



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS “RAPID CAR”**

**AUTOR:
ING. ENRIQUE AZÚA REYES**

**DIRECTOR:
DR. LUIS CARLÓ P.**

Guayaquil – Ecuador

Noviembre – 2011

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN 13

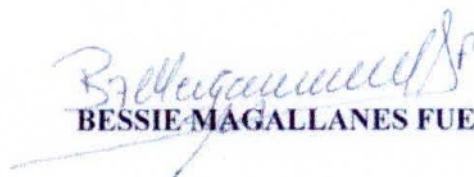
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE GRADO

En la ciudad de Guayaquil, a los diecisiete días del mes de abril de 2012, en el Auditorio de la **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ESPAE**, de la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ESPOL**, sustentó su tesis de grado: **RAPID CAR** el Sr. **ENRIQUE RICARDO AZUA REYES**, obteniendo la siguiente calificación:

Nombres	Nota promedio sustentación	Nota promedio documento escrito	Calificación Final

Actuaron como miembros del Tribunal los docentes: **Sonia Zurita Erazo**, **Bessie Magallanes Fuentes** y **Luis Carló Paredes**, quienes firman a continuación:


SONIA ZURITA ERAZO


BESSIE MAGALLANES FUENTES

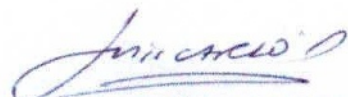

LUIS CARLÓ PAREDES
TUTOR

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Resumen Ejecutivo 7

2. ANÁLISIS DEL MERCADO 9

2.1 Presentación de la empresa y su producto 9

2.2 Estructura y Perspectivas del sector..... 9

2.3 Estado del Sector 10

2.4 Tendencias económicas, sociales o culturales 11

2.5 Barreras de Entrada o Salida de Negocios en el Sector..... 12

2.6 Rivalidad existente entre los Competidores..... 12

2.7 Poder de Negociación de Clientes y Proveedores 13

2.8 Amenaza de Ingreso de Nuevos Productos o de Sustitutos 14

2.9 Amenaza de Ingreso de Nuevos Negocios 14

3. ANÁLISIS DE MERCADO 16

3.1 Descripción detallada del Producto o Servicio 16

3.2 Productos Competidores 16

3.3 Análisis FODA 17

3.3.1 Fortalezas: 17

3.3.2 Debilidades: 18

3.3.3 Oportunidades: 18

3.3.4 Amenazas: 18

3.4 Clientes 20

3.5 Competencia 21

3.6 Tamaño del Mercado Global 22

4. PLAN DE MARKETING 23

4.1 Objetivo 23

4.2 Estrategia de Venta 23

4.3 Estrategia de Precio 23

4.4 Estrategia Promocional 24

4.5 Ideas de Diseño de la Publicidad: 25

4.6 Estrategia Logística..... 26

4.7 Política de Ventas 27

5. ANÁLISIS TÉCNICO 28

5.1 Análisis del Producto 28

5.1.1 Bases Científicas y Tecnológicas 28

5.1.2 Etapas de Investigación y Desarrollo..... 29

5.2 Cronograma de Desarrollo..... 30

5.3 Regalías por uso de Tecnología..... 30

5.4 Condiciones de Calidad 31

5.5 Facilidades 31

5.5.1 Ubicación Geográfica 31

5.5.2 Legislación..... 31

5.6 Equipos y Máquinas..... 32

5.7 Distribución de Planta..... 36

5.7.1 Plano de la oficina de Gestesa 36

6. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO..... 37

6.1 Grupo Empresarial..... 37

6.2 La Organización..... 38

6.2.1 Personal Ejecutivo 38

6.2.2 Empleados..... 39

6.2.3 Capacitación..... 40

6.3 Organizaciones de Apoyo 40

7. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL..... 41

7.1 Aspectos Legales 41

7.1.1 Tipo de Sociedad 41

7.1.2 De la Junta de Accionistas 42

7.1.3 Implicaciones Tributarias 42

7.2 Normas y Procedimientos sobre la Comercialización del Servicio..... 43

8. ANÁLISIS SOCIAL..... 45

9. ANÁLISIS ECONÓMICO 46

9.1 Inversión en Activos Fijos 46

9.2 Inversiones Amortizables 47

9.3 Inversión en Capital de Trabajo..... 47

9.4 Políticas de Cartera de Clientes 48

9.5 Política de Cartera a Proveedores 48

9.6 Política de Efectivo 49

9.7 Presupuesto de Ingresos..... 49

9.8 Presupuesto de Gastos 51

9.9 Punto de Equilibrio 53

10. ANÁLISIS FINANCIERO 54

10.1 Costo de Oportunidad..... 54

10.2 Indicadores Financieros 56

10.3 Estado de Resultados 57

10.4 Balance General..... 58

11. ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES 59

12. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROYECTO 60

12.1 Análisis de Sensibilidad..... 60

12.1.1 Valor mensual por concepto de Administración de Datos..... 60

12.1.2 Variación del porcentaje de ganancia por servicio de transporte a empresas 61

12.1.3 Variación de costos fijos (administrativos)..... 62

12.2 Análisis de la Estructura Financiera 63

13. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL NEGOCIO 65

14. FUENTES DE INFORMACIÓN 66

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quisiera dar gracias a Dios por permitirme disfrutar la vida con buena salud, mantener un espíritu de paz, armonía y solidaridad con mis semejantes.

A mis padres, quienes me formaron con buenos principios, amor, disciplina, dándome la independencia necesaria para aprender y desenvolverme en la vida.

A mi querida esposa María Eugenia, con quien he compartido los momentos más felices e importantes desde nuestro matrimonio; a mis dos queridos hijos Sebastián y Domenica, a quienes he dedicado todo mi amor, cariño y respeto; se merecen todo mi esfuerzo y apoyo para que sigan creciendo en bienestar y logren muchos éxitos en adelante.

A los Directivos de Industrias Ales C.A., quienes me han brindado su confianza y oportunidades para desarrollarme profesionalmente, a mis colaboradores, equipo humano con el cual me siento comprometido a seguir trabajando y lograr los objetivos propuestos.

A todos quienes de alguna manera han estado siempre a mi lado, familiares, amigos, compañeros, tutores y colegas, gracias por sus aportes.

Enrique

1. Resumen Ejecutivo

La propuesta de negocio de Gestión Efectiva S.A.(Gestesa) de implementar el Call Center Rapid Car, está dirigida a atender una necesidad de las empresas de Taxis Ejecutivos, las mismas que a partir de la vigencia de la reforma a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, deberán obtener un permiso de operación en cada ciudad donde circulan, cumpliendo con una serie de requisitos, principalmente contar con un Centro de Atención de Llamadas (Call Center), dotado de tecnología para administrar carreras de taxi, generar una base de datos, canalizar llamadas telefónicas de usuarios, asignar carreras puerta a puerta, ubicación a través de la señal satelital mediante el uso de GPS y radio frecuencia.

Según datos de prensa, en el Ecuador, principalmente en las zonas urbanas, existen más unidades de taxi de lo que realmente se necesita para atender la demanda de la población, convirtiéndose en un problema para la autoridad nacional.

El Gobierno, a través de la reforma a la Ley, aprobada por la Asamblea Nacional y publicada en el Registro Oficial No.415 el 29 de marzo del 2011, crea la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; en la cual, entre otros aspectos, regula la operación de las empresas de Taxis Ejecutivos.

En la ciudad de Manta, provincia de Manabí, la situación del transporte es igual de crítica; existen, según nuestra investigación de mercado, al menos 8 empresas de Taxis Ejecutivos informales, operando sin contar con el debido permiso de operación; oportunidad que veo para implementar un negocio en este sector.

Por la experiencia de haber recibido un servicio similar y excelente en otro país, específicamente en Barranquilla, Colombia, he considerado que Manta, cumple con las características para ser un mercado potencial para la operación del Call Center Rapid Car, es una ciudad pequeña, de permanente desarrollo económico debido a su actividad pesquera, industrial, comercial y turística.

Constituye una innovación en el sector del transporte, implementar tecnología para administrar carreras de taxi no es una novedad en países desarrollados, sin embargo en nuestro país, el servicio de taxi no ha evolucionado, los dirigentes no han tenido la visión

para diferenciarse en calidad, eficiencia, seguridad y formalidad respecto a las autoridades de control.

La estrategia de Gestesa es desarrollar un cliente, PREMIUM CAR es una empresa nueva de taxis ejecutivos, cuyos socios o afiliados, comparten la visión de que este servicio debe mejorar y es rentable, por lo tanto se justifica invertir en tecnología.

A futuro y según el estudio de mercado en Manta, existen otras cinco empresas que podrían ser potenciales clientes del Call Center Rapid Car; si la autoridad del tránsito ejerce los controles respectivos, será la oportunidad para gestionar un crecimiento interesante del proyecto, según la capacidad instalada de los equipos cotizados, podríamos atender hasta 10 empresas diferentes con sus propios números telefónicos para asignar las carreras a sus respectivos socios.

En su etapa inicial Gestesa hará una inversión de USD\$ 87.900 contando con el aporte de sus accionistas y una línea de crédito del proveedor AUTOCAB de Inglaterra, a través de su representante para Latinoamérica, quienes ofrecen el apoyo en la implementación, pruebas y capacitación del personal técnico y operativo.

Según el análisis financiero, se tiene una evaluación positiva del proyecto, utilizando una tasa de descuento del 16,96% con base en el modelo CAPM, se obtiene como resultado de los flujos descontados un VAN de USD\$ 53.509,74; un periodo de Tiempo de Recuperación de 3 años aproximadamente, con una tasa interna de retorno TIR del 37,91%.

El análisis integral del proyecto es atractivo para sus inversionistas, genera confiabilidad con las cifras proyectadas en los estados financieros, los mismos que han sido preparados según las leyes vigentes en el país.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

2.1 Presentación de la empresa y su producto

Gestión Efectiva S.A. (Gestesa) es una sociedad anónima de derecho, constituida en la ciudad de Manta, provincia de Manabí; el objeto de la compañía es prestar diversos servicios; con un aporte de capital de \$ 30.000,00 y cuyos accionistas son:

SOCIOS:	PARTICIPACIÓN
Ing. Frank Velázquez	33,4%
Ing. María Eugenia Molina de Azúa	33.3%
Sra. Russell Vera de Delgado.	33,3%

Gestesa implementará un Centro de Atención de Llamadas (Call Center) denominado “**Rapid Car**”, el propósito fundamental es proveer al sector del transporte, modalidad “Taxis Ejecutivos”, el servicio tecnológico por medio del cual se canalizan las llamadas telefónicas o mensajes de texto al teléfono celular, entre los clientes y los vehículos para reservar el servicio de puerta a puerta.

2.2 Estructura y Perspectivas del sector

En el país existe la necesidad de regular el servicio de taxis ejecutivos; al significar una competencia importante para el taxista tradicional, estos han presionado a las autoridades para prohibirles la operación, calificándolos de “taxis piratas”, sin embargo la autoridad ha preferido regularizar esta modalidad de transporte llamado “Taxis Ejecutivos”, para lo cual la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTSV), y las reformas a Ley de Tránsito, contemplan medidas para regularizar a las empresas dedicadas a este negocio, estableciendo como requisitos, disponer de un Centro de Atención de Llamadas (call center) con tecnología satelital (GPS) para determinar su ubicación y transmisión de datos, calificación del conductor, identificación estándar de los vehículos, etc., cualidades que los diferencian del servicio público tradicional existente.

Actualmente dicha autoridad ha seguido un proceso de calificación y homologación de tecnología, trámite que Gestesa ha presentado y está en proceso de aprobación.

Conociendo que la mayoría de empresas de Taxis Ejecutivos en la ciudad de Manta, no cuentan con la infraestructura y formalidad para implementar estos requisitos; existe la oportunidad de atender esta necesidad por medio de la creación del Call Center y venta del equipo necesario, inicialmente para atender a las empresas que operan en la ciudad y posteriormente en la ciudad de Portoviejo.

2.3 Estado del Sector

“Solo 42 900 taxis debieran circular en el país, porque la norma internacional reconoce que solo pueden haber 3 000 taxis por cada millón de personas. El Ecuador tiene una población de 14’306.876 habitantes, según el censo del 2010.

Sin embargo, están registrados 46.141 taxis convencionales (amarillos) y más de 50.000 aspiran a legalizarse como taxis ejecutivos. Esta información la dio el presidente de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador (Fedotaxis), Jorge Calderón.

Él advierte que ciudades como Quito y Guayaquil tienen exceso de taxis.

En el país, en los últimos años se ha generado una fiebre por el taxismo. Obedece a estos factores: desempleo, despido de empleados públicos, profesionales que salen de los centros de estudios superiores y no encuentran un empleo acorde a su formación académica y además, los ex migrantes que retornan al Ecuador, como el caso de Cuenca”¹.

En el sector de Taxis Ejecutivos en Manta están surgiendo empresas, entre ellas citamos a Premium Car, Beach Car, Palmera Tours, Ejecutour, Amigos Car, GIP Car, Circunvala, Las Cumbres, Taxejeman San Juan, entre otras, las cuales representan aproximadamente unos 400 taxistas en esta modalidad, considerando que cada una está conformada por un promedio de 50 unidades.

¹ www.elcomercio.com / Domingo 19/06/2011

Este sector opera a través de empresas que asocian a propietarios de vehículos, algunas utilizan radios portátiles para comunicarse con sus oficinas donde reciben la llamada de clientes, otros se comunican a través de bases telefónicas celulares.

Los usuarios de este servicio, demandan seguridad, agilidad, comodidad y confort de las unidades de transporte, disponibilidad de servicio las 24 horas, con tarifas razonables, incluso hoy son iguales al de taxi tradicional, salvo en casos de contratación por tiempo o para viajes fuera de la ciudad.

Lamentablemente en la actualidad vivimos un problema de inseguridad ciudadana, las noticias de secuestros, asaltos en las calles, en algunos casos están relacionados con el servicio de taxis; esta situación ha dado origen a la demanda importante del “Taxi Ejecutivo” o también llamado “Taxi Amigo”.

Este servicio ejecutivo además ha cubierto algunas necesidades; por ejemplo una gestión de compra de menor cuantía en farmacias y autoservicios, recoger pasajeros VIP en aeropuertos, entregar valijas dentro de la ciudad, las empresas contratan vehículos para trasladar a sus empleados o visitas importantes; para estas modalidades de servicios se establecen unas tarifas especiales e incluso el pago a través de un voucher como facilidad de crédito.

2.4 Tendencias económicas, sociales o culturales

Movilizarse es una necesidad común de ser humano, existe un porcentaje importante de la población que no cuenta con vehículo propio, en el sector urbano, la ciudadanía ha experimentado un cambio de cultura frente al uso de taxis en la vida cotidiana; muchas personas prefieren contratar un taxi ejecutivo por la seguridad que ofrecen. Otros prefieren movilizarse en taxi por la falta de parqueo en las zonas céntricas de ciudades como Quito y Guayaquil. Los padres de familia contratan el servicio para llevar o recoger a sus hijos de las distintas actividades sociales, escolares o deportivas. Recordemos cuando debíamos ubicar una farmacia de “Turno”, en la actualidad las amas de casa solicitan a través del Call Center una compra de emergencia en farmacias sin necesidad de salir de casa, un

imprevisto en autoservicios, también en licoreras, los restaurantes lo utilizan para la entrega a domicilio; *¡es muy cómodo y práctico!*

Otro mercado para este servicio lo constituyen las empresas; frecuentemente deben atender a clientes o visitas VIP, hoy contratan los servicios de un Taxi Ejecutivo para su movilización entre el aeropuerto, el hotel, las oficinas o lugares turísticos, dentro y fuera de la ciudad.

Por estos antecedentes es que en las ciudades importantes han proliferado las empresas de taxis ejecutivos informales, las mismas que a partir de la promulgación de las reformas a la Ley de Transporte, se verán obligadas a regularizar sus operaciones, oportunidad que se presenta en la ciudad de Manta para una empresa como Gestesa.

2.5 Barreras de Entrada o Salida de Negocios en el Sector

- Una barrera de entrada la constituye la aprobación y homologación de tecnología satelital por parte de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial - CNTTTSV.
- Limitación de cupos por ciudad para la operación de empresas de taxis ejecutivos.
- Alta inversión en equipos para implementar el Call Center.
- Una barrera de salida podría ser el compromiso contractual adquirido con las empresas de taxis ejecutivos y la empresa que administra el Call Center.

2.6 Rivalidad existente entre los Competidores

Gestesa sería la primera empresa en la ciudad de Manta en implementar el Call Center tal como lo exige la Autoridad del Tránsito, ha procedido a homologar la tecnología de AUTOCAB² de Inglaterra, una de las mejores del mundo para administrar carreras de taxi, además debe obtener la aprobación de la SENATEL para el uso de radio frecuencia necesaria para transmitir voz y datos.

² www.autocablatinoamerica.com

Actualmente en Manta existe otra empresa denominada SEMINTER, la misma que ofrece tecnología de rastreo satelital de carga, monitoreo de flotas, comercializa taxímetros con impresora térmica incorporada, también comercializa software de monitoreo y despacho de carreras de taxi, instalado en una PC de la empresa que contrata el servicio.

Según nos indican, también están homologados en CNTTTSV. Una de las empresas de Taxis Ejecutivos denominada AMIGOS CAR ya es su cliente.

Conocemos que en la ciudad de Guayaquil donde ya opera la empresa MovilSAT con el sistema AUTOCAB y también *FAST LINE* con un desarrollo tecnológico que también cumple con los requisitos de ley, no significan competencia por tener permiso para operar en otra provincia.

2.7 Poder de Negociación de Clientes y Proveedores

Según análisis inicial, la mayoría de las empresas de taxis ejecutivos existentes en Manta, no brindan ningún soporte tecnológico a sus socios, básicamente fueron constituidas entre personas que conocían de la demanda de vehículos diferenciados del “taxi tradicional”, adquirirían unidades que las encargaban a choferes de “confianza” quienes pagaban una cuota al propietario y el saldo representaba su utilidad diaria.

Hoy las regulaciones ya no permiten que una persona natural sea propietaria de más de un Taxi Ejecutivo, exige que sea el mismo propietario el conductor calificado con licencia Profesional; la Autoridad de Transito iniciará los operativos de control a partir del año 2011, la contravención será penalizada con la detención del vehículo.

Esta situación se convierte en una oportunidad para obtener una mejor posición en la negociación, establecer condiciones contractuales razonables y cumplimiento de políticas y procedimientos que aseguran la calidad del servicio a su público consumidor.

La relación con el proveedor de la tecnología AUTOCAB, representa una ventaja al haber sido GESTESA su primer cliente en Ecuador; su interés por penetrar en el mercado, abre la

posibilidad de iniciar una relación de negocio más cercana y amigable; sin embargo no tiene ningún peso cuando se trata de negociar precios y condiciones comerciales.

Existe el respaldo técnico, soporte remoto del software y existe buena comunicación entre cliente – proveedor, para disponer de la garantía de servicio y de los equipos modelo SIGMA, se deben cumplir sus procedimientos.

2.8 Amenaza de Ingreso de Nuevos Productos o de Sustitutos

La fuerza de los productos sustitutos en esta industria es alta; existen otras opciones y formas de intercambiar comunicación entre unidades de transporte público, están los radios Motorola, ahora los teléfonos celulares, dispositivos de rastreo satelital, sin embargo el montaje de un **Centro de Atención de Llamadas** como lo prevé la autoridad reguladora del tránsito en el país, demanda una infraestructura integrada, formalidad administrativa, cumplimiento de obligaciones con el sistema de Seguridad Social, tributaria y de telecomunicaciones (SENATEL).

Cada empresa de Taxis Ejecutivos tiene la posibilidad de implementar su propio Centro de Atención de Llamadas, sin embargo el ser pioneros en Manta, nos daría una ventaja competitiva, la disponibilidad inmediata del servicio es un factor relevante en la toma de decisión para contratar a Rapid Car.

2.9 Amenaza de Ingreso de Nuevos Negocios

El crecimiento de la actividad comercial, industrial de la ciudad de Manta, según como lo prevén las autoridades de Gobierno; megaproyectos como la Refinería del Pacífico, la vía Manta- Manaos, el Puerto de Transferencia, el aeropuerto internacional de Manta para la ruta al Asia; abre nuevos escenarios para múltiples negocios y de diversa índole, el incremento de la población flotante será muy importante, el crecimiento de la industria inmobiliaria, construcción de programas de vivienda en la periferia de la ciudad, generan buenas expectativas de desarrollo económico en la ciudad y la provincia.

Sin embargo la fuerza de este componente es moderado en este sector, considerando los requerimientos legales, limitación de permisos y licencias para que nuevas empresas entren a operar y competir formal y legalmente.

3. ANÁLISIS DE MERCADO

3.1 Descripción detallada del Producto o Servicio

El servicio de transporte público es muy amplio, sin embargo el segmento en el que se quiere incursionar es el de ofrecer un servicio dirigido al taxista que quiera diferenciarse del servicio tradicional, convirtiéndose a la categoría de Taxi Ejecutivo.

Está dirigido para aquellas empresas que reúnen un cierto número de socios que están dispuestos a pagar por el servicio de un Call Center para conectar llamadas adquiriendo los equipos de recepción para el vehículo y así tener la capacidad de atender llamadas de sus clientes de manera efectiva, lograr mayor productividad de la flota por el ahorro de combustible, estrés de las operadoras de radio y calidad de servicio.

El Centro de Atención de Llamadas Rapid Car, tiene la capacidad tecnológica para canalizar las llamadas telefónicas de hasta 10 empresas o cooperativas diferentes, inclusive a través de mensajes SMS o de un email para reservar el servicio de “taxi ejecutivo” de puerta a puerta.

3.2 Productos Competidores

Desde hace algunos años, existen en el mercado nacional algunas empresas que ofrecen diversos tipos de sistemas de rastreo satelital, como por ejemplo:

- Hunter
- G4S Wackenhut
- Autotrack
- SERVIFAST CIA.LTDA. (Sistema DAC)
- SEMINTER Seguridad Internacional

De las anteriores, las 3 primeras se especializan en control de flotas, personas, vehículos, barcos y camiones; algunas inclusive comercializan sistemas para registro de consumo de

combustible, paradas no autorizadas, apertura de puertas en lugares no autorizadas, auditoría de conducción, etc.

Servifast y Seminter son las empresas que ofrecen software y dispositivos para el despacho automático de carreras de taxi, mediante el sistema de GPS. Sin embargo ninguna ha implementado un Call Center de atención de llamadas, únicamente proveen del software para que la empresa interesada implemente el propio.

3.3 Análisis FODA

3.3.1 Fortalezas:

- El respaldo de una empresa líder en el desarrollo y fabricación de equipos tecnológicos y de comunicación como MOTOROLA, y la alianza para desarrollar los dispositivos SIGMA con software de AUTOCAB, aseguran la calidad y generan confiabilidad a nuestros clientes.
- La capacidad y disponibilidad del servicio técnico a través del sistema remoto, permite solucionar problemas propios de las TI, capacitación permanente, actualización de nuevas versiones, asistencia técnica personalizada de los representantes para Latinoamérica, desde sus oficinas en Barranquilla, Colombia si el caso lo amerita.
- Confianza en la relación entre cliente y proveedor, permite acceder a financiamiento directo en la compra de equipos.
- Disponibilidad de técnicos para la instalación del dispositivo Sigma, antena y radio Motorola en el vehículo.
- Calificación y homologación de tecnología satelital ante las autoridades de Tránsito.
- Infraestructura de oficinas administrativas y servicio técnico en la ciudad de Manta.
- Personal entrenado y comprometido con la empresa.
- Soporte administrativo, contable y tributario, generación de reporte de carreras por vehículo, administración de unidades en turnos.

- Sistema de voucher para pagar las carreras a crédito y reembolso oportuno a los choferes.
- Disponibilidad del servicio las 24 Horas / 365 días.

3.3.2 Debilidades:

- Interrupciones y caídas de línea, fallas del sistema de radiofrecuencia.
- Capacidad de supervisión a la flota de choferes.
- Cultura de servicio al cliente por parte de los choferes.
- Falta de disciplina de choferes para atender los turnos asignados por el Call Center.
- Flujo de caja, lenta recuperación de cartera afecta la operación a crédito con la modalidad de voucher.

3.3.3 Oportunidades:

- Al estar vinculado a un sector importante como es el transporte, se abren oportunidades para la generación de distintos negocios alrededor de los taxistas, por ejemplo el servicio de mantenimiento de los vehículos, intermediación en venta de pólizas de seguros, distribución de combustible, agentes para la tramitación de permisos de funcionamiento, concesionario de vehículos.
- Capacidad del software AUTOCAB y equipos del Call Center para ampliar la cobertura del servicio hasta un máximo de empresas, sin la necesidad de invertir más dinero en Activos Fijos.
- Crecimiento de las operaciones en la ciudad de Portoviejo y provincia de Manabí.

3.3.4 Amenazas:

- Baja intención de compra si la Autoridad del Tránsito no controla y exige el cumplimiento de la Ley vigente para el funcionamiento y operación de las empresas de Taxi Ejecutivo.
- Incremento de impuestos y aranceles en la importación de equipos de transmisión de datos.

- Incremento del impuesto a la salida de divisas, incrementará los costos de los equipos.
- Incremento de la operación informal de las empresas de Taxis Ejecutivos en vista de la debilidad en el control por parte de la Autoridad (CNTTTSV).

A continuación se detallan las estrategias para enfrentar y mitigar las debilidades y amenazas identificadas en FODA:

La patente o licencia del software de AUTOCAB permite asegurar la confiabilidad de los equipos, estos son fabricados según normas internacionales de calidad con alta resistencia al trabajo pesado, funcionando 24 horas todos los días.

La programación del software es exclusiva de AUTOCAB Inglaterra, no permite la manipulación por terceros, esta seguridad garantiza su estándar de configuración.

Como complemento del servicio, adicional a facilitar el crédito a sus usuarios corporativos o clientes frecuentes a través del voucher, el equipo SIGMA permite la utilización de tarjetas prepago, está equipado con un lector de cinta magnética que captura la información y procesa el débito respectivo del saldo prepago.

También brinda seguridad al chofer y sus pasajeros con un botón de pánico en caso de emergencia.

Para contrarrestar las debilidades, es primordial contar con un equipo humano de ventas que se adapte a la cultura de quienes manejan este sector, sus modales e informalidad.

Igualmente es importante administrar la cartera vencida por cuotas mensuales y por crédito de los equipos, inclusive en caso de registrar la falta de pago, inmediatamente se desconecta el servicio a la unidad, si el caso lo amerita, se ejecuta el retiro y embargo del equipo (se aplica la reserva de dominio).

Contra una mala impresión de un cliente mal atendido, se hace el llamado de atención y se ejecuta el Reglamento Interno establecido en el contrato del servicio del Call Center Rapid Car, inmediatamente se aplicarán las medidas correctivas pertinentes; es importante

mantener la imagen de calidad del servicio para generar e incrementar número de llamadas del público.

Se puede destacar la sencillez y al mismo tiempo lo robusto del producto, la facilidad de acceso al servicio, la puntualidad y efectividad en la atención al cliente, las operadoras cumplen a cabalidad sus turnos, transmiten un trato amable y la tecnología es confiable.

Para garantizar un mayor número de llamadas al Call Center y generar mayor número de carreras a las unidades, es muy importante cuidar especialmente el trato de los choferes con sus usuarios, de eso dependerá que se incrementen el número de vehículos y la red de clientes y Call Center se fortalezca, generando mayor facturación y margen de utilidad para ambas partes.

3.4 Clientes

Según investigación de mercado, mediante la observación en la ciudad de Manta se ha determinado que existen empresas formales de Taxis Ejecutivos, se identifican las que tienen mayor número de vehículos operando formalmente como:

1. PREMIUM CAR
2. AMIGOS CAR
3. Las Cumbres
4. Taxejemansa San Juan
5. GIP CAR

Por las entrevistas realizadas a los representantes y dirigentes de cada una de estas empresas; se evidencia que cada una de ellas cuenta con sus oficinas administrativas, personal de operadoras con radio y teléfonos, vehículos nuevos, temporalmente operan con un Amparo de Protección emitido por un juez para que la Policía de Tránsito les permite trabajar.

Físicamente están localizadas en diferentes sectores de la ciudad, así se concentran en la atención de su público objetivo.

La decisión de compra estaría basada principalmente en el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Art. 122 Disposición Transitoria Decima Séptima, vigente desde su publicación en el Registro Oficial No. 415, el 29 de Marzo del 2011 y la Normativa de Homologación Técnica de Sistemas de Posicionamiento y Administración para Taxis Ejecutivos.

3.5 Competencia

En el mercado de TI existen productos similares que pueden adquirirse para cubrir la necesidad de cada empresa o cooperativa; sin embargo nuestro producto está diseñado para atender hasta 10 empresas diferentes y con capacidad de administrar las llamadas telefónicas a través de sus propios números, respetando la fidelidad del usuario con su empresa preferida de Taxi Ejecutivo; el Call Center Rapid Car, direcciona automáticamente, dependiendo del número por el cual ingresa la llamada, a aquellas unidades registradas con ese número telefónico en el sistema.

Como tal, no existe en Manta otra empresa que preste este servicio, convencionalmente cada cooperativa pensará implementar su propio Call Center; la estrategia es presentar una solución integral y que represente un ahorro en costos de operación.

Por la investigación realizada a través de las entrevistas con los representantes de cuatro empresas, cada propietario de vehículo taxi ejecutivo está sujeto a cubrir un gasto de administración que fluctúa entre \$14,00 y \$20,00 por semana y obligado a adquirir su propio equipo de radio, que dependiendo de la marca, puede significar una inversión desde \$270,00 hasta \$400,00; sin embargo hay que resaltar que con lo anterior aún no cumplen con lo dispuesto por la ley, operan temporalmente contraviniendo las disposiciones de la Autoridad de Tránsito.

3.6 Tamaño del Mercado Global

En la provincia de Manabí, especialmente en Manta, (zona en la cual está autorizada la operación de Gestesa, tanto por la Autoridad de Tránsito y por SENATEL), no existe un registro formal de empresas de taxis ejecutivos, hemos acudido a la Asociación de Taxis Ejecutivos de Manta (ASOTEM), conformada inicialmente por las empresas que según nos informan, aglutinan a 400 taxistas aproximadamente.

En la ciudad de Portoviejo también existen empresas prestando el servicio ejecutivo, está planificada la investigación para conocer ese mercado a mediano plazo.

Inclusive si consideramos que en Manta existen un sinnúmero de cooperativas de taxis convencionales que aproximadamente representan unos 2.200 taxistas, este mercado puede convertirse en nuestro objetivo a largo plazo.

Nuestro mercado objetivo será la empresa PREMIUM CAR, cliente con quién hemos desarrollado una relación de negocio para implementar el Call Center RAPID CAR con los 35 socios que la conforman actualmente.

4. PLAN DE MARKETING

4.1 Objetivo

Introducir al mercado de transporte público, específicamente a las empresas de categoría Taxis Ejecutivos, un servicio de Centro de Atención de Llamadas “RAPID CAR”, que les permita canalizar la reserva del servicio puerta a puerta con sus usuarios, brindando seguridad, oportunidad y para la flota, una rentabilidad basada en productividad por ahorro de combustible, mantenimientos y menor deterioro del vehículo.

4.2 Estrategia de Venta

Gestesa ha considerado que en la ciudad de Manta, circulan empresas de taxis ejecutivos que operan bajo un amparo de protección, las mismas que estarán obligadas a regularizarse y obtener sus permisos de operación a partir de la vigencia de la nueva Ley de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.

Luego de la investigación y las entrevistas realizadas, el primer cliente objetivo es la empresa PREMIUM CAR con 35 socios afiliados, dispuestos a implementar su permiso de operación cumpliendo con lo que dispone la Ley.

Clientes potenciales:

- Otras 4 empresas de Taxis Ejecutivos que operan en Manta.
- 2 Empresas de Taxi Ejecutivo operando en Portoviejo.
- 1 Cooperativas de Taxi convencional.

4.3 Estrategia de Precio

De acuerdo a la investigación de mercado, Gestesa, tiene como objetivo lanzar el producto al mercado inicialmente con la empresa PREMIUM CAR, contratando el servicio con una cuota por administración de \$120,00 mensuales por cada vehículo.

Gestesa importará y venderá los equipos marca AUTOCAB modelo SIGMA, cuyo precio será \$1.500,00 más IVA, al Contado.

A crédito, el precio es \$1.600,00 más IVA hasta un año plazo, con la reserva de dominio. Deberá pagar una cuota inicial de \$600,00 más el IVA total, y cinco pagos de \$200,00 mensuales.

El taxista o afiliado a la cooperativa debe adquirir el equipo de radio Motorola y cubrir los gastos de instalación.

Si el taxista llegara a retirarse de la actividad, Gestesa le ofrece la posibilidad de recomprar el mismo por un valor residual, que según contrato sería con un descuento del 40% del precio de compra, considerando la depreciación del equipo.

Los equipos SIGMA usados, tendrán un precio de \$1.000,00 más IVA.

El responsable de ventas motivará la decisión de compra justificando el costo mensual de \$120,00, considerando que el Call Center Rapid Car le asegura mínimo 10 carreras diarias de \$2,00 promedio por 30 días, esto les genera un ingreso de \$600,00 mensuales, permitiéndole cubrir sus obligaciones para con Gestesa y sus costos de operación.

4.4 Estrategia Promocional

Se ha planificado una campaña de publicidad en distintos medios; tendrá como objetivo principal grabar en la mente del público objetivo, los números telefónicos del Call Center Rapid Car, esta estrategia apoyará a nuestro primer cliente PREMIUM CAR a generar carreras o reservas del servicio puerta a puerta en la ciudad.

En los vehículos de la empresa cliente, se cumplirá con el diseño de identificación que exige la Ley, serán de color amarillo con una franja negra al costado, llevarán el nombre de la empresa en las puertas y en la parte superior llevarán el número de placas y en laterales posteriores, los números telefónicos del Call Center Rapid Car.

4.5 Ideas de Diseño de la Publicidad:

Tarjetas de promoción:

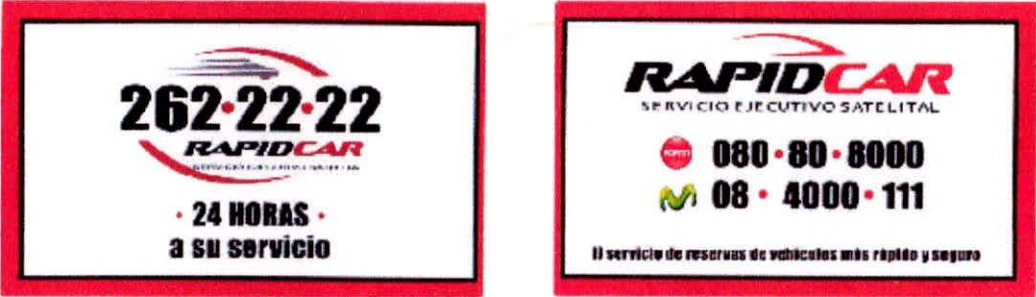


Grafico 1. Diseño y arte del anverso y reverso de la tarjeta de promoción

Este mismo diseño se puede utilizar para la rotulación en los laterales posteriores de los vehículos.

Diseño del anuncio publicitario para prensa, revistas, hojas volantes:



Grafico 2. Diseño de anuncio publicitario

Con el diseño presentado, se contratará la impresión de 10.000 hojas volantes a un costo de \$100,00 estas se repartirán en lugares de mucho tráfico peatonal en el centro de la ciudad, urbanizaciones, universidad, hospitales, edificios de departamentos u oficinas y restaurantes.

Además se contratarán 6 espacios/día de 30 segundos cada uno en radio Costamar / FM, la campaña tendrá un costo de \$300,00 por tres meses.

Se confeccionarán gigantografías adhesivas para instalar como publicidad en 2 buses urbanos que circulan por la ciudad, por un tiempo de tres meses, esta campaña tendrá un costo total de \$200,00 por el periodo.

Se enviarán comunicaciones a través de email a los contactos en las empresas domiciliadas entre Manta y Montecristi; a Hoteles, Municipio, Bancos y Hospitales.

4.6 Estrategia Logística

Gestesa en su plan de implementación del Call Center Rapid Car, gestionará ante el CNT y las empresas de telefonía celular Movistar y Claro, los números telefónicos de fácil recordación para el público en la ciudad de Manta.

Luego de las gestiones realizadas, se han adquirido los siguientes números:

- Convencional: 2622222

-  080808000

-  084000111

Gestesa deberá solicitar a la SENATEL la concesión de la frecuencia de radio e instalar una antena repetidora en el Cerro de Hojas, ubicado en la carretera entre Manta y Portoviejo.

Paralelamente se presentará el trámite de homologación del sistema AUTOCAB ante la CNTTTSV en la ciudad de Quito, oficinas de la Comisión Nacional de Tránsito.

Para la implementación del primer cliente, la empresa PREMIUM CAR, se importarán los equipos AUTOCAB modelo Sigma desde Inglaterra, los mismos que serán instalados, subcontratando los servicios de un técnico en radiotelecomunicaciones para garantizar la confiabilidad de la señal de voz y datos transmitida por radiofrecuencia entre el vehículo y los equipos del Call Center.

Se alquilará una oficina en Manta, en el Edificio Fortaleza, oficina 2-B, segundo piso; ubicado en la Ave. M3 y Calle 24 local donde funcionará el Call Center, las oficinas de ventas y administración.

El software y hardware serán instalados por técnicos de AUTOCAB, la configuración del plano satelital de la ciudad será en base al plano del Municipio de Manta. Las pruebas y monitoreo se harán vía remota por internet desde la oficina en Barranquilla, Colombia.

La capacitación inicial de las operadoras, el administrador y técnico de instalación, será responsabilidad de AUTOCAB, se efectuará en Manta según contrato suscrito con el proveedor.

4.7 Política de Ventas

Se ha considerado importante establecer una relación comercial, formalizada en 3 contratos que son:

1. Por la prestación de servicio de transporte terrestre a favor de Gestesa.
2. El contrato de compraventa del equipo Sigma a crédito con Reserva de Dominio.
3. El contrato por el servicio y uso de la frecuencia de radio comunal.

Según lo determina el contrato, los taxistas deben mantener al día sus pagos, caso contrario no recibirán la señal del Call Center.

Gestesa considera obligatorio para el caso de venta de equipos a crédito, que el taxista contrate una póliza de seguro, o agregue a la póliza del vehículo, como un accesorio, el equipo AUTOCAB, modelo *Sigma*.

5. ANÁLISIS TÉCNICO

5.1 Análisis del Producto

5.1.1 Bases Científicas y Tecnológicas

La aparición de la tecnología satelital GPS permite la ubicación del vehículo en un plano satelital de la ciudad, el Call Center monitorea permanentemente los vehículos libres y los ocupados en la pantalla de la operadora, ésta recibe la llamada telefónica del cliente y localiza al vehículo libre más cercano a la dirección del cliente, ahorrando tiempo y recorrido, por política no debería demorar más de 10 minutos asignar el servicio.

Para el taxista, la tecnología le brinda mayores beneficios, una carrera efectiva le genera ahorro de combustible y reduce el impacto ambiental por el descongestionamiento del tráfico en la ciudad.

El servicio de taxis es una modalidad de transporte público muy común en el mundo y específicamente en nuestro país, se ha convertido en una actividad económica importante, incluso existen varias modalidades, la que nos ocupa en esta investigación es la del “**segmento de despacho**: solicitado por teléfono u otro medio, a una central, presta el servicio puerta a puerta, en zonas donde conseguir un taxi en la calle es difícil, durante la noche, por la baja demanda, ó por seguridad. Al segmento de despacho se puede acceder bien sea llamando a una central donde, por medio de un sistema de radio de dos vía, se busca el taxi, o por otros medios como teléfonos celulares o internet.”³

La Infraestructura necesaria para la operación del Call Center se aprecia en el grafico 3, es una integración entre la señal de radio frecuencia recibida en las antenas y por esa vía se transmiten voz y datos entre el vehículo y el Call Center.

³ www.wikipedia, definición de taxi

La señal satelital GPS permite la ubicación de los vehículos en el plano digital de la ciudad, las direcciones de clientes, posición relativa de distancia entre cliente – vehículo libre permitiendo a las operadoras, la asignación de la carrera en tiempo efectivo.

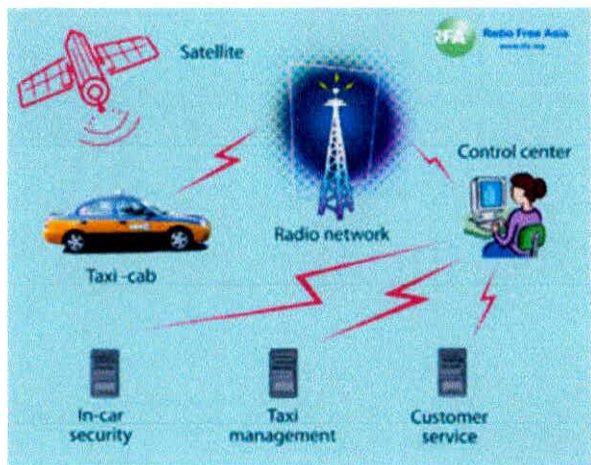


Grafico 3. Diagrama de la red de comunicación que utiliza esta modalidad de servicio

5.1.2 Etapas de Investigación y Desarrollo

En un viaje de negocios, uno de los socios de Gestesa, utilizó este servicio de reservas de taxi en Barranquilla, Colombia en el año 2008; una ciudad que tiene aproximadamente 1'150.000 habitantes en el 2005, una ciudad puerto con un movimiento económico importante.

Al recibir el excelente servicio de transporte en taxi ejecutivo de la empresa Auto Taxi Ejecutivo S.A. “3222222”, buscamos un contacto con su Gerente el Señor Alfredo Tapias. Visitamos sus instalaciones en Barranquilla, nos entrevistamos con él y nos comentó que había iniciado su empresa muy conservadoramente, sin embargo fue creciendo hasta que a la fecha administra 1800 unidades de taxis ejecutivos, empresa pionera en Colombia que utiliza el sistema AUTOCAB; actualmente ha construido un consorcio de empresas alrededor del sector del taxismo, es distribuidor de Hyundai, específicamente del modelo de auto que se utiliza para taxis, es agente de seguros, es propietario de una estación de servicio de gas y combustibles, tramita los permisos de operación, etc.

Esta experiencia nos llevó a pensar que era una oportunidad de emprendimiento aquí en Manta y Manabí, investigamos el entorno legal del sector, al principio nos enfocamos en

las cooperativas de taxis tradicionales, ninguna se interesó, funcionan muy informalmente, sus socios compiten deslealmente, etc. No era lo que buscábamos.

La oportunidad estaría entonces en las empresas de taxi ejecutivo de Manta, hasta la fecha aún sin regularizarse definitivamente.

5.2 Cronograma de Desarrollo

Actividades:

1. Investigación de Mercado, entrevistas a representantes de empresas de Taxi Ejecutivo de Manta.
2. Entorno legal, asesores, contactos claves, trámites necesarios, autoridades involucradas, creación y constitución de la empresa.
3. Concretar financiamiento con accionistas.
4. Gestionar la frecuencia de radio en SENATEL, instalación de antenas repetidoras.
5. Concretar la adquisición e instalación del hardware y software AUTOCAB con representante en Ecuador.
6. Gestionar la homologación de la tecnología en CNTTTSV.
7. Implementar contratos con la empresa cliente.
8. Implementar proceso administrativo de RRHH.
9. Pruebas de interconexión con cliente PREMIUN CAR.
10. Implementar campaña publicitaria.
11. Inicio de operaciones del Call Center Rapid Car.

5.3 Regalías por uso de Tecnología

No existen regalías por uso de marca, equipos, hardware y software a favor de AUTOCAB en la implementación del Call Center Rapid Car.

5.4 Condiciones de Calidad

La calidad del producto AUTOCAB la hemos evidenciado desde la visita a Colombia a la empresa Auto Taxi S.A. Los comentarios favorables de los conductores que han experimentado el cambio de herramienta, las operadoras también certificaron la confiabilidad de los equipos, en general el impacto de una implementación de AUTOCAB, causa múltiples beneficios al taxista; al medio ambiente, al transporte público y autoridades de tránsito.

5.5 Facilidades

5.5.1 Ubicación Geográfica

La oficina de Gestesa estará funcionando en el Edificio Fortaleza, oficina 2-B, 2do.Piso, Ave. M3 y Calle 24 en la ciudad de Manta, coordenadas Latitud 00°57'11.90''S y Longitud 80°43'07.10'' W.

La oficina cuenta con un área útil de 24 mts.², es una construcción de cemento, piso de cerámica, ventanas de aluminio y vidrio, seguridades en la puerta, alarma, pintura, buena iluminación y conexiones para la antena de radio en la terraza, ascensor y guardia del edificio, climatización con dos A/C de 24.000 BTU, medidores de servicios básicos.

La posición relativa respecto a los clientes, es muy conveniente en la zona urbana, lugar de fácil acceso vehicular, cercano a bancos, Centro Comercial MantaCentro, Supermaxi, Hoteles Oro Verde y Howard Johnson, zona rosa en la Ave. Flavio Reyes.

5.5.2 Legislación

- Permiso de funcionamiento otorgado por el Municipio.
- Homologación de tecnología en CNTTTSV
- Escritura de constitución registrada en la Superintendencia de Compañías.
- RUC

- Representación Legal y nombramientos
- Concesión de frecuencia de radio en SENATEL

5.6 Equipos y Máquinas

Hemos escogido a la empresa AUTOCAB, con sede en Manchester, Inglaterra, fundada en 1989, empresa que fabrica sus equipos y cuenta con capacidad tecnológica para desarrollar e innovar en sistemas, teniendo en cuenta los cambios y requerimientos de sus clientes.

El sistema de Autocab funciona con PC's estandarizados, conectados en red y trabajando bajo Windows, todos construidos por Autocab. También diseña y fabrica todas las terminales móviles, así como los periféricos del vehículo.

La garantía que ofrece con el servicio postventa por los primeros doce meses de funcionamiento, permite una confiabilidad del 100%, sus técnicos están disponibles las 24 horas vía remota por internet.

Tecnología a implementar en oficinas del CALL CENTER:



Grafico 4. Operadora de Rapid Car

- Hardware: 2 CPU con monitores, base de radio Motorola, repetidora y antena, canal de radiofrecuencia y conexión de internet banda ancha, capacidad de trabajar 24 horas / 365 días.

Software de Autocab, con programas para:

- Reserva y despacho
- GPS
- E-Booking
- SMS Booking
- Ringbackanal
- Textback
- IVR
- Zonificación parametrizada
- Managment

En el vehículo: se instala el dispositivo móvil Modelo SIGMA.



Grafico 5. Dispositivo móvil SIGMA

- Pantalla a color táctil de 3.8"
- Comunicación por Radio y/o GRPS
- Lector de Tarjetas
- Emulador de Taxímetro
- Capacidad de Mapas
- Tamaño de letras ajustables
- Bluetooth incorporado
- Permite transmitir publicidad

Es necesario, como accesorio periférico para la transmisión de voz y datos, un Radio Motorola Móvil Profesional PRO5100™.



Grafico 6. Motorola PRO5100

Este conjunto de equipos han sido probados exitosamente en distintos países, en Latinoamérica, AUTOCAB tiene instalaciones en Call Center similares en Colombia, Perú, República Dominicana, México, Panamá y Ecuador.

El proceso está documentado y estandarizado en los respectivos manuales de Administrador, Instalación y de Operación.

Un requisito básico para el funcionamiento de las aplicaciones (software AUTOCAB), es disponer de una cuenta de internet de banda ancha con 512Kb inicialmente, para lo cual se contratará a TELCONET S.A., el servicio ilimitado cotizado en 250.00 USD + IVA mensual.

La herramienta del GPS le significa al conductor, plano de la ciudad para ubicar el punto de localización del cliente, le brinda seguridad a través del botón de pánico, tanto para la asistencia en caso de emergencia, localización automática del vehículo desde el Call Center, facilita el recorrido por rutas alternativas en la ciudad, etc.

El software AUTOCAB permite administrar la gestión y producción de carreras de cada vehículo, la empresa cliente puede disponer de información contable de las facturas generadas por carreras de taxi, administra turnos de las unidades, permite transmitir publicidad y descontar consumo en tarjetas de prepago.

Descongestiona la central telefónica a través del sistema de asignación automático de llamadas, permite almacenar los datos del cliente registrado en la base de datos, devuelve la llamada al cliente cuando su taxi está en la dirección solicitada.

Los equipos electrónicos de AUTOCAB instalados en el Call Center deben trabajar en un ambiente climatizado a una temperatura adecuada, entre 20 y 22°C, protegidos de variaciones de voltaje y conexiones eléctricas polarizadas, preferible contando con UPS de respaldo.

El área administrativa deberá contar con su PC y una Laptop, será responsable de registrar la contabilidad, tesorería, y nóminas de empleados, declaraciones tributarias, pagos de servicios básicos, etc.

El área de ventas dispondrá de una Laptop para sus gestiones de ventas, presentaciones del producto a clientes, capacitación a conductores y administradores de las empresas clientes, desarrollo de campañas e iniciativas de ventas, publicidad, etc.

El Call Center debe tener una central telefónica con número PBX 052621431.

Una Impresora multifunción, copiadora y scanner de documentos.

La adquisición de los equipos AUTOCAB se hará por medio de una compra crédito, a un plazo de 24 meses, financiada directamente por el proveedor.

El mobiliario y los demás accesorios se deben adquirir solicitando crédito a distribuidores y proveedores locales.

5.7 Distribución de Planta

5.7.1 Plano de la oficina de Gestesa

Para instalar el Call Center Rapid Car es necesario contar con una oficina que preste las facilidades y seguridades dado que los equipos y las operadoras deberán estar laborando las 24 horas, durante 365 días del año.

Se ha previsto alquilar una oficina en un edificio nuevo, bien ubicado, seguro, con un canon de arrendamiento de USD\$400,00 mensuales. Inclusive con la facilidad de instalar la antena de radio en la terraza, así toda la infraestructura estará en un mismo lugar, facilitando las operaciones y con accesibilidad de los clientes.

La distribución interior de la oficina sería como se aprecia en el grafico 7.

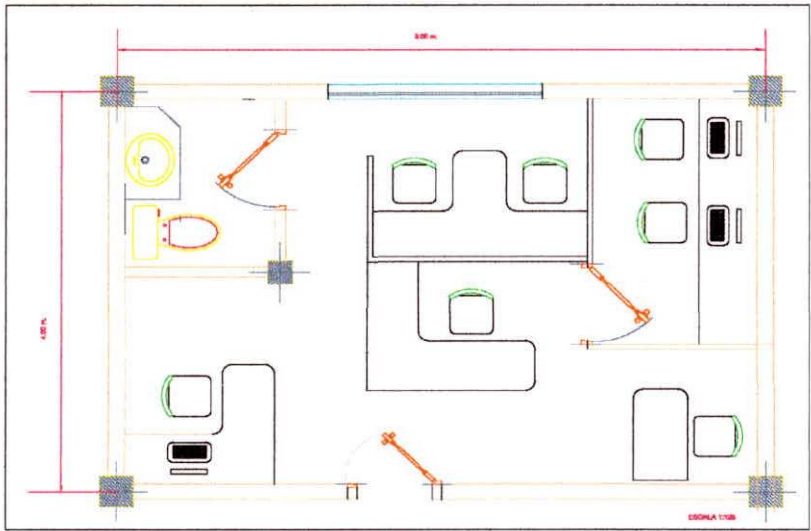


Grafico 7. Vista superior del plano de oficinas

6. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

6.1 Grupo Empresarial

El Gobierno Corporativo de Gestesa lo preside la Junta de Accionistas.

El principal accionista de la compañía es el Ing. Frank Velázquez M., de 47 años de edad, MBA graduado en INCAE. Profesional de mucha experiencia en banca y negocios navieros, actualmente es Gerente General de MARZAM S.A.

En el cargo de Gerente y Representante Legal estará la Ing. Com. María Eugenia Molina de Azúa, 47 años de edad, con experiencia en administración de personal, negocios y banca, colaboró en Banco del Pacífico y Produbanco. Su capacidad de gestión es muy importante para llevar a cabo el proyecto, maneja muy buenas relaciones interpersonales y su red de contactos será un gran aporte en la etapa de implementación.

Las funciones administrativas estarán a cargo de la Sra. Russel Vera de Delgado, 48 años de edad, se ha desempeñado anteriormente en la banca y empresas promotoras inmobiliarias. Su trayectoria en ventas aporta la experiencia necesaria para gestionar los acercamientos con clientes (empresas de taxi ejecutivo), tiene una red importante de contactos para iniciar un portafolio de clientes corporativos que a la postre serán usuarios del Call Center RAPID CAR.

Es importante resaltar que el equipo empresarial tiene muy buena afinidad, anteriormente han sido compañeros de trabajo en Banco del Pacífico, son conscientes de sus competencias y se complementan cada uno en su rol.

La Gerente General será quien diseña el modelo de organigrama, desde su cargo tendrá la autoridad e inicia la cadena de mando, asignará las funciones y responsabilidades de los cargos operativos, esquema de remuneración, políticas de recursos humanos, supervisará la implementación de turnos rotativos de las operadoras y los horarios de los empleados.

6.2 La Organización

A continuación presentamos la estructura organizacional de Gestesa:



6.2.1 Personal Ejecutivo

La Gerencia Administrativa reportará a la Gerencia General, sus funciones generales serán:

- Supervisión administrativa del recurso humano de la empresa
- Control de gastos y supervisión de pagos, cartera de clientes.
- Verificación de datos y documentos
- Coordinar pagos a proveedores
- Coordinar cobros a unidades
- Administración de Caja Chica

El Jefe Operativo reporta a la Gerencia General y tendrá las funciones generales de:

- Administración del Sistema AUTOCAB
- Apoyo y seguimiento permanente a Operadoras

- Apoyo y seguimiento permanente a Clientes Internos (conductores)

El Jefe de Ventas y Servicio a Clientes reporta a la Gerencia General y sus funciones principales:

- Generar el plan de mercadeo.
- Elaborar el presupuesto de ventas y medir el cumplimiento.
- Gestionar las campañas de publicidad.
- Administrar el portafolio de clientes corporativos.
- Atender quejas y dar retroalimentación a Operadoras sobre el servicio a clientes.

El estilo de dirección que es recomendable en la etapa de desarrollo será la del líder colaborativo, deberá involucrarse en el día a día de la organización, será una etapa de aprendizaje para todos, es importante su capacidad de organizar y ejecutar actividades principalmente con autoridades, proveedores y clientes.

6.2.2 Empleados

Para el desarrollo de la actividad se requiere 4 operadoras, personal femenino joven entre 22 y 30 años, con perfil entusiasta, proactivo, con capacidad de resolver problemas, organizado, disciplinado, comunicativo.

Además se requiere también un mensajero motorizado, de entre 25 y 35 años, responsable para manejar el dinero recaudado, disciplinado, de buen trato, organizado, proactivo, amable con el cliente.

El proceso de reclutamiento, selección e integración estará liderado por la Gerencia General, se contratará la asesoría de una persona con experiencia, esto facilitará el proceso de entrevistas, pruebas, recolección de documentos y la formalidad de contratación.

Se implementarán contratos de plazo fijo de un año con tres meses de prueba, suscritos en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las remuneraciones serán establecidas por niveles de acuerdo a la tabla sectorial y en su defecto cumpliendo con el salario básico y los beneficios sociales de ley, los recargos por horarios nocturnos y por días festivos.

El pago de sueldo al personal será quincenal y a través de crédito en cuentas bancarias.

Como política de RRHH se establece una revisión anual de sueldos, ajustando un porcentaje por inflación.

6.2.3 Capacitación

El desarrollo del personal estará sustentado inicialmente en un proceso de inducción y acompañamiento; el entrenamiento básico que debe recibir el Jefe Operativo en lo que respecta al manejo del sistema operativo del Call Center, deberá tomarlo vía remota desde Colombia, tendrá a su disposición los manuales del programa AUTOCAB y la duración será de 10 días.

Para las 4 operadoras, el entrenamiento estará dirigido por el Jefe Operativo quien debe impartir los cursos en el sistema AUTOCAB en ambiente real, durante el periodo de 30 días.

6.3 Organizaciones de Apoyo

- El registro y control contable estará contratado con el Eco. Jaime Triviño, quien será responsable de la presentación mensual de Estados Financieros y gestión tributaria con SRI.
- Las pólizas de seguros estarán contratadas a Panamericana del Ecuador S.A.
- La gestión de tesorería será administrada con PRODUBANCO.
- El soporte técnico de sistemas y comunicaciones estará contratado con la empresa DDS (Data Dispatch System) en Guayaquil.
- Para la gestión de Recursos Humanos contaremos con la asesoría de la Ing. Karla Burbano.
- CNT Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

7. ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

7.1 Aspectos Legales

7.1.1 Tipo de Sociedad

Los accionistas han creído más conveniente crear una sociedad anónima, este tipo de sociedad protege su patrimonio personal.

Gestesa siendo una sociedad anónima deberá regirse por la Ley de Compañías y estará sujeta al control de Superintendencia de Compañías.

Los trámites para la constitución de la compañía son los siguientes:

1. Solicitud de reserva del nombre o denominación.
2. Apertura de cuenta de integración de capital.
3. Levantamiento de escritura pública en Notaria.
4. Entrega de escrituras a la Superintendencia de Compañías
5. Recepción de la resolución y marginarla en Notaria.
6. Inscripción en el Registro Mercantil
7. Inscripción de los nombramientos del administrador en el Registro Mercantil.
8. Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
9. Permiso de Funcionamiento, Cuerpo de Bomberos, Municipio, Medio Ambiente, del Ministerio de Salud.
10. Afiliación de empleados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
11. Reglamento Interno de Gestesa.
12. Registro de la marca y logotipo de Gestesa en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)
13. Concesión de radio frecuencia en Secretaria Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL).

14. Trámite de Homologación Técnica de Sistemas de Posicionamiento y Administración para Taxis Ejecutivos de tecnología ante la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTSV).

En el proceso de creación e inscripción de la empresa en la Superintendencia de Compañías, existen trámites y tiempos que se deben tomar en cuenta:

Aprobación de constitución	2 días
Publicación de extracto	2 días
Certificación Municipal	4 Horas
Afiliación a la Cámara de Comercio	1 día
Obtención del Registro Mercantil	2 días
Notaria: anotación marginal	1 día
Obtención del RUC en SRI	2 días
Inscripción en Registro Societario	5 minutos

7.1.2 De la Junta de Accionistas

Para la constitución de Gestesa, el capital social será aportado en tres partes:

SOCIOS:	PARTICIPACIÓN
Ing. Frank Velázquez	33,4%
Ing. María Eugenia Molina de Azúa	33,3%
Sra. Russell Vera de Delgado.	33,3%

Se reunirán anualmente durante el periodo de vida de la empresa para la aprobación de los estados financieros; la empresa ha decidido no repartir utilidades durante los cinco primeros años de operación, reinvertiendo en ella para beneficiarse de la rebaja en la tasa del Impuesto a la Renta.

7.1.3 Implicaciones Tributarias

En el aspecto tributario, la empresa se identifica como una pequeña empresa considerando el monto de sus activos, la Ley de Régimen Tributario regula las sociedades por medio del

Sistema de Rentas Internas; se están dando cambios y reformas a ley L.R.T.I. introducidos en el Código de Producción, como por ejemplo la rebaja en la tasa de impuesto a la renta de 25 a 24% para el año 2011 y a futuro una rebaja progresiva hasta el 22%.

A partir del segundo año de operación, las compañías estarán sujetas al pago del anticipo del Impuesto a la Renta es calculado en base a:

- 0,4% del Total de Activos
- 0,2% del Patrimonio Total
- 0,2% de los Costos y Gastos de periodo
- 0,4% de los Ingresos del periodo.

Gestesa está obligada a efectuar las retenciones en las Compras de:

- Bienes: 1%
- Servicios: 2%

Por el servicio de transporte, el chofer del taxi, factura a Gestesa, las diferentes movilizaciones a clientes, de acuerdo a tarifas sin IVA. Gestesa se retiene el 5% que representa una comisión por asignación de carreras, emitiendo el respectivo Comprobante de Retención.

Por el servicio de carreras corporativas a crédito, el chofer liquida el voucher y emite una factura a Gestesa exenta de IVA. Luego Gestesa emite una factura al cliente corporativo por el valor del servicio de transporte exenta de IVA, y agrega la comisión del 10% del valor total de movilizaciones consumidas, este valor si grava 12% IVA.

7.2 Normas y Procedimientos sobre la Comercialización del Servicio

Según lo aprobado y publicado en Registro Oficial No. 415 del martes 29 de marzo del 2011, se aprueba la reforma a Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; Art. 122 dice:

*“De conformidad con lo previsto en la disposición general primera y el Art. 57 de esta Ley, el proceso de legalización y regulación del servicio ejecutivo concluirá íntegramente en el plazo perentorio de 2 meses a partir de la promulgación de esta Ley. En tal virtud, las cooperativas, empresas u operadoras, conductores y vehículos que prestan actualmente el **servicio ejecutivo** en fase jurídica de transición y que se encuentran inmersos en dicho proceso de legalización y regulación ante la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la Comisión de Tránsito del Guayas y los Municipios que hayan asumido competencias en la materia, no podrán ser sancionados conforme a lo dispuesto en esta ley, hasta que la totalidad del proceso de legalización haya concluido con la entrega de los respectivos permisos de operación.”*

Interpretando el texto arriba señalado, las empresas de Taxis Ejecutivos podrán operar hasta que esté concluido el proceso de regularización, motivo por el cual las empresas han obtenido un Amparo de Protección para que los agentes de Policía no los detengan y les permitan trabajar lícitamente.

A partir de la publicación de la Ley en marzo del 2011, y luego de obtener la homologación de la tecnología, Gestesa, estaría con vía libre para montar el Call Center y ofrecer los servicios a aquellas empresas de Taxi Ejecutivo que desean modernizarse y estar alineados con la norma y Ley vigente.

A partir de la promulgación de la Ley de Transporte Terrestre, el Municipio de Manta recibirá la competencia para regular el Tránsito en la ciudad, esperamos esta sea la oportunidad para descentralizar este sector, tanto en la ciudad, provincia y a nivel nacional.

8. ANÁLISIS SOCIAL

La implementación del servicio de taxi ejecutivo vinculado a un Call Center, impacta positivamente a la comunidad, incorpora como valor agregado la seguridad en un servicio de transporte público, la comunidad percibe el peligro de tomar un taxi tradicional, según la prensa local, son el medio más común para cometer delitos como asaltos, secuestros express, etc.

A partir de la regularización legal, formaliza a las empresas de taxis ejecutivos, les brinda la posibilidad de generar trabajo a un importante conglomerado de la población que ha operado anteriormente al margen de la Ley.

Renueva la imagen del taxi como tal, incorpora la necesidad de disponer de vehículos relativamente nuevos, el concepto de taxi ejecutivo de puerta a puerta, contribuye al descongestionamiento del tráfico en la ciudad y racionaliza el consumo de combustible, por ende aporta a disminuir la contaminación ambiental.

No existe la posibilidad de rechazo por parte de la comunidad, al ser un servicio moderno, será percibido como una mejora en la calidad de vida del usuario.

9. ANÁLISIS ECONÓMICO

9.1 Inversión en Activos Fijos

El principal rubro de activo fijo que requiere el Call Center Rapid Car son el hardware y software de AUTOCAB que cumplen con la función principal del negocio, esto es la administración y asignación de carreras de taxi, base de datos de clientes, registro de movilizaciones atendidas por cada vehículo, capacidad de atender 10 diferentes empresas con sus propios números telefónicos.

Para las actividades del Asistente Administrativo y Jefe Operativo se dispone de 2 equipos de computación tipo Desktop, con licencia de Windows y Office, además la central telefónica, base de radio Motorola, una impresora-copiadora-scanner, inclusive los UPS para protección de caídas y variación de voltaje.

La inversión en mobiliario de oficina para cada cargo, comprenden 5 escritorios, 11 sillas, 2 archivadores, y un counter para operadoras, división de ambiente en aluminio y vidrio.

Detalle de Activos Fijos:

Muebles y Enseres	USD\$ 3.000,00
Equipo de Computación	USD\$ 5.400,00
Equipo de Oficina	USD\$ 1.000,00
Maquinaria y Equipos	USD\$ 14.500,00
Software y Hardware	<u>USD\$ 25.000,00</u>
Total Inversión:	USD\$ 48.900,00

Elaborado por Gestesa.

El valor de los Activos se representa a su costo histórico, la depreciación de cada rubro se registrará de acuerdo a lo que establece la Ley de Régimen Tributario Interno, según Art. 28, numeral 6, según corresponda su vida útil.

Para el análisis del proyecto se ha considerado una depreciación acelerada de Maquinarias y Equipos, tomando en cuenta que las antenas están expuestas a la intemperie y su mantenimiento es muy riesgoso y oneroso.

La tabla de depreciación se detalla a continuación:

	<i>Subtotal (USD)</i>	<i>Tiempo de Depreciación</i>	<i>(2012)</i>	<i>(2013)</i>	<i>(2014)</i>	<i>(2015)</i>	<i>(2016)</i>
Muebles & Enseres	3,000.00	5	600.00	600.00	600.00	600.00	600.00
Equipo de Computación (computadoras, Teléfono e impresora)	5,400.00	3	1,800.00	1,800.00	1,800.00	-	-
Equipo de oficina	1,000.00	5	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Maquinaria y Equipo (2 antenas)	14,500.00	5	2,900.00	2,900.00	2,900.00	2,900.00	2,900.00
Software y Hardware	25,000.00	3	8,333.33	8,333.33	8,333.33	-	-
TOTAL DEPRESIACIÓN ANUAL			13,833.33	13,833.33	13,833.33	3,700.00	3,700.00

Elaborado por Gestesa

9.2 Inversiones Amortizables

Los gastos incurridos en la Constitución de la compañía serán amortizados en línea recta, en un periodo de 5 años, tal como lo establece la ley y serán registrados en el Activo Diferido en el Balance General.

9.3 Inversión en Capital de Trabajo

Para la operación del Call Center Rapid Car, los accionistas de Gestesa, aportaron la suma de \$35.000,00 en dinero en efectivo.

Adicionalmente los mismos accionistas concedieron como préstamo a largo plazo la suma de \$22.500,00 en efectivo.

Se obtuvo una línea de crédito del proveedor por el monto de \$ 30.400,00.

Se destinó el 56% a la adquisición de activos fijos, y el 44% a capital de trabajo.

INVERSIÓN INICIAL			
Aporte de Accionistas	USD\$	35.000,00	40%
Préstamo de Accionistas	USD\$	22.500,00	26%
Crédito de proveedor	USD\$	30.400,00	34%
Total Inversión:	USD\$	87.900,00	100%

USO DE FONDOS DE INVERSIÓN			
Capital de Trabajo:	USD\$	39.000,00	44%
Inversión en Activos Fijos	USD\$	48.900,00	56%
Total Inversión:	USD\$	87.900,00	100%

Elaborado por Gestesa.

9.4 Políticas de Cartera de Clientes

Los clientes taxistas deberán cancelar mensualmente la cuota por gastos administrativos de \$120,00 en efectivo cada 30 días, mes vencido. En caso de atraso en los pagos, se desactiva el servicio de asignación de carreras.

Por la venta de los equipos, los taxistas deberán pagar una cuota inicial de 600,00 USD más IVA y el saldo en 5 mensualidades de 200,00 USD En esta venta se implementa un contrato de Compra –Venta con Reserva de Dominio hasta la cancelación total del crédito.

9.5 Política de Cartera a Proveedores

Gestesa negociará con su proveedor principal AUTOCAB, un crédito por un año por la compra del hardware y software del Call Center con un interés del 10% anual.

A su vez Gestesa deberá importar desde Inglaterra los equipos móviles modelo Sigma, para vender a los taxistas, los primeros 35 aparatos para el lanzamiento, tendrán un crédito a dos

años, con un interés del 10% anual. Para las siguientes importaciones, el crédito será hasta por un año con igual tasa de interés.

Para las demás compras, se negociarán créditos de 15, 30 y 45 días, dependiendo de la naturaleza del bien o servicio que se requiera.

9.6 Política de Efectivo

La compañía ha determinado que los valores recibidos de clientes, serán depositados, máximo en 48 horas de haberlos recibido en Caja, únicamente se mantendrá un valor máximo de \$500,00 en Caja Chica.

Todos los pagos a proveedores se realizarán con cheques de la cuenta corriente de Produbanco, cumpliendo con las firmas conjuntas del Gerente Administrativo y el Gerente General, anteponiendo el sello de Firmas Autorizadas.

Los valores correspondientes a sueldos y salarios, serán debitados de la misma cuenta y acreditados en las cuentas personales de los empleados.

9.7 Presupuesto de Ingresos

Según la información obtenida de las entrevistas con los representantes de las 5 compañías que serán el mercado objetivo, la proyección de ventas es contratar con una empresa de taxi ejecutivo en el primer año, proyectamos atender inicialmente a 30 vehículos.

Para el segundo año, gestionaremos la incorporación de 20 vehículos, la proyección para el quinto año es contar con 140 vehículos conectados al sistema del Call Center de RAPID CAR.

El siguiente cuadro resume los rubros de ingresos obtenidos:

Sistema de Transporte:	Unidad de Medida	Precio Unitario (USD/Cant)	Cantidad (2012)	Cantidad (2013)	Cantidad (2014)	Cantidad (2015)	Cantidad (2016)
Equipo SIGMA/Rapid Car (contado)	Unidad	1.500	5,00	10,00	12,00	14,00	16,00
Equipo SIGMA/Rapid Car (Credito)	Unidad	1.600	25,00	10,00	13,00	16,00	19,00
Por Administracion de datos	Cobro anual	1.440	30,00	50,00	75,00	105,00	140,00
Transporte a Empresas	Carreras Anuales	2,50	16.200,00	27.000,00	40.500,00	56.700,00	75.600,00

Elaborado por Gestesa

Ingreso por Rapid Car (contado).- se refiere a la cantidad de dinero que ingresará por la venta del equipo móvil Sigma a cada vehículo (taxi), con el precio de 1,500.00 USD por sistema, cuando el taxista cancelé el valor de contado.

Ingreso por Rapid Car (crédito).- se refiere a la cantidad de dinero que ingresará por la venta del equipo móvil sigma a cada vehículo (taxi), con el precio de 1,600.00 USD. Cancelando una cuota inicial de 600 USD y cinco pagos de 200 USD/mes.

Administración de datos.- se refiere a la cantidad de dinero que ingresará por manejar la estadística de las carreras asignadas, base de datos de clientes, acceso a la aplicación del Call Center, por un valor de 120.00 USD, mensuales por cada vehículo, con lo que se estima un valor anual de 1,440.00 USD.

Transporte de Empresas.- se refiere a la cantidad de dinero que ingresará por obtención de clientes corporativos para los taxistas a través del sistema de Call Center y con un medio de pago como el voucher que se liquida mensualmente, por lo que RAPID CAR recibirá el 10% por el valor de cada carrera (para el presente cálculo se ha estimado que cada carrera tiene un precio promedio de 2.50 USD dentro de la ciudad, por lo que la cantidad de carreras en el año por cada taxista se estima que será de 540 carreras, lo que representa 16,200.00 carreras anuales para el primer año).

Sistema de Transporte:	Subtotal (2012)	Subtotal (2013)	Subtotal (2014)	Subtotal (2015)	Subtotal (2016)
Rapid Car (contado)	7.500,00	15.000,00	18.000,00	21.000,00	24.000,00
Rapid Car (Credito)	40.000,00	16.000,00	20.800,00	25.600,00	30.400,00
Administracion de datos	43.200,00	72.000,00	108.000,00	151.200,00	201.600,00
Transporte a Empresas	40.500,00	67.500,00	101.250,00	141.750,00	189.000,00
TOTAL INGRESOS	131.200,00	170.500,00	248.050,00	339.550,00	445.000,00

Elaborado por Gestesa.

9.8 Presupuesto de Gastos

Los gastos considerados en el presente proyecto se resumen en las siguientes tablas:

Gastos Administrativos	Aumento de Sueldo	Meses	Unidad	Cantidad (2012 - 2016)	Valor (USD/meses) (2012)	Valor (USD/meses) (2013)	Valor (USD/meses) (2014)	Valor (USD/meses) (2015)	Valor (USD/meses) (2016)
Operadoras	3.00%	12	Pers.	4	264.00	271.92	280.08	288.48	297.13
Jefe Operativo	3.00%	12	Pers.	1	300.00	309.00	318.27	327.82	337.65
Gerente Administrativa y Financiera	3.00%	12	Pers.	1	550.00	566.50	583.50	601.01	619.04
Gerente General	3.00%	12	Pers.	1	600.00	618.00	636.54	655.64	675.31
Servicios de Contabilidad	3.00%	12	Global	1	118.00	121.54	125.19	128.95	132.82
Gastos de oficina	0.00%	12	Global	1	790.00	790.00	790.00	790.00	790.00

Pers. = Persona

Gastos Administrativos	Subtotal USD (2012)	Subtotal USD (2013)	Subtotal (2014)	Subtotal USD (2015)	Subtotal USD (2016)
Operadoras	12,672.00	13,052.16	13,443.84	13,847.04	14,262.24
Jefe Operativo	3,600.00	3,708.00	3,819.24	3,933.84	4,051.80
Gerente Administrativa y Financiera	6,600.00	6,798.00	7,002.00	7,212.12	7,428.48
Gerente General	7,200.00	7,416.00	7,638.48	7,867.68	8,103.72
Servicios de Contabilidad	1,416.00	1,458.48	1,502.28	1,547.40	1,593.84
Gastos de oficina	9,480.00	9,480.00	9,480.00	9,480.00	9,480.00

GASTOS DE VENTAS	Aumento de Sueldo	Meses	Unidad	Cantidad (2012 - 2016)	Valor (USD/meses) (2012)	Valor (USD/meses) (2013)	Valor (USD/meses) (2014)	Valor (USD/meses) (2015)	Valor (USD/meses) (2016)
Jefa de Ventas & Servicio al Cliente	3.00%	12	Pers.	1	300.00	309.00	318.27	327.82	337.65
Asistente de Cobranzas	3.00%	12	Pers.	1	264.00	271.92	280.08	288.48	297.13

GASTOS DE VENTAS	Subtotal USD (2012)	Subtotal USD (2013)	Subtotal USD (2014)	Subtotal USD (2015)	Subtotal USD (2016)
Jefa de Ventas & Servicio al Cliente	3,600.00	3,708.00	3,819.24	3,933.84	4,051.80
Asistente de Cobranzas	3,168.00	3,263.04	3,360.96	3,461.76	3,565.56

GASTOS OPERATIVOS	Inflación o Incremento	Unidad	Costo Unitario (USD/Cant)	Subtotal (2012)	Subtotal (2013)	Subtotal (2014)	Subtotal (2015)	Subtotal (2016)
Rapid Car:								
Instalacion de sistemas	3,00%	Un	172,00	5.160,00	3.543,20	4.561,87	5.638,47	6.775,56
Transporte Unidad		Valor Anual	2,25	36.450,00	60.750,00	91.125,00	127.575,00	170.100,00
Espacio para repetidora	1,00%	Valor anual	2.160,00	2.160,00	2.181,60	2.203,42	2.225,45	2.247,70
Frecuencias SENATEL	1,20%	Valor Anual	440,00	440,00	445,28	450,62	456,03	461,50
Registro Dominio		Global	95,00	95,00	-	-	-	-
Publicidad		Valor Anual	1.302,00	1.302,00	-	1.302,00	-	1.302,00
Patentes y Marcas		Global	108,00	108,00	-	-	-	-
Energía Eléctrica		Valor Anual	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00
Telefono		Valor Anual	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00
Servicios de Internet		Global	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
Gastos Totales:				53.413,00	74.618,08	107.340,91	143.592,95	188.584,77

GASTOS DE VENTAS	Unidad	Costo Unitario (USD/Cant)	Cantidad (2012)	Cantidad (2013)	Cantidad (2014)	Cantidad (2015)	Cantidad (2016)
Costo de Venta de Equipos	Un	850	30.00	20.00	25.00	30.00	35.00

GASTOS DE VENTAS	Subtotal USD (2012)	Subtotal USD (2013)	Subtotal USD (2014)	Subtotal USD (2015)	Subtotal USD (2016)
Costo de Venta de Equipos	25,500.00	17,000.00	21,250.00	25,500.00	29,750.00

9.9 Punto de Equilibrio

Para el cálculo del Punto de Equilibrio es importante recalcar que se consideran únicamente los Ingresos por la prestación del servicio del Call Center, ya que si bien existe un margen por venta de equipos, este rubro no es la actividad principal de la compañía.

Punto de Equilibrio					
	Subtotal (2012)	Subtotal (2013)	Subtotal (2014)	Subtotal (2015)	Subtotal (2016)
Costos Fijos	91.886,15	93.756,53	94.101,02	84.236,65	87.549,51
Costo Variable	1.387,00	1.285,86	1.275,82	1.268,70	1.263,40
Ingreso Variable	2.790,00	2.790,00	2.790,00	2.790,00	2.790,00
Contribución Marginal	1.403,00	1.504,14	1.514,18	1.521,30	1.526,60
# Unidades	65	62	62	55	57

Elaborado por Gestesa

Según el análisis, se logra el Punto de Equilibrio al momento de contratar al menos 65 taxistas en el primer año y mantenerlos por los primeros tres años de operación de Gestesa. Durante el cuarto y quinto año, el punto de equilibrio baja considerando que la amortización de los activos fijos tecnológicos es a tres años.

10. ANÁLISIS FINANCIERO

GESTION EFECTIVA S.A.
BALANCE GENERAL INICIAL

ACTIVO			PASIVO		
CORRIENTE		\$ 36.644,00	CORRIENTE		\$ 30.400,00
Caja	\$ 500,00		Proveedores	\$ 30.400,00	
Bancos	\$ 36.144,00				
FIJO		\$ 48.900,00	LARGO PLAZO		\$ 22.500,00
Muebles y Enseres	\$ 3.000,00		Vera Russel	\$ 10.000,00	
Equipo de Computación	\$ 5.400,00		Molina Maria Eugenia	\$ 2.500,00	
Equipos de Oficina	\$ 1.000,00		Velasquez Frank	\$ 10.000,00	
Maquinaria y Equipos	\$ 14.500,00				
Software	\$ 25.000,00		TOTAL PASIVO		\$ 52.900,00
DIFERIDO		\$ 1.556,00	PATRIMONIO		
Gastos de Constitución	\$ 1.556,00		Capital:		\$ 35.000,00
A LARGO PLAZO		\$ 800,00	Capital pagado	\$ 30.000,00	
Deposito en Garantía - Arriendo Local	\$ 800,00		Aportes futuras Capitalizaciones	\$ 5.000,00	
			TOTAL PATRIMONIO		
TOTAL ACTIVOS		<u>\$ 87.900,00</u>	PASIVO + PATRIMONIO		<u>\$ 87.900,00</u>

Elaborado por GESTESA

10.1 Costo de Oportunidad

Para la selección del costo oportunidad se ha considerado las siguientes tasas:

- Los Títulos del Gobierno Nacional en el 2011 para la deuda pública interna ha sido tasas fijas de 4%, 4.25% y 5.07%
- El riesgo país en los últimos 3 años está en promedio en 8.89% (7.75%-2009; 8.96%- 2010; 8.81%-2011), según el Banco Central del Ecuador, www.bce.fin.ec, adicionalmente según registro histórico consultado en www.mexicomaxico.org :

INDICE DE RIESGO PAIS DE PAISES EMERGENTES
(EMBI --> Emerging Markets Bond Index)
Fuente: JP Morgan

PAIS	Fin. 2010	Fin. 2009	Fin. 2008
ECUADOR	896	775	4720

- Los bonos del Tesoro Estadounidense al 14 de Noviembre del 2011 para 5 años es de 0.89% ; <http://finance.yahoo.com/bonds>
- El índice de Standard and Poors el 14 de Noviembre del 2011, establece que para el mercado de servicios de tecnología dentro de las 500 mejores empresas del mundo, la tasa de retorno esperada es de 5.27%.
- En Finance de Yahoo se encontró la empresa de servicio de transporte “P.A.M. Transportation Services”, la cual cuenta con el índice de beta industrial de 1.64

Utilizando la siguiente ecuación se puede encontrar CAPM ajustado por riesgo país, el cual resulta con el valor de **16.96%**.

Ecuación.-

$$CAPM = R_F + \beta * (R_M - R_F) + R_P$$

Siendo:

RF : Tasa libre de riesgo = 0.89%

β : Índice de Beta de la industria = 1.64

RM : Tasa de retorno esperada para el mercado = 5.27%

RF : Riesgo país = 8.89%

10.2 Indicadores Financieros

En la siguiente tabla se aprecia el análisis financiero dentro de los 5 años del proyecto, con lo cual se puede hallar el Valor Actual Neto “VAN” con el costo del oportunidad del 16.96% (CAPM) y la Tasa Interna de Retorno “TIR”.

ANALISIS FINANCIERO:	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Equipos SIGMA/Rapid Car (contado)		7.500,00	15.000,00	18.000,00	21.000,00	24.000,00
Equipos SIGMA/Rapid Car (Credito)		40.000,00	16.000,00	20.800,00	25.600,00	30.400,00
Administracion de datos		43.200,00	72.000,00	108.000,00	151.200,00	201.600,00
Transporte a Empresas		40.500,00	67.500,00	101.250,00	141.750,00	189.000,00
Total de Ingresos		131.200,00	170.500,00	248.050,00	339.550,00	445.000,00
EGRESOS						
ADMINISTRATIVOS		52.735,20	54.032,85	55.369,72	56.746,48	58.164,15
VENTAS		9.528,41	9.814,27	10.108,73	10.411,99	10.724,20
GASTOS OPERATIVOS		53.413,00	74.618,08	107.340,91	143.592,95	188.584,77
COSTO DE VENTAS		25.500,00	17.000,00	21.250,00	25.500,00	29.750,00
Total de Egresos		141.176,61	155.465,20	194.069,36	236.251,42	287.223,12
Beneficios Brutos		-9.976,61	15.034,80	53.980,64	103.298,58	157.776,88
AMORTIZACIÓN						
Muebles & Enseres		600,00	600,00	600,00	600,00	599,00
Equipo de Computación (computadoras, Telefono e impresora)		1.800,00	1.800,00	1.799,00	-	-
Equipo de oficina		200,00	200,00	200,00	200,00	199,00
Maquinaria y Equipo (2 antenas)		2.900,00	2.900,00	2.900,00	2.900,00	2.899,00
Software y Hardware		8.333,33	8.333,33	8.333,33	-	-
Gastos de Constitución		311,20	311,20	311,20	311,20	311,20
BAIT		-24.121,15	890,27	39.837,11	99.287,38	153.768,68
Interés		3.675,00	5.440,00	2.825,00	2.687,50	2.943,75
BAT		-27.796,15	-4.549,73	37.012,11	96.599,88	150.824,93
Utilidad para trabajadores		-	-	5.551,82	14.489,98	22.623,74
Base Imponible		-27.796,15	-4.549,73	31.460,29	82.109,90	128.201,19
Impuestos a la Renta		-	-	6.921,26	18.064,18	28.204,26
Beneficio Neto		-27.796,15	-4.549,73	24.539,03	64.045,72	99.996,93
Amortización		13.833,33	13.833,33	13.832,33	3.700,00	3.697,00
Desembolso del Préstamo		-	-	-	-	-
Préstamo		-	-	-	-	-
INVERSIÓN						
Muebles & Enseres	3.000,00					
Equipo de Computación (computadoras, Telefono e impresora)	5.400,00					
Equipo de oficina	1.000,00					
Maquinaria y Equipo (2 antenas)	14.500,00					
Software y Hardware	25.000,00					
Cash Flow de RAPID CAR	-48.900,00	-13.962,81	9.283,60	38.371,36	67.745,72	103.693,93
TIR - Proyecto Sin Préstamo	37,91%	-62.862,81	-53.579,21	-15.207,85	52.537,87	156.231,80
VAN con CAPM de 16.96%	\$ 53.509,74					
Tiempo Simple de Recuperación de la inversión (Años)	3,83					

Elaborado por Gestesa

10.3 Estado de Resultados

GESTION EFECTIVA S.A.					
Estado de Perdidas & Ganancias					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS					
OPERACIONALES					
Equipos Sigma/Rapid Car	47.500,00	31.000,00	38.800,00	46.600,00	54.400,00
Administracion de datos	43.200,00	72.000,00	108.000,00	151.200,00	201.600,00
Transporte a Empresas	40.500,00	67.500,00	101.250,00	141.750,00	189.000,00
TOTAL INGRESOS	131.200,00	170.500,00	248.050,00	339.550,00	445.000,00
COSTO DE VENTAS					
Costo de Venta de Equipos	25.500,00	17.000,00	21.250,00	25.500,00	29.750,00
Transporte Unidad	36.450,00	60.750,00	91.125,00	127.575,00	170.100,00
Instalacion de sistemas	5.160,00	3.543,20	4.561,87	5.638,47	6.775,56
Costo de Venta del servicio	22.959,29	23.648,07	24.357,67	25.088,27	25.840,57
TOTAL COSTO DE VENTA	90.069,29	104.941,27	141.294,54	183.801,74	232.466,13
Utilidad Bruta	41.130,71	65.558,73	106.755,46	155.748,26	212.533,87
GASTOS					
ADMINISTRATIVOS					
Personal	18.879,91	19.446,30	20.029,77	20.630,81	21.249,74
Servicios	1.416,00	1.458,48	1.502,28	1.547,40	1.593,84
Gastos de oficina	9.480,00	9.480,00	9.480,00	9.480,00	9.480,00
Depreciaciones y Amortizaciones	14.144,53	14.144,53	14.143,53	4.011,20	4.008,20
VENTAS					
Personal	9.528,41	9.814,27	10.108,73	10.411,99	10.724,20
FINANCIEROS					
Intereses	3.675,00	5.440,00	2.825,00	2.687,50	2.943,75
Impuestos					
OPERATIVOS					
Rapid Car:					
Espacio para repetidora	2.160,00	2.181,60	2.203,42	2.225,45	2.247,70
Frecuencias SENATEL	440,00	445,28	450,62	456,03	461,50
Registro Dominio	95,00	-	-	-	-
Publicidad	1.302,00	-	1.302,00	-	1.302,00
Patentes y Marcas	108,00	-	-	-	-
Energía Eléctrica	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00	1.198,00
Telefono	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00
Servicios de Internet	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
TOTAL GASTOS	68.926,85	70.108,46	69.743,36	59.148,37	61.708,94
UTILIDAD OPERATIVA	(27.796,15)	(4.549,73)	37.012,11	96.599,88	150.824,93
Amortización perdidas años anteriores			9.253,03	24.149,97	37.706,23
15% Participación Trabajadores	-	-	5.551,82	14.489,98	22.623,74
Impuesto a la Renta	-	-	6.107,00	15.938,98	24.886,11
Utilidad Neta	(27.796,15)	(4.549,73)	25.353,29	66.170,92	103.315,08

Elaborado por Gestesa

10.4 Balance General

GESTION EFECTIVA S.A.						
BALANCE GENERAL PROYECTADO	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVO						
CORRIENTE						
Caja	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
Bancos	36.144,00	25.127,42	6.921,52	45.722,40	115.645,99	193.698,70
Cuentas x Cobrar		11.375,00	8.825,00	12.597,50	16.932,50	21.830,00
Inventario de Equipos						
Total Activo Corriente:	36.644,00	37.002,42	16.246,52	58.819,90	133.078,49	216.028,70
FIJO						
Muebles y Enseres	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
Equipo de Computación	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00
Equipos de Oficina	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Maquinaria y Equipos	14.500,00	14.500,00	14.500,00	14.500,00	14.500,00	14.500,00
Software	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00
Depreciación Acumulada						
Muebles y Enseres		(600,00)	(1.200,00)	(1.800,00)	(2.400,00)	(2.999,00)
Equipos de Computación		(1.800,00)	(3.600,00)	(5.399,00)	(5.399,00)	(5.399,00)
Equipos de Oficina		(200,00)	(400,00)	(600,00)	(800,00)	(999,00)
Maquinaria y Equipos		(2.900,00)	(5.800,00)	(8.700,00)	(11.600,00)	(14.499,00)
Software		(8.333,33)	(16.666,67)	(25.000,00)	(25.000,00)	(25.000,00)
Activo fijo neto:	48.900,00	35.066,67	21.233,33	7.401,00	3.701,00	4,00
DIFERIDO						
Gastos de Constitución	1.556,00	1.244,80	933,60	622,40	311,20	-
Seguros Anticipados						
A LARGO PLAZO						
Deposito en Garantía - Arriendo Local	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
TOTAL ACTIVOS	87.900,00	74.113,89	39.213,45	67.643,30	137.890,69	216.832,70
PASIVO CORRIENTE						
Proveedores	30.400,00	27.850,00	10.135,00	12.685,00	14.810,00	16.510,00
Obligaciones Tributarias		1.399,15	1.441,13	7.591,36	17.467,87	26.460,87
Obligaciones Patronales		2.410,88	2.483,21	2.557,71	2.634,44	2.713,47
Otras Obligaciones Patronales		-	-	5.551,82	14.489,98	22.623,74
Prestamos Bancarios			0,00			
Total Pasivo Corriente	30.400,00	31.660,04	14.059,34	28.385,88	49.402,30	68.308,08
Prestamos Accionistas:						
Vera Russel	10.000,00	10.000,00	10.000,00	5.000,00	3.500,00	-
Molina Maria Eugenia	2.500,00	2.500,00	2.500,00	1.250,00	875,00	-
Velasquez Frank	10.000,00	10.000,00	10.000,00	5.000,00	3.500,00	-
Acreedores Varios		12.750,00				
Intereses Diferidos						
TOTAL PASIVO	52.900,00	66.910,04	36.559,34	39.635,88	57.277,30	68.308,08
PATRIMONIO						
Capital:						
Capital pagado	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00	30.000,00
Reservas Legales				2.535,33	9.152,42	19.483,93
Aportes futuras Capitalizaciones	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
RESULTADOS DEL EJERCICIO						
Utilidad presente Ejercicio		(27.796,15)	(4.549,73)	13.564,94	35.403,86	55.277,34
Utilidad Ejercicios Anteriores						
Perdidas Ejercicios Anteriores			(27.796,15)	(23.092,85)	1.057,12	38.763,35
TOTAL PATRIMONIO	35.000,00	7.203,85	2.654,12	28.007,41	80.613,40	148.524,62
PASIVO + PATRIMONIO	87.900,00	74.113,89	39.213,46	67.643,30	137.890,69	216.832,70

Elaborado por Gestesa

11. ANÁLISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES

Al analizar el sector de servicios de transporte público, se han considerado los posibles riesgos alrededor de esta actividad.

Un riesgo importante para el proyecto sería la pérdida de mercado si la Autoridad del Tránsito en el país no formaliza los controles para la operación de las empresas de Taxis Ejecutivos, en ese caso sería muy difícil introducir esta herramienta tecnológica para la administración de carreras de taxi, ya implementada en países desarrollados, e incluso en Latinoamérica.

La informalidad de los dirigentes del taxismo, también podría convertirse en otro factor de riesgo, muchos no tienen la visión de alcanzar mejores estándares de calidad, los choferes tienen un interés básico de alcanzar un ingreso diario por su trabajo, condición que no aporta al mejoramiento del servicio ejecutivo, esto afectaría la imagen del Call Center Rapid Car cuando los choferes no atienden oportunamente las carreras, los turnos obligatorios durante los días laborables, peor aún feriados.

El usuario tradicional del servicio de taxi, valora con mayor grado el precio que la calidad, sin embargo hay un sector de la población que está dispuesta a pagar mayor precio por las comodidades y seguridades que ofrece la categoría del Taxi Ejecutivo, razón por la cual en la ciudad de Manta se evidencia una mejoramiento de la flota de vehículos, formalidad de las empresas; convirtiéndose en oportunidad de negocio para el Call Center Rapid Car.

Como otro factor de riesgo, sería el incremento de costo de los equipos tecnológicos importados, si bien en este sector la tecnología cada vez disminuye costos por la constante investigación y desarrollo, no deja de ser una preocupación, el incremento del impuesto a la salida de divisas, lo cual afectará al flujo de caja de Gestesa.

En lo laboral, a partir de la vigencia del Código de la Producción, el ingreso mínimo de un trabajador, debe corresponder al valor de la canasta básica, esto afectaría la estructura de costos de la empresa.

12. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROYECTO

12.1 Análisis de Sensibilidad

Para el presente estudio se procederá a realizar un análisis de sensibilidad, considerando la variación de una variable dejando todas las demás constantes, contrastándola con la tasa interna de retorno “TIR”, las variables analizadas son:

12.1.1 Valor mensual por concepto de Administración de Datos

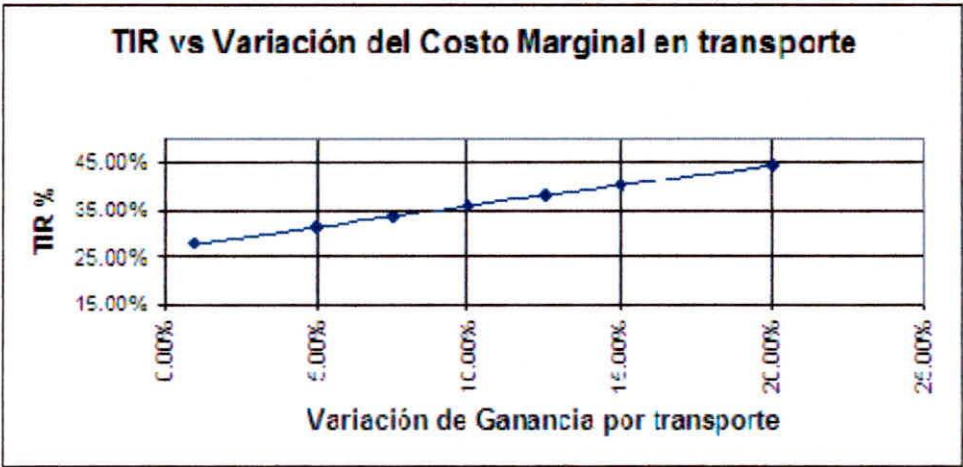
Pago Mensual por Administración de Datos	TIR
80	4.60%
100	20.40%
110	28.05%
120	35.66%
130	43.27%
140	50.78%
150	57.78%



Se aprecia en la tabla y grafica anterior que existe una relación lineal entre el TIR y cambiar el valor mensual por la administración de datos, siendo que \$10,00 dólares de aumento mensual representa un aumento en el TIR de alrededor de 7% más.

12.1.2 Variación del porcentaje de ganancia por servicio de transporte a empresas

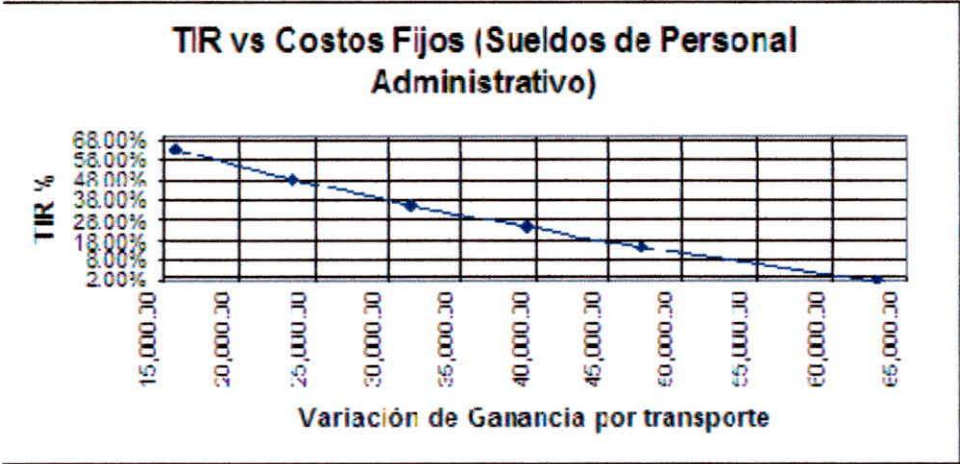
Porcentaje de Ganancia en Transporte	TIR
1.00%	27.96%
5.00%	31.38%
7.50%	33.52%
10.00%	35.66%
12.50%	37.79%
15.00%	39.93%
20.00%	44.23%



Como se aprecia, existe una relación lineal entre el TIR y la variación de ganancia por el transporte (contribución marginal en transporte a empresas), siendo que el aumento de 2.5% de ganancia aumenta positivamente el TIR en 2.14%.

12.1.3 Variación de costos fijos (administrativos)

Variación porcentual de los sueldos administrativos	Porcentaje de Ganancia en Transporte	TIR
0.5	15,744.00	62.87%
0.75	23,616.00	48.73%
1	31,488.00	35.66%
1.25	39,360.00	24.49%
1.5	47,232.00	14.80%
2	62,976.00	-1.63%



Al variar los costos fijos (sueldos del personal Administrativo) se nota una relación inversamente proporcional, en vista que al aumentar los costos fijos el TIR disminuye por encima de 9% por cada 25% de aumento en el sueldo.

12.2 Análisis de la Estructura Financiera

INDICADORES FINANCIEROS

1.- Razones de Liquidez:	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Capital de Trabajo (USD\$)	5.342,38	2.187,18	30.434,02	83.676,19	147.720,62
Prueba Acida (veces)	-	-	-	-	-
Indice de Liquidez	1,17	1,16	2,07	2,69	3,16
Rotacion del Capital de Trabajo (veces)	24,56	77,95	8,15	4,06	3,01
2.- Razones de Actividad:					
Rotacion de Activos Fijos:	3,74	8,03	33,52	91,75	111.250,00
Ventas / Activos Totales (veces)	1,77	4,35	3,67	2,46	2,05
3.- Razones de Rentabilidad:					
Margen de Utilidad Bruta	31%	38%	43%	46%	48%
Margen de Utilidad Operacional	-21%	-3%	15%	28%	34%
Margen de Utilidad Neta	-21%	-3%	10%	19%	23%
Rendimientos de los Activos	-38%	-12%	37%	48%	48%
Rendimiento del Patrimonio	386%	171%	91%	82%	70%
4.- Razones de Apalancamiento:					
Indice de Solidez	90%	93%	59%	42%	32%

Elaborado por Gestesa

Los estados financieros de Gestesa, inicial y proyectados, nos muestran la estructura financiera, asumiendo que las variables del proyecto se implementen según lo previsto.

Por ser una empresa de servicios, la composición del activo corriente no refleja una cuenta de inventarios, los equipos se importan bajo pedido.

La capacidad operativa de la empresa está reflejada por el capital de trabajo, financiado por los accionistas, quienes consideran que el proyecto es rentable de acuerdo al análisis de la tasa interna de retorno, igual al 37,91% y VAN = \$ 53.509,74

El Tiempo de Recuperación (TR) es de 3,2 años

El índice de liquidez desde el inicio del proyecto es razonable, permite cubrir los pasivos corrientes, básicamente cuentas por pagar a proveedores y obligaciones tributarias y patronales.

La rotación de activos es importante, considerando que con la misma estructura tecnológica, se puede crecer los primeros cinco años de operación.

Los indicadores de rentabilidad nos muestran que los dos primeros años, el proyecto representa pérdidas operativas, congruente con el periodo de introducción en el mercado y estar por debajo del punto de equilibrio, a partir del tercer año la rentabilidad operativa alcanza un 15%, y hasta el quinto año debería alcanzar un 34%.

13. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL NEGOCIO

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN														
ACTIVIDADES		2011	AÑO 2012											
		Nov-Dic	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Estudio de mercado													
2	Creación y constitución de empresa													
3	Gestión para alquiler de oficina													
4	Obtención del aporte financiero de accionistas													
5	Trámite y obtención de Frecuencia en Senatel													
6	Adquisición e instalación de antenas de radiofrecuencia													
7	Adquisición de Hardware y Software AUTOCAB													
8	Adecuación de oficina para Call Center													
9	Adquisición de equipos de oficina													
10	Instalación de software AUTOCAB													
11	Prueba de equipos con señal satelital													
12	Trámite y obtención de homologación en CNTTTSV													
13	Implementar convenios, contratos con PREMIUN CAR													
14	Selección de personal													
15	Reclutamiento de personal													
16	Entrenamiento del personal operativo													
17	Pruebas de Interconexión con cliente PREMIUM CAR													
18	Implementar campaña de publicidad; Radio, Vallas, Prensa													
19	Operación del Call Center Rapid Car - PREMIUM CAR													

14. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Superintendencia de Compañías
- www.autocablatinoamerica.com
- Registro Oficial No. 415 del martes 29 de marzo del 2011, Ley Orgánica Reformativa a La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Senatel, Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.
- Conatel: Resolución 354-14-CONATEL-2010
- Resolución No. 072-DIR-2010-CNTTTSV: Normativa de Homologación Técnica de Sistemas de Posicionamiento y Administración para Taxis Ejecutivos.

ANEXOS

ANEXO A1. Formato de Entrevista

Empresa:

Contacto:

Cargo:

Dirección:

Teléfono:

1.- ¿La empresa está constituida formalmente, cuenta con permiso de operación para brindar el Servicio Ejecutivo?

2.- ¿Qué requisitos deben cumplir los afiliados?

- Documentos: Licencia Profesional
- Propiedad del vehículo
- Cuota de afiliación inicial:
- Cuota mensual administrativa: mes / semana
- Otra:

3.- ¿Cuántos taxistas afiliados son en la actualidad?

4.- ¿La empresa cuenta con infraestructura de oficinas administrativas?

5.- ¿Cuentan con algún sistema de operadoras?

6.- ¿Utilizan algún sistema de comunicación para conectar las llamadas puerta a puerta?

7.- ¿La empresa administra una base de datos de clientes usuarios del servicio?

8.- ¿Cuentan con el software y dispositivo de control y rastreo satelital (GPS) en los vehículos?

9.- Si la comunicación entre oficina y vehículos es vía radio frecuencia, ¿cuentan con la licencia de SENATEL, Central y antena repetidora?

10.- Han implementado alguna estrategia de diferenciación del servicio? (año del vehículo, uniformes de choferes, imagen del vehículo, etc.)

11.- ¿La empresa tiene alguna estrategia de marketing para fidelizar clientes?

12.- ¿Brinda facilidades crediticias a los clientes?

13.- Sus afiliados requieren alguna retroalimentación o reporte de la gestión de carreras de cada vehículo, diaria, mensual u anual?

14.- ¿Atienden contratos de fletes fuera de la ciudad?

- 15.- Utilizan taxímetros en los vehículos o un tarifario.
- 16.- ¿Tienen facilidad para emitir una factura comercial?
- 17.- ¿Cuántas carreras promedio realiza un taxi ejecutivo de su empresa al día?

ANEXO A2. PUBLICACIÓN DEL REGISTRO OFICIAL No. 415



REGISTRO OFICIAL
ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

Año II -- Quito, Martes 29 de Marzo del 2011 -- N° 415

ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre N 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Dirección: Telf. 2901 - 629 -- Oficinas centrales y ventas: Telf. 2234 - 540
Distribución (Almacén): 2430 - 110 -- Mañosca N° 201 y Av. 10 de Agosto
Sucursal Guayaquil: Malecón N° 1606 y Av. 10 de Agosto -- Telf. 2527 - 107
Suscripción anual: US\$ 400 + IVA -- Impreso en Editora Nacional
1.150 ejemplares -- 24 páginas -- Valor US\$ 1.25 + IVA

S U P L E M E N T O

SUMARIO:

ASAMBLEA NACIONAL

Ley Orgánica Reformatoria a la Ley
Orgánica de Transporte Terrestre, Trán-
sito y Seguridad Vial 1

DESARROLLO

Exhórtase a los miembros del Consejo Di-
rectivo del IESS, para que de manera
derechos y garantías laborales mantengan
reciprocamente con sus ex-trabajadores;
dispongan las medidas administra-tivas,
económicas y financieras para repa-rar los
eventualmente hubieran podido ser vulnera-
dos con el cambio del régimen del Régimen
del Trabajo al Régimen de la Ley de
Servicio Civil y Carrera Administrativa 23

Exhórtase a los ministros de Recursos
Humanos y Muestreos, Ambiente, y
Salud, al Gerente General de EP-
PETROECUADOR, emprendan acciones
urgentes para precautelar la vida y la salud

de la población de la ciudad de Esmeraldas,
afectada por los derrames hidrocarbu-

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
ASAMBLEA NACIONAL

Oficio N° SAN-2011-0256

Quito, 22 de marzo del 2011

Señor Ingeniero
Hugo del Pozo Barrezueta
Director del Registro Oficial
Ciudad

De mi consideración:

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones
que le confiere la Constitución de la República del Ecuador
y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y

ANEXO A3. NORMATIVA DE HOMOLOGACIÓN TÉCNICA DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN PARA TAXIS EJECUTIVOS

RESOLUCION No. 072-DIR-2010-CNTTTSV
LA COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL.

CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 329 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a los ecuatorianos acceder al trabajo y al empleo en igualdad de condiciones;

QUE, el Art. 394 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que el Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias;

QUE, la Asamblea Nacional Constituyente expidió la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 398, de 7 de agosto del 2008;

QUE, en los preceptos generales de la mencionada Ley, en sus artículos 1, 2, 3 y 46, se establecen como objetivos de esta norma la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del

territorio ecuatoriano; se fundamenta en la formalización del sector del transporte y garantiza que este servicio se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas; y, consagra la organización como un elemento fundamental contra la informalidad;

QUE, el Art. 29, numeral 8, de la citada Ley Orgánica, faculta al Director Ejecutivo de la CNTTTSV a preparar las normas de homologación, regulación y control de equipos y sistemas de transporte y tránsito terrestres, que serán puestas a consideración del Directorio

de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para su aprobación;

QUE, el Art. 86 de la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial exige que todos los medios de transporte empleados en cualquier servicio definido en esta norma, deberán contar con el certificado de homologación conferido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en coordinación con el Ministerio de Industrias y Competitividad y el Instituto Ecuatoriano de Normalización y de acuerdo con el Reglamento correspondiente;

QUE, la Constitución Política de la República del Ecuador garantiza la igualdad ante la Ley, debiendo por tanto, en materia de transporte prevalecer la equidad, cuidando que funcione una sociedad en igualdad de condiciones.

QUE, el numeral 11 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, faculta al Directorio de la CNTTTSV el aprobar las normas de homologación, regulación y control de los medios y sistemas de transporte terrestre y tránsito.

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial,

RESUELVE:

Expedir la siguiente NORMATIVA DE HOMOLOGACIÓN TECNICA DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO Y ADMINISTRACION PARA TAXIS EJECUTIVOS

1. OBJETO

1.1 Esta Normativa establece los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de posicionamiento y administración de transporte en taxis de servicio ejecutivo..

2. ALCANCE

2.1 Esta Normativa se aplica a todas las unidades que operan en el territorio nacional.

3. DEFINICIONES

3.1. Para efectos de esta Normativa se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 Sistema de Posicionamiento Global (GPS).- Es un [sistema global de navegación por satélite](#) que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona, un vehículo o una nave, con una precisión hasta de centímetros.

3.1.2 Protocolo de internet (TCP/IP, de sus siglas en inglés Internet Protocol).- Es un protocolo para transmisión de paquetes de datos sobre un medio de comunicación.

3.1.3 Taxímetro.- Es un aparato de medida mecánico o electrónico usualmente instalado en los **taxis**, que mide el importe a cobrar en relación tanto a la distancia recorrida como al tiempo transcurrido.

3.1.4 Software.- Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

3.1.5 Google Maps/Earth.- Es el nombre de un servicio gratuito de **Google**. Es un servidor de aplicaciones de mapas en **Web**. Ofrece imágenes de mapas desplazables, así como **fotos satelitales** del **mundo** entero e incluso la ruta entre diferentes ubicaciones.

3.1.6 General Packet Radio Service (GPRS). O servicio general de paquetes vía radio. Es una extensión del Sistema Global para Comunicaciones Móviles (Global System for Mobile Communications o **GSM**) para la transmisión de datos no conmutada (o por paquetes).

3.1.7 Sistema Global para las Comunicaciones Móviles (GSM).- Proviene de "Group Special Mobile") es un sistema estándar, completamente definido, para la comunicación mediante teléfonos móviles que incorporan tecnología digital.

3.1.8 Acceso múltiple por división de código (CDMA).- (del inglés Code Division Multiple

Access) Es un término genérico para varios métodos de **multiplexación** o **control de acceso al medio** basados en la tecnología de **espectro expandido**.

4. REQUISITOS

4.1. Requisitos para el sistema de despacho de taxi (funcionalidad).- El Sistema de Administración de Taxis tendrá que permitir gestionar la ubicación, administrar el estado de las unidades y el despacho de la flota.

4.1.1 Tendrá cuatro funciones primarias de operación:

a) Conocer la ubicación de la unidad usando Mapas Actualizados y vinculación con Google

Maps/Earth.

b) Conocer el estado actual de una o varias unidades en línea.

c) Administrar de manera centralizada la información sobre puntos referenciales, información sobre las unidades, información sobre choferes.

d) Gestión de carreras para cada unidad y su posterior uso en reportes estadísticos.

4.1.2 El sistema (software) de despacho se evaluará en operación bajo estos requerimientos:

Descripción del Requerimiento:

- 1.- Accesible las 24 horas del día los 365 días del año.
- 2.- Control de acceso mediante usuario y clave como parte de la seguridad.
- 3.- Gestionar una o más cooperativas o compañías y sus unidades correspondientes a la vez.
- 4.- Contar con la información de la unidad como Placa, ID del dispositivo, Chasis, Motor, Alias, Conductor Responsable, Imagen de la Unidad.
- 5.- Ubicar la Unidad Geográficamente utilizando mapas de Google Maps o Mapas vectoriales de cada Ciudad donde se opere, su ubicación Correspondiente con Datos como Dirección, Punto Cercano, etc.
- 6.- Administrar el estado (libre, ocupado) de cada una de las unidades mediante mensajes recibidos directamente de la unidad o por gestión del operador.
- 7.- Contar con la opción de administrar (ingresar, actualizar o eliminar) los puntos referenciales requeridos por el cliente para su uso en la gestión de las carreras.
- 8.- Disponer de una opción de administración de todos los vehículos y la información necesaria de los clientes para su uso en la gestión de carreras.
- 9.- Gestionar las Carreras de cada Unidad, de principio a Fin, su Ubicación Geográfica en Google Maps o mapas vectoriales desde principio a Fin.
- 10.- Comunicación de dos vías con el Display o impresora instalado en la Unidad para el envío y Recepción de Mensajes de Texto (del lado de la aplicación) .
- 11.- Almacenar toda la información correspondiente en una Base de Datos para su uso posterior en reportes estadísticos.

4.2. Requisitos del equipamiento en cada unidad (vehículo).- El equipamiento debe contener al menos los siguientes elementos:

- a. Sistema de ubicación georeferenciada (GPS).
- b. Canal para transmisión y recepción de voz con sistema manos libres, no se permite sistemas de comunicación de voz por IP.
- c. Sistema electrónico de registro de velocidad
- d. Taxímetro
- e. Impresora
- f. Sistema de recolección y procesamiento de datos
- g. Transmisión inalámbrica de datos mediante GPRS o radio frecuencia.

4.2.1 Condiciones de operación.- Todos los componentes de hardware del sistema deberán tolerar la operación en los siguientes rangos:

- a. Temperatura: rango mínimo de operación es de 0 grados a +70 grados centígrados.
- b. Humedad: 95% a +60 grados centígrados.

4.2.2 Los componentes podrán estar integrados en uno o varios dispositivos físicos.

4.3. Requisitos específicos del equipamiento:

4.3.1 Sistema de ubicación georeferenciada (GPS).- Deberá tener las siguientes características:

- a. Adquisición de posición: menor a 60 segundos
- b. Refresco de posición : 1 segundo
- c. Precisión de posición: menor a 10 metros
- d. GPS de mínimo 8 canales de alta sensibilidad
- e. Batería de back up (autonomía de por lo menos de 1 hora)
- f. Antenas GPS internas o externas
- g. Puerto para programación y conexión con periféricos

4.3.2 Canal para transmisión y recepción de voz con sistema manos libres.- Deberá tener las siguientes características:

- a. Sistema de transmisión y recepción de voz por radio frecuencia o a través de transmisión por banda celular GSM o CDMA, bi-direccional amplificada para parlante.
- b. Sistema de manos libres que no afecte la conducción del vehículo por parte del conductor, deberá cumplir con las siguientes características:
 - b.1 La comunicación deberá ser exclusiva con el Centro de Atención de Despacho, mediante un botón, no se permitirá sistemas de marcación o llamado a otros destinos.
 - b.2 El sistema manos libres deberá tener al menos un parlante y un micrófono instalados en

el vehículo.

c. Cuando la comunicación sea a través de GSM o CDMA, no se permitirá que sea a través de un teléfono celular móvil.

d. Para cualquier modo de comunicación que se utilice, se deberá contar con las autorizaciones correspondientes de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

4.3.3 Sistema de registro de velocidad.- Deberá tener las siguientes características:

a. El registro de velocidad podrá realizarse a través de una conexión al odómetro del vehículo o a través del sistema de posicionamiento global (GPS).

b. En el caso de que el sistema de registro de velocidad se lo realice a través del GPS, este no deberá tener un margen de error mayor al 5%.

4.3.4 Taxímetro.- Deberá tener las siguientes características:

a. Registrar el estado del vehículo (Fuera de servicio, Libre, ruta a cliente y ocupado).

b. Permitir recibir mensajes desde la central de despacho en tiempo real.

c. Dispositivo programable vía software.

d. Back-light para condiciones de operación nocturna.

e. Conexión para impresora o impresora integrada.

f. Conexión con equipo de recolección de datos, para la transmisión en tiempo real de las rutas y precio a cobrar.

g. Pantalla para mostrar los detalles del importe y otros mensajes.

h. Para establecer la distancia recorrida, tendrá que estar conectado al odómetro del vehículo.

i. El taxímetro puede ser una unidad independiente del sistema de recolección y procesamiento de datos o parte del mismo.

4.3.5 Impresora.- Deberá tener las siguientes características:

a. Soporte de papel térmico o papel normal

b. Impresora como periférico del dispositivo de recolección y procesamiento de datos o taxímetro o impresora integrada al taxímetro

c. De característica térmica o impresión de puntos (matricial)

La Comisión Nacional de Transito establecerá el formato de impresión de la información pertinente para el usuario.

4.3.6 Sistema de recolección y procesamiento de datos.- Deberá tener las siguientes características:

- a. El sistema debe tener capacidad de procesamiento de datos a través de un procesador
- b. El sistema deberá tener una memoria de almacenamiento de registros.
- c. Batería de back up (autonomía de 1 hora que garantice la operación de todo el sistema)
- d. Entrada digital y/o analógica con disparos programables que permitan la implementación de un botón de pánico
- e. El sistema deberá recopilar toda la información de los periféricos y estructurar la trama de datos que deberá enviar a través del canal inalámbrico de transmisión de datos.
- f. Los datos que deberá enviar el sistema, están en función de los eventos descritos en el inciso correspondiente.
- g. El sistema deberá administrar el envío y recepción de información a través del dispositivo de transmisión de datos inalámbricos, deberá censar cuando el dispositivo esté en capacidad de transmitir y cuando no lo este, y deberá almacenar la información hasta que el dispositivo vuelva a estar conectado.
- h. Puerto para programación y conexión con periféricos
- i. Indicadores luminosos para conocer el estado del equipo

4.3.7 Transmisión inalámbrica de datos mediante GPRS o radio frecuencia.- Deberá tener las siguientes características:

4.3.7.1 Para sistemas de transmisión de datos mediante GPRS:

- a. Debe operar en cualquiera de estas frecuencias 850 – 900 – 1800 – 1900 Mhz.
- b. Deberá tener cobertura para el ámbito de operación autorizado a la Cooperativa.
- c. Deberá garantizar el envío de los paquetes de información.
- d. Deberá contar con la autorización correspondiente de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

4.3.7.2 Para sistemas de transmisión de radio:

- a. Deberá operar en una frecuencia autorizada por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones con los permisos correspondientes.
- b. Deberá tener cobertura para el ámbito de operación autorizado a la Cooperativa.
- c. Deberá garantizar el envío de los paquetes de información.

4.3.7.3 El sistema de transmisión deberá recibir la información del sistema de recolección y

procesamiento de datos y deberá informar cuando esté conectado o fuera de línea.

5. REQUISITOS ESPECIFICOS DE INFORMACION A ENTREGAR A LA CNTTTSV

5.1. El sistema deberá transmitir información acorde a eventos, donde cada uno de ellos tendrá diferentes componentes de información. La información que se detalla a continuación, es la que la operadora del sistema debe enviar al centro de control de la CNTTTSV. El formato que se utilice para enviar la información entre cada equipo y el Centro de Atención de Despacho, es potestativo de cada proveedor.

La trama de datos que el operador del sistema Centro de Atención de Despacho deberá entregar a la CNTTTSV es la siguiente:

5.1.1 Campo de identificación del vehículo: El vehículo deberá ser identificado a través de su placa, el tipo de datos debe ser varchar (los tres primeros caracteres deben ser exclusivamente letras y los siguientes caracteres deberán ser números) de longitud 7, el dato debe ser de seis o siete caracteres.

5.1.2 Campo de identificación del conductor del vehículo: El conductor deberá ser identificado a través del número de cédula, el tipo de datos debe ser varchar (validación solo números) de longitud 10, el dato deberá ser de diez dígitos forzosamente.

5.1.3 Campo de hora y fecha: El formato de este campo debe ser HHMMDDMMAAAA, el tipo de datos debe ser varchar (la hora debe ser formato 24 horas) de longitud 12, el dato debe forzosamente ser de doce dígitos.

5.1.4 Campo de ubicación georeferenciada: El formato de este campo debe ser varchar de longitud variable que contenga, coordenadas de longitud (número con decimales), indicador

de Norte o Sur (valores permitidos N o S), coordenadas de latitud (número con decimales), indicador oeste o este (valores permitidos W o E), el dato a recibir debe concatenar los cuatro campos forzosamente sin caracteres de separación. Ej: 3933.038N00023.043W

5.1.5 Campo de velocidad: El formato de este campo debe ser numérico entero de longitud 3, la velocidad debe ser expresada en kilómetros por hora. Ej: 120

5.1.6 Campo de control de carrera: El formato de este campo debe ser numérico entero de longitud 1, los datos permitidos son 0 (información de ubicación exclusivamente), 1 (inicio de carrera) y 2 (fin de carrera). Cuando este campo contenga el valor 0 (cero) los siguientes campos no serán considerados y no deben ser incluidos, es decir desde el 7mo. campo en adelante, no se debe incluir en la trama. Esta termina con el sexto campo, si el valor de este campo es 1 o 2, se debe incluir todos los campos exigidos.

5.1.7 Campo de tipo de tarifa: El formato de este campo debe ser numérico entero de longitud 1, los datos permitidos son 0 (para tarifa diurna) y 1 (para tarifa nocturna).

5.1.8 Campo de tarifa: El uso de este campo está condicionado al valor presentado en el campo 6, si el valor es 1, debe presentar la tarifa de arrancada, esta debe incluir el valor cobrado por tiempo de espera, si el valor del sexto campo es 2, se debe presentar la tarifa final cobrada al usuario. El formato de este campo es de tipo numérico con dos decimales.

5.1.9 Campo de distancia: Cuando el sexto campo contenga el valor 2, este campo deberá presentar la distancia recorrida durante el transporte realizado, si el valor es 1, deberá contener un 0. Este campo debe tener un formato numérico con dos decimales.

5.1.10 Campo de tiempo de espera: Cuando el sexto campo contenga el valor 1, este campo deberá presentar el tiempo de espera al cliente, si es que este se hubiese dado, el formato de este campo debe ser un número entero y expresado en minutos.

5.2. Características generales de la trama de datos.- Las características generales de esta trama son:

5.2.1 Cada campo debe ser separado por una coma.

5.2.2 El inicio y fin de trama se detectará a través del carácter "&" (ampersand), entre cada trama solo debe existir un solo carácter de separación.

5.2.3 Las tramas de ubicación y velocidad se deben generar cada dos minutos, estas son aquellas que en el sexto campo contienen el valor 0, estas tramas deberán incluir la información del primero al sexto campo.

6. CERTIFICACIONES EXIGIDAS PARA LOS EQUIPOS

6.1. Las certificaciones a exigirse dependerá del tipo de equipo a usarse, para el efecto se dividirá en tres grupos:

GRUPO A: Equipos que transmitan datos o voz independiente de que realicen otras funciones.

GRUPO B: Equipos que procesen datos o los impriman sin transmisión de datos.

GRUPO C: Periféricos, que son aquellos equipos que cumplen funciones de apoyo para presentación de información como es el caso de displays (visores de información) integrados a la UCP.

6.2. Certificaciones exigidas para equipos del grupo A.- Todos los equipos que transmitan datos o voz, deben ser homologados por la SUPTEL.

6.3. Certificaciones exigidas para equipos del grupo B.- Certificación de fabricación CE o UL.

6.4. Certificaciones exigidas para equipos del grupo C.- Para este grupo no se exigirá certificaciones.

7. REQUISITOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA

7.1. De la documentación.-

7.1.1 La experiencia requerida, será de al menos tres años de operación en control de flotas,

monitoreo o actividades afines.

7.1.2 Deberá presentar la documentación debidamente notariada y apostillada. En caso de documentos generados en el exterior, que certifique que es representante comercial y técnico tanto de las unidades como del software en el Ecuador.

7.1.3 Deberá presentar todos los certificados que está debidamente autorizado por las leyes para este tipo de actividad.

7.1.4 La empresa proveedora deberá presentar garantías financieras y operativas para soportar la operación.

7.2. De la instalación o infraestructura física.-

7.2.1 En el marco de la ingeniería, el proveedor deberá estar preparado para realizar la instalación como mínimo con lo siguiente:

a. Capacidad de chequeo de unidades a nivel nacional o en sus áreas de cobertura y operación autorizadas.

b. Laboratorio debidamente equipado para el mantenimiento de los equipos.

7.3. Del nivel de servicio y cobertura

7.3.1 Los proveedores de servicio tendrán que demostrar, a nivel operativo, la capacidad de administración de recursos de unidades, capacidad de instalación a nivel nacional o en sus áreas de cobertura y operación autorizadas y de alta disponibilidad de servicio.

7.3.2 La empresa tiene que poseer personal calificado y certificado para la instalación de dispositivos, preventa y posventa técnica para cumplir el monitoreo y el resto de actividades nombradas anteriormente. Así como la infraestructura operativa que respalda la actividad por realizarse a nivel nacional o en sus áreas de cobertura y operación autorizadas.

7.3.3 Taller y personal debidamente certificado por el fabricante y con capacidad de instalación comprobada.

7.3.4 Capacidad de continuidad de operación y mantenimiento. Para ello, la CNTTTSV realizara inspecciones anuales, por lo menos, que aseguren la indicada continuidad en la prestación del servicio.

7.4. Garantías técnicas y mantenimiento

7.4.1 Los proveedores deben garantizar un funcionamiento técnico adecuado del sistema, y la instalación, así como la correcta prestación del servicio.

7.4.2 Se debe garantizar el equipamiento con un 1 (un) año de garantía técnica sobre el mismo.

Deberá garantizar un stock de repuestos mínimo por 5 (cinco) años.

7.4.3 Se debe garantizar un correcto funcionamiento durante el tiempo de uso de operación de 24 horas 7 días a la semana, exceptuando todas aquellas fallas producidas de fuerza mayor no previstas.

7.4.4 El mantenimiento y servicio al cliente deben ser garantizados en el tiempo con la infraestructura empresarial adecuada.

8. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

8.1 El operador del sistema o la cooperativa / compañía se obliga a transmitir la información solicitada en el inciso 5 en los términos en que la CNTTTSV determina; en caso de no cumplirlo será sujeto a las sanciones correspondientes de conformidad a la ley.

9. DEMOSTRACIÓN DE LA CONFORMIDAD

9.1 Los proveedores deben cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento Técnico y con las demás disposiciones establecidas en otras leyes y reglamentos vigentes aplicables.

10. ORGANISMOS ENCARGADOS DE LA EVALUACIÓN Y

LA CERTIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD

10.1 La evaluación y certificación de la conformidad exigida en la presente Normativa Técnica, será realizada por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a través de su Director Ejecutivo, de conformidad a la Normativa de Homologación establecida, pudiendo delegar a los Directores Provinciales que crea conveniente.

11. AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y/O SUPERVISIÓN.

11.1 La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (CNTTTSV), como autoridad legalmente reconocida en materia de transporte terrestre, tiene la competencia para efectuar las labores de vigilancia y control del cumplimiento de los requisitos de la Presente Normativa Técnica de conformidad a lo que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

12. TIPO DE FISCALIZACIÓN Y/O SUPERVISIÓN

12.1 La fiscalización y/o supervisión del cumplimiento de la presente Normativa Técnica lo realizará la CNTTTSV a través de su Director Ejecutivo, previamente a la comercialización o a que entre en operación dentro de las operadoras de transporte de taxis y durante la operación de los sistemas a través de las operadoras legalmente establecidas.

13. RÉGIMEN DE SANCIONES

13.1 Los proveedores de estos sistemas que incumplan con lo establecido en la presente Normativa Técnica recibirán las sanciones previstas en la Ley 2007-76 del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y demás leyes vigentes, según el riesgo que implique para los usuarios y la gravedad del incumplimiento. Además, la CNTTTSV podrá suspender o revocar el certificado de homologación de los equipos cuando la empresa proveedora incurra en faltas graves, tales como la falsificación de documentos habilitantes para la operación, la entrega a la CNTTTSV de la información requerida con mas de 3 días de atraso sin justificación, el cese de la representación de los equipos homologados o de las operaciones de la compañía.

14. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

14.1 Los organismos de certificación o demás instancias de control que hayan extendido certificados de conformidad o informes erróneos o que hayan adulterado deliberadamente los datos de los resultados o de los certificados, tendrán responsabilidad administrativa, civil, penal y/o fiscal de acuerdo con lo establecido en la Ley 2007-76 del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y demás leyes vigentes.

15. DISPOSICIÓN FINAL

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su fecha de emisión, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 21 días del mes de abril del 2.010, en la Sala de Sesiones de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Ing. Fernando Amador Arosemena
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

LO CERTIFICO:

Ab. Gilberto Pino Herrera
SECRETARIO AD-HOC DEL DIRECTORIO
COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

ANEXO A4. Ofertas del servicio de Internet para Gestesa:



Manta, 10 de Agosto del 2011

Sra.
Maria Eugenia Molina
Cuidad.-

TRANSTELCO S.A., es una empresa formada en Ecuador que cuenta con muchos años de experiencia en el mercado de Internet, brindando este Servicio para pequeñas y medianas empresas así como también para los hogares, por medio de cable DSL, este servicio es brindado bajos estrictos parámetros de disponibilidad y eficiencia con la que cuenta nuestra red, disponemos de diferentes planes los mismos que le detallamos a continuación:

- Costo de instalación: \$ 0 (Pago único)
- Pagos mensuales; Depende de la velocidad requerida por el cliente.

COSTOS PYMES:

Velocidad 200 Kbps ----->	64.40
Velocidad 400 Kbps ----->	91.28
Velocidad 800 Kbps ----->	130.48
Velocidad 1200 Kbps ----->	180.88
Velocidad 1800 Kbps ----->	270.48
Velocidad 2400 Kbps ----->	337.68

Estos precios ya incluyen IVA

CONDICIONES COMERCIALES:

- Contratación: 1 Año
- Forma de Pago: Efectivo, Cheque, Débito tarjeta o cuenta Bco. Pichincha, Pacifico, Produbanco Tarjeta Visa Mastercard y Diners de los mismos Bancos
- Pedido factibilidad en caso de existir exceso de cable (+de 150mts) el costo por metro será de \$0.50 cc de dólar + IVA

Requisitos:

- Copia de cédula
- Encontrarse en zona de cobertura.
- Firma de contrato.
- Costo de de primer mes

Tatiana Robles

052627839 Ext. 322 o 321

052613663



Banda Ancha PYMES

Es un producto pensado y diseñado para las pequeñas y medianas empresas, con todos los beneficios que necesita su empresa para poder ser competitiva en un mundo globalizado que exige la perfección, CNT lo hace posible...

Características Técnicas

- Conexión de Internet mediante ultima milla de cobre y Fibra, conexión no conmutada (no genera recargo telefónico)
- Copartición del servicio 4:1
- Conexión a través de una dirección IP Fija
- Servicio ilimitado de descarga de información
- Instalación incluye entrega y configuración equipo terminal CPE Wi-Fi; Incluye 4 puertos LAN,
- Instalación incluye configuración en un terminal del cliente
- Disponibilidad del servicio 99%
- Servicio entrega 5 direcciones de correo con dominio andinanet.net
- Atención técnica de primer nivel Contact Center 1800-100-100 24x7
- Atención técnica de segundo nivel personal técnico días laborables de 9:00 a 18:00
- Tiempo de solución promedio a problemas de enlace 16 horas

Precios

Plan	Tarifa	Inscripción
2F 256X128 INTERNET CORPORATIVO	\$ 49,50	\$ 80,00
2F 512X256 INTERNET CORPORATIVO	\$ 59,50	\$ 80,00
2F 1024X512 INTERNET CORPORATIVO	\$ 99,00	\$ 80,00
2F 1542X512 INTERNET CORPORATIVO	\$ 118,00	\$ 80,00
2F 2048X768 INTERNET CORPORATIVO	\$ 140,00	\$ 80,00
2F 3042X768 INTERNET CORPORATIVO	\$ 170,00	\$ 80,00
2F 4000X768 INTERNET CORPORATIVO	\$ 200,00	\$ 80,00

Sí desea que un ejecutivo corporativo le presente una propuesta de servicio personalizada con la mejor tecnología del mercado, se puede comunicar al 1800 CNT CORP (1800-2682677)

ANEXO A5. Muestra de la página inicial del programa Autocab.Net



Tabla de contenido del Manual del Usuario del Software Autocab.Net:

Autocab.Net
Manual del Usuario
Edición 1.1
1.0 MANUAL DE USUARIO DE AUTOCAB.NET
1.0 LA INTERFAZ DE AUTOCAB.NET
1.1 Como Empezar
1.2 El Interfaz
1.3 Panel de Navegación
2.0 PANEL DE CONTROL DE AUTOCAB.NET
2.1 Mantenimiento de Direcciones
2.1.1 Direcciones
2.1.2 Lista Negra
2.2 Archivo
2.2.1 Registro
2.2.2 Historial
2.3 Información Conductor
2.3.1 Conductores
2.3.2 Turnos
2.3.2 Tipos de Conductores
2.4 Mensajes
2.4.1 Mensajes Conductores

2.4.2 Mensajes Periódicos
2.4.3 Mensajes Estándar
2.5 Módulos
2.5.1 Tarjetas Fidelidad
2.5.2 Mensaje Respuesta
2.6 Reportes
2.6.1 Reportes de Asignación de Vehículo
2.7 Ajustes
2.7.1 Compañías
2.7.2 Tipos de Servicios
2.7.3 Parámetros
2.8 Usuarios
2.9 Vehículos
2.9.1 Datos de Vehículos
2.9.2 Reportes de Vehículos
2.9.3 Tipos de Vehículos
2.10 Zonas
3.0 CUENTAS AUTOCAB.NET
3.1 Archivo
3.2 Configuración
3.2.1 Tipos de Conductores
3.2.2 Transacciones Habituales
3.2.3 Tipos de Transacciones
3.3 Información Clientes
3.3.1 Clientes
3.3.2 Facturas
3.3.3 Comunicados
3.3.4 Actividad
3.3.5 Historial de Comunicados
3.4 Expedientes
3.4.1 Auditar Rastro
3.4.2 Expedientes
3.5 Conductores
3.5.1 Historial Turnos
3.5.2 Transacciones
3.5.3 Historial de Transacciones
3.6 Reportes
4.0 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
4.1 Inventario
4.1.1 inventario
4.1. Tipos
4.2 Mantenimiento
4.2.1 Orden de Reparación
4.2.2 Historial de Reparaciones
4.3 Reportes
4.4 Proveedores
4.4.1 Proveedores

4.4.2 Pedidos de Recambios
4.4.3 Historial de Pedidos de Recambios
Apéndice A – Ayuda del Terminal de Datos Omega