadas de la parte administrativa de la empresa, personal especializado en servicio al cliente y empleados encargados del mantenimiento de las unidades de transporte y las estaciones. Debe notarse que los empleados administrativos para calificar para los puestos ofrecidos tienen que tener título universitario especializado en el donde se necesite la vacante y de preferencia más de 2 años de experiencia. Los empleados que serán encargados de servicio al cliente pueden calificar con tan solo bachiller pero teniendo por lo menos 5 años de experiencia, de lo contrario se aplicará mismos requisitos que los empleados administrativos. En cuanto a los empleados de mantenimiento podrán calificar para los puestos ofrecidos por PEDALEA QUITO si han acabado el bachiller o en proceso de acabar el mismo y con experiencia previa de no menos de 2 años.

Todo el proceso de reclutamiento, selección y contratación será realizado en 15 días laborales. En estas dos semanas hábiles se reclutará a personas por medio de anuncios y referencias. Al tener a los candidatos se evaluará el perfil de cada uno y tan solo 3 personas seguirán a la fase de selección. En la fase de selección los candidatos serán puestos a prueba con ejercicios relacionados con el cargo deseado; también tendrán una entrevista a profundidad con su posible jefe inmediato. Finalmente, se determinarán las condiciones del puesto deseado y se contratará al mejor candidato. El nuevo candidato tendrá una capacitación inicial con el fin de desarrollar sus aptitudes de la mejor manera.

En lo referente a anuncios de trabajo se publicará en los periódicos “El Comercio”, “El Universo” y “El Hoy” los anuncios sobre las vacantes disponibles en PEDALEA QUITO. Éstos serán lo más puntual posible, se especificará educación, sexo, aptitudes, competencias y sueldo; esto se hace con el fin de ahorrar tiempo y atraer específicamente a personas aptas para las distintas tareas de la empresa. Además, en nuestra página web habrá la oportunidad de aplicar a un trabajo específico dentro de PEDALEA QUITO.

Proceso:



Capacitación del personal

La capacitación de personal en UIOBCI se dividirá en dos tipos, la capacitación para nuevos empleados y la capacitación de empleados antiguos.

Nuevos empleados:

Todos los nuevos empleados tendrán una capacitación sobre su nuevo cargo, en esta capacitación los empleados trabajarán junto a sus compañeros o jefes inmediatos con el fin de desarrollar las aptitudes necesarias para cada cargo. Los nuevos empleados no solo aprenderán de sus compañeros, tendrán un manual sobre responsabilidades y expectativas de su puesto.

Antiguos empleados:

Todos los empleados serán evaluados cada trimestre con opiniones de los compañeros de trabajo y midiendo su eficiencia en el trabajo, estas pruebas determinarán si un empleado deberá ser capacitado o no. En el caso de requerirse una capacitación se realizará capacitaciones a los empleados basándose en las falencias de su desempeño.

Beneficios de la capacitación:

“Con respecto a la empresa:

- Rentabilidad más alta y actitudes positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- Repercute en forma positiva en la relajación jefe-empleado.
- Crea mejor imagen.
- Disminuye la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.
- Promueve el desarrollo.

Con respecto al personal capacitado:

- Incentiva la confianza, asertividad y desarrollo del personal.
- El individuo cuenta con nuevas herramientas para la solución de problemas y toma de decisiones.
- Optimiza la comunicación.
- Alimenta el nivel de satisfacción con el puesto y con la empresa.
- Elimina el temor a la incompetencia e ignorancia.” (Comunidades Empresariales)

Estrategias de Motivación:

PEDALEA QUITO sabe de ante mano que el mejor ambiente laboral dará como resultado el mejor desempeño de los trabajadores. Nuestra empresa utilizará la “Teoría de los dos Factores” de Frederick Herzberg. Esta teoría nos dice que existen dos tipos de necesidades que afectan en distintas formas el comportamiento humano. En este modelo encontramos los componentes motivacionales y los higiénicos. Los factores

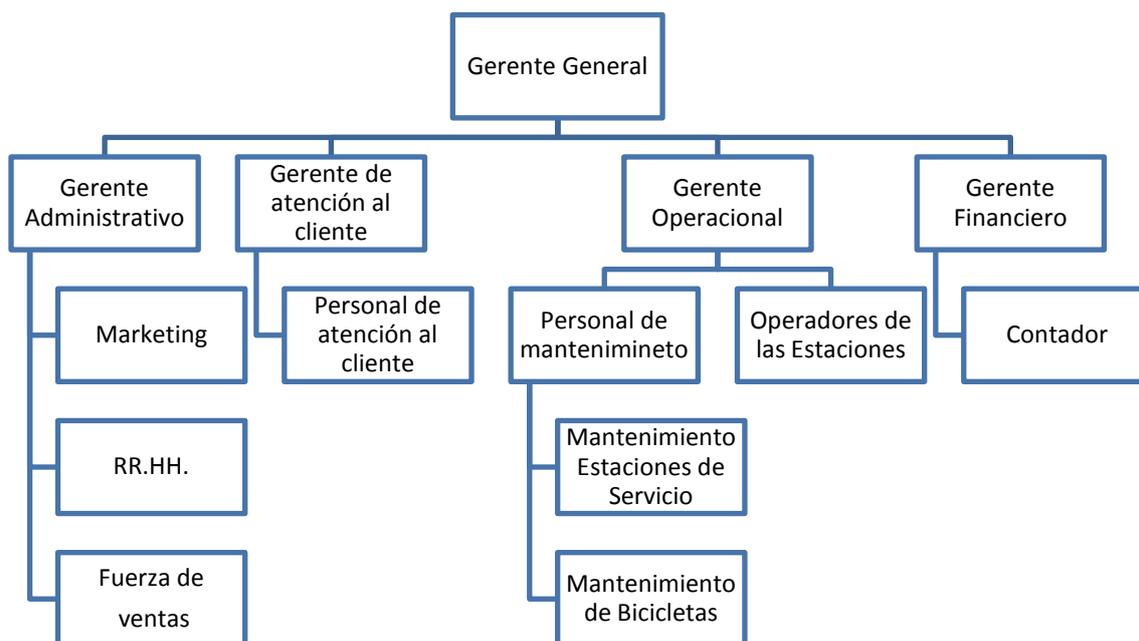
motivacionales están relacionados con la satisfacción del empleado respecto al cargo que ejecuta, el sentimiento de desarrollo y crecimiento personal. Por otro parte, los factores higiénicos son los factores que siempre tienen que estar presentes para que los trabajadores no se desmotiven.

FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIENICOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario a tiempo. 4. Seguridad Personal 5. Relaciones con el supervisor. 6. Beneficios y servicios sociales.

Estos factores estarán presentes en toda la organización para brindar un ambiente laboral saludable para los empleados de PEDALEA QUITO. Contaremos con instalaciones óptimas, oficinas limpias, agua y café gratis para empleados, estructuras abiertas en la oficina para que todos puedan comunicarse constantemente y sea un ambiente agradable.

“Por el lado de los factores motivacionales, tendremos un reconocimiento para empleados del mes, y una reunión de carácter trimestral entre todos los empleados de la compañía, desde el Gerente General hasta los encargados de mantenimiento de las bicicletas. También tendremos un centro de recomendaciones donde todos los empleados puedan poner sus sugerencias y así la empresa se pueda moldear a las necesidades del personal y ayudar a su satisfacción” (Vallejo). PEDALEA QUITO tener una comunicación organizacional totalmente abierta con el fin de impartir en la organización una cultura de cooperación, entendimiento, directrices claras y sobre todo respeto.

Organigrama



Gerente General

Es el responsable del buen funcionamiento de PEDALEA QUITO en todas sus áreas. Las decisiones más importantes de la empresa serán tomadas por el Gerente General. Debe notarse que habrá un directorio donde se discutirá los logros y errores de la empresa, esto ayudará al Gerente General a tomar la mejor decisión posible.

Gerente Administrativo

Éste será el encargado de administrar las estrategias y técnicas administrativas que guiarán al área de marketing, recursos humanos y fuerza de ventas para tener éxito en el mercado. El gerente administrativo reporta directamente al Gerente General.

Marketing:

El departamento de marketing será el encargado de trabajar con las 4P's con el fin alcanzar la estrategia de la empresa. Habrá un coordinador de área quien reportará al Gerente Administrativo.

Recursos Humanos:

Éste departamento será responsable de velar por los trabajadores, creando un buen ambiente y por lo tanto generando motivación positiva. Habrá un coordinador de área quien reportará al Gerente Administrativo.

Fuerza de ventas:

Este departamento tendrá gente especializada en ventas, quienes se encargarán de hacer el contacto con el municipio; además venderán membrecías. Habrá un coordinador de área quien reportará al Gerente Administrativo.

Gerente de atención al cliente

Es el responsable de organizar y controlar los diferentes procesos que un usuario debe realizar en PEDALEA QUITO para cualquier tipo de trámite. Estos procesos deben ser útiles y eficientes con el fin de satisfacer al cliente. Éste gerente reporta directamente al Gerente General.

Personal de atención al cliente:

Serán los encargados de dar atención al cliente y ayudar a solucionar los problemas de los mismos. Este personal reportará al Gerente de atención al cliente.

Gerente Operacional

Es el encargado de los procesos de PEDALEA QUITO, responsable sobre los manejos de maquinaria, unidades de transporte y del funcionamiento de membrecías. Éste reporta directamente al Gerente General.

Personal de Mantenimiento:

Quien da la asistencia técnica necesaria para el funcionamiento óptimo tanto de las estaciones como de las bicicletas.

Operadores de las Estaciones:

Quienes tienen contacto directo con el cliente al momento de recibir pagos, y asistir con la entrega y el recibo de bicicletas. Deberán ser capaces de lidiar con los problemas del usuario.

Gerente Financiero

Es el encargado de crear un presupuesto periódico para PEDALEA QUITO con el fin de maximizar las ganancias. Trabaja en constante cercanía con el Gerente General.

Contador:

El encargado de la parte contable de la empresa. Debe ser muy preciso para que todos los rubros a pagar al municipio y permisos sean pagados a tiempo y el monto

justo; tendrá que hacer todo lo posible para minimizar el gasto tributario de una manera legal.

Plan financiero

Para la parte financiera de PEDALEA QUITO hemos realizado una proyección (ANEXO en Excel) de 5 años. Este análisis consiste en una proyección de ventas a futuro junto con los costos y gastos que la empresa incurrirá durante ese período de tiempo. Por otra parte, hemos obtenido índice financieros con el fin de ver la viabilidad del negocio en el largo plazo.

Inversión

La inversión ha sido la suma de los rubros incurridos en maquinaria, unidades de transporte, chalecos, cascos, requisitos legales, software para las actividades del negocio y marketing. A partir del primer año la inversión tan solo es en marketing.

Ventas y otros ingresos

Las ventas han sido proyectadas con un crecimiento supuesto del 10% anual, esta tasa toma en consideración dos factores. La cultura de los quiteños no involucra transportarse por medio de bicicletas, pero por medio de nuestras campañas y los acuerdos con el municipio esta característica irá cambiando. Por otro lado, los turistas de otros países si tienden a optar por medios de trasportes saludables y que sean a favor del medio ambiente. Es importante notar que después de los 5 años de proyección las unidades de transporte de PEDALEA QUITO siguen sin ser utilizadas al 100% de la capacidad máxima, por lo que no habría que incurrir en compra de más bicicletas.

Como otros ingresos hemos tomado en cuanto los rubros que recibiremos por publicidad, es decir varias empresas querrán tener el alcance que las unidades de PEDALEA QUITO pueden ofrecer al movilizarse constantemente por las zonas más transitadas de Quito. Este rubro tiene un crecimiento de 15% anual y creemos que después de los 5 años el crecimiento bajará a casi 0% puesto que los espacios en las estaciones y canastillas de bicicletas estarán totalmente ocupados.

Costos y sueldos

Los costos operacionales sin incurrir en costos administrativos son mantenimiento maquinaria, limpieza de estaciones, arriendo y servicios básicos de la

estaciones. Estos costos los hemos proyectados con una inflación del 4,5% anual ya que durante los últimos 4 años la inflación ha sido alrededor de esa tasa.

En lo que respecta a los sueldos tenemos los rubros de los distintos empleados como fue especificado en el organigrama de PEDALEA QUITO; estos sueldos crecerán con la misma tasa de la inflación.

Índices Financieros

Para realizar los cálculos de los índices financieros hemos tomado una tasa de descuento para los flujos de 8% ya que esta tasa es el rendimiento de la industria promedio en Ecuador. “Como se puede evidenciar en el cuadro de Excel, con una inversión aproximada de 935,644.50 dólares, esperamos tener flujos de \$498,043.68, \$442,992.16, \$545,220.06, \$659,400.87, y \$786,890.31 dólares en los años siguientes. Esto nos arroja resultados sorprendentes, con una tasa interna de retorno TIR del 54% y un valor actual neto VAN de \$1, 317,442.91” (Vallejo). De acuerdo a estos índices podemos ver claramente que el proyecto de PEDALEA QUITO es viable en el largo plazo produciendo un retorno sobre la inversión (ROI) de 70,79%.

Bibliografía:

- "Ecology of Biking in Quito, Ecuador." *Streetsblog San Francisco*. Web. Febrero, 2012.
<<http://sf.streetsblog.org/2011/03/07/ecology-of-biking-in-quito-ecuador/>>.
- "El Servicio De Transporte En Quito Capital Del Ecuador | GestioPolis." *GestioPolis.com | Administración | Economía | Emprendimiento | Finanzas | Marketing | Recursos Humanos*. Web. Feb. 2012.
<<http://www.gestipolis.com/economia/modelo-de-servicio-de-transporte-de-quito-ecuador.htm>>.
- "HOY (Quito) Transporte Ecológico Contamina En Quito :: Ecuadorinmediato :: Articulados De Ecovía Y Metrovía Emiten Humo Negro Que Se Impregna En Las Vías." *Ecuadorinmediato :: El Periódico Instantáneo Del Ecuador*. Diario HOY. Web. Feb. 2012.
<http://www.ecuatorinmediato.com/Noticias/news_user_view/hoy_quito_tra nsporte_ecologico_contamina_en_quito--49927>.
- "La Ecovia." *Wikipedia, La Enciclopedia Libre*. Web. Feb. 2012.
<<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecov%C3%ADa>>.
- "Metrobus-Q." *Wikipedia, La Enciclopedia Libre*. Web. Feb. 2012.
<<http://es.wikipedia.org/wiki/Metrobus-Q>>.
- "Plan De Movilidad Para El Distrito Metropolitano De Quito - Monografias.com." *Monografias.com - Tesis, Documentos, Publicaciones Y Recursos Educativos*. Web. Febrero, 2012.
<<http://www.monografias.com/trabajos89/plan-movilidad-distrito-metropolitano-quito/plan-movilidad-distrito-metropolitano-quito.shtml>>.
- "Transporte Turístico." *Derecho Ecuador - Revista Judicial*. Web. Feb. 2012. <http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content>.
- *Inicio: Ministerio De Transporte Y Obras Públicas*. Web. Feb. 2012.
<http://www.mtop.gob.ec/p_pichincha.php>.
- "Los desafío para una movilidad sustentable en Quito". Observatorio Movilidad Urbana. Web Marzo, 2012.
<http://omu.caf.com/noticias/los-desaf%C3%ADos-para-una-movilidad-sustentable-en-quito.aspx>

- Alarcón, Juan. Trabajo de titulación. 2012.
- CICLOPOLIS. Web. Feb. 2012. <http://www.ciclopolis.ec/root/index.php?option=com_frontpage>.
- Codatu. “Dialogo Regional en Transporte Urbano ”. 2 de diciembre de 2005. 2 de febrero de 2012. http://www.codatu.org/francais/publications/actes/seminaires/quito05/Nunez_05.pdf
- Compañía Trolebús Quito. “Plan Estratégico 2005”. N.f. 31 enero de 2012. <http://www.trolebus.gob.ec/files/publico/presentacionpe.pdf>
- Comunidades empresariales. <http://comunidades-empresariales.blogspot.com>. (22-03-2012).
- El Hoy. “En diez años el parque automotor creció un 113% y caotizó la ciudad”. <http://www.eluniverso.com/2011/07/17/1/1445/10-anos-parque-automotor-crecio-un-113-caotizo-ciudad.html>
- El Hoy. “En Quito las calles ya no dan abasto”. Web. Marzo, 2012. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/en-quito-las-calles-ya-no-dan-abasto-235068.html>
- El Hoy. “La Elaboración del reglamento para el taxi es una pelotita de ping-pong”. 29 de marzo de 2009. Web. Febrero, 2012. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-elaboracion-del-reglamento-para-el-taxi-ejecutivo-es-una-pelotita-de-ping-pong-340753.html>
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. “Transporte Urbano-Quito”. 6 de abril de 2011. 31 de enero de 2012. http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=38&Itemid=151
- EPQ Empresa de pasajeros de Quito. “Circuitos Corredor Central”. N.f. 31 enero de 2012. http://www.trolebus.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=175&Itemid=195
- EPQ Empresa de pasajeros de Quito. “Servicios”. N.f. 31 Enero de 2012. http://www.trolebus.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=198
- Freile, Ana. Trabajo de titulación. 2012.

- Gestipolis. “El servicio de Transporte Terrestre en Quito capital del Ecuador”. 7 de septiembre de 2009. 1 de febrero de 2012. <http://www.gestipolis.com/economia/modelo-de-servicio-de-transporte-de-quito-ecuador.htm>
- Gobierno Nacional del Ecuador. Ley de Compañías, Legislación Conexa, Concordancias. Quito: Departamento Jurídico Editorial de la Corporación de Estudios y Publicaciones, 2010.
- Hino.http://www.hino.com.ec/index.php?option=com_citroen&task=cotizador_nuevos_form&cid=1&vid=2&Itemid=62
- <http://descontamina.cl>
- <http://maps.google.com.ec>
- <http://www.hotelesecuador.com/capitulos.php?menu=5&submenu1=16&idiom=1>
- <http://www.inec.gov.ec>
- <http://www.masr.com.mx>
- http://www.solucionesnetquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.pp
- <https://www.supercias.gov.ec/>
- Ofiexpertos. <http://www.ofiexpertos.com/Kiosko-Multimedia-Interactivo-de-Exterior-Antivandalico-Ultrarresistente>
- Patiotuerca.<http://www.patiotuerca.com/ecuador/autosnuevos.nsf/versionmodelodisplay/Hino-Serie-M-Dutro-MM>
- Plan metropolitano de ordenamiento de Quito: www7.quito.gov.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/A%C3%B1o%202011/Sesi%C3%B3n%20Ordinaria%202011-12-22/IV.%20%20%20Segundo%20Debate%20-%20Proyectos%20de%20Ordenanzas/v.%20%20%20%20Plan%20de%20Ordenamiento%20Territorial%20del%20DMQ/PMOT%20do%20debate/Plan%20de%20Ordenamiento%202012%20pdf.pdf
- Roche, María Laura: Cámara de la Pequeña Industria del Guayas. Realidades y Expectativas de las PYMES ecuatorianas ante el TLC. 4 julio 2008. <http://www.capig.org.ec/otrosServicios/bibliotecaVirtual/index.php>. 31 de enero de 2012.
- Sistema Metrobús-Q mejorará su operación para el “Pico y Placa”. http://noticiasquito.gob.ec/Noticias/news_user_view/sistema_metrobusq_me

jorara_su_operacion_para_el_ldquoopico_y_placa_rdquo--174. 19 de abril de 2010

- Taxis Quito. “Regulación de Taxis Quito 2011”. <http://taxisquito.gob.ec/detalles-del-proceso/bases-de-la-convocatoria>.
- Vallejo, Gustavo. Trabajo de titulación. 2012.

Anexos:

1.- Red del Trole servicio 24hrs



(EPQ Empresa de pasajeros de Quito)

2.- Transporte privado “Buses”

“A continuación la red completa del transporte terrestre en Quito

- Línea Verde: Trolebús- 240,000 viajes diarios
- Línea Roja: Ecovia-130,000 viajes diarios
- Línea Azul: Corredor Central Norte- 410,000 viajes diarios” (Freile)



(Codatu)

3.- Encuesta y resultados para el segmento quiteños

- Estas tablas y gráficas fueron obtenidas del trabajo de titulación de Gustavo Vallejo.

1. ¿Cuál es su lugar de origen?

Answer		Response	%
America Latina		25	62.5%
America del Norte		9	22.5%
Europa		6	15%
Asia		1	2%
Total		40	100

2. ¿Cuál es la razón principal por la que visitó Quito? (Se puede elegir hasta dos respuestas)

Answer		Response	%
Turismo		26	60%
Visita Familiar		17	40%
Negocios		9	21%
Otro		1	2%

3. ¿Por cuánto tiempo está de visita?

Answer		Response	%
Menos de una semana		16	40%
Más de una semana		20	50%
Más de un mes		4	10%
Total		40	100%

4. ¿Qué sectores de la ciudad ha visitado o desea visitar? (puede elegir dos respuestas)

Answer		Response	%
Norte		26	60%
Centro Histórico		33	77%
Sur de la Ciudad		7	16%
Valles		11	26%
Mitad del Mundo		22	51%

5. ¿Cuál es el/los medios de transporte que ha utilizado en la ciudad?

Answer		Response	%
Particular		22	51%
Taxis		32	74%
Bus		13	30%
Trolebus / Ecovia		8	19%
Caminata		23	53%
Bicicleta		1	2%

6. ¿Estaría interesado/a en experimentar una forma de turismo más sustentable con el medio ambiente?

Answer		Response	%
Muy Interesado		21	52.5%
Interesado		10	25%
Neutral		6	15%
No me interesa		3	7.5%
Total		40	100%

7. ¿Ha montado en bicicleta alguna vez en la ciudad?

Answer		Response	%
Si		25	62.5%
No		15	37.5%
Total		40	100%

8. ¿Estaría dispuesto a montar bicicleta en la ciudad?

Answer		Response	%
Si		36	90%
No		4	10%
Total		40	100%

9. ¿Cuánto pagaría por un servicio de alquiler de bicicletas por hora de uso a través de la ciudad?

Answer (\$)		Response	%
0.25 - 0.50		9	22.5%
0.50 - 1.0		11	27.5%
1 - 1.50		5	12.5%
1.50 - 2.0		4	10%
Más de 2 dólares		11	27.5%
Total		40	100%

10. ¿Cuánto pagaría al mes por un servicio ilimitado de alquiler de bicicletas para el transporte en la ciudad?

Answer (\$)		Response	%
15-20		11	27.5%
20-25		19	47.5%
25-30		5	12.5%
30-35		4	10%
Más de 35 dólares		1	2.5%
Total		40	100%

11. ¿Le interesaría conocer la ciudad desde un punto de vista diferente, por medio de la bicicleta?

Answer		Response	%
Si		32	80%
No		4	10%
Tal vez		4	10%
Total		40	100%

12. ¿Cuáles serían sus motivaciones para usar la bicicleta?

Answer		Response	%
Salud		17	40%
Ecología		21	50%
Rapidez de Transporte		9	21%
Divertido		28	67%
Barato		14	33%
Fácil de usar		10	24%
Evitar tráfico vehicular		22	52%

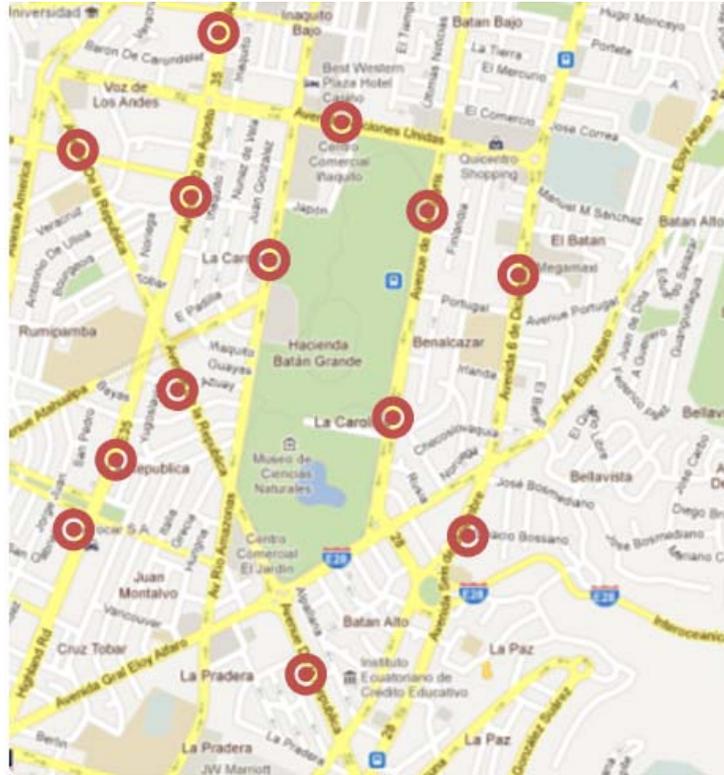
13. ¿Por qué no usaría la bicicleta en la ciudad de Quito?

Answer		Response	%
Esfuerzo físico		9	21%
Seguridad		33	77%
Falta de vías		25	58%
No se montar bicicleta		1	2%
Clima		17	40%
Miedo		11	26%

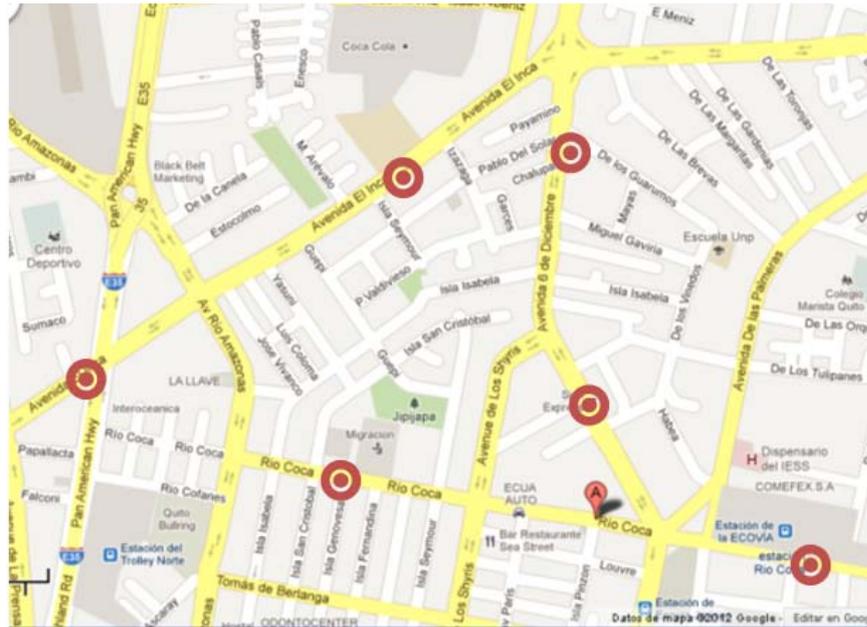
4.- Gráficos de las estaciones de PEDALEA QUITO

➤ Estos gráficos fueron obtenidos del trabajo de titulación de Ana Freile, los cuales utilizaron como base mapas de Google maps.

- Etapa 1:



- Etapa 2:



- Etapa 3:



5.- Imágenes vallas:



(Calentamiento)



(Descontamina)

6.- COMPAÑIAS ANONIMAS Requisitos

1.2.1 Son aplicables a esta compañía los requisitos precisados en los numerales 1.1.1, 1.1.2, 1.1.5 y 1.1.6, sobre los requisitos de la compañía de responsabilidad limitada. No obstante lo dicho, se aclara que la compañía anónima no puede tener por nombre una razón social, con las salvedades correspondientes, perfectamente identificadas.

1.2.2 Forma de constitución

1.2.2.1. Constitución simultánea.- Se constituye en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores. Artículos 148 y 149 de la Ley de Compañías.

1.2.2.2. Constitución sucesiva.- Por suscripción pública de acciones, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción serán promotores

1-2-3. Accionistas

1.2.3.1. Capacidad: Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor (constitución sucesiva) o fundador (constitución simultánea) se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados. Artículo 145 de la Ley de Compañías.

1.2.3.2. Números de accionistas.- La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas, según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.

1.2.3. Capital

1.2.3.1. Capital mínimo.- El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía.

Sin embargo, si se tratare de constituir una compañía cuyo objeto sea la explotación de los servicios de transporte aéreo interno o internacional, se requerirá que tal compañía específicamente se dedique a esa actividad con un capital no inferior a veinte veces el monto señalado por la Ley de Compañías para las sociedades anónimas (Dieciséis mil dólares de los Estados Unidos de América), , según lo dispuesto en el Art. 46 de la Ley de Aviación Civil, reformada por la Ley No. 126, publicada en el R. O. 379 de 8 de agosto de 1998.

Así también, si se desea constituir una compañía de salud y medicina prepagada, conforme lo dispone el artículo 4 de la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada, publicada en el R. O. 12, del 26 de

agosto de 1998, deberán ser sociedades anónimas, nacionales o extranjeras. Su objeto social será el financiamiento de los servicios de salud y medicina y tendrá un capital pagado mínimo de ochenta mil (80,000) UVC`S (doscientos diez mil trescientos doce dólares de los Estados Unidos de América.

La sociedad anónima permite establecer un capital autorizado, que no es sino el cupo hasta el cual pueden llegar tanto el capital suscrito como el capital pagado. Ese cupo no podrá exceder del doble del importe del capital suscrito (Art. 160 de la Ley de Compañías). Lo expresado para el aporte y transferías de dominio de bienes tangibles e intangibles, así como aportes consistentes en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal descritos en la constitución de la compañía limitada, es válido para la constitución de la anónima.

1.2.3.2. Acciones.- La acción confiere a su titular legítimo la calidad de accionista y le atribuye, como mínimo, los derechos fundamentales que de ella derivan y se establecen en la Ley. Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto, artículo 170 de la Ley de Compañías, se pueden negociar libremente, conforme lo determina el artículo 191 de la misma Ley. La compañía podrá emitir certificados provisionales o títulos definitivos, artículo 168 de la susodicha Ley

7.- Foto camión para distribución



(Hino)

8.- Cajeros en los kioskos



(Infoexpertos)

9.- Tabla datos Broker de seguros

VALOR ASEGURADO:	\$400,00
TASA	15,00%
PRIMA NETA	\$60,00
3.50% Superintendencia de Bancos y Seguros	\$2,10
2.02% Seguro Campesino	\$1,21
Derechos de emisión (Varía con Prima Neta)	\$0,50
PRIMA TOTAL	\$71,47
# CUOTAS SIN INTERESES	12
CUOTA MENSUAL a pagar	\$5,96

(Freile)