



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA DE EMPRENDEDORES

TRABAJO DE TITULACIÓN
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE

EFFECTUADO:

Desde Noviembre de 2012 hasta Mayo de 2013

REALIZADO POR:

Sabrina Valeria Ibarra Sánchez

Tutor:

Ángel Castro Peñarreta

INFORMACIÓN PERSONAL:

Dirección: Samanes 4, mz 405 V30

Teléfono: 214 272

Celulares: 0996773640

Correo: ma_saby@hotmail.com

Guayaquil - Ecuador

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly!”
domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Srta. Sabrina Valeria Ibarra Sánchez como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERA EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE.

Guayaquil, Mayo de 2013

Ing. Ángel Castro Peñarreta

Tutor

Ing. G.E.I. María del Rocío Vallejo Fiallos

Lectora

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño

Lector



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

IBARRA SÁNCHEZ SABRINA VALERIA

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación denominado “Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly!” domiciliada en la ciudad de Guayaquil”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación en mención.

Guayaquil, Mayo de 2013

IBARRA SÁNCHEZ SABRINA VALERIA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

AUTORIZACIÓN

Yo, IBARRA SÁNCHEZ SABRINA VALERIA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del trabajo titulado: “Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly!” domiciliada en la ciudad de Guayaquil” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Mayo de 2013

IBARRA SÁNCHEZ SABRINA VALERIA

DEDICATORIA

A DIOS, por haberme concedido la dicha de cumplir una más de mis metas planteadas en la vida.

A MIS PADRES, por su amor y confianza, la culminación de esta etapa es el fruto tangible de sus esfuerzos y enseñanzas a lo largo de estos 23 años.

A MIS HERMANAS, por ser mis amigas y confidentes, por sus palabras de ánimo en todos los momentos de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por ser mi guía y brindarme la sabiduría necesaria para realizar el trabajo de titulación con éxito.

A MIS PADRES, por su incondicional apoyo en todos los momentos de mi vida, por su paciencia y conocimientos transmitidos a lo largo de los años.

A MIS MEJORES PROFESORES, que me impartieron sus conocimientos y han sido parte de mi crecimiento a lo largo de estos años de estudio.

A JACK, por su paciencia, amor y apoyo en los momentos más difíciles, por sus palabras de tranquilidad y su motivación para culminar con este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación "Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos "Go Fly!" domiciliada en la ciudad de Guayaquil", presenta una idea de negocio innovadora para generar ingresos a través del servicio de vuelos en globos aerostáticos y la venta de publicidad en la vela de los globos.

La implementación del negocio será además una herramienta para promover el turismo en la ciudad de Guayaquil para visitantes nacionales y extranjeros, este atractivo permitirá ver el paisaje de la ciudad recorriendo uno de los lugares favoritos de los turistas, el Malecón Simón Bolívar.

A través del desarrollo de los capítulos del trabajo de titulación se podrá determinar la factibilidad de emprender este negocio y obtener una alta rentabilidad.

ABSTRACT

This graduation work "Proposal for the creation of a company that offers balloon flights "Go Fly!" domiciled in the city of Guayaquil", presents an innovative business idea to generate revenue through balloon flights and the sale of aerial advertising.

The implementation of the business will be also a tool to promote tourism in Guayaquil for domestic and foreign visitors; this attraction will allow seeing the landscape of the city along of the Malecón Simon Bolivar, one of the favorite places of tourists.

Through the development of the chapters will be determine the feasibility of undertaking this business and earn high returns.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación “Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil” propone una idea de negocio innovadora, que combina la promoción turística de la ciudad, el entretenimiento y la publicidad.

El trabajo se enfoca especialmente en la oferta del servicio de vuelos en globos aerostáticos para personas de clase media, entre edades de 12 a 54 años con espíritu aventurero, sin temor a las alturas y que desean vivir una experiencia única a través de un recorrido aéreo por parte de la ciudad.

Para estudiar la factibilidad del negocio se han desarrollado trece capítulos, desde el trabajo de investigación, descripción de la idea del negocio, el entorno jurídico, auditoría de mercado, el plan de marketing, plan operativo hasta el estudio económico y financiero y demás capítulos complementarios.

A través de la lectura del presente documento podrá conocer a profundidad la investigación que ha sido desarrollada para analizar todos los escenarios del negocio, estrategias y planificación proyectada para lograr generar la rentabilidad esperada.

INDICE GENERAL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.....	I
CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
INDICE GENERAL.....	X
ABREVIATURAS.....	XXIII
RESUMEN EJECUTIVO	XXIV
1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1. Tema.....	8
1.2. Justificación	8
1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio	9
1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio	10
1.5. Objetivos de la Investigación	11
1.5.1. Objetivo General	11
1.5.2. Objetivos Específicos.....	11
1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información	12
1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático	12
1.7.1. Planteamiento del Problema	13
1.8. Fundamentación Teórica del Trabajo de Titulación	13
1.8.1. Marco Referencial	13
1.8.2. Marco Teórico	14
1.8.3. Marco Conceptual	19
1.8.4. Marco Legal	22
1.8.5. Marco Lógico.....	22
1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establecerán los objetivos.	24
1.10. Cronograma.....	25
2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO.....	27
2.1. Análisis de la Oportunidad.....	27
2.1.2. Descripción de la Idea de Negocio.....	28

2.1.3. Descripción de la Idea de Producto o Servicio	28
2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa	29
2.3. Objetivos de la Empresa	30
2.3.1. Objetivo General	30
2.3.2. Objetivos Específicos	31
2.4. Estructura Organizacional.....	31
2.4.1. Organigrama	31
2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias.....	32
2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos.....	40
3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA.....	47
3.1. Aspecto Societario de la Empresa	47
3.1.1. Generalidades	47
3.1.2. Fundación de la Empresa	47
3.1.3. Capital Social, Acciones y Participaciones.....	47
3.1.4. Juntas Generales de Accionistas y-o Socios	48
3.1.5. Compañías Extranjeras (opcional)	49
3.1.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores (opcional)	50
3.2. Aspecto Laboral de la Empresa.....	52
3.2.1. Generalidades	52
3.2.2. Mandato Constituyente #8	53
3.2.3. Tipos de Contrato de Trabajo.....	53
3.2.4. Obligaciones del empleador.....	54
3.2.5. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración	55
3.2.6. Fondo de Reserva y Vacaciones	56
3.2.7. Asociaciones de Trabajadores	56
3.2.8. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo	57
3.3. Contratación Civil.....	57
3.3.1. Principios Básicos de la Contratación	57
3.3.2. Contratos de Prestación de Servicios	58
3.3.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios.....	58
3.3.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación.....	60
3.3.5. Generalidades de la Contratación Pública	60
3.3.6. Contrato de Confidencialidad	62

3.4. Políticas de Buen Gobierno Corporativo.....	62
3.4.1. Código de Ética.....	62
3.4.2. Indicadores de Gestión	62
3.4.3. Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios.....	64
3.4.4. Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación	65
3.5. Propiedad Intelectual	68
3.5.1. Registro de Marca.....	68
3.5.2. Manual de Procesos Productivos.....	68
3.5.3. Derecho de Autor del Trabajo de Titulación.....	68
3.5.4. Patente y-o Modelo de Utilidad (opcional).....	68
3.6. Seguros	69
3.6.1. Incendio.....	69
3.6.2. Robo.....	69
3.6.3. Fidelidad.....	69
3.6.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato.....	70
3.6.5. Maquinarias y Equipos	70
3.6.6. Materia Prima y Mercadería	71
3.7. Presupuesto.....	71
4. AUDITORÍA DE MERCADO.....	73
4.1. PEST	73
4.2. Macro, Meso y Micro	74
4.3. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria.	75
4.4. Análisis del Ciclo de Vida del Mercado	77
4.5. Matriz BCG.....	77
4.6. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado	79
4.7. Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.....	79
4.8. Análisis de la Oferta	82
4.8.1. Tipo de Competencia	82
4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial.....	82
4.8.3. Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.....	84
En el siguiente cuadro se muestran las características los competidores:	84

4.8.4. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa.....	85
4.9. Análisis de la Demanda.....	86
4.9.1. Segmentación de Mercado	86
4.9.1.1. Criterio de Segmentación.....	87
4.9.1.2. Selección de Segmentos.....	87
4.9.1.3. Perfiles de los segmentos	87
4.10. Matriz FODA.....	88
4.11. Investigación de Mercado.....	89
4.11.1. Método	89
4.11.2. Diseño de la Investigación	89
4.11.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos.....	89
4.11.2.2. Tamaño de la Muestra	90
4.11.2.3. Técnica de recogida y análisis de datos	90
4.11.2.3.1. Exploratoria.....	90
4.11.2.3.2. Concluyente (Encuesta).....	90
4.11.2.4. Análisis de datos.....	91
4.11.2.5. Resumen e interpretación de resultados.....	110
4.12. Cuantificación de la demanda.....	112
4.12.1. Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha.....	112
4.12.2. Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback.....	112
5. PLAN DE MARKETING.....	115
5.1. Objetivos: General y Específicos	115
5.1.1. Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada	115
5.1.1.1. Tipo y Estrategia de Penetración	115
5.1.1.2. Cobertura	115
5.2. Posicionamiento.....	116
5.2.1. Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.....	116
5.2.2. Valoración del Activo de la Marca (BAV).....	118
5.3. Marketing Mix.....	119
5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios	119

5.3.1.2.	Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.....	120
5.3.1.3.	Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado	120
5.3.1.4.	Amplitud y Profundidad de Línea	120
5.3.1.5.	Marcas y Submarcas	120
5.3.2.	Estrategia de Precios	120
5.3.2.1.	Precios de la Competencia	120
5.3.2.2.	Poder Adquisitivo del Mercado Meta.....	121
5.3.2.3.	Expectativa de los Accionistas	121
5.3.2.4.	Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.....	122
5.3.3.	Estrategia de Plaza	122
5.3.3.1.	Localización	122
5.3.3.1.1.	Macro Localización	122
5.3.3.1.2.	Micro Localización.....	123
5.3.3.1.3.	Ubicación	123
5.3.3.1.4.	Distribución del Espacio.....	124
5.3.3.2.	Sistema de Distribución Comercial	124
5.3.3.2.1.	Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.....	124
5.3.3.2.2.	Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.	124
5.3.3.2.4.	Red de Ventas	125
5.3.3.2.5.	Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones	125
5.3.4.	Estrategias de Promoción	128
5.3.4.1.	Estrategias ATL y BTL	128
5.3.4.2.	Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, mensaje.....	128
5.3.4.3.	Promoción de Ventas.....	129
5.3.4.3.1.	Venta Personal.....	129
5.3.4.3.2.	Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras.....	129

5.3.4.3.3.	Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.....	130
5.3.4.4.	Publicidad.....	130
5.3.4.4.1.	Estrategia de Lanzamiento.....	130
5.3.4.4.2.	Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad..	131
5.3.4.4.3.	Mindshare	131
5.3.4.4.4.	Publicidad Blanca.....	131
5.3.4.4.5.	Merchandising.....	132
5.3.4.4.6.	Relaciones Públicas.....	132
5.3.4.4.7.	Marketing Relacional.....	132
5.3.4.4.8.	Insight Marketing.....	133
5.3.4.4.9.	Gestión de Promoción Electrónica	133
5.3.4.4.9.1.	Estrategias de E-Commerce, E-Business e E-Marketing.....	133
5.3.4.4.9.2.	Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	134
5.3.4.4.9.3.	Diseño e Implementación de la Página Web (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)	134
5.3.4.4.10.	Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales.....	135
5.3.4.4.10.1.	Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	135
5.3.4.4.10.2.	Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta).....	135
5.3.4.4.10.3.	Marketing Social.....	137
5.3.4.5.	Ámbito Internacional	138
5.3.4.5.1.	Estrategia de Distribución Internacional.....	138
5.3.4.5.2.	Estrategias de Precio Internacional.....	138
5.3.5.	Cronograma	138
	En la siguiente página se muestra el cronograma de acción:	138
5.3.6.	Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.....	139
5.3.7.	Análisis de Rentabilidad del Offering	141
6.	PLAN OPERATIVO.....	143
6.1.	Producción	143
6.1.1.	Proceso Productivo	143
6.1.2.	Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos	146

6.1.3.	Mano de Obra	147
6.1.4.	Capacidad Instalada	148
6.1.5.	Flujogramas de Proceso	148
	En la siguiente página se muestra el flujograma de proceso.	148
6.1.6.	Presupuesto	150
6.2.	Gestión de Calidad.....	152
6.2.1.	Procesos de planeación de calidad.....	152
6.2.2.	Beneficios de las acciones proactivas.....	152
6.2.3.	Políticas de calidad	153
6.2.4.	Benchmarking	153
6.2.5.	Proceso de aseguramiento de la calidad	155
6.2.6.	Estándares de la calidad.....	155
6.2.7.	Procesos de control de calidad	155
6.2.8.	Certificaciones y Licencias	156
6.2.9.	Presupuesto	156
6.3.	Gestión Ambiental.....	156
6.3.1.	Procesos de planeación ambiental	156
6.3.2.	Beneficios de las acciones proactivas.....	157
6.3.3.	Políticas de protección ambiental.....	158
6.3.4.	Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental.....	158
6.3.5.	Estándares de la calidad ambiental	158
6.3.6.	Procesos de control de calidad	158
6.3.7.	Trazabilidad.....	159
6.3.8.	Logística Verde	159
6.3.9.	Certificaciones y Licencias	159
6.3.10.	Presupuesto	159
6.4.	Gestión de Responsabilidad Social.....	160
6.4.1.	Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social.....	160
6.4.2.	Beneficios de las acciones proactivas.....	161
6.4.3.	Políticas de protección social	161
6.4.4.	Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa	161
6.4.5.	Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo	161

6.4.6.	Procesos de controles sociales.....	162
6.4.7.	Certificaciones y Licencias.....	162
6.4.8.	Presupuesto.....	164
6.5.	Balanced Scorecard& Mapa Estratégico.....	164
6.6.	Otros temas relacionados al plan operativo.....	167
7.	ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO.....	170
7.1.	Inversión Inicial.....	170
7.1.1.	Tipo de Inversión.....	170
7.1.1.1.	Fija.....	170
7.1.1.2.	Diferida.....	171
7.1.1.3.	Corriente.....	172
7.1.2.	Financiamiento de la Inversión.....	173
7.1.2.1.	Fuentes de Financiamiento.....	173
7.1.2.2.	Tabla de Amortización.....	173
7.1.3.	Cronograma de Inversiones.....	175
7.2.	Análisis de Costos.....	176
7.2.1.	Costos Fijos.....	176
7.2.2.	Costos Variables.....	177
7.2.2.1.	Costos de Producción.....	178
7.3.	Capital de Trabajo.....	178
7.3.1.	Costos de Operación.....	178
7.3.2.	Costos Administrativos.....	178
7.3.3.	Costos de Ventas.....	179
7.3.4.	Costos Financieros.....	179
7.4.	Análisis de Variables Críticas.....	179
7.4.1.	Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.....	179
7.4.2.	Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas.....	180
7.4.3.	Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.....	181
7.4.4.	Análisis de Punto de Equilibrio.....	181
7.4.5.	Análisis de Punto de Cierre.....	182
7.5.	Entorno Fiscal de la Empresa.....	182
7.5.1.	Planificación Tributaria.....	182
7.5.1.1.	Generalidades.....	183

7.5.1.2. Minimización de la carga fiscal.....	183
7.5.1.3. Impuesto a la Renta	183
7.5.1.4. Impuesto al Valor Agregado.....	183
7.5.1.5. Impuesto a los consumos especiales.....	184
7.5.1.6. Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales	184
7.5.1.7. Impuestos al Comercio Exterior	185
7.5.1.8. Impuestos a las Herencias, Legados y Donaciones.....	186
7.5.1.9. Impuestos a la Salida de Divisas	187
7.5.1.10. Impuestos a los Vehículos Motorizados	187
7.5.1.11. Impuesto a las tierras rurales	187
7.6. Estados Financieros proyectados.....	188
7.6.1. Balance General Inicial	188
7.6.2. Estado de Pérdidas y Ganancias	189
7.6.2.1. Flujo de Caja Proyectado	190
7.6.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital	191
7.6.2.1.1.1. TMAR	191
7.6.2.1.1.2. VAN.....	191
7.6.2.1.1.3. TIR	191
7.6.2.1.1.4. PAYBACK	192
7.7. Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples	192
7.7.1. Productividad	192
7.7.2. Precio Mercado Local.....	192
7.7.3. Precio Mercado Externo.....	192
7.7.4. Costo de Materia Prima.....	192
7.7.5. Costo de Materiales Indirectos.....	193
7.7.6. Costo de Suministros y Servicios.....	193
7.7.7. Costo de Mano de Obra Directa.....	193
7.7.8. Costo de Mano de Obra Indirecta	193
7.7.9. Gastos Administrativos.....	193
7.7.10. Gastos de Ventas.....	194
7.7.11. Inversión en Activos Fijos.....	196
7.7.12. Tasa de interés promedio.....	196
7.8. Balance General	197
7.8.1. Razones Financieras.....	197

7.8.1.1. Liquidez.....	197
7.8.1.2. Gestión.....	198
7.8.1.3. Endeudamiento	198
7.8.1.4. Rentabilidad	199
7.9. Conclusión Financiera	200
8. PLAN DE CONTINGENCIA.....	202
8.1. Plan de administración del riesgo	202
8.1.1. Principales riesgos	202
8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos	203
8.1.3. Tormenta de ideas, listas de verificación	203
8.2. Planeación de la respuesta al riesgo	204
8.2.1. Monitoreo y control del riesgo	204
8.2.2. Revisiones periódicas y evaluación del riesgo	205
8.2.3. Reporte del riesgo	206
8.2.4. Estrategias de Salida	206
8. 3. Plan de Contingencia y Acciones Correctivas	206
9. CONCLUSIONES.....	209
10. RECOMENDACIONES	212
11. FUENTES	214
12. ANEXOS	224
12.1. Anexo 1.....	224
12.2. Anexo 2.....	226
12.3. Anexo 3.....	227
12.4. Anexo 4.....	228
13. MATERIAL COMPLEMENTARIO	232

INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Índice de Tablas	
Tabla 1 Marco Lógico	22
Tabla 2 Detalle del Servicio	28
Tabla 3 Paquetes Publicitarios	29
Tabla 4 Requisitos Mínimos del Cargo de Vendedor	32
Tabla 5 Perfil por Competencias del Cargo de Vendedor	32
Tabla 6 Requisitos Mínimos del Cargo de Asistente Administrativo.....	33
Tabla 7 Perfil por Competencias del Cargo de Asistente Administrativo.....	33
Tabla 8 Requisitos Mínimos del Cargo de Analista Administrativo Contable	34
Tabla 9 Perfil por competencias del Cargo de Analista Administrativo Contable	34
Tabla 10 Requisitos Mínimos del Cargo de Analista de Marketing	35
Tabla 11 Perfil por Competencias del Cargo de Analista de Marketing	35
Tabla 12 Requisitos Mínimos del Cargo de Coordinador de Pilotos	36
Tabla 13 Perfil por Competencias del Cargo de Analista de Marketing	36
Tabla 14 Requisitos Mínimos del Cargo de Piloto.....	37
Tabla 15 Perfil por Competencias del Cargo de Piloto.....	37
Tabla 16 Requisitos Mínimos del Cargo de Asistente de Vuelo	38
Tabla 17 Perfil por Competencias del Cargo de Asistente de Vuelo	38
Tabla 18 Requisitos Mínimos del Cargo de Gerente General	39
Tabla 19 Perfil por Competencias del Cargo de Gerente General	39
Tabla 20 Indicadores de Gestión.....	62
Tabla 21 Proyección de pago de sueldos y beneficios sociales anual de cada trabajador	71
Tabla 22 Proyección de costos para el empleador respecto del pago de sueldos y beneficios sociales por mes de cada trabajador.....	71
Tabla 23 Características de los Competidores	85
Tabla 24 FODA	88
Tabla 25 Género de los Encuestados	93
Tabla 26 Edades de los Encuestados	94
Tabla 27 Disposición para volar en globo aerostático	95
Tabla 28 Zona Preferida para sobrevolar	97
Tabla 29 Tiempo suficiente para satisfacer el recorrido	98
Tabla 30 Frecuencia de Uso del Servicio	99
Tabla 31 Servicios Adicionales.....	100
Tabla 32 Disposición de Adquirir un artículo promocional.....	101
Tabla 33 Artículo promocional que le gustaría adquirir	102
Tabla 34 Promedio del Precio	103
Tabla 35 Disposición a pagar por el Servicio	104
Tabla 36 Ingreso Promedio de los Encuestados	106
Tabla 37 Medio de Comunicación Preferido para Conocer del Servicio	107
Tabla 38 Crecimiento de las Ventas de la Industria	112
Tabla 39 Valoración del Activo de la Marca	118
Tabla 40 Precios de la Competencia.....	121
Tabla 41 Plan de Medios.....	131
Tabla 42 Presupuesto de Marketing.....	139
Tabla 43 Análisis del Offering.....	141

Tabla 44 Equipo e Infraestructura	146
Tabla 45 Presupuesto Operativo	150
Tabla 46 Presupuesto de Responsabilidad Social	164
Tabla 47 Balanced Scorecard	164
Tabla 48 Inversión Fija	170
Tabla 49 Inversión Diferida.....	171
Tabla 50 Inversión Corriente	172
Tabla 51 Amortización del Préstamo.....	173
Tabla 52 Costos Fijos.....	176
Tabla 53 Costos Variables	178
Tabla 54 Proyección de Ventas.....	180
Tabla 55 Punto de Equilibrio	181
Tabla 56 Balance General Inicial y Proyectado.....	188
Tabla 57 Estado de Pérdidas y Ganancias	189
Tabla 58 Flujo de Caja Proyectado	190
Tabla 59 Escenario Optimista de la Variable Gastos Administrativos	194
Tabla 60 Escenario Pesimista de la Variable Gastos Administrativos.....	194
Tabla 61 Escenario Optimista de la Variable Costo de Ventas	195
Tabla 62 Escenario Pesimista de la Variable Costo de Ventas.....	195
Tabla 63 Escenario Optimista de la Variable Ingreso por Ventas	195
Tabla 64 Escenario Pesimista de la Variable Ingreso por Ventas.....	196
Tabla 65 Escenario Optimista de la Variable Tasa de Interés.....	196
Tabla 66 Escenario Pesimista de la Variable Tasa de Interés	197
Tabla 67 Razón Financiera de Liquidez	197
Tabla 68 Índice de Rotación de Activos Fijos.....	198
Tabla 69 Índice de Rotación de Activos Totales.....	198
Tabla 70 Ratios de Endeudamiento	199
Tabla 71 Ratios de Rentabilidad	199
Tabla 72 Monitoreo y Control del Riesgo	204
Tabla 73 Revisiones Periódicas y Evaluación del Riesgo	205
Tabla 74 Tabla de Medidas de Globos Aerostáticos	233

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Cronograma de Desarrollo del Trabajo de Titulación.....	25
Ilustración 2 Organigrama	31
Ilustración 3 Crecimiento del Turismo	76
Ilustración 4 Matriz BCG	78
Ilustración 5 Fuerzas de Porter	81
Ilustración 6 Principales motivos de viaje	83
Ilustración 7 Planta y Atractivos Turísticos.....	84
Ilustración 8 Género de los Encuestados.....	94
Ilustración 9 Edades de los Encuestados.....	95
Ilustración 10 Disposición para volar en globo aerostático.....	96
Ilustración 11 Zona Preferida para Sobrevolar	97
Ilustración 12 Tiempo suficiente para satisfacer el recorrido.....	98
Ilustración 13 Frecuencia de Uso del Servicio.....	99

Ilustración 14 Servicios Adicionales	101
Ilustración 15 Disposición de Adquirir un artículo promocional	102
Ilustración 16 Artículo promocional que le gustaría adquirir	103
Ilustración 17 Disposición a pagar por el Servicio	105
Ilustración 18 Ingreso Promedio de los Encuestados.....	106
Ilustración 19 Medio de Comunicación Preferido para Conocer del Servicio	108
Ilustración 20 Medio preferido para conocer del servicio de vuelo en globo aerostático	109
Ilustración 21 Tiempo de Recorrido Según la Zona Preferida	110
Ilustración 22 Símbolo Identitario	117
Ilustración 23 Cronograma de Marketing	139
Ilustración 24 Flujograma de Proceso	149
Ilustración 25 Mapa Estratégico	166
Ilustración 26 Cronograma de Inversiones.....	176
Ilustración 27 Barquilla Exterior.....	234
Ilustración 28 Barquilla Interior	234
Ilustración 29 Vela del Globo Aerostáticos	235
Ilustración 30 Mapa de Recorrido.....	235

ABREVIATURAS

DGAC: Dirección General de Aviación Civil

RUC: Registro Único de Contribuyente

RUP: Registro Único de Proveedor

INCOP: Instituto de Contratación Pública

MCPEC: Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

BTL: Below the line

INOCAR: Instituto Oceanográfico de la Armada

SRI: Servicio de Rentas Internas

IVA: Impuesto al valor agregado

ICE: Impuesto a los consumos especiales

ISD: Impuesto a la salida de divisas

FODINFA: Fondo de Desarrollo para la Infancia

INFA: Instituto de la la Niñez y la Familia

TIR: Tasa Interna de Retorno

TMAR: Tasa Mínima Aceptada de Retorno

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación desarrolla una propuesta para la creación de una empresa que ofrezca vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil, específicamente en el Malecón Simón Bolívar. El negocio combina el turismo y la publicidad aérea en la vela de los globos.

El negocio se dirige a jóvenes y adultos, dispuestos a vivir una experiencia de altura, sin enfermedades cardíacas o respiratorias y con un poder adquisitivo medio.

Mediante esta propuesta se busca promocionar el turismo aéreo, ofreciendo diversión y seguridad a los clientes, por lo cual se han establecido lineamientos y procesos internos que aseguren la calidad en todos los aspectos del servicio.

Para analizar la factibilidad de implementación del negocio se realizó un estudio de mercado, que demostró una alta aceptación del servicio y al mismo tiempo se pudo medir la percepción del precio de los posibles clientes.

Así mismo, se hizo un estudio económico- financiero, mediante el cual se determinó que el negocio generaría una tasa interna de retorno del 29,09% y se recuperará la inversión en dos años y seis meses.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly!” domiciliada en la ciudad de Guayaquil.

1.2. Justificación

Guayaquil es una ciudad puerto, por lo que su crecimiento inicial estuvo determinado fundamentalmente por el comercio y luego en menor medida por la industria y los servicios; el turismo poco a poco ha ido ganando espacio en la actividad económica y hoy es una muy importante fuente de generación de riqueza y trabajo para la ciudad.

La oferta de servicios turísticos en Guayaquil es variada, existen servicios de recorrido por la ciudad, viajes por la ría, visitas a museos, iglesias, el Parque Histórico, zoológicos, entre otros; sin embargo, la oferta de servicios de diversión de aventura todavía es escasa en la ciudad.

Este trabajo de titulación analiza y evalúa la implementación de un proyecto que ofrezca una nueva alternativa de entretenimiento y turismo de aventura a través de la oferta del servicio de vuelos en globos aerostáticos.

La idea de negocio que se estudia en este trabajo de titulación constituye un complemento de otras actividades turísticas que se ofertan en la ciudad, y a través de su implementación se pretende contribuir al impulso del turismo de Guayaquil, el cual genera un aporte económico y social mediante la atracción de turistas locales y extranjeros y la creación de nuevas plazas de trabajo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En forma complementaria o simultánea a las actividades turísticas, también se busca ofrecer la alternativa de vender publicidad en las velas de los globos aerostáticos. La industria publicitaria en el Ecuador maneja grandes sumas de dinero, en el 2012 se invirtió 213.4 millones en publicidad, especialmente en la ciudad de Guayaquil y Quito, según Infomedia, empresa de auditoría publicitaria del mercado ecuatoriano. (Infomedia, 2012)

Implementar una actividad innovadora para promocionar marcas, es sin duda muy atractiva para las agencias de publicidad así como para empresas que manejan su propia área de marketing, las cifras que se invierten en publicidad auguran una muy buena posibilidad de ingresos para la empresa a través de la oferta de este servicio.

Los beneficiarios de la implementación de este trabajo de titulación serán los ciudadanos de Guayaquil al disponer de una nueva alternativa de entretenimiento y turismo de aventura en la ciudad, y más directamente las personas seleccionadas para ocupar las nuevas plazas de trabajo generadas por esta actividad.

Como siempre ocurre con los negocios pioneros, este trabajo también servirá de referencia para otros emprendedores interesados en iniciar un negocio similar.

1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio

Campo: El trabajo de titulación se enmarcará en el campo del desarrollo y administración de empresas.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Área: Las áreas que se emplearán para el desarrollo del trabajo de titulación son: entorno jurídico de la empresa, investigación de mercados, plan de marketing, plan operativo, administración financiera, y plan de contingencia.

Aspecto: Determinar la factibilidad de implementar el servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil como un negocio rentable, que promueva el turismo interno.

Delimitación espacial: En el presente trabajo de titulación se desarrollarán las áreas antes mencionadas enfocadas en la ciudad de Guayaquil, lugar donde se tiene contemplado implementar el negocio.

Delimitación temporal: Desde enero del 2014 a enero de 2018.

1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio

El Plan Nacional del Buen Vivir dentro de sus estrategias para el período 2009-2013, incluye la “sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario”, en la cual se enfoca el presente trabajo de titulación, específicamente en su quinto eje que constituye un impulso al turismo, como una actividad alternativa que permite aprovechar el valor paisajístico de la naturaleza, generando oportunidades educativas, lúdicas, además de trabajo y redistribución de la riqueza. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009)

El Sistema de Investigación y Desarrollo de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil señala los métodos y técnicas empresariales: capacidades de innovación, como una de sus líneas de investigación, el presente trabajo de titulación se enmarca

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

dentro de esta línea , ya que se plantea la implementación de una empresa que ofrezca vuelos en globos aerostáticos, como medio para la promoción del turismo en la ciudad de Guayaquil y la venta de espacios publicitarios de una manera innovadora para empresas que desean posicionar su marca. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2009).

Guayaquil es la ciudad más poblada del Ecuador y constituye un importante centro de comercio con gran afluencia de visitantes de todas las regiones, sin embargo, a pesar del ingreso y salida de visitantes, la promoción del turismo interno es escasa, por este motivo, a través de la implementación de vuelos en globos aerostáticos se busca ofrecer un servicio que permita a los visitantes recorrer la ciudad, observar su paisaje y contar un poco de su historia a ciudadanos y extranjeros.

Además del turismo, a través de los globos aerostáticos también se puede ofrecer la venta de espacios publicitarios, como una alternativa innovadora para generar presencia de marca de empresas que estén interesados en publicidad no convencional.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la viabilidad de implementar vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar si la ciudad reúne las condiciones técnicas y económicas requeridas para implementar el servicio de vuelos en globo aerostático.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Determinar si los ciudadanos guayaquileños estarían dispuestos a aceptar esta nueva forma de recreación a través de un vuelo en globo aerostático.
- Determinar la viabilidad económica de la operación de un negocio de vuelos aerostáticos.

1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información

Se desarrollará el método de investigación exploratoria de tipo mixta. La técnica de recogida será a través de una entrevista a profundidad a un especialista del sector turístico, un “focus group”, encuestas y consultas en fuentes secundarias que contengan información relevante para el desarrollo del trabajo de titulación.

Para realizar el análisis cuantitativo, tabular los datos y elaborar los gráficos estadísticos de la información recogida se utilizará las herramientas de SPSS.

1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático

El fenómeno paradigmático que se aplicará en la investigación es el socio-crítico, el cual tiene la finalidad de transformar la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados por estas. (Becerra.A., 2000)

En la actualidad en varios países de Latinoamérica se ha puesto en marcha negocios de recreación de vuelos aerostáticos y sin embargo de que en Guayaquil la mayoría de la gente conoce de esta actividad -por lo que se ven los medios de comunicación o por actividades promocionales eventuales que se han realizado en la ciudad- esta forma de recreación resulta lejana para la realidad del Ecuador, a pesar de existir las condiciones para su implementación.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En esta investigación se identificará el potencial de cambio y análisis de la realidad a partir de la propuesta de vuelos en globos aerostáticos.

1.7.1. Planteamiento del Problema

Guayaquil se destaca entre las ciudades del Ecuador por su posición de centro comercial y su área urbana que se alinea con las ciudades más grandes del mundo. Sin embargo, una de las problemáticas que enfrenta la ciudad es no contar con nuevas alternativas de entretenimiento durante el día.

1.8. Fundamentación Teórica del Trabajo de Titulación

1.8.1. Marco Referencial

Volar en globos aerostáticos es una forma de recreación bastante difundida en el mundo. Green Aerostación fue una de las primeras compañías en ofrecer vuelos en globos aerostáticos, fue fundada en 1973 por Jesús González-Green, pionero de la aerostación y licencia número 1 en España. Esta empresa ofrece globos tripulados por pilotos calificados con más de 37 años de experiencia en vuelos de pasajeros en todo el mundo, han estado presente en Tanzania, Marruecos, Jordania, Turquía, Chile, Argentina, Bolivia, Venezuela, Estados Unidos, entre otros; además de la mayoría de países europeos y con los globos de más grandes dimensiones. (Green Aerostación, 2000)

Otra de las primeras empresas pioneras de este negocio fue Aeroglobo, fundada en 1986 en España por José Antonio Moreno. Aeroglobo desarrolló múltiples actividades para eventos culturales y deportivos, así como numerosos reportajes en televisión y artículos de prensa.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Actualmente, Aeroglobo continúa ofreciendo vuelos de pasajeros, y con carácter excepcional, vuelos publicitarios y exhibiciones lúdicas y festivas. (Aeroglobo, 1998)

1.8.2. Marco Teórico

Observar la tierra desde el aire, siempre ha sido un anhelo del hombre, el cual se ve manifestado desde los cuentos mitológicos de la antigüedad, como el mito de Ícaro y Dédalo.

Cuenta la historia que Dédalo, fabricó unas alas con plumas y cera que se asemejaron a las de un pájaro para poder escapar con su hijo Ícaro de la isla donde vivían, la cual estaba gobernada por el rey Minos. Según el mito, Ícaro no tuvo éxito, ya que empezó a volar muy alto y el sol derritió la cera y cayó al mar. (Fuerza Aérea Ecuatoriana, 2011)

Sin embargo, más allá de las leyendas y mitos, el desarrollo de la aviación le permitió al hombre alcanzar el sueño de poder “volar”, la historia se remonta a la edad media. Uno de los primeros pioneros conocidos fue el español Abás Ibn Firnas, quien construyó y voló un planeador de madera y plumas cerca de la ciudad de Córdoba, ante un gran número de observadores. Si bien tuvo un accidentado aterrizaje su vuelo fue considerado exitoso.

Varios otros intentos similares se dieron durante los primeros años de la edad media, pero los diseños de artefactos capaces de volar eran realizados más copiando la forma de vuelo de las aves que mediante un método científico, por lo que no tuvieron éxito. (Globos España, 2012)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Después de varios intentos, es en 1783 cuando el privilegio de volar deja de ser solo de las aves. Dicho privilegio fue compartido con el hombre cuando se ve realizado su sueño de volar a finales del siglo XVIII en Francia.

El primer avance importante de vuelo fue realizado por los hermanos Jacques Étienne y Joseph Michel Montgolfier. Ellos pensaron que como el humo siempre subía, si encerraban una considerable cantidad de humo en algún contenedor lograrían volar, sin embargo, ellos no consideraron que no era el humo, sino el aire caliente, lo que lograba la elevación.

La primera demostración de su invento, no tripulada, la hicieron en Annonay, Francia, el 4 de Junio de 1783. Ese año se dieron otras demostraciones, una de ellas en la cual elevaron una oveja, un pato y una gallina ante el rey Luis XVI de Francia y el mismo año se realizó el primer vuelo en globo tripulado por seres humanos. Jean François Pilâtre de Rozier realizó un vuelo experimental en un globo construido por los hermanos Montgolfier pero este se encontraba atado a tierra.

Finalmente el 21 de Noviembre de 1783 se realizó el primer vuelo libre tripulado de la historia, también en un globo Montgolfier tripulado nuevamente por Pilâtre de Rozier, acompañado por el marqués François Laurent d'Arlandes. El vuelo tuvo una duración de 25 minutos, durante los cuales se recorrieron 13 km y se alcanzó una altitud de 914 m. (Globosmundi, 2010)

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo, el turismo son “las actividades que desarrollan las personas durante sus viajes y estancias fuera de su entorno habitual por un periodo de tiempo inferior a un año con fines de ocio, negocio u otros

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar de destino”.(Calero, 2010)

El turismo es una de las actividades económicas más importantes del mundo, su evolución y crecimiento ha aportado al desarrollo de los países a nivel global. Su crecimiento ha despuntado luego de la gran recesión del 2008-2009. Dicha recuperación podría caracterizarse por el fuerte repunte de los mercados emergentes y economías avanzadas con niveles de crecimiento moderado.

En la actualidad, los ingresos por el turismo se igualan o incluso superan al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. (Organización Mundial de Turismo, 2012)

Según el informe “Turismo: Panorama 2020” de la Organización Mundial del Turismo, las perspectivas para los próximos años son alentadoras. América ocupará el tercer lugar en visitas y aumentará las llegadas de larga distancia. Diversos factores concurren al crecimiento del turismo a largo plazo, tales como la creación de bloques comerciales a nivel regional, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, la facilidad de movilización de las personas, el acceso a transportes eficientes y seguros, entre otros.(México, 2006)

El turismo representa un ingreso importante para la economía ecuatoriana, Ecuador tiene ventajas sobre los demás países debido a sus cuatro regiones que van

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

desde la diversidad topográfica de la Amazonía a volcanes y nevados de los Andes; amplias playas en la Costa y las mundialmente conocidas Islas Galápagos.

El Ecuador es un destino que ofrece varias alternativas de actividades para el visitante o turista, desde el turismo de aventura al ecoturismo, aviturismo, agroturismo, historia y cultura, deportes acuáticos, viajes de incentivos y convenciones.

Las principales actividades de la industria turística son: alimentos y bebidas, alojamientos, agencias de viaje, recreación y esparcimiento y transporte turístico. Sin embargo, el 80% de los establecimientos están localizados en 6 de las 24 provincias y el 70% de alojamientos se concentran en 7 de las 24 provincias, concretamente en Pichincha, Guayas, Esmeraldas, Manabí, Tungurahua, Azuay e Imbabura. (Clavijo, 2010)

El turismo del país se ha estructurado por mundos, según lo establecido en el Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador 2014. En este plan se detallan los productos y servicios turísticos de los mundos Andes, Galápagos, Amazonía y Costa. La ciudad de Guayaquil se encuentra dentro de los destinos priorizados del Mundo Costa.

Por su parte, la Prefectura del Guayas con la finalidad de potencializar los recursos turísticos que posee la provincia tomó la iniciativa de elaborar el Plan Maestro de Desarrollo Turístico de la Provincia del Guayas que abarca los 25 cantones.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El objetivo del plan es proveer al sector turístico una base de desarrollo competitivo y sustentable, trazar la ruta para llevar a cabo un trabajo alineado a la oferta y demanda de la provincia. (Consejo Provincial del Guayas, 2008)

En el Plan Maestro de Desarrollo Turístico también se detalla el perfil del turista que visita la provincia, a través del estudio realizado se pudo determinar que la mayoría visita la provincia por tres motivos principales: vacaciones, negocios y visitas a familiares. Asimismo, el estudio reveló que el 80% de los turistas poseen una formación universitaria, y un porcentaje menor posee al menos educación secundaria.

Otro de los puntos importantes del estudio realizado, es el nivel de ingresos del turista que visita la provincia, un 55% de los viajeros de vacaciones tienen ingresos de al menos 40 mil dólares anuales. (The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies, 2008)

Guayaquil es la capital de la provincia del Guayas, por su gran desarrollo es una de las ciudades más importante del país, posee una infraestructura moderna y colonial.

La ciudad cuenta con varios sitios turísticos como Las Peñas, el Parque Histórico, Zoológico El Pantanal, La Catedral, El Malecón Simón Bolívar, entre otros.

El Malecón es uno de los es uno de los lugares preferidos por los turistas nacionales y extranjeros que visitan Guayaquil, sus detalles arquitectónicos dan realce a los elementos de la naturaleza, este parque urbano le devuelve a la ciudad su relación perdida con el Río Guayas.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

La mayoría de turistas extranjeros que visitan la ciudad proceden de países como Colombia, Estados Unidos, Perú, España, Argentina y Chile.

La Dirección de Turismo del Municipio de Guayaquil ha implementado estrategias para fortalecer la promoción turística de la urbe, pautando avisos en revistas internacionales, distribuyendo material informativo en ferias de turismo internacional y sitios turísticos, en la cual se destaca las ventajas de viajar a una ciudad cálida, rica en historia y que se ofrece como la puerta de ingreso a las islas Galápagos.

Asimismo, se busca fortalecer la campaña “Guayaquil, primer destino light del mundo”, la cual está enfocada en resaltar a los beneficios de visitar una ciudad a la que no necesita traer mucha ropa, más aún cuando se paga mucho dinero en las aerolíneas por el equipaje. Además, las playas se encuentran cerca de la ciudad y existen las facilidades de movilización. (Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales y Competitividad de Guayaquil, 2012)

1.8.3. Marco Conceptual

El vuelo en globo se rige por el principio de Arquímedes, quién fue un matemático y físico griego más importantes de la antigüedad clásica. El principio indica lo siguiente: *"Cualquier cuerpo sumergido en un fluido soporta un empuje vertical hacia arriba equivalente al peso del fluido desplazado."*

En el globo aerostático se encierra un fluido, como el hidrógeno, helio o aire caliente en una burbuja de polietileno, tratando de encontrar su equilibrio dentro de otro fluido; la atmósfera. El globo aerostático, se llena en primer lugar con aire frío y a continuación ese mismo aire se aumenta de temperatura con la ayuda de un

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

quemador, de manera que su densidad es $0,95 \text{ kg/m}^3$ mientras que el aire exterior, más frío, tiene una densidad aproximada de $1,20 \text{ kg/m}^3$. (Arquímedes y el Principio de Flotabilidad, 2005)

Por lo tanto, para que un globo pueda levantar una carga de 200 kilogramos debe tener un radio de al menos 5,76 metros. Dependiendo de la carga que se requiera levantar será el radio del globo, es por esto, que los globos tienen proporciones tan grandes ya que deben generar el volumen en pies necesarios para levantar el peso de la tripulación y pasajeros.

La fuerza ascensional se da una vez que el globo es despojado de sus ataduras a tierra, es decir cuando es liberado. Para dirigir el globo es necesario el viento y calor pero además un conjunto de habilidades y técnicas en el arte del pilotaje, sentido de la orientación, previsión de las circunstancias meteorológicas y una gran capacidad de observación. (Kimerius Aircraft, 2011)

El globo es empujado y arrastrado por las corrientes de aire, el piloto debe elegir cuál es la corriente que más le interesa para poder dirigirlo hacia la dirección deseada.

A continuación se definen términos importantes que serán utilizados en el presente trabajo de titulación:

Turista: Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, caso contrario se

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

clasifica como visitante del día (o excursionista). (Organización Mundial de Turismo, 2000).

Visitante: Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. (Organización Mundial de Turismo, 2000)

Turismo de aventura: Son los viajes realizados por turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico.(Equipo Consultor Tourism & Leisure, 2007)

Turismo de gran aventura: Son actividades que implican un mayor riesgo para la persona que la practica, tales como el montañismo, parapente, submarinismo, rafting en corrientes rápidas entre otras. (Equipo Consultor Tourism & Leisure, 2007)

Turismo de pequeña aventura: Son actividades que implican un menor riesgo para la persona que la practica, tales como excursiones, ciclismo, excursión en globos aerostáticos, entre otros.(Equipo Consultor Tourism & Leisure, 2007)

Globo aerostático: Bolsa de material impermeable y de poco peso, de forma más o menos esférica, llena de un gas de menor densidad que el aire, cuya fuerza ascensional es mayor que el peso del conjunto. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2001)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Vuelo en globo aerostático: Acción de trasladarse en el aire mediante un aerostato. (México en Globo, 2010)

1.8.4. Marco Legal

La Constitución vigente desde el 2008 en el capítulo 4, referente a la soberanía económica, en el artículo 304 señala como uno de sus objetivos “Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo”, (Asamblea Constituyente, 2008) el cual incluye el impulso del turismo como se mencionó anteriormente en la justificación.

Para los fines específicos del funcionamiento del vuelo en globo aerostático, se regirá se acuerdo a la disposiciones legales y regulaciones de la Dirección General de la Aviación civil (DGAC), la normativa de funcionamiento y condiciones se encuentra en las “Reglas de vuelo y operación general” publicada en el registro oficial No. 241 del 23 de septiembre de 2011 y actualizada en octubre del presente año.

1.8.5. Marco Lógico

Tabla 1 Marco Lógico

SÍNTESIS NARRATIVA	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FACTORES EXTERNOS
OBJETIVO AMPLIO Determinar la viabilidad de implementar vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de	Número de vuelos realizados.	Como no existe información de vuelos en globos aerostáticos realizados, al primer año se hará un levantamiento de información para contabilizar los vuelos que se realicen desde el inicio	Falta de costumbre de los ciudadanos para la demanda de este servicio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Guayaquil.		del negocio.	
<p>OBJETIVO INMEDIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si la ciudad reúne las condiciones técnicas y económicas requeridas para implementar el servicio de vuelos en globo aerostático. • Determinar si los ciudadanos guayaquileños estarían dispuestos a aceptar esta nueva forma de recreación a través de un vuelo en globo aerostático. • Determinar la viabilidad económica de la operación de un negocio de vuelos aerostáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que hayan tomado un vuelo en globo aerostático. • Número de empresas que hayan solicitado colocar su marca en los globos. 	<p>Como no existe información del número de personas que han realizado vuelos en globos aerostáticos en el país y el número de empresas que colocarán su marca, al primer año se hará un levantamiento de información para contabilizar y verificar el estado de los indicadores.</p>	<p>No existe la costumbre del uso de este servicio en el país.</p>
<p>PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de globos aerostáticos. • Obtener los permisos de funcionamiento. • Conseguir la demanda necesaria para el éxito del negocio. • Definir las rutas de los vuelos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores que realicen o vendan los globos aerostáticos. • Permisos de funcionamiento obtenidos. • Número de personas interesadas en realizar un vuelo en globo aerostático. • Selección de las rutas para ofrecer el 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas de los proveedores. • Registro de los permisos de funcionamiento en la Dirección General de Aviación Civil. • Al primer año se contabilizará el número de personas que han viajado en un globo aerostático de acuerdo al registro. • De acuerdo al registro de vuelo se 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad local de producción de los globos. • Trámites burocráticos. • Entrada de nuevos negocios de entretenimiento.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

	servicio.	identificarán las rutas que se han realizado.	
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Contactar los posibles proveedores de los globos y demás insumos. • Investigar los permisos que se requieren para el funcionamiento. • Investigar los lugares donde se pueden realizar los vuelos y aterrizajes de los globos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre/número de proveedores que realicen los globos aerostáticos. • Permisos necesarios por obtener • Nombre/número de rutas posibles para volar 	<ul style="list-style-type: none"> • A través de los insumos comprados para la implementación de los vuelos. • El Municipio podrá validar los permisos obtenidos para el funcionamiento del negocio. • A través de un estudio de mercado para verificar el reconocimiento de marca de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para fabricar o comprar los globos aerostáticos. • Cambios en la reglamentación de la DGAC. • Nuevas tendencias de promoción de los servicios de aventura • Cambio en las condiciones meteorológicas.

Elaborado por: La Autora

1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establecerán los objetivos.

La hipótesis principal que se utilizará es causal multivariada, la cual afirma las relaciones entre dos o más variables, estableciendo una correlación de causa-efecto. (Hernández, Carlos, & Baptista, 2010)

A continuación se describe la hipótesis: “la implementación del servicio de vuelos en globos aerostáticos, es un negocio viable, cuya rentabilidad se genera por los ingresos obtenidos de la venta de los pasajes de los tripulantes de cada vuelo y la venta de publicidad”. De esta hipótesis principal se desglosan las siguientes:

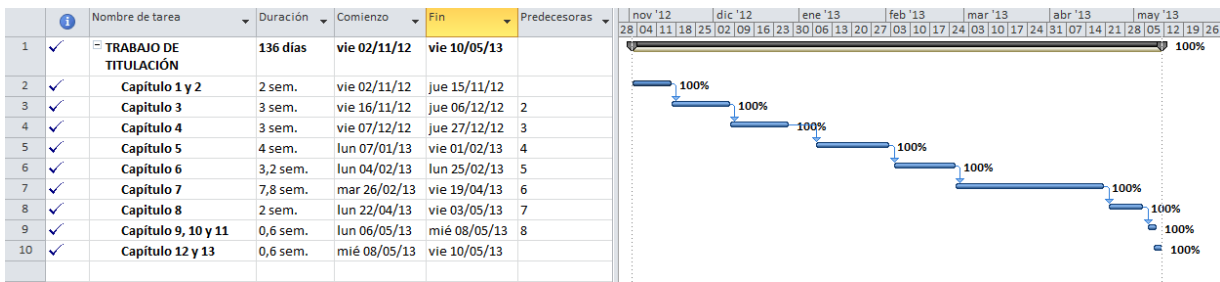
- Los vuelos en globos aerostáticos es un negocio rentable.
- La venta de pasajes en los vuelos en globos aerostáticos genera ingresos suficientes para tornar rentable el negocio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Los vuelos en globos aerostáticos generan ingresos a través de la venta de publicidad.

1.10. Cronograma

Ilustración 1 Cronograma de Desarrollo del Trabajo de Titulación



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2.1. Análisis de la Oportunidad

La industria del turismo creció en un 12% en el 2012, (Falconí, 2013) y se aspira mantener o superar este crecimiento para el año 2013. En la ciudad existe la oportunidad de ofrecer un nuevo servicio de turismo de aventura, para satisfacer la necesidad de conocer Guayaquil de una forma diferente, disfrutando de sus paisajes a través del paseo en globo aerostático.

Al ser un mercado emergente las expectativas de crecimiento son altas, a diferencia de los mercados maduros.

El tamaño del mercado es grande y no existen competidores en la ciudad que ofrezcan el mismo servicio, sólo existe una escasa competencia indirecta, que satisface la misma necesidad de conocer Guayaquil, pero sin el componente agregado de la aventura.

Para la implementación del negocio es factible conseguir financiamiento, la inversión no es muy alta y los principales activos que se requieren son los globos aerostáticos que pueden durar de 10 a 20 años.

El giro del negocio permite tener dos grandes fuentes de ingresos, a través de la venta de los boletos para el paseo en globo aerostático y la venta de publicidad para compañías que desean promover sus marcas.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Todos estos factores demuestran que emprender en este mercado y específicamente en el negocio es una gran oportunidad que se debe tomar.

2.1.2. Descripción de la Idea de Negocio

La idea del negocio consiste en ofrecer vuelos en globos aerostáticos a personas que gusten de la diversión, turismo y aventura. Así mismo, el giro del negocio permite ofrecer la venta de publicidad para generar un mayor ingreso para la compañía.

2.1.3. Descripción de la Idea de Producto o Servicio

Es un servicio turístico que permite conocer parte de la ciudad de Guayaquil, viajando en un globo aerostático, con capacidad para cuatro personas más el piloto, a continuación se detalla el servicio:

Tabla 2 Detalle del Servicio

Horarios	Precio	Ruta
07h00 - 07h45	\$25	Punto de partida: Malecón Simón Bolívar
10h00 - 10h45		
17h00 – 17h45		Punto arribo: Malecón de Durán

Elaborado por: La Autora

La compañía dispondrá de cuatro globos aerostáticos, los cuales estarán aptos para volar en los tres horarios antes indicados, es decir, que se podrá atender a 16 personas por cada horario.

Por otro lado, también se ofrecerá a las empresas la posibilidad de colocar su marca en los globos aerostáticos de acuerdo a los siguientes paquetes:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 3 Paquetes Publicitarios

	Paquete 1	Paquete 2
Colocación de marca	Un lado del globo	Un lado del globo
Tiempo	3 meses	6 meses
Entrega de material POP	No	Sí
Precio	\$2400	\$4800

Elaborado por: La Autora

El servicio de vuelos en globos aerostáticos se ofrecerá a los visitantes que frecuentan el Malecón Simón Bolívar, mientras que el servicio de venta de publicidad a compañías que deseen promover sus marcas.

2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa

Misión

Ofrecer una nueva alternativa de entretenimiento en el país, a través de vuelos en globos aerostáticos, garantizando seguridad y diversión a personas de espíritu joven interesadas en experimentar el turismo de aventura.

Visión

Ser los pioneros y un referente en vuelos en globo aerostático en el país, innovando constantemente los servicios.

Valores

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Comunicación: Todos los colaboradores de la empresa deberán conocer los procesos y reglamentos, mantener una comunicación constante y efectiva entre todo el personal interno, así como con proveedores y clientes externos.

Seguridad: Proteger a los clientes comprometiéndonos con su bienestar en cada uno de los servicios que reciban.

Respeto: El respeto deberá reflejarse en el buen trato hacia los demás compañeros de trabajo así como con los clientes externos, proveedores y otro tipo organizaciones privadas o gubernamentales que mantengan relaciones de tipo comerciales con la empresa.

Responsabilidad: Cumplir con todos los reglamentos de la empresa, así como con las metas planteadas para el éxito del negocio.

Lealtad: Mantener la confidencia de la información, conducta y compromiso, con la filosofía de la empresa.

Proactividad: Tomar la iniciativa y responsabilidad para desarrollar cualquier actividad en beneficio de la empresa, decidir qué hacer y cómo hacerlo.

2.3. Objetivos de la Empresa

2.3.1. Objetivo General

Ser una empresa posicionada en la ciudad de Guayaquil, específicamente en el turismo y la publicidad aérea, que genere rentabilidad y sea sustentable en el tiempo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

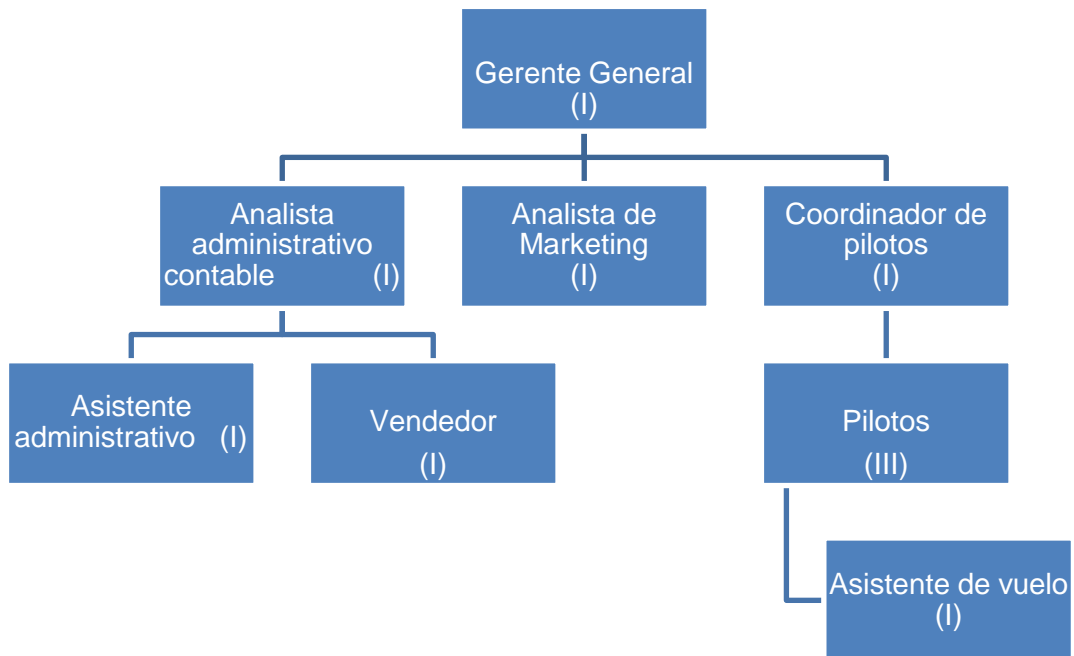
2.3.2. Objetivos Específicos

- Aumentar la venta de boletos para pasajeros en un 9% anualmente.
- Incrementar la cartera de clientes de la industria publicitaria en un 5% anualmente.
- Lograr un 50% de mindshare en el segmento de mercado al segundo año de funcionamiento.

2.4. Estructura Organizacional

2.4.1. Organigrama

Ilustración 2 Organigrama



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias

Los cargos se han seleccionado de acuerdo a la línea del negocio, y el perfil por competencias según las acciones deseadas para alcanzar la perfección en función del puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores.

A continuación se detallan los cargos y perfiles:

Vendedor: Responsable de la venta de los boletos, mantenimiento del orden y limpieza en el punto de venta, además de dar soporte en la promoción del negocio.

Tabla 4 Requisitos Mínimos del Cargo de Vendedor

Edad:	20 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Bachiller/ Cursando Estudios superiores
Especialidad:	Comercio/ Ingeniería Comercial o carreras afines
Postgrado:	No aplica
Experiencia Laboral:	No indispensable

Elaborado por: La Autora

Tabla 5 Perfil por Competencias del Cargo de Vendedor

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Iniciativa		X	
Ética	X		
Trabajo en equipo		X	
Dinamismo	X		
Capacidad de organización	X		
Responsabilidad	X		
Tolerancia a la presión		X	

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Elaborado por: La Autora

Asistente administrativo: Responsable de asistir en la logística del negocio.

Tabla 6 Requisitos Mínimos del Cargo de Asistente Administrativo

Edad:	20 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Cursando Estudios superiores
Especialidad:	Ingeniería Comercial o carreras afines
Postgrado:	No aplica
Experiencia Laboral:	Mínimo un año en cargos similares

Elaborado por: La Autora

Tabla 7 Perfil por Competencias del Cargo de Asistente Administrativo

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Iniciativa		X	
Ética	X		
Trabajo en equipo		X	
Adaptabilidad a los cambios	X		
Capacidad de organización	X		
Conocimientos técnicos		X	
Tolerancia a la presión		X	

Elaborado por: La Autora

Analista administrativo- contable: Responsable de diseñar, proponer y vigilar las políticas administrativas de la empresa, así como de llevar la contabilidad del negocio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Además será responsable de supervisar el orden y mantenimiento de las oficinas así como de la bodega.

Tabla 8 Requisitos Mínimos del Cargo de Analista Administrativo Contable

Edad:	25 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Superior
Especialidad:	CPA- Administración de empresas o carreras afines
Postgrado:	No indispensable
Experiencia Laboral:	Mínimo dos años en cargos similares

Elaborado por: La Autora

Tabla 9 Perfil por competencias del Cargo de Analista Administrativo Contable

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Conducción de personas	X		
Capacidad de planificación y organización	X		
Comunicación eficaz		X	
Trabajo en equipo	X		
Conocimientos técnicos	X		
Compromiso con la rentabilidad	X		
Pensamiento analítico	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Analista de Marketing: Responsable de diseñar, elaborar, y ejecutar los planes de marketing de la empresa.

Tabla 10 Requisitos Mínimos del Cargo de Analista de Marketing

Edad:	23 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Superior
Especialidad:	Ingeniería en Marketing o carreras afines
Postgrado:	No indispensable
Experiencia Laboral:	Mínimo dos años en cargos similares

Elaborado por: La Autora

Tabla 11 Perfil por Competencias del Cargo de Analista de Marketing

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Capacidad de planificación y organización	X		
Innovación y creatividad	X		
Liderazgo		X	
Visión estratégica	X		
Relaciones públicas	X		
Trabajo en equipo		X	
Conocimientos técnicos	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Coordinador de pilotos: Responsable de dirigir a los demás pilotos, además del adecuado manejo, operación y mantenimiento de los globos.

Tabla 12 Requisitos Mínimos del Cargo de Coordinador de Pilotos

Edad:	25 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Superior
Especialidad:	Piloto
Postgrado:	No indispensable
Experiencia Laboral:	Mínimo 2 año en cargos similares

Elaborado por: La Autora

Tabla 13 Perfil por Competencias del Cargo de Analista de Marketing

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Dinamismo- energía	X		
Conocimientos técnicos	X		
Comunicación	X		
Conducción de personas	X		
Relaciones públicas		X	
Manejo de crisis	X		
Trabajo en equipo	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Piloto: Responsable del adecuado manejo, operación y mantenimiento de los globos aerostáticos.

Tabla 14 Requisitos Mínimos del Cargo de Piloto

Edad:	25 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Superior
Especialidad:	Piloto
Postgrado:	No indispensable
Experiencia Laboral:	Mínimo 1 año en cargos similares

Elaborado por: La Autora

Tabla 15 Perfil por Competencias del Cargo de Piloto

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Dinamismo- energía	X		
Conocimientos técnicos	X		
Comunicación	X		
Relaciones públicas		X	
Manejo de crisis	X		
Trabajo en equipo	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Asistente de vuelo: Responsable de asistir a los pilotos en el adecuado manejo, operación y mantenimiento de los globos aerostáticos, así como en la logística relacionada a los vuelos.

Tabla 16 Requisitos Mínimos del Cargo de Asistente de Vuelo

Edad:	20 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Cursando Estudios superiores
Especialidad:	Ingeniería aeronáutica, mecánica, o afines.
Postgrado:	No aplica
Experiencia Laboral:	No indispensable

Elaborado por: La Autora

Tabla 17 Perfil por Competencias del Cargo de Asistente de Vuelo

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Dinamismo- energía	X		
Conocimientos técnicos	X		
Manejo de crisis	X		
Capacidad de planificación y organización	X		
Trabajo en equipo	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Gerente General: Responsable de planear y desarrollar metas de la empresa en conjunto con los analistas y de evaluar las funciones de cada colaborador, con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

Tabla 18 Requisitos Mínimos del Cargo de Gerente General

Edad:	24 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Nivel de educación:	Superior
Especialidad:	Ingeniería comercial o afines
Postgrado:	No indispensable
Experiencia Laboral:	Mínimo 1 año en cargos gerenciales

Elaborado por: La Autora

Tabla 19 Perfil por Competencias del Cargo de Gerente General

Competencias	Nivel		
	Alto	Medio	Bajo
Liderazgo	X		
Pensamiento estratégico	X		
Manejo de crisis	X		
Toma de decisiones	X		
Comunicación efectiva	X		
Capacidad de organización y planificación	X		
Relaciones públicas	X		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos

El manual de Funciones de la Institución ha sido creado en base al diseño del puesto de cada uno de los empleados, estableciendo tres condiciones fundamentales: las responsabilidades o tareas que debe desempeñar el ocupante, a quién reporta, es decir, su relación, con su jefatura y finalmente a quién supervisa o dirige el trabajador, es decir, la relación con sus subordinados. (Chiavenato, 2011)

En el manual también se ha incluido los deberes y derechos generales de los empleados, establecidos al interior de la compañía.

Título del Puesto: Asistente administrativo

Departamento o Área: Administrativo – Contable

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Analista administrativo- contable

Supervisa a: No aplica

Responsabilidades

- Cumplir con las responsabilidades impuestas para la ejecución de sus tareas dentro de las directivas impartidas por el analista administrativo contable.
- Coordinar la logística para el giro del negocio, es decir, que existan los insumos necesario para cada vuelo, para la venta de boletos, la movilización en cada ruta, entre otras actividades de coordinación para el perfecto funcionamiento del negocio.
 - Ordenar y mantener en perfecto estado los insumos en la bodega.
 - Atender a los clientes por teléfono o personalmente, por reclamos o consultas referentes a los servicios ofrecidos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Tener pleno conocimiento de la planificación, políticas y reglamentación de la empresa.
- Demás funciones que sean dispuestas por el jerárquico superior dentro del ámbito de sus responsabilidades.

Título del Puesto: Vendedor

Departamento o Área: Administrativo – Contable

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Analista administrativo- contable

Supervisa a: No aplica

Responsabilidades

- Cobrar a los clientes por los boletos, recibir su dinero y emitir la factura correspondiente.
- Realizar el encuadre de la caja.
- Resolver inquietudes básicas de los clientes.
- Mantener el orden y limpieza en el punto de venta.
- Entregar el material promocional de la empresa.

Título del Puesto: Analista Administrativo Contable

Departamento o Área: Administrativo - Contable

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Asistente Administrativo y vendedor

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Responsabilidades

- Elaborar las políticas administrativas, financieras y de recursos necesario para el giro del negocio.
- Coordinar, controlar y evaluar la gestión administrativa del personal.
- Supervisar el orden y mantenimiento de la oficina y bodega.
- Llevar la contabilidad y el presupuesto de la empresa.
- Dirigir la optimización de los recursos económicos de la empresa.
- Atender los requerimientos e informes de los órganos de control del país.
- Evaluar los estados financieros de la empresa con el fin de mejora la situación económica del negocio.

Título del Puesto: Analista de Marketing

Departamento o Área: Marketing

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Presidente

Supervisa a: No aplica

Responsabilidades

- Elaborar y ejecutar los planes de Marketing.
- Implementar las campañas publicitarias para la promoción mediática del negocio
- Manejar la relación con los medios de comunicación.
- Diseñar estrategias y políticas para el posicionamiento de la marca.
- Evaluar los estudios sobre cobertura de rutas.
- Realizar estudios de mercado respecto al servicio ofrecido y posibles competidores.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Título del Puesto: Coordinador de Pilotos

Departamento o Área: Coordinación de pilotos

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Presidente

Supervisa a: Pilotos, asistente de vuelo

Responsabilidades

- Manejar y operar los globos aerostáticos.
- Dirigir y coordinar a los demás pilotos.
- Dar instrucciones a los usuarios respecto al servicio.
- Informar a los ciudadanos sobre la ruta que están sobrevolando.
- Informar al departamento administrativo sobre los insumos que requieren para cada vuelo.

Título del Puesto: Piloto

Departamento o Área: Coordinación de pilotos

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Coordinador de pilotos

Supervisa a: No aplica

Responsabilidades

- Manejar y operar los globos aerostáticos.
- Dar instrucciones a los usuarios respecto al servicio.
- Informar a los ciudadanos sobre la ruta que están sobrevolando.
- Informar al coordinador de pilotos sobre los insumos que requieren para cada vuelo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Título del Puesto: Asistente de vuelo

Departamento o Área: Coordinación de pilotos

Relaciones de Autoridad

Reporta a: Coordinador de Pilotos

Supervisa a: No aplica

Responsabilidades

- Planificar el uso de los recursos de cada vuelo.
- Vigilar el estado de los equipos de los globos aerostáticos.
- Asistir a los pilotos en la preparatoria, despegue, vuelo y aterrizaje de cada globo aerostático.
 - Manejar el vehículo de la institución para recoger los equipos y pasajeros de cada vuelo después del aterrizaje.

Título del Puesto: Presidente

Departamento o Área: Presidencia

Relaciones de autoridad

Reporta a: No aplica

Supervisa a: Todo el personal de la empresa

Responsabilidades

- Fijar y aprobar las políticas operativas, administrativas y de calidad de la empresa, en conjunto con los analistas.
 - Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas de la empresa.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Dar soporte a la organización a nivel general, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de los servicios.
- Diseñar en conjunto con las otras áreas planes y propuestas de mejora de las diferentes áreas.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

3.1. Aspecto Societario de la Empresa

3.1.1. Generalidades

La propuesta para la creación de una empresa que ofrezca vuelos en globos aerostáticos surgió a través de una conversación entre compañeros de trabajo, en la que el común denominador fue la falta de actividades de entretenimiento en la ciudad. Posterior a esta conversación, se realizó una lluvia de ideas y se escogió ofrecer vuelos en globos aerostáticos.

El negocio se desarrollará inicialmente en la ciudad de Guayaquil, se contará con cuatro globos aerostáticos y se ofrecerán vuelos durante el día. Cada piloto que maneje los globos estará capacitado para contar la historia sobre los lugares turísticos de Guayaquil.

3.1.2. Fundación de la Empresa

De acuerdo a las disposiciones en la Ley de Compañías se ha determinado crear una compañía de responsabilidad limitada, debido a que se busca proteger las participaciones de la empresa, la cual se constituirá de dos socias, Sabrina Ibarra y Daniela Ibarra, quienes responderán únicamente por sus obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales.

3.1.3. Capital Social, Acciones y Participaciones

El objeto social de la compañía será el fomento del turismo nacional e internacional, mediante la instalación del servicio de vuelos en globos aerostáticos y

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

otros servicios similares relacionados al turismo permitidos por la ley, así como la venta de publicidad.

El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios que corresponden a \$ 41.916,91 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que constará su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

3.1.4. Juntas Generales de Accionistas y-o Socios

Las juntas ordinarias se realizarán los tres primeros meses de cada año, con el fin de decidir el destino de las utilidades y las juntas extraordinarias se realizarán en los casos que se amerite tratar otros asuntos de interés relativos a la compañía.

Las convocatorias a juntas ordinarias y extraordinarias se realizarán por medio de una comunicación escrita dirigida a cada socio y a través de una publicación en uno de los diarios de mayor circulación de Guayaquil, con una anticipación de por lo menos ocho días a la fecha fijada para la realización de la junta general.

La junta general se podrá instalar cuando se encuentre presente el cincuenta y uno por ciento del capital social. Sin embargo, en la segunda llamada se podrá instalar con el porcentaje del capital social presente.

Para cada junta se legalizará un expediente, con la copia de la convocatoria, lista de socios presentes, notas de las deliberaciones y todos los documentos que hayan

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

sidó conocidos por los socios de la compañía, posterior a la junta se enviará una copia del expediente a cada uno de los socios para su conocimiento y respectivo registro.

3.1.5. Compañías Extranjeras (opcional)

Este inciso no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación debido a que se constituirá una compañía nacional.

Sin embargo, en el caso de que la compañía fuera constituida en el extranjero, para poder ejercer legalmente sus actividades en el Ecuador deberá cumplir con lo siguiente:

1. Comprobar que está legalmente constituida de acuerdo con la Ley del país en el que se hubiere organizado.

2. Comprobar que, conforme a dicha ley y a sus estatutos, puede acordar la creación de sucursales y tiene facultad para negociar en el exterior, y que ha sido válidamente adoptada la decisión pertinente.

3. Tener permanentemente en el Ecuador, cuando menos, un representante con amplias facultades para realizar todos los actos y negocios jurídicos que hayan de celebrarse y surtir efectos en territorio nacional, y especialmente para que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones contraídas.

Igual obligación tendrán las empresas extranjeras que, no siendo compañías, ejerzan actividades lucrativas en el Ecuador.

4. Constituir en el Ecuador un capital destinado a la actividad que se vaya a desarrollar. Su reducción sólo podrá hacerse observando las normas de esta Ley para la reducción del capital.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Para justificar estos requisitos se presentará a la Superintendencia de Compañías los documentos constitutivos y los estatutos de la compañía, un certificado expedido por el Cónsul del Ecuador que acredite estar constituida y autorizada en el país de su domicilio y que tiene facultad para negociar en el exterior. Deberá también presentar el poder otorgado al representante y una certificación en la que consten la resolución de la compañía de operar en el Ecuador y el capital asignado para el efecto, capital que no podrá ser menor al fijado por el Superintendente de Compañías, sin perjuicio de las normas especiales que rijan en materia de inversión extranjera. (Superintendencia de Compañías, 2006)

Además de los requisitos mencionados, una vez en funcionamiento deberá cumplir con lo señalado en la ley de Compañías vigente en el país.

3.1.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores (opcional)

Este inciso no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación por ser una compañía de responsabilidad limitada.

De acuerdo al artículo 20 de la Ley de Mercado de Valores para la inscripción de un emisor y sus valores, se requerirá previamente de calificación de riesgo, que representa el riesgo crediticio de un valor o emisor, estas permiten a los inversionistas conocer el riesgo que asumen y tomar decisiones según sus requerimientos.

No se admitirá la inscripción de un emisor que no esté acompañada de la inscripción de un valor específico o de por lo menos uno del giro ordinario de su negocio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El Consejo Nacional de Valores regulará la inscripción y su mantenimiento, a fin de lograr que la información derivada de la inscripción y su mantenimiento permita al público identificar con precisión el valor o participante registrado y sus características.

La Superintendencia de Compañías procederá a la inscripción correspondiente en el Registro del Mercado de Valores en cuanto las entidades sujetas a su supervisión y control le hayan proporcionado información completa, veraz y suficiente sobre su situación jurídica, económica y financiera, y hayan satisfecho, cuando correspondiere, los demás requisitos que establezca la Ley de Mercado de Valores y las normas de aplicación general que se expidan. La inscripción obliga a los registrados a difundir esta información en forma continua y al cumplimiento permanente de las exigencias correspondientes. Todos los documentos e informaciones existentes en el Registro del Mercado de Valores estarán a disposición del público, excepto aquellos que el Consejo Nacional de Valores los califique como reservados.

La revisión del cumplimiento de los requisitos previos a la inscripción deberá ser hecha en el término de quince días. De existir observaciones, la Superintendencia de Compañías lo suspenderá hasta que se hubiere atendido tales observaciones.

La Superintendencia procederá a la inscripción correspondiente en el Registro del Mercado de Valores, una vez que hayan cumplido con los requisitos que para el efecto expida el Consejo Nacional de Valores. (Congreso Nacional del Ecuador, 1998)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.2. Aspecto Laboral de la Empresa

3.2.1. Generalidades

Inicialmente la compañía estará dividida en cuatro áreas, Gerencia General, Administrativo -Contable, Marketing y Coordinación de Pilotos, conformada con un total de diez trabajadores, un gerente general, un analista administrativo - contable, con un asistente y un vendedor, un analista de marketing y un coordinador de pilotos con tres pilotos a su cargo y un asistente de vuelo.

La Gerencia General será encargada de guiar, planear y desarrollar las metas de la empresa en conjunto con los analistas y de evaluar las funciones de cada colaborador, con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

El área administrativa contable, será responsable de diseñar, proponer y vigilar las políticas administrativas de la empresa, así como de llevar la contabilidad del negocio.

El área de Marketing deberá diseñar, elaborar, y ejecutar las estrategias y planes de marketing, así como la comunicación de la compañía.

La Coordinación de pilotos será responsable de definir los lineamientos para el adecuado manejo, operación y mantenimiento de los globos y vigilar que se cumplan.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.2.2. Mandato Constituyente #8

En cumplimiento con el Mandato Constituyente 8, vigente desde marzo de 2008, la relación laboral será directa y bilateral entre el trabajador y empleador, debido a que se eliminó y prohibió la tercerización e intermediación laboral.

Bajo este nuevo marco laboral, se podrá celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, en este caso la compañía contratará bajo esta modalidad el servicio de limpieza, por una actividad ajena a las labores propias de la compañía.

3.2.3. Tipos de Contrato de Trabajo

Los contratos para todos los empleados serán de tiempo fijo. La duración de estos contratos será de un año; sin un aviso de terminación por alguna de las partes el contrato se prorrogará automáticamente y se convertirá en indefinido.

Para dar por terminado el contrato de tiempo fijo, la parte interesada debe notificar por escrito su interés de que el contrato termine, por lo menos un mes antes de la fecha de terminación del contrato original.

En cada uno de los contratos se incluirá la cláusula a prueba, en la cual se establecerá un plazo de vigencia de noventa días, dentro de este período, cualquiera de las partes lo podrán dar por terminado anticipadamente, sin que dé lugar al pago de ninguna clase de indemnización, caso contrario, vencido el plazo de prueba indicado, continuará su vigencia por el tiempo que faltare para completar un año.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.2.4. Obligaciones del empleador

Las obligaciones del empleador de acuerdo al título uno, capítulo cuarto, artículo 42 del Código de Trabajo desarrolladas en el presente trabajo de titulación son las siguientes: “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38”, el cual señala que los riesgos provenientes del trabajo, son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones del Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2011)

En el caso del negocio de vuelos en globos aerostáticos, los funcionarios con mayor riesgo de accidentes son los pilotos, sin embargo, cualquier funcionario que sufriera un daño personal por consecuencia de su actividad será indemnizado en caso de no estar afiliado al Seguro Social; no obstante la compañía queda exento de toda responsabilidad por los accidentes de trabajo en los siguientes casos:

Cuando hubiere sido provocado intencionalmente por la víctima o se produjere exclusivamente por culpa grave de la misma.

Cuando se debiere a fuerza mayor extraña al trabajo, entendiéndose por tal la que no guarda ninguna relación con el ejercicio de la profesión o trabajo de que se trate.

Respecto de los derechohabientes de la víctima que hayan provocado voluntariamente el accidente u ocasionándolo por su culpa grave, únicamente en lo que a esto se refiere y sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Otra de las obligaciones del empleador será “establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana”. Este artículo no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, sin embargo, en caso de incrementar el número de trabajadores y cambiar la ubicación del local, se procederá de acuerdo a lo señalado en el Código de Trabajo y se establecerá un comedor para los funcionarios.

3.2.5. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

El décimo tercer sueldo o bono navideño, es un beneficio que recibirán los empleados y corresponde a una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario, es decir, a cada empleado le corresponderá un sueldo adicional al que perciben mensualmente.

El periodo de cálculo del decimo tercer sueldo está comprendido desde el 1 de diciembre del año anterior al 30 de noviembre del año en curso. La fecha máxima de pago es el 15 de Diciembre de cada año, que se pagará puntualmente a cada uno de los empleados.

El décimo cuarto sueldo o bono escolar consiste en un sueldo básico unificado vigente a la fecha de pago, este beneficio lo deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración. En el 2013 el decimo tercer sueldo será de \$318 y deberá ser pagado hasta el 15 de marzo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.2.6. Fondo de Reserva y Vacaciones

Todos los trabajadores recibirán sus fondos de reserva después de su primer año de trabajo, este pago se realizará mensualmente en un porcentaje equivalente al 8,33% de la remuneración aportada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En caso de que el empleado lo requiera puede solicitar que se deposite el valor por su fondo de reserva directamente al IESS.

Las vacaciones son el derecho que tienen todos los trabajadores a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que presten servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes. (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2011)

3.2.7. Asociaciones de Trabajadores

De acuerdo al artículo 440, del título V del Código de Trabajo todos los trabajadores y empleadores, sin ninguna distinción y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir las asociaciones profesionales o sindicatos que estimen conveniente, de afiliarse a ellos o de retirarse de los mismos, con observancia de la ley y de los estatutos de las respectivas asociaciones” y según el artículo 443 del mismo código señala como requisito para la constitución de asociaciones profesionales o sindicatos conformarse de al menos 30 trabajadores, por lo cual este artículo no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación. (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2011)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Sin embargo, en caso de ser al menos 30 trabajadores dispuestos a conformar un sindicato podrán ejercer su derecho de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 440 del Código de Trabajo.

3.2.8. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo

Según el código de trabajo se deberá contratar el 4% de los empleados con alguna discapacidad, siempre y cuando se cuente con un mínimo de 25 empleados. Por lo tanto, este inciso no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación debido a que se contratará menos de 25 personas.

Sin embargo, en el caso de que la compañía tuviera más de 25 personas, los cargos aptos para discapacitados serían asistente o apoyo administrativo y deberán realizar actividades como cotizaciones, gestionar trámites de pago a proveedores, atención de clientes por teléfono o personalmente por reclamos o consultas referentes a los servicios ofrecidos.

3.3. Contratación Civil

3.3.1. Principios Básicos de la Contratación

El contrato se rige por las disposiciones en la Ley de Compañías, Código de Comercio, por los convenios de las partes y las disposiciones del Código Civil.

Para suscribir un contrato es necesario que el contratante y el prestador de servicios lleguen a un acuerdo común, esta formalidad debe quedar por escrito con el fin de garantizar que cada una de las partes cumpla con sus obligaciones. En el contrato se deben detallar las cláusulas para la correcta ejecución del mismo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.3.2. Contratos de Prestación de Servicios

Se elaborarán contratos con los proveedores de insumos indispensables para el funcionamiento del negocio. Uno de los contratos que se realizará es la adquisición de gas propano, por ser el combustible esencial para los vuelos en globos aerostáticos, se ha contemplado contratar a la empresa Repsol –Duragas- para proveer el insumo mensualmente.

3.3.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios

Primera.- Comparecientes

Comparecen para la suscripción de este Contrato, por una parte Sabrina Ibarra Sánchez por intermedio de la empresa Go Fly! Cía. Ltda., quién en adelante se denominará El Contratante, y por otra la empresa Duragas representada por el señor Juan Andrade quién en adelante se denominará El Contratista; quienes asumen todas las obligaciones derivadas de este contrato.

Segunda.- Antecedentes

La compañía Go Fly! ofrece servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil, en virtud del giro del negocio requiere mensualmente comprar gas propano para poder realizar los vuelos, por este motivo requiere que la empresa Duragas ofrezca el suministro antes indicando para cumplir con el correcto funcionamiento de la actividad de la empresa.

Tercera.- Objeto

El objeto del presente contrato es la adquisición de gas propano para ser utilizado en el correcto funcionamiento de los vuelos en globos aerostáticos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Cuarta.- Procedimiento

El Contratante será responsable de solicitar por escrito las cantidades del producto requerido con al menos tres días de anticipación. Una vez realizado el pedido el contratista deberá realizar la entrega del gas propano en las instalaciones de la compañía domiciliada en la ciudad de Guayaquil.

Quinta.- Plazo del Contrato

El presente Contrato tendrá una duración de 1 año, empezando a regir a partir del 1 Junio del 2013 al 1 de Junio del 2014. No se aceptan ni se reconocerán como válidas las prórrogas tácitas automáticas de contrato.

Sexta.- Pago y Forma de Pago

El pago se realizará quince días posteriores a la entrega del producto solicitado.

Séptima.- Confidencialidad

El contratista mantendrá en estricta reserva la información intercambiada o facilitada por la empresa en virtud del giro del negocio. Las obligaciones establecidas respecto a la confidencialidad y al uso de la misma, prevalecerán a la terminación de este instrumento por un período indefinido.

Octava.- Solución de conflictos

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, se someterán a los jueces competentes del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Para la constancia de lo acordado, las partes intervinientes firman el presente contrato en Guayaquil a los 30 días del mes de mayo de 2013.

3.3.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación

En cada contrato se incluirá la cláusula para la solución de conflictos en caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las partes, estas se someterán a los jueces competentes del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil.

3.3.5. Generalidades de la Contratación Pública

Go Fly! participará en contrataciones públicas con el fin de poder realizar algún convenio con el Ministerio de Turismo u otra entidad pública, para lo cual deberá obtener el registro único de proveedores y estar habilitado en el portal de compras públicas.

Para registrarse es necesario ingresar al portal de compras públicas www.compraspublicas.gob.ec y ubicar el link para registrarse como proveedor del estado ecuatoriano, se deberá ingresar toda la información que el sistema solicita en cada uno de los pasos establecidos, en el último paso para finalizar el registro se ingresará el número de registro único de contribuyente (RUC), usuario y contraseña. Luego deberá imprimir los formularios y acuerdo de responsabilidad y presentar la información solicitada en una de las oficinas del Registro Único de Proveedores (RUP) a nivel nacional.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Adicional a los documentos antes solicitados para estar habilitado deberá presentar lo siguiente:

- Copia certificada o fiel copia de la escritura de constitución, aumentos de capital y reformas al estatuto social, inscritas y/o aprobadas en el Registro Mercantil u órgano competente; en el caso de firmas consultoras, la actividad de consultoría deberá constar expresamente en su objeto social vigente.
- Copia certificada o fiel copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal, o copia de la cédula de identidad o del pasaporte.
- Copia del certificado de votación vigente, en caso de tener obligación de votar.
- Original y copia simple del RUC de la persona jurídica.

El representante legal de la persona jurídica podrá autorizar a un tercero la realización del proceso de inscripción, presentando la correspondiente autorización escrita, y acompañando a ésta la copia de la cédula de ciudadanía y el certificado de votación de quien realice el trámite.

Otra documentación que el Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOP) considere necesaria para el cumplimiento de cualquier exigencia establecida en el ordenamiento jurídico.

Además será necesario estar al día en las obligaciones tributarias administradas por el SRI. (Instituto Nacional de Contratación Pública, 2011)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.3.6. Contrato de Confidencialidad

Go Fly! no elaborará un contrato de confidencialidad, sin embargo, dentro de cada contrato se incluirá una cláusula con el fin de que cualquier información intercambiada o facilitada por la empresa sea mantenida en estricta reserva.

3.4. Políticas de Buen Gobierno Corporativo

3.4.1. Código de Ética

El código de ética de Go Fly! establece y promueve los principios, valores y responsabilidades de los empleados, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa. En el [anexo 1](#) se encuentra detallado el código de ética de Go Fly!.

3.4.2. Indicadores de Gestión

Tabla 20 Indicadores de Gestión

Indicador	Meta	Puntuación	Descripción
Departamento Administrativo - Contable			
Porcentaje de solicitudes atendidas de los clientes a tiempo	100%	100-90% Excelente 89-80% Bueno 79-70% Aceptable Menos de 70% Inaceptable	Sirve para controlar las solicitudes que realizan los clientes y son atendidas a tiempo. Esta situación impacta al servicio al cliente.
Porcentaje promedio del crecimiento de las ventas mensuales de boletos de pasajeros	5%	5 % Excelente 3 % Bueno 2 % Aceptable Menos de 2% Inaceptable	Sirve para medir el crecimiento de las ventas y tomar acciones en caso de que se las requiera.
Porcentaje de compras y pedidos generados sin retrasos	100%	100-90% Excelente 89-80% Bueno 79-70% Aceptable Menos de 70% inaceptable	Sirve para controlar la gestión de compras y pedidos realizados a tiempo.
Entrega de estados financieros		Cumple en la fecha indicada – Excelente	Sirve para medir la rentabilidad del

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

puntualmente y con el análisis correspondiente para controlar la rentabilidad del negocio.	Cumplimiento en la fecha solicitada	Retraso de un día – aceptable Retraso de dos días - inaceptable	negocio y tomar los correctivos necesarios en caso de que se lo requiera.
Departamento de Marketing			
Número de paquetes publicitarios vendidos en el semestre	4	4 Excelente 3 Bueno 2 Aceptable Menos de 2 inaceptable	Sirve para llevar el control de las ventas de los paquetes publicitarios y tomar acciones en caso de que se requiera mejorar la venta.
Número de seguidores y fans en redes sociales conseguidos en el semestre	600	600- 500 Excelente 499-400 Bueno 399-300 Aceptable Menos de 300 inaceptable	Sirve para medir el reconocimiento en redes sociales y difundir los servicios.
Número de notas generadas en medios gratuitamente durante el semestre.	20	20-15 Excelente 14-10 Bueno 9-5 Aceptable Menos 5 inaceptable	Sirve para generar reconocimiento de marca a través de publicaciones gratuitas y difundir los servicios y eventos.
Departamento de Coordinación de Pilotos			
Porcentaje de vuelos realizados satisfactoriamente	100%	100-90% Excelente 89-80% Bueno 79-70% Aceptable Menos de 70% inaceptable	Sirve para medir los vuelos realizados sin inconvenientes.
Porcentaje de vuelos realizados sin quejas de clientes	100%	100-90% Excelente 89-80%Bueno 79-70% Aceptable Menos de 70% inaceptable	Sirve para medir la satisfacción de los clientes en el vuelo por el servicio recibido.
Conservación y mantenimiento de los equipos	Número de Mantenimientos anuales realizados	5 Excelente 4 Bueno 3 Aceptable Menos de 3 inaceptable	Sirve para medir el buen almacenamiento y conservación de los equipos necesarios para cada vuelo.

Elaborado por: La Autora

Los indicadores serán medidos semestralmente por departamento para incentivar el trabajo en equipo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Los departamentos que cumplan con sus indicadores en hasta el 90% recibirán capacitaciones en el ámbito que ellos deseen siempre que se alinee al giro de su área.

Para los departamentos que cumplan con menos del 70% durante el semestre, se les notificará por escrito que deben mejorar sus indicadores, y asimismo el departamento deberá responder por escrito cuáles son sus cuellos de botella o inconvenientes para no conseguir el 100% de sus indicadores. Se les notificará también que si en el segundo semestre se mantiene su bajo rendimiento, se sancionará con el 10% de su último sueldo o se despedirá personal en caso de ser necesario.

3.4.3. Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios

Política Salarial: La política de Go Fly! se basará en las normas gubernamentales vigentes para el pago de la remuneración mensual, acorde a los cargos de cada uno de los colaboradores.

Beneficios sociales: Los beneficios sociales de los empleados de Go Fly! serán los siguientes:

- Pago de la décimo tercera remuneración
- Pago de la décimo cuarta remuneración
- Pago de las vacaciones
- Pago de los fondos de reserva
- Pago de la jubilación patronal

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Aporte patronal

Otros Beneficios: Se establecerán indicadores cuantificables, los mismos que serán medidos cada seis meses y será realizado por el presidente, analistas y coordinadores de cada área, el departamento que haya cumplido con al menos el 90% de la meta obtendrán cinco días extras a sus vacaciones, sin embargo estos días no serán acumulables, deberán ser tomados durante el semestre en caso de ser acreedores a los mismos.

3.4.4. Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación

La comunicación es indispensable en la consecución de los objetivos de una empresa, de ella dependerá el éxito de su gestión.

A través de la política de comunicación de Go Fly! se busca garantizar el suministro información suficiente, veraz y oportuna a los públicos internos y externos sobre los servicios de la empresa y los resultados de su actuación. Además, estará dirigida a fortalecer la imagen de la empresa y posicionarse en el público objetivo.

La comunicación externa es importante para explicar a la sociedad quién es, qué actividades desarrolla la empresa y ofrecer sus servicios a quienes lo requieren. Mientras que la comunicación interna, es aquella que se genera dentro de la empresa y posibilita a sus miembros compartir experiencias e información, tomar decisiones y convivir. (López, 2007)

La comunicación externa de Go Fly! con medios de comunicación, clientes y partes interesadas se realizará a través de los siguientes canales:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Boletín de Prensa: información dirigida a medios de comunicación y demás clientes externos, con el fin de divulgar la gestión y demás actividades relacionadas a la empresa. El boletín se realizará mensualmente y cada vez que se requiera comunicar algún hecho importante para la empresa.

Avisos de Prensa: a través de este medio se transmitirá información de interés para el conocimiento de la opinión pública en general o específica (proveedores, accionistas, clientes, entre otros). Se publicará 2 veces al año y en los casos que sean necesarios.

Página web: la página web de Go Fly! será una herramienta para informar a usuarios y demás ciudadanos acerca de los servicios que ofrece y diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen la empresa.

La comunicación interna con los funcionarios de la empresa se realizará a través de los siguientes canales:

Reunión de Gerencia: presidido por el Gerente de Go Fly! participan los responsables de cada unidad. El objetivo es analizar, definir y evaluar estrategias de cada período y se realizará mensualmente.

Reunión General: participan todos los funcionarios de la empresa, con el fin de evaluar el rol de cada uno y el plan que maneja cada unidad, esta reunión se realizará dos veces al año.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Circulares Mensuales: el gerente general emitirá mensualmente a los responsables de cada unidad circulares informativas, a través de las cuales le dará instrucciones y orientación para la atención de los diferentes temas administrativos y técnicos.

Carteleras: Las carteleras de Go Fly! estarán relacionadas con los siguientes temas:

Noticias de prensa: publicadas en medios de comunicación que transmitan las gestiones de la empresa.

Noticias sobre el personal: referentes a políticas de nivel administrativo, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para funcionarios.

Correo electrónico interno: el correo electrónico facilitará el envío y recepción de información entre los funcionarios de Go Fly!, garantizando una comunicación ágil y eficaz.

Intranet: la intranet la empresa será una red interna corporativa que permite difundir con efectividad información de la entidad a los funcionarios, consiguiendo estar en permanente contacto e informar documentación y datos de la organización.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.5. Propiedad Intelectual

3.5.1. Registro de Marca

La marca de la empresa, Go Fly!, se registrará en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, una vez se constituya la compañía, con el fin de tener el derecho al uso exclusivo del signo distintivo.

3.5.2. Manual de Procesos Productivos

Este numeral no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, debido a que el modelo del negocio es comercial, y no involucra procesos productivos que requieran ser patentados.

3.5.3 Derecho de Autor del Trabajo de Titulación

El trabajo de titulación “Propuesta para el desarrollo de la empresa de vuelos en globos aerostáticos Go Fly! domiciliada en la ciudad de Guayaquil”, se registrará en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, con el fin de proteger la obra, a pesar de estar protegida solo con el hecho de su creación.

3.5.4. Patente y-o Modelo de Utilidad (opcional)

Este numeral no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación debido a que se trabajará con un modelo de globo aerostático ya existente y no se realizará invención alguna.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.6. Seguros

3.6.1. Incendio

Go Fly! contratará una póliza de seguro contra incendio, por ser indispensable para el giro del negocio. La póliza ampara las pérdidas o daños materiales causados a los bienes asegurados, por incendio y/o rayo. Cubre además pérdidas o daños cuando éstos se presentan a consecuencia de medidas adoptadas para evitar la propagación del siniestro.

Las pólizas de incendio, robo, fidelidad, buen uso de anticipo y cumplimiento de contrato, maquinaria y equipo serán solicitadas a la compañía Seguros La Unión, por ser reconocida nacionalmente y ofrecer todos los seguros que Go Fly! requiere.

3.6.2. Robo

Se contratará este tipo de póliza con el objetivo de amparar la pérdida material causada directamente por un robo o por asalto. La cobertura de la póliza se aplicará en los casos que ocurra un robo mediante la penetración ilícita del lugar asegurado, o por asalto, es decir, la agresión física u otro medio material tendiente a impedir los movimientos de la persona propietaria de los objetos asegurados o de persona encargada de la conservación, mantenimiento o vigilancia de éstos.

3.6.3. Fidelidad

Go Fly! no contratará este seguro por tener un costo elevado, y no considerarse indispensable para el giro del negocio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.6.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato

Go Fly! solicitará la póliza de buen uso de anticipo sólo en caso de ser requerida por la entidad contratante, a través de esta póliza se resguarda el riesgo de mal uso del anticipo entregado por la compañía.

Go Fly! tendrá la obligación de invertir el anticipo exclusivamente en la realización de actividades para el cumplimiento del contrato, así como en la adquisición de bienes para los mismos fines.

3.6.5. Maquinarias y Equipos

Se considera necesario contratar una póliza de seguro por rotura de maquinaria, la cual cubrirá los daños causados por las siguientes causas:

- Impericia o descuido del personal o extraños.
- La acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortocircuitos, arcos voltaicos y otros efectos similares, así como la acción indirecta de electricidad atmosférica.
- Errores en diseño, defectos de construcción, fundición y uso de materiales defectuosos.
 - Defectos de mano de obra y montaje incorrecto.
 - Rotura debida a fuerza centrífuga.
 - Objetos extraños que puedan ser introducidos en los bienes asegurados.
 - Tempestad.
 - Otros accidentes ocurridos a los bienes asegurados.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

3.6.6. Materia Prima y Mercadería

Go Fly! no hará uso de una póliza de seguro de materia prima y mercadería, debido a que se contratará una póliza de maquinaria y equipo por ser los globos aerostáticos sus principales bienes para el giro del negocio.

3.7. Presupuesto

A continuación se detalla los cuadros de los beneficios sociales que deberán recibir los trabajadores:

Tabla 21 Proyección de pago de sueldos y beneficios sociales anual de cada trabajador

Empleado	Sueldo	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total
Gerente General	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 318,00	\$ 600,00	\$ 1.199,52	\$ 4.517,52
Analista Administrativo-Contable	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 318,00	\$ 400,00	\$ 799,68	\$ 3.117,68
Analista de Marketing	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 318,00	\$ 400,00	\$ 799,68	\$ 3.117,68
Coordinador de Pilotos	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 318,00	\$ 500,00	\$ 999,60	\$ 3.817,60
Pilotos	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 318,00	\$ 400,00	\$ 799,68	\$ 3.117,68
Asistentes	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 159,00	\$ 317,87	\$ 1.430,87
Vendedor	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 159,00	\$ 317,87	\$ 1.430,87

Elaborado por: La Autora

Tabla 22 Proyección de costos para el empleador respecto del pago de sueldos y beneficios sociales por mes de cada trabajador

Empleado	Sueldo	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de reserva	Aportaciones al IESS	Total
1 Gerente General	\$ 1.200,00	\$ 100,00	\$ 26,50	\$ 50,00	\$ 99,96	\$ 133,80	\$ 1.610,26
1 Analista Administrativo-Contable	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ 26,50	\$ 33,33	\$ 66,64	\$ 89,20	\$ 1.082,34
1 Analista de Marketing	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ 26,50	\$ 33,33	\$ 66,64	\$ 89,20	\$ 1.082,34
1 Coordinador de Pilotos	\$ 1.000,00	\$ 83,33	\$ 26,50	\$ 41,67	\$ 83,30	\$ 111,50	\$ 1.346,30
3 Pilotos	\$ 2.400,00	\$ 200,00	\$ 26,50	\$ 100,00	\$ 199,92	\$ 267,60	\$ 3.194,02
2 Asistentes	\$ 636,00	\$ 53,00	\$ 26,50	\$ 26,50	\$ 52,98	\$ 70,91	\$ 865,89
1 Vendedor	\$ 318,00	\$ 26,50	\$ 26,50	\$ 13,25	\$ 26,49	\$ 35,46	\$ 446,20
Total							\$ 9.627,35

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DE MERCADO

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4. AUDITORÍA DE MERCADO

4.1. PEST

El Gobierno del Ecuador impulsa dentro del Plan Nacional del Buen Vivir, en sus estrategias para el período 2009-2013, la “sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario”, sin embargo, sólo es visible a través de las campañas de los destinos turísticos enfocados en Quito, Galápagos y la Amazonia.

Así mismo el gobierno a través de varios programas promueve el emprendimiento de negocios con potencial de crecimiento, uno de sus programas es Emprende Ecuador, Impulsado por el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC), por lo que la propuesta de creación de una empresa de globos aerostáticos con el fin de incentivar el turismo interno y vender publicidad de una manera innovadora está dentro de los lineamientos del gobierno. (Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad, 2010)

Entidades como la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, a través de la Dirección de Turismo, la Cámara de Turismo del Guayas, la Prefectura ha creado el Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas³⁵, identificando al sector como un potencial para el desarrollo de la ciudad. Estas entidades promueven a Guayaquil como destino turístico, ubicándose como segunda ciudad más visitada en el país, sin embargo, es común que los ciudadanos guayaquileños prefieran la costa como destino para vacacionar. (Asociación Nacional de Operadores Turísticos del Ecuador, 2012).

Según el análisis sectorial de actividades turísticas realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), las principales actividades son:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

alojamiento, restaurantes, transporte, agencias de viaje, servicios culturales y de recreación. La provincia del Guayas cuenta con 1322 establecimientos de artes, entretenimiento y recreación, según el último censo económico realizado en el 2010.

De acuerdo al estudio del nivel socioeconómico realizado por la empresa Markop, la población de la ciudad de Guayaquil se concentra la clase media baja con el 42%, seguida de la clase media típica con el 27% y la clase baja con el 24%, sólo un 7% representa la clase alta. (Markop, 2008).

Durante los últimos años la alcaldía de Guayaquil ha trabajado para transformar a la urbe en una ciudad digital, es visible la penetración de servicios informáticos en negocios y hogares de la ciudadanía. Si bien es cierto, aún falta desarrollar y aplicar nuevas tecnologías, ha tenido una buena aceptación en el mercado local.

Los vuelos en globos aerostáticos no requieren una tecnología de punta, sólo de un buen procedimiento estandarizado para asegurar el éxito de todos los vuelos. Todos los elementos necesarios para la producción se pueden encontrar en el país.

4.2. Macro, Meso y Micro

Guayaquil, es la segunda ciudad más visitada en el país, recibe alrededor de 900.000 turistas al año. Según el INEC, en el 2012 el 63,8% de los turistas internos permanecieron un promedio de tres noches en su lugar de visita y el 36,2% regresaron a su ciudad en el mismo día.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

La industria turística en Guayaquil se concentra en el turismo cultural, de convenciones y congresos, ecoturismo y de deportes, aunque el turismo de salud y operaciones estéticas también están creciendo.

La empresa ofrece un servicio único en la ciudad de Guayaquil, sólo una vez se realizó la demostración de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad y tuvo mucha acogida. Si bien es una actividad con mediano riesgo, es novedosa y atractiva tanto para nacionales como extranjeros, siempre que se mantenga con todos los permisos de funcionamiento y un adecuado mantenimiento puede ser actividad de aventura segura de realizar.

4.3. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria.

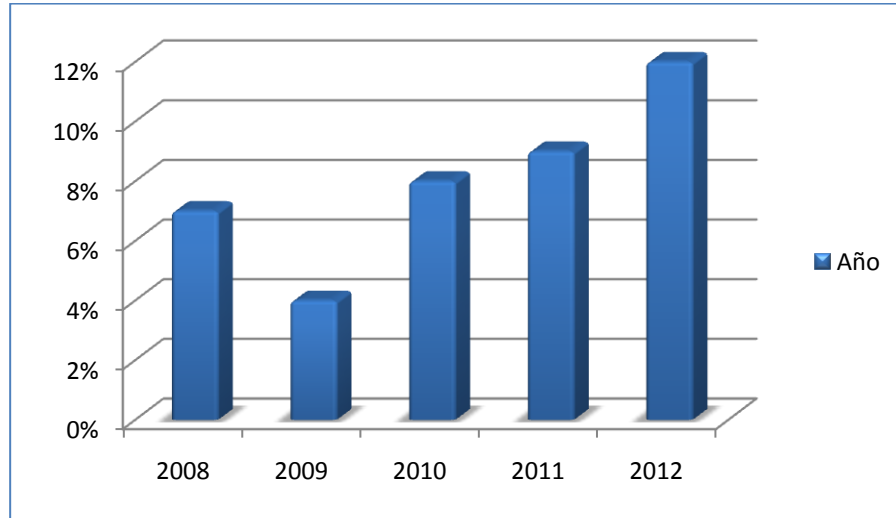
La industria turística en el Ecuador ha registrado tasas de crecimiento positivas desde el 2010, el ingreso de turistas al Ecuador ha sido significativo, demostrando que el país es un destino importante para el turista internacional.

Dentro de los último cinco años sólo se registra una disminución en el 2009 de -3.66% en comparación del 2008, debido a la crisis mundial. En el 2010 se visualiza una tasa de crecimiento del 8.12% y la llegada de 1.05 millones de turistas internacionales.

Asimismo, la industria turística aumentó en comparación con el 2011, el Ecuador recibió la visita de 130,916 turistas más que el año anterior. El crecimiento fue del 12% en el 2012. (Ministerio de Turismo, 2012)

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 3 Crecimiento del Turismo



Fuente: Ministerio de Turismo

Elaborado por: La Autora

Las ciudades más visitadas fueron Quito, Guayaquil y Cuenca, sin embargo, los establecimientos dedicados a las actividades características del turismo se concentran en Pichincha, Guayas y Manabí.

El aporte del sector turístico a la economía se refleja en los ingresos por exportaciones, que según la Balanza de Pagos del Ecuador, en el 2011 el turismo ocupó el 5to lugar, después de la exportación de Petróleo crudo, Banano, Camarón y Derivados de Petróleo (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2010).

Asimismo, la industria publicitaria también creció en un 9% en comparación con el 2011 según Infomedia, entidad encargada de la auditoria publicitaria del mercado

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

ecuatoriano, la inversión en publicidad aumentó por parte de empresas públicas y privadas en las ciudades de Quito y Guayaquil. Los principales inversionistas fueron el sector de higiene personal y belleza, seguido de servicios públicos y grandes almacenes y comerciales. (Auditoría y Estadísticas Publicitarias, 2012).

4.4. Análisis del Ciclo de Vida del Mercado

El ciclo de vida del turismo nacional se encuentra en crecimiento particularmente el turismo de aventura, ecoturismo y turismo patrimonial.

De acuerdo al análisis del ciclo de vida del mercado, el turismo de aventura ha pasado la etapa de introducción y actualmente se encuentra en la fase de crecimiento.

El Ministerio de Turismo en conjunto con entidades públicas y privadas se encuentra impulsando el desarrollo y crecimiento de los servicios de aventura, en el presente año se está trabajando sobre una norma técnica del turismo de aventura que podría estar finalizado a finales de 2013.(Ministerio de Turismo del Ecuador, 2013)

4.5. Matriz BCG

De acuerdo a la matriz Boston Consulting Group que se divide en cuatro celdas: estrellas, interrogantes, perro y vaca lechera, el servicio de vuelo en globo aerostático se encontraría en el cuadrante de interrogación, debido a que está en la fase de introducción, no existe el servicio actualmente en la ciudad y se debe invertir en el mismo para obtener una participación significativa en el mercado.

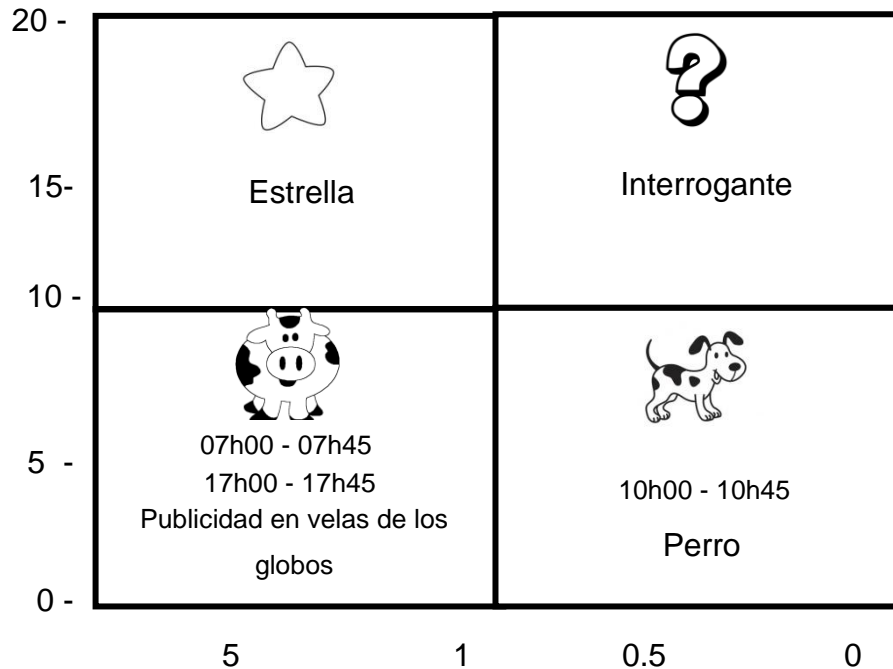
“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En el caso de que el negocio esté en funcionamiento se estima que los horarios de 07h00 y 17h00 sean los que se encuentren en el cuadrante vaca lechera, debido a que podrían ser los horarios más concurridos, pues son antes y después del horario de trabajo, así como las mejores horas del día para realizar los vuelos.

El horario de las 10h00 se estima que sea perro, debido a que será uno de los menos utilizados, y se considera que en su mayoría serán los turistas quienes hagan uso de este horario.

El servicio de publicidad en la vela del globo podrá encontrarse en el cuadrante vaca, debido a que tendría una alta participación en el mercado y no requiere de una alta inversión.

Ilustración 4 Matriz BCG



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.6. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado

El servicio de ofrecer vuelos en globos aerostáticos no existe en la ciudad, por lo que el ciclo de vida del servicio se encontraría en la fase de introducción, es decir, en esta primera etapa se realizaría el lanzamiento del servicio y se mediría la aceptación en el mercado.

4.7. Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores es baja, debido a que existen barreras de entradas para nuevos competidores, tales como el requerimiento de capital, know how y experiencia en este tipo de negocio.

La inversión de activos de la empresa, particularmente los globos aerostáticos, es alta. Por otro lado, el know how de la empresa, en gestión de procesos y tecnología, no se lo encuentra fácilmente en el mercado, como otros tipos de negocios.

Las normas, reglas, estatutos, leyes que rigen para este tipo de negocios es un poco restrictiva en relación a los permisos de funcionamiento y obtención de licencias, requisitos relacionados con el medio ambiente y seguridad, etc.

Amenaza de posibles sustitutos

La disponibilidad de sustitutos es baja, en realidad no existe un producto igual, sin embargo, los posibles sustitutos serían el bus de Guayaquil visión y el Barco Morgan.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Los precios entre el Barco Morgan y Guayaquil Visión son similares, aunque el bus de Guayaquil Visión tiene varias tarifas dependiendo de los recorridos.

Go Fly! tiene precios un poco más altos que los sustitutos, sin embargo, su servicio es muy diferenciado y la experiencia de volar en globo aerostático no puede ser comparada con recorrer parte de la ciudad vía terrestre o marítima.

Poder de Negociación de los proveedores

Existen varios proveedores de los insumos para el giro del negocio, tales como distribuidores de gas, vendedores de altímetros, brújulas, cuerdas, entre otros. Por otro lado, para la venta de globos aerostáticos existen pocos proveedores, sin embargo, a nivel internacional existen muchos fabricantes y vendedores que exportan los globos aerostáticos al país que lo requiera.

Rivalidad entre competidores existentes

No existe competencia directa, los únicos posibles competidores serían los sustitutos mencionados, a pesar de no ofrecer el mismo servicio, satisfacen la misma necesidad de conocer la ciudad de Guayaquil.

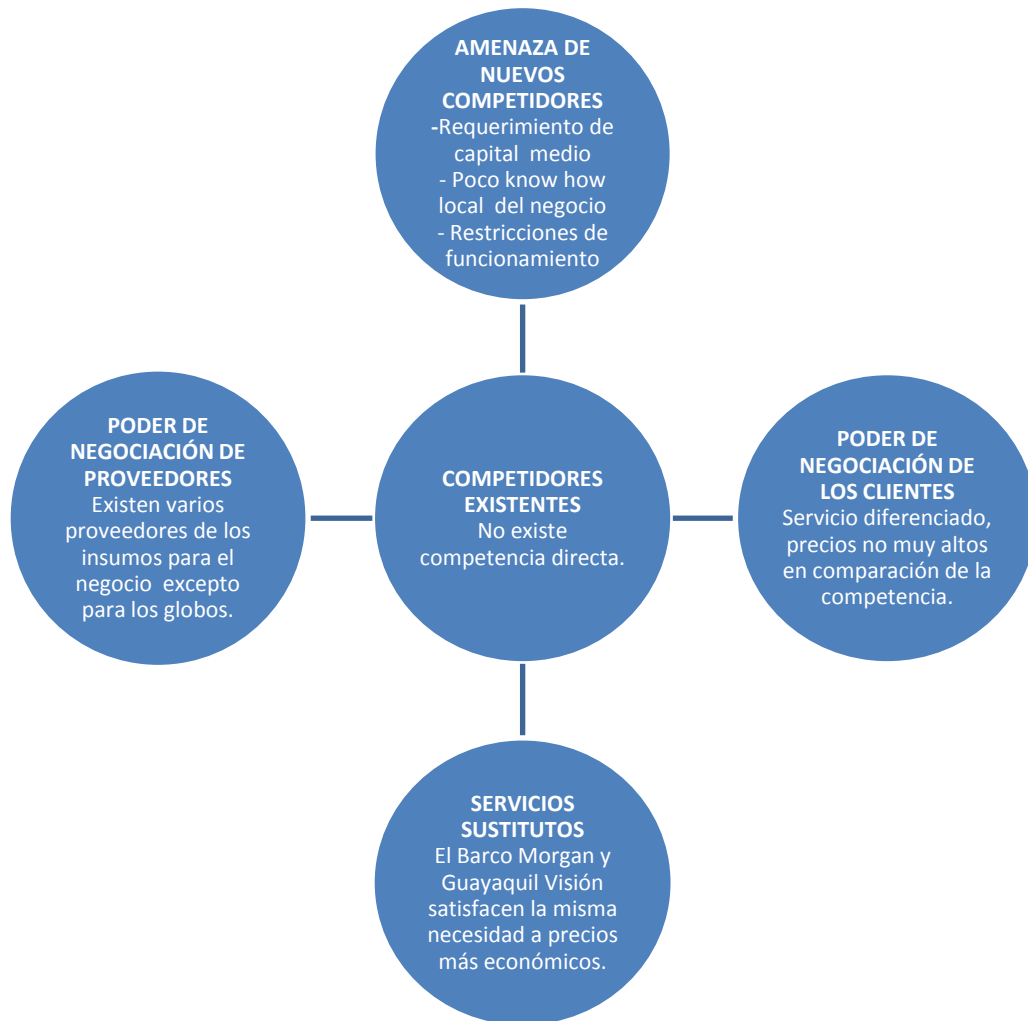
Poder de negociación de los clientes

El poder de negociación de los clientes es bajo, debido a que no existe en la ciudad otra compañía que ofrezca el servicio, la experiencia de disfrutar en globo aerostático sólo puede ser satisfecha a través de Go Fly!. Los precios son relativamente competitivos, a pesar de ser un poco más altos que la competencia el valor agregado compensa su precio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En conclusión el mercado tiene sus ventajas y desventajas, sin embargo, no deja de ser un mercado atractivo, una vez realizado el análisis se puede anticipar a las acciones de los competidores, proveedores y a los cambios futuros que se presenten en la demanda con el fin de planificar estratégicamente la dirección del negocio.

Ilustración 5 Fuerzas de Porter



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.8. Análisis de la Oferta

4.8.1. Tipo de Competencia

En el mercado se pueden encontrar tres tipos de competencias la directa, indirecta y potencial.

El servicio de vuelos en globos aerostáticos no tiene una competencia directa porque no existen otras empresas que ofrezcan exactamente el mismo servicio.

Se podría considerar como competencia indirecta al bus de Guayaquil Visión y el Barco Morgan, porque satisfacen la misma necesidad de conocer la ciudad de Guayaquil, en dos diferentes medios vía terrestre y acuática.

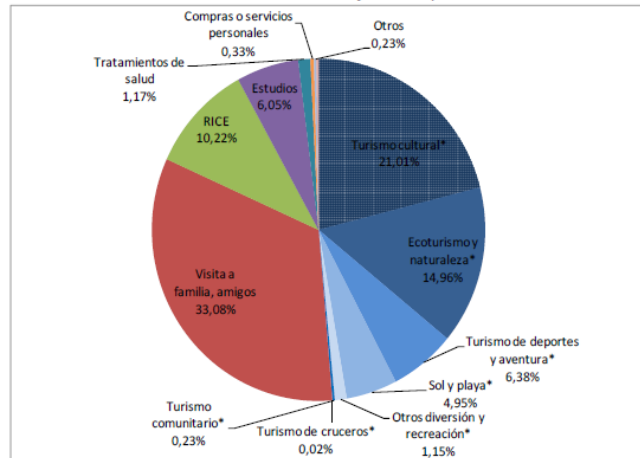
La competencia potencial, son los negocios que se podrían convertir en posibles competidores, estas serían todas las actividades recreacionales relacionadas al turismo, como visitas al Parque Histórico, city tours de operadores turísticos, y otras actividades de esparcimiento relacionadas al turismo en la ciudad.

4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial

De acuerdo a un estudio realizado por el Ministerio de Turismo sobre las marcas y hábitos de los turistas nacionales y extranjeros, los principales motivos de viaje son: Visita a Familia o amigos (33.08%), Turismo Cultural (21.01%), Ecoturismo y Naturaleza (14.96%), Reuniones, Incentivos, Convenciones y Eventos (10.22%), Turismo de deportes y aventura(6.38%), Estudios (6.05%), Sol y Playa (4.95%), Tratamientos de salud (1.17%), otras actividades de diversión y recreación (1.15%), Turismo comunitario (0,23%), Otros (0.23%), Turismo de crucero (0.02%).

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 6 Principales motivos de viaje



Elaborado por: Ministerio de Turismo del Ecuador

El turismo de deporte y aventura abarca las siguientes actividades: paracaidismo, parapente, canyoning, buceo, trekking, ciclismo de montaña, escalada, pesca deportiva, excursiones, surf, rafting, kayaking, cabalgatas, bunging, entre otras.

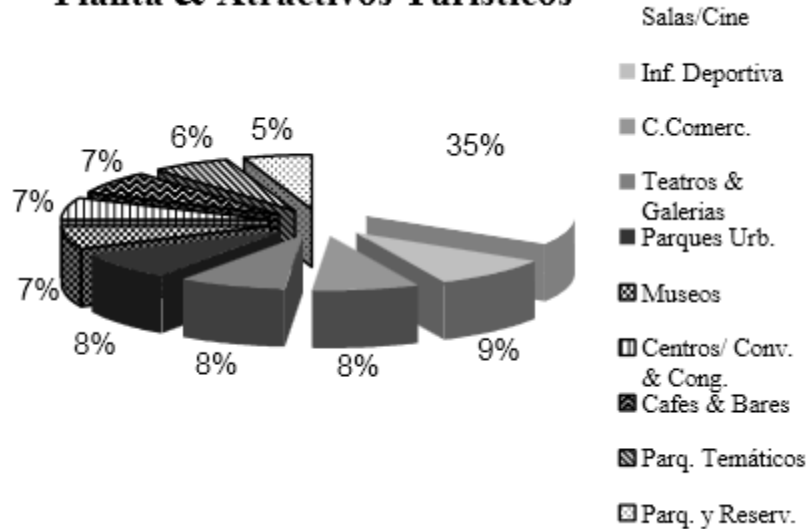
De acuerdo al Plan Maestro de Desarrollo Turístico los principales motivos de viaje al cantón Guayaquil son negocios con el 48%, vacaciones el 43%, y visita a familiares y amigos el 29%.

Por otro lado, los atractivos turísticos de la ciudad más visitados son los cines con un 35%, infraestructuras deportivas con el 9% seguido de los parques urbanos regenerados con el 8%.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 7 Planta y Atractivos Turísticos

Planta & Atractivos Turísticos



Fuente: Cámara de Turismo del Guayas

Actualmente no existe un estudio que determine el porcentaje de la realización de cada una de las actividades de turismo de aventura a nivel nacional o en la ciudad de Guayaquil.

4.8.3. Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.

En el siguiente cuadro se muestran las características los competidores:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 23 Características de los Competidores

Nombre del Competidor	Liderazgo	Antigüedad	Ubicación	Servicios	Línea de Precio
Guayaquil Visión	Medio	8 años	Guayaquil	City Tour por la ciudad en buses descapotables, con audio sobre el recorrido que se realiza	\$6-\$30
Barco Morgan	Medio	7 años	Malecón – Río Guayas	Recorrido por el río Guayas.	\$6-\$18

Elaborado por: La Autora

4.8.4. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa

Go Fly! no tiene un competidor que ofrezca exactamente el mismo servicio, sin embargo, se podría considerar el bus de Guayaquil Visión y el Barco Morgan como su competencia indirecta, ya que satisfacen la misma necesidad de recorrer la ciudad de Guayaquil.

El bus de Guayaquil Visión satisface esta necesidad vía terrestre, ofrece recorridos en buses descapotados que permiten ver la ciudad y mediante parlantes se narra la historia conocer de los lugares turísticos que se recorren.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Su estrategia es la diferenciación, no existe un vehículo igual al que ellos ofrecen, sin embargo, si existen los recorridos por la ciudad que manejan los operadores turísticos, se enfocan en manejar grupos grandes y trabajar con la fundación Malecón 2000 para dirigir a los visitantes nacionales y extranjeros a que hagan uso del servicio.

El Barco Morgan, de igual manera satisface la necesidad de conocer la ciudad mediante paseos en un barco que recorre el río Guayas, al pie del Malecón Simón Bolívar, su estrategia también es la diferenciación debido a que no existe otro barco que ofrezca el mismo servicio.

Go Fly! imitará la modalidad de reservación de boletos de Guayaquil Visión, pues a través de su página se permite ver la disponibilidad de espacios y reservar una fecha para el paseo, del Barco Morgan no imitará ninguna de sus actividades o procesos porque no se consideran aplicables al negocio de Go Fly!.

Al igual que su competencia indirecta la compañía se enfocará en la diferenciación, ofrecerá el servicio de conocer la ciudad mediante vuelos en globos aerostáticos, buscará realizar alianzas con empresas públicas y privadas para incrementar la cartera de clientes, así mismo se enfocará en generar marketing viral en redes sociales, un punto muy débil de su competencia, se contarán las experiencias de los clientes, promociones y demás actividades que realiza la compañía.

4.9. Análisis de la Demanda

4.9.1. Segmentación de Mercado

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.9.1.1. Criterio de Segmentación

Los criterios que se han elegido para segmentar el mercado son los siguientes:

Geográfico: El presente trabajo de titulación se enfoca exclusivamente en el mercado Guayaquileño.

Demográfico y socioeconómico: El segmento de mercado se dirige a hombres y mujeres, desde los 12 hasta los 55 años de edad, de clases media y media alta.

Psicográfico: El segmento de mercado no debe tener miedo a las alturas, encontrarse bien de salud, no sufrir enfermedades cardíacas o respiratorias, ser de espíritu aventurero y estar deseoso de disfrutar el paisaje de la zona a recorrer.

4.9.1.2. Selección de Segmentos

En base a los criterios de selección se ha determinado el siguiente segmento del mercado: hombres y mujeres de 12 hasta 54 años de edad, sin miedo a las alturas, enfermedades cardíacas o respiratorias, de espíritu aventurero y deseoso de recorrer la ciudad.

4.9.1.3. Perfiles de los segmentos

Los perfiles que aplicarían en el segmento de mercado seleccionado son el de vender una experiencia más que un producto o servicio, los clientes esperan que el uso de un servicio en un determinado momento se convierta en una experiencia que perdure y ser capaces de contarla a otros, es en ese momento en que se une con el perfil boca-oreja, las personas confían cada vez más en lo que dicen otras personas, y quieren vivir las mismas experiencias.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.10. Matriz FODA

Tabla 24 FODA

<p style="text-align: center;">FODA</p>	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un servicio turístico único en la ciudad. • Ubicado en un sector turístico de la ciudad. • Precios competitivos 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de posicionamiento. • Falta de experiencia en el manejo del negocio
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sector turístico ha sido declarado estratégico por el Gobierno Nacional. • Realizar alianzas con el gobierno, municipio, prefectura y entidades privadas. • El clima es favorable la mayor parte del tiempo para realizar los vuelos. • El sector turístico está en crecimiento. • Competencia débil 	<p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el servicio a entidades públicas y privadas, presentar un plan atractivo para organizaciones que promuevan el turismo. • Fortalecer la marca y posicionarla sobre la competencia 	<p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionar la empresa a través de las actividades que realicen las instituciones que promueven el turismo, mediante el uso de globos aerostáticos.
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrada de nuevos competidores • Incremento de impuestos • Cambios en las leyes vigentes que regulan el negocio 	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionar a la empresa como los pioneros en el Ecuador, para contrarrestar la entrada de competidores • Realizar el seguimiento a las leyes vigentes con el fin de cumplirlas 	<p>Estrategias DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer alianzas con empresas en el exterior que tengan más experiencia en el tema para que transfieran su conocimiento a la empresa

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.11. Investigación de Mercado

4.11.1. Método

Para la investigación de mercado se utilizará el método cualitativo y cuantitativo. La combinación de estos métodos nos permitirá tener una visión más amplia y profunda acerca de los temas a investigar, además de poder obtener resultados estadísticos de la información recolectada.

4.11.2. Diseño de la Investigación

4.11.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos

Objetivo General:

Determinar el grado de aceptación del segmento de mercado para tomar un vuelo en globo aerostático, conocer sus necesidades y preferencias.

Objetivos Específicos:

1. Conocer la opinión de un experto respecto a la implementación de vuelos en globos aerostáticos como actividad turística en la ciudad de Guayaquil.
2. Descubrir la percepción del grupo objetivo respecto a la oferta del servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil.
3. Conocer las zonas preferidas para sobrevolar la ciudad.
4. Determinar el tiempo de vuelo requerido para satisfacer a los clientes.
5. Conocer la frecuencia con la que harían uso del servicio.
6. Identificar qué servicios adicionales le gustaría recibir al momento de sobrevolar la ciudad.
7. Conocer si le gustaría adquirir algún artículo promocional como recuerdo de su paseo en un globo aerostático.
8. Identificar cuáles serían los artículos promocionales preferidos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

9. Determinar el precio que estarían dispuestos a pagar según la ruta y el tiempo de vuelo.
10. Cuantificar la demanda.

4.11.2.2. Tamaño de la Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se usará la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 \times P \times Q}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} = 384 \text{ encuestas}$$

Z = Nivel de confianza

P = Variabilidad positiva

Q = Variabilidad negativa

E = Porcentaje de error

4.11.2.3. Técnica de recogida y análisis de datos

4.11.2.3.1. Exploratoria

La técnica de recolección de datos que se usarán son las siguientes: entrevista a experto en el sector turístico, un grupo focal dirigida al segmento de mercado y una encuesta en el Malecón Simón Bolívar donde se ubicará el negocio.

4.11.2.3.2. Concluyente (Encuesta)

Para realizar el estudio de mercado se eligió realizar una entrevista a experto, un focus group a ocho personas y una encuesta a 425 personas.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En el [anexo 2](#) se encuentra la guía de preguntas de la entrevista a experto, en el [anexo 3](#) se detalla la guía de preguntas del focus group, y en el [anexo 4](#) se muestra la guía de preguntas de la encuesta.

4.11.2.4. Análisis de datos

La entrevista a experto se realizó a Lorena Andino, Coordinadora del Sector Turístico del Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones, la información recabada sirvió para conocer el punto de vista de un funcionario público que constantemente trabaja en proyectos turísticos, ella dio a conocer los puntos relevantes para que el gobierno apoye a ideas como la del presente trabajo de titulación.

El focus group se realizó con la presencia de 8 personas entre edades de 18 – 54 años, de clase media, que están dispuestos a volar en globo aerostático, este método de recolección de datos permitió conocer a profundidad la opinión de los posibles clientes respecto al servicio.

La encuesta se desarrolló en diferentes lugares de la ciudad a 425 personas, de las cuales 384 fueron respuestas positivas y 41 negativas. Los resultados de las encuestas permitieron determinar variables importantes para enfocar el negocio y llegar al segmento de mercado.

A través de la entrevista realizada a Lorena Andino, se pudo conocer su opinión respecto a la idea de implementar el servicio de vuelos en globos aerostáticos. Ella

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

comenta que le parece una muy buena idea emprender en el negocio formalmente, ya que servirá como herramienta para promover el turismo en la ciudad.

Considera que Guayaquil requiere de atractivos innovadores que inciten a los turistas nacionales y extranjeros a permanecer en la ciudad por más días de los que duren sus reuniones de negocios.

Para Lorena, el factor más importante es la seguridad, cuenta que es necesario mantener cobertura para los pasajeros, mantener los equipos en buen estado y estar al día en las normas vigentes que establezca el Ministerio de Turismo.

Lorena también mencionó un negocio similar que prestó sus servicios en la Cumbre de Río + 20, en la cual se promocionó la Iniciativa Yasuní ITT, a través de publicidad en globos aerostáticos y vuelos para las personas de los alrededores.

El focus group realizado entre jóvenes y adultos, permitió conocer diferentes opiniones, en general los participantes concuerdan en que sería una idea innovadora, riesgosa y que definitivamente atraería a muchas personas, así como lo hizo el festival de globos aerostáticos realizado el año pasado.

Algunos de los participantes prefieren el Parque Los Samanes como zona elegida para sobrevolar en globo aerostático, creen que el Malecón tendrá un menor flujo de visitantes cuando el parque se inaugure.

Otros se mantienen en que el Malecón Simón Bolívar es su lugar preferido para volar por estar al pie del río Guayas y su hermosa infraestructura.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

En general la mayoría coincide en que 45 minutos son suficientes para realizar el paseo en globo aerostático, piensan que más de una hora podría tornarse aburrido.

Consideran que el servicio tendrá una mayor demanda en días festivos, o en ocasiones especiales como aniversarios, cumpleaños, San Valentín, feriados, entre otros.

La encuesta fue realizada a 425 personas, de los cuales 248 fueron del género femenino y 177 del género masculino como se detalla en los gráficos a continuación:

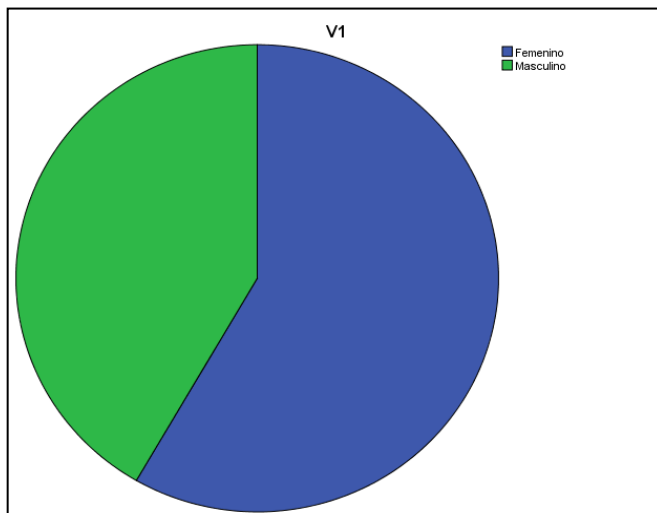
Tabla 25 Género de los Encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	248	58,4	58,4	58,4
	Masculino	177	41,6	41,6	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 8 Género de los Encuestados



Elaborado por: La Autora

Las edades de los encuestados oscilan entre 18 y 54 años, a continuación se presentan los resultados de los rangos de edades de los encuestados:

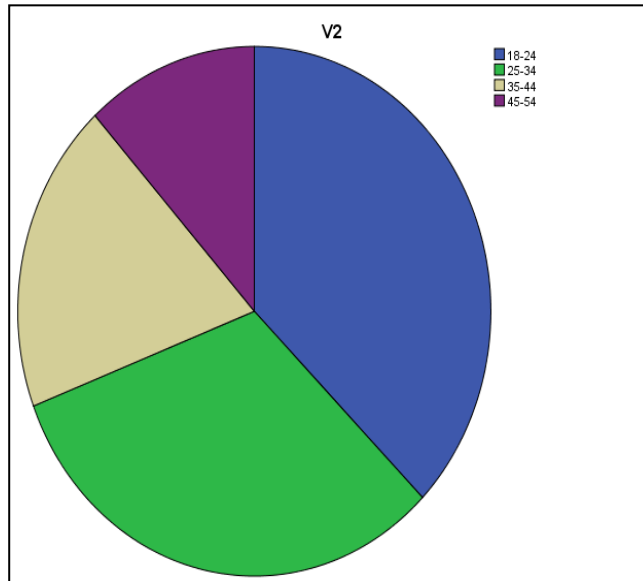
Tabla 26 Edades de los Encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-24	159	37,4	37,4	37,4
	25-34	135	31,8	31,8	69,2
	35-44	81	19,1	19,1	88,2
	45-54	50	11,8	11,8	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 9 Edades de los Encuestados



Elaborado por: La Autora

A continuación se presentan los resultados de las encuestas para las siguientes preguntas:

¿Estaría usted dispuesto a volar en globos aerostáticos?

El 90,4% de los encuestados respondió positivamente, es decir, que sí estarían dispuestos a volar en globos aerostáticos, mientras que el 9,6% indicó que no estaría dispuesto.

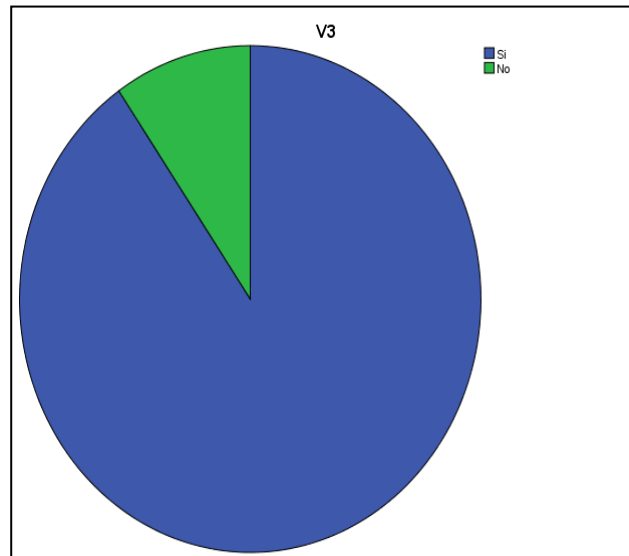
Tabla 27 Disposición para volar en globo aerostático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	384	90,4	90,4	90,4
	No	41	9,6	9,6	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 10 Disposición para volar en globo aerostático



Elaborado por: La Autora

¿Cuál sería la zona preferida para sobrevolar en globo aerostático?

La zona preferida por los encuestados con el 46,6% es el Malecón Simón Bolívar, luego en segundo lugar el Parque Los Samanes con el 29,7% y finalmente el Malecón del Salado con el 23,7%.

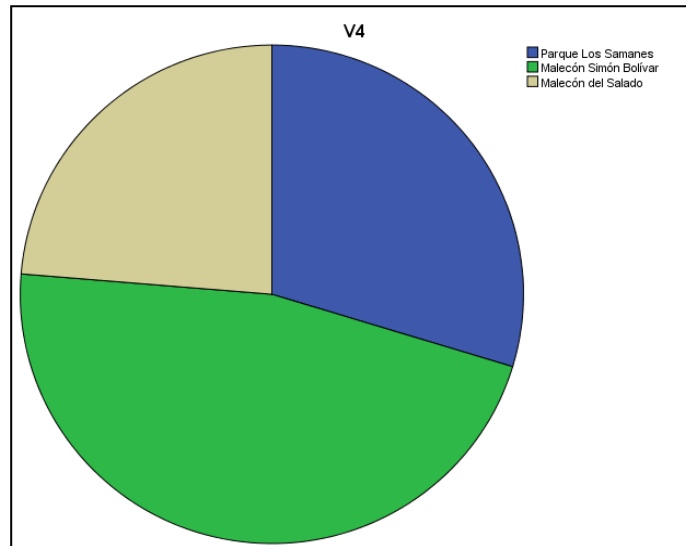
“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 28 Zona Preferida para sobrevolar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Parque Los Samanes	114	26,8	29,7	29,7
	Malecón Simón Bolívar	179	42,1	46,6	76,3
	Malecón del Salado	91	21,4	23,7	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

Ilustración 11 Zona Preferida para Sobrevolar



Elaborado por: La Autora

¿Cuánto tiempo es necesario para satisfacer su deseo de paseo en globo aerostático en referencia a la zona escogida?

De acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de personas encuestadas consideran que entre 41-50 minutos es el tiempo suficiente para satisfacer su

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

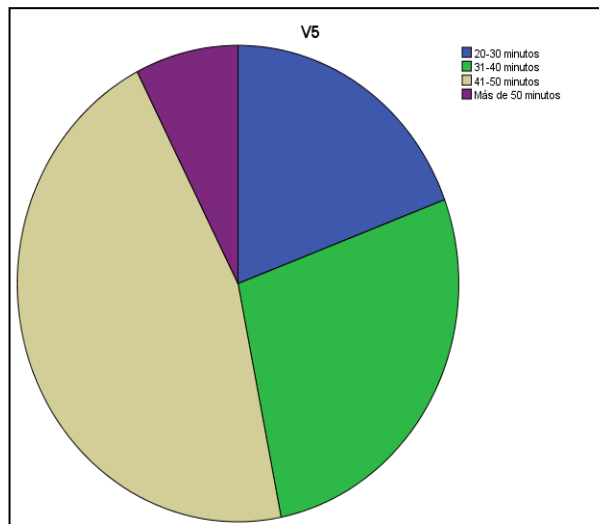
recorrido en el globo aerostático, el 27,6% considera que entre 31-40 minutos y un menor porcentaje considera que de 20-30 minutos.

Tabla 29 Tiempo suficiente para satisfacer el recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-30 minutos	74	17,4	19,3	19,3
	31-40 minutos	106	24,9	27,6	46,9
	41-50 minutos	175	41,2	45,6	92,4
	Más de 50 minutos	29	6,8	7,6	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

Ilustración 12 Tiempo suficiente para satisfacer el recorrido



Elaborado por: La Autora

¿Con que frecuencia haría uso de un servicio de globos aerostáticos?

Los resultados indican que el 38% de los encuestados harían uso del servicio cada mes, un 32% cada 2 o 3 meses y un menor porcentaje harían uso del servicio cada quince días o cada semana.

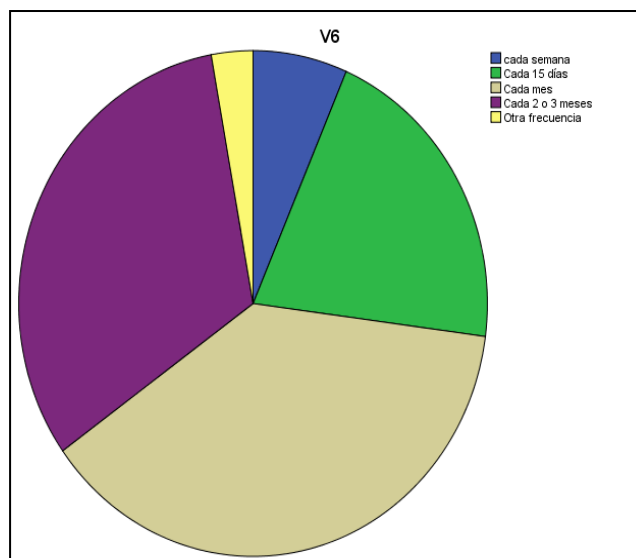
“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 30 Frecuencia de Uso del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	cada semana	25	5,9	6,5	6,5
	Cada 15 días	79	18,6	20,6	27,1
	Cada mes	146	34,4	38,0	65,1
	Cada 2 o 3 meses	123	28,9	32,0	97,1
	Otra frecuencia	11	2,6	2,9	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

Ilustración 13 Frecuencia de Uso del Servicio



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Indique cuál de los siguientes servicios adicionales le gustaría poder solicitar al momento de sobrevolar en el globo aerostático.

Entre las opciones de respuesta se ofrecía música personalizada, fotos profesionales, filmación o ningún servicio adicional. El servicio preferido por los encuestados fue la música personalizada con un 42,2%, seguido de fotos profesionales con el 33,1%.

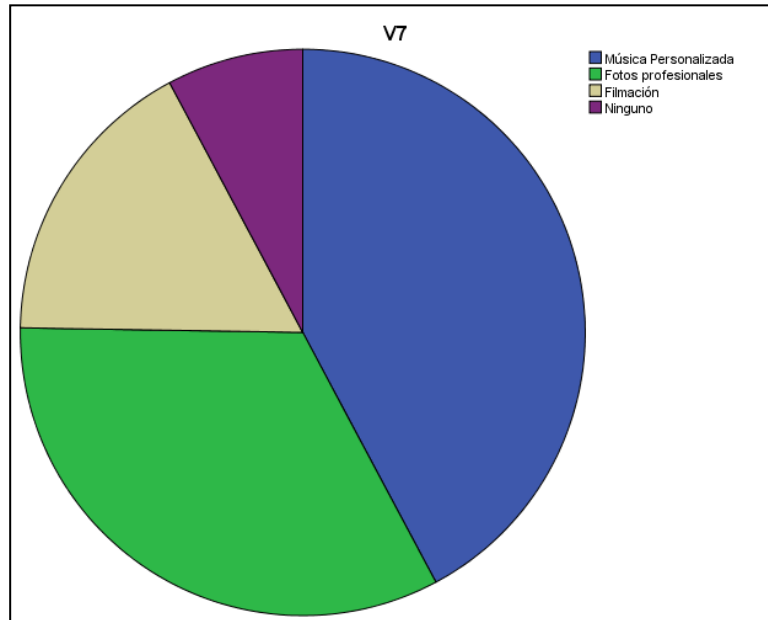
Tabla 31 Servicios Adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Música Personalizada	162	38,1	42,2	42,2
	Fotos profesionales	127	29,9	33,1	75,3
	Filmación	65	15,3	16,9	92,2
	Ninguno	30	7,1	7,8	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 14 Servicios Adicionales



Elaborado por: La Autora

Le gustaría adquirir algún artículo promocional relacionado con el paseo en globo aerostático? Si la respuesta es no, continuar a la pregunta 10.

Los resultados mostraron que el 66,7% de los encuestados si desea adquirir un artículo promocional, mientras que el 33,3% no lo desea.

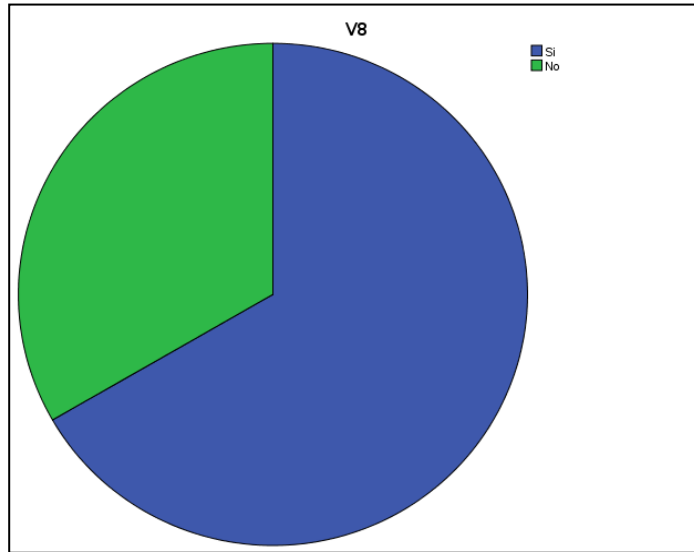
Tabla 32 Disposición de Adquirir un artículo promocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	256	60,2	66,7	66,7
	No	128	30,1	33,3	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 15 Disposición de Adquirir un artículo promocional



Elaborado por: La Autora

Si la respuesta es positiva indique cuál artículo promocional le gustaría adquirir.

El artículo promocional preferido por los encuestados son las fotos enmarcadas, seguido de los jarros y finalmente los llaveros.

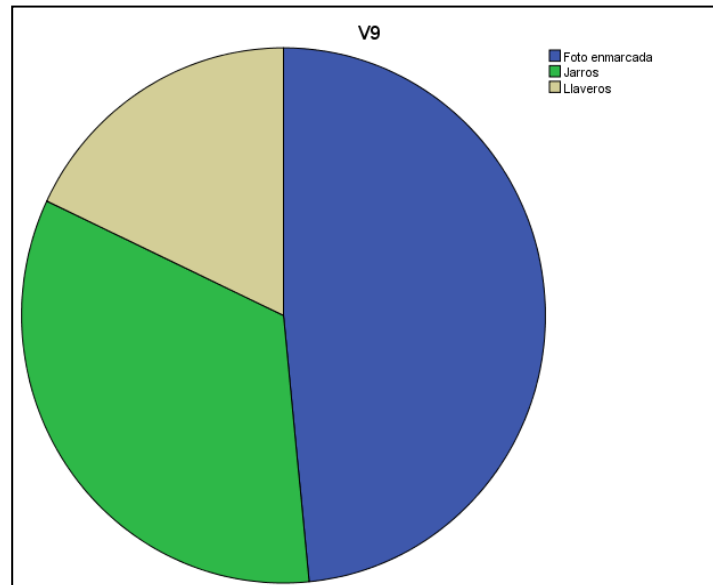
Tabla 33 Artículo promocional que le gustaría adquirir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Foto enmarcada	124	29,2	48,4	48,4
	Jarros	86	20,2	33,6	82,0
	Llaveros	46	10,8	18,0	100,0
	Total	256	60,2	100,0	
Perdidos	Sistema	169	39,8		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 16 Artículo promocional que le gustaría adquirir



Elaborado por: La Autora

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de globos aerostáticos?

Esta pregunta fue abierta, el encuestado tenía la libertad de responder el precio de acuerdo a la percepción del servicio. El resultado promedio del precio fue de \$25,39.

Tabla 34 Promedio del Precio

N	Válidos	384
	Perdidos	41
Media		25,3932

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

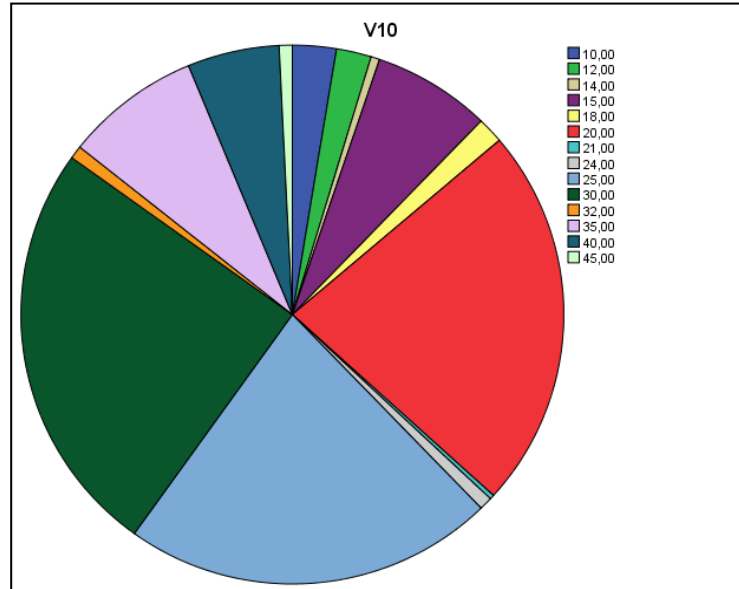
Tabla 35 Disposición a pagar por el Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10,00	10	2,4	2,6	2,6
	12,00	8	1,9	2,1	4,7
	14,00	2	,5	,5	5,2
	15,00	27	6,4	7,0	12,2
	18,00	6	1,4	1,6	13,8
	20,00	88	20,7	22,9	36,7
	21,00	1	,2	,3	37,0
	24,00	3	,7	,8	37,8
	25,00	85	20,0	22,1	59,9
	30,00	96	22,6	25,0	84,9
	32,00	3	,7	,8	85,7
	35,00	31	7,3	8,1	93,8
	40,00	21	4,9	5,5	99,2
	45,00	3	,7	,8	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 17 Disposición a pagar por el Servicio



Elaborado por: La Autora

De acuerdo a los siguientes rangos indique cuáles son sus ingresos mensuales.

La mayoría de encuestados tienen ingresos promedio entre \$601-\$900, seguido de personas con un ingreso de más de \$1200, en tercer lugar se encuentran las personas con ingresos entre \$318-\$60.

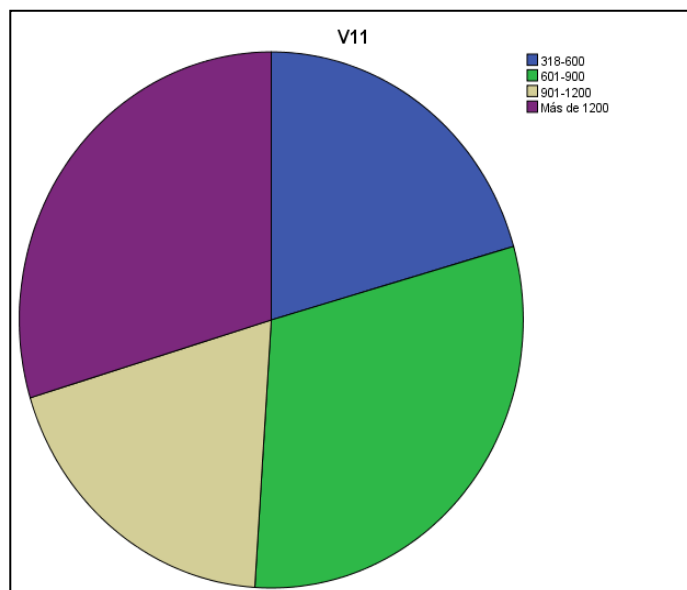
“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 36 Ingreso Promedio de los Encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	318-600	79	18,6	20,6	20,6
	601-900	117	27,5	30,5	51,0
	901-1200	74	17,4	19,3	70,3
	Más de 1200	114	26,8	29,7	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

Ilustración 18 Ingreso Promedio de los Encuestados



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

¿Por qué medio le gustaría a usted conocer del servicio de vuelo en globo aerostático?

La mayoría de los encuestados prefiere conocer del servicio de vuelo en globo aerostático a través de redes sociales, seguido de la televisión, y luego la radio.

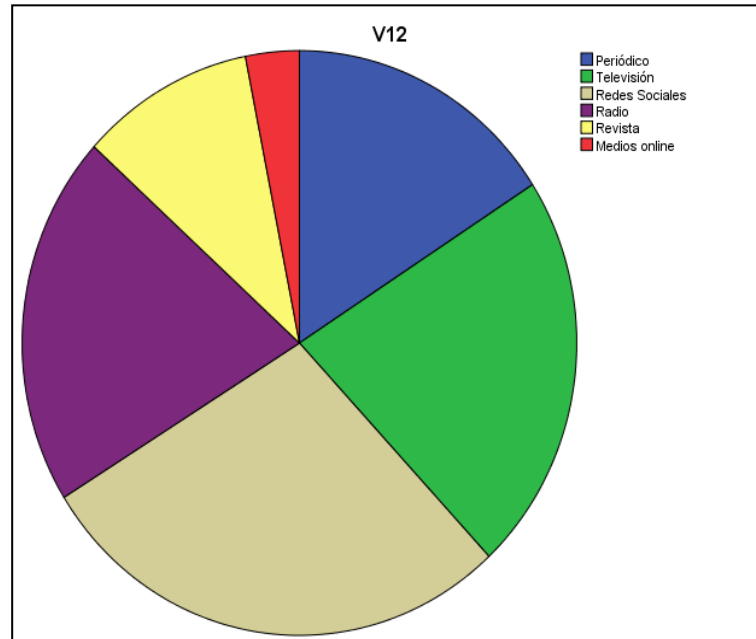
Tabla 37 Medio de Comunicación Preferido para Conocer del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódico	61	14,4	15,9	15,9
	Televisión	85	20,0	22,1	38,0
	Redes Sociales	108	25,4	28,1	66,1
	Radio	79	18,6	20,6	86,7
	Revista	39	9,2	10,2	96,9
	Medios online	12	2,8	3,1	100,0
	Total	384	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	9,6		
Total		425	100,0		

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 19 Medio de Comunicación Preferido para Conocer del Servicio

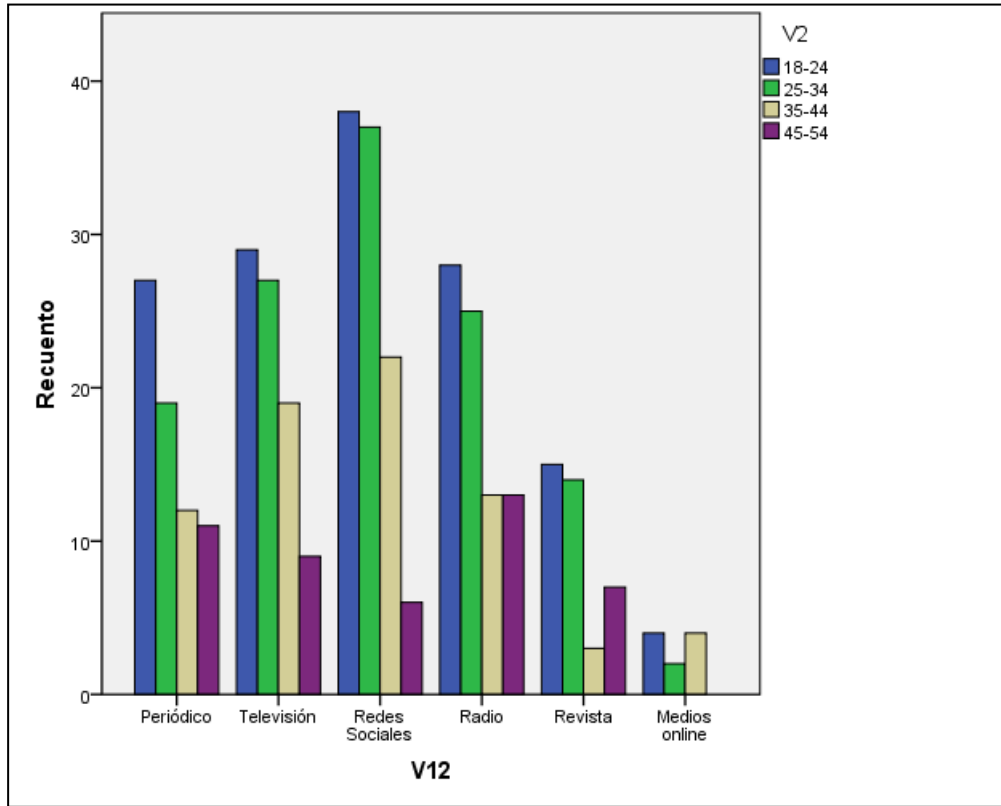


Elaborado por: La Autora

En la siguiente tabla se muestran los medios preferidos para conocer sobre el servicio de globos aerostáticos, según las edades. A través de este gráfico se puede observar que los jóvenes entre edades de 18-24 años prefieren conocer del servicio por medio de las redes sociales, mientras que las personas entre 35-44 años de edad también les gustaría conocer del servicio a través de medios online como portales web, blogs, entre otros. Sin embargo, las personas entre 45-54 años prefieren los medios tradicionales como el periódico, la televisión y la radio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 20 Medio preferido para conocer del servicio de vuelo en globo aerostático

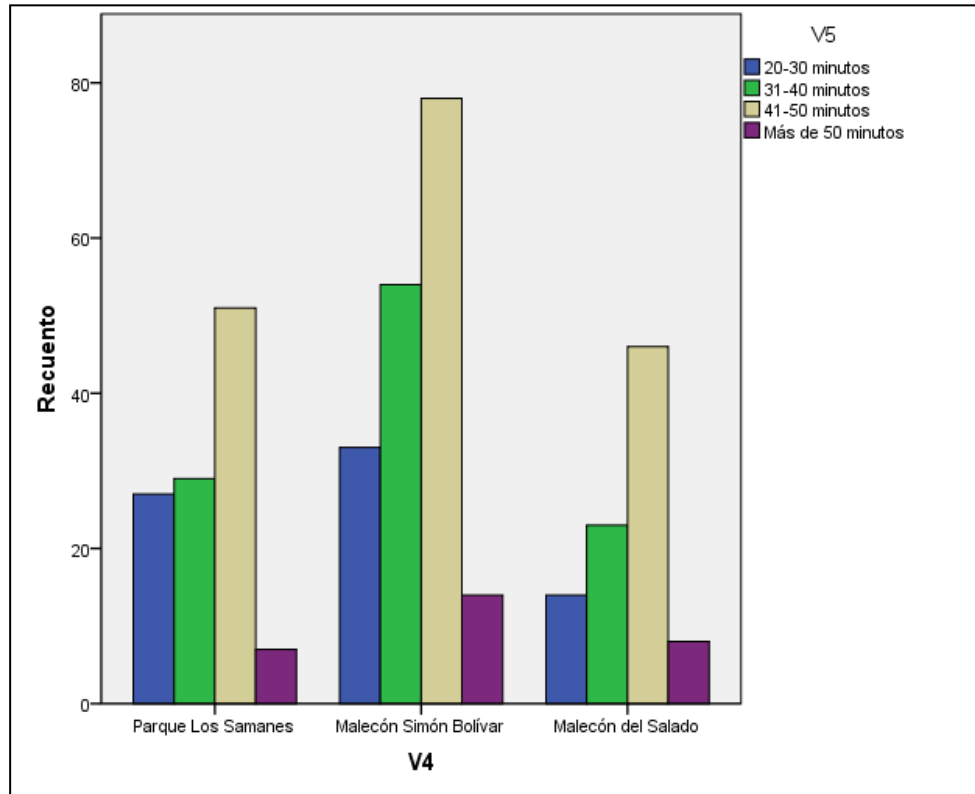


Elaborado por: La Autora

En el siguiente gráfico se muestra la relación del tiempo que consideran suficiente los encuestados para satisfacer el recorrido en globo aerostático según el lugar escogido, como se puede observar independientemente del lugar o su tamaño, el tiempo suficiente escogido por los encuestados es entre 41 y 50 minutos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 21 Tiempo de Recorrido Según la Zona Preferida



Elaborado por: La Autora

4.11.2.5. Resumen e interpretación de resultados

4.11.3. Conclusiones de la Investigación de Mercado

La investigación de mercado permitió resolver inquietudes respecto a la aceptación del servicio, zonas preferidas por los posibles clientes, el tiempo de recorrido, precio, entre otras.

Como se pudo observar los resultados muestran una gran aceptación del servicio, así mismo se pudo determinar que la zona preferida por los posibles clientes para

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

desarrollar el negocio, es el Malecón Simón Bolívar. El tiempo considerado suficiente para satisfacer el recorrido en globo aerostático oscila entre 41-50 minutos.

El precio varió entre 10 y 45 dólares, obteniendo un precio promedio de \$25,39.

También se pudo determinar el medio de comunicación preferido según las edades, para enfocar la publicidad del negocio.

4.11.4. Recomendaciones de la Investigación de Mercado

Las recomendaciones de la investigación de mercado son que se debe implementar las preferencias de los posibles clientes para brindar un servicio acorde a sus requerimientos.

Se debe estudiar la posibilidad de establecer el tiempo de recorrido entre 41 y 50 minutos, se considera 45 minutos como un tiempo promedio suficiente para satisfacer el paseo en globo aerostático, según los resultados de las encuestas.

También se recomienda analizar la factibilidad de establecer el precio promedio obtenido en los resultados.

Otro punto importante es el enfoque que se debe dar a la publicidad para dar a conocer los servicios y promociones de la compañía, según las edades de los clientes. Como se pudo observar los jóvenes prefieren las redes sociales, mientras los adultos los medios convencionales.

Asimismo la compañía podría ofrecer artículos promocionales como un recuerdo de la experiencia de vuelo en globo aerostático.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

4.12. Cuantificación de la demanda

4.12.1. Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha

El mercado potencial son las personas que harían uso del servicio de vuelo en globo aerostático que corresponden a todas las personas que visitan el Malecón Simón Bolívar, aproximadamente 210000 personas semanalmente durante los días que atenderá el negocio, es decir, de miércoles a domingo.

Si bien es cierto, no todas las personas que circulan por el Malecón Simón Bolívar cuentan con el poder adquisitivo para hacer uso del servicio, sin embargo, es necesario considerar toda la población del Malecón porque aunque no serán usuarios frecuentes, su demanda será ocasional por ser un servicio único en la ciudad. Como no existe este servicio actualmente la demanda insatisfecha es la misma que el mercado potencial.

4.12.2. Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback.

Ventas del turismo: \$ 849.700.000,00

Crecimiento de la Industria: 12%

Tabla 38 Crecimiento de las Ventas de la Industria

Año	Ventas Proyectadas
Año 1	\$ 943.167.000,00
Año 2	\$ 1.046.915.370,00

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Año 3	\$ 1.162.076.060,70
Año 4	\$ 1.289.904.427,38
Año 5	\$ 1.431.793.914,39

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a las estadísticas proporcionadas por el Ministerio de Turismo, la proyección de ventas del turismo del último año fue de 849.700.000,00, y así mismo señala que el crecimiento aproximado de la industria turística es del 12% en comparación con el 2011, dichos valores han sido considerados para calcular la proyección de ventas de la industria turística que engloba las actividades de recreación y diversión, en la cual se enfocan los servicios de vuelos en globos aerostáticos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5. PLAN DE MARKETING

5.1. Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Posicionar el servicio de globos aerostáticos como una alternativa de recreación turística en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Lograr el reconocimiento de marca en el primer año de funcionamiento.
- Fidelizar a los clientes a través de estrategias promocionales.
- Ser una de las primeras opciones como alternativa de recreación turística en Guayaquil.

5.1.1. Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada

5.1.1.1. Tipo y Estrategia de Penetración

Se usará la estrategia de penetración para entrar en el mercado, la compañía se concentrará en reducir los precios con el fin de introducir rápidamente el servicio y hacerlo conocido en relativamente poco tiempo.

Una vez conseguida la cuota de mercado se buscará incrementar la percepción de imagen, posicionando la marca como una actividad innovadora frente a los competidores.

5.1.1.2. Cobertura

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Inicialmente habrá cobertura en la ciudad de Guayaquil, específicamente en el sector del Centro, en el Malecón Simón Bolívar, pero se espera entrar en nuevas ciudades del país y poder ofrecer nuevas rutas.

5.2. Posicionamiento

5.2.1. Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.

El posicionamiento es la imagen que ocupará el servicio de vuelos en globos aerostáticos de Go Fly! en la mente del consumidor. El posicionamiento se construye a partir de la percepción que tiene el consumidor de la marca de forma individual y respecto de la competencia.

El posicionamiento amplio que se ha escogido es la diferenciación, por ser un servicio único, diferente de cualquier actividad de recreación turística en la ciudad. Como posicionamiento específico se utilizará mejor valor por el dinero, debido a que se busca vender una experiencia inolvidable más allá que un servicio, el cliente valorará mucho más un recorrido aéreo que uno en un vehículo.

El posicionamiento de valor será más por más, ya que el precio está por encima de la competencia, pero se compensará con la experiencia que se podrá disfrutar.

Posición: La compañía no estará posicionada al inicio del negocio, sin embargo, en el transcurso del primer año se esperará realizar acciones para posicionarla.

Objetivo: Ser una de las primeras alternativas de entretenimiento turístico en la ciudad.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Segmento: Personas entre 12 y 54 años de edad, de clase media y media alta, con interés en el turismo de aventura.

Atributos: Servicio único en la ciudad, una experiencia inolvidable que permitirá a los clientes disfrutar de un recorrido aéreo por la ciudad.

Calidad percibida: Se espera que los clientes perciban el servicio como divertido, de excelente calidad y seguro.

Ventaja competitiva: Es un servicio diferente de otras alternativas de recreación turística en la ciudad.

Símbolos identitarios: Los símbolos identitarios serán los globos aerostáticos.

Ilustración 22 Símbolo Identitario



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.2.2. Valoración del Activo de la Marca (BAV)

La valoración del activo de la marca se realiza con el fin de evaluar la salud de las marcas, en este caso, la marca no se encuentra aún en el mercado, por lo que se realizará el análisis de cómo se espera que se encuentre valorada en el futuro. El modelo mide cuatro componentes que son la diferenciación, relevancia, estima y conocimiento.

Tabla 39 Valoración del Activo de la Marca

VALORACIÓN DEL ACTIVO DE LA MARCA	
Diferenciación	La marca debería ser considerada como innovadora, nueva y diferente de las que actualmente existen en el mercado.
Relevancia	La marca debería ser considerada medianamente importante para las personas, como una opción de entretenimiento durante el día.
Estima	El aprecio y respeto que reciba la marca dependerá del servicio que reciban los clientes, se espera una gran estima por parte de los usuarios.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Conocimiento	Al ofrecer un servicio único bajo la marca, se espera que los clientes se familiaricen y se interesen en conocer más sobre ella.
---------------------	--

Elaborado por: La Autora

5.3. Marketing Mix

5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios

5.3.1.1. Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.

Se ofrecerá el servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil, el recorrido se realizará en el centro de la ciudad, el punto de partida será el Malecón Simón Bolívar y el de llegada el Malecón de la ciudadela Abel Gilbert en Durán.

Cada vuelo tendrá una duración de 45 minutos y podrán viajar hasta 4 pasajeros adultos más el piloto. Los globos serán de colores y también se podrá colocar marcas de empresas que deseen optar por uno de los paquetes promocionales.

El producto esencial es el entretenimiento, debido a que se encuentra dentro de esta categoría, el producto real será el vuelo en globo aerostáticos, y el producto aumentado el recorrido aéreo turístico en la ciudad de Guayaquil, la cobertura del seguro en caso de accidentes, la reservación de fechas para vuelos especiales y la breve información turística que brindará el piloto sobre los lugares que se recorren.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.1.2. Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.

El servicio ofertado no podrá variar mucho por su naturaleza, sin embargo, se podrán modificar los horarios de vuelo y reservar los globos para paseos grupales. En el caso de hacer uso del servicio adicional de música personalizada, no tendrá costo extra, sin embargo, se deberá solicitar y cancelar el boleto con al menos dos días de antelación.

5.3.1.3. Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado

Este inciso no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación debido a que no se incurrirá en el uso de empaques ni etiquetas.

5.3.1.4. Amplitud y Profundidad de Línea

La línea de servicios será la recreación turística, la amplitud es uno debido que sólo se ofrecerá un único servicio, el de volar en un globo aerostático, por lo tanto, tampoco tendrá profundidad, inicialmente solo se realizará un recorrido.

5.3.1.5. Marcas y Submarcas

Se creará una marca inicialmente y no será necesario el uso de submarcas. Sin embargo, en caso de ampliar las líneas del negocio se creará una marca paraguas para todos los servicios turísticos.

5.3.2. Estrategia de Precios

5.3.2.1. Precios de la Competencia

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El precio de Guayaquil Visión es bajo en comparación con los de Go Fly!, el del barco Morgan, es similar, sin embargo, la compañía se mantendrá con sus precios inicialmente y sólo los modificará en caso de ser necesario.

Tabla 40 Precios de la Competencia

Guayaquil Visión	Barco Morgan	Go Fly! Globos aerostáticos
\$ 6 – 10 recorridos durante el día y la noche.	\$ 6 recorridos de una hora durante el día. \$18 recorridos de una hora y media durante la noche.	\$25 recorridos de 45 minutos durante el día.

Elaborado por: La Autora

5.3.2.2. Poder Adquisitivo del Mercado Meta

El poder adquisitivo designa la relación que es posible establecer entre el ingreso y los precios. El poder adquisitivo de cierta suma de dinero equivale a la cantidad de bienes que permite adquirir. El mercado de Go Fly! es de clase media, media-alta, por lo que \$25 para poder volar en un globo aerostático es accesible para ellos.

5.3.2.3. Expectativa de los Accionistas

La expectativa esperada por parte de los socios es recuperar la inversión en menos de 3 años, crecer en un 9% anualmente y obtener al menos una tasa interna de retorno del 25%.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.2.4. Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.

Para establecer los precios de Go Fly! se considerarán los costos del servicio, los precios de los competidores, el margen que se desea ganar y la propuesta de valor que se ofrece a los clientes, es decir, el servicio único que se ofrece en la ciudad de poder volar en un globo aerostático.

Sólo se realizarán descuentos y bonificaciones cuando se haya ejecutado alguna actividad promocional que incluya estos beneficios, cuando viajen 6 personas el séptimo pasajero no paga.

Para operadores turísticos, agencias y hoteles se realizará el 25% de descuento para una persona que la entidad seleccione, por cada dos ventas que se generen por parte de la gestión que ellos realicen.

Los pagos se realizarán antes de la partida de los vuelos, aunque también se podrá cancelar por adelantado para reservar una fecha y horario específico, sólo se deberá presentar el comprobante de pago antes del vuelo.

5.3.3. Estrategia de Plaza

5.3.3.1. Localización

5.3.3.1.1. Macro Localización

El objetivo de la macro localización es determinar el territorio o región en la que se llevará a cabo el negocio, describiendo las características, ventajas y desventajas. La región seleccionada en este caso en el ámbito nacional, es la ciudad de

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Guayaquil. De acuerdo a su situación geográfica, se caracteriza por su posición costera en la región litoral de Ecuador y su ubicación entre el río Guayas y el estero Salado.

Es una de las ciudades más pobladas del país y se encuentra en continuo crecimiento, tiene una gran importancia a nivel comercial.

5.3.3.1.2. Micro Localización

La micro localización determina el punto preciso dentro de la macro zona en donde se ubicará la empresa, en este caso es en el sector centro de la ciudad de Guayaquil, en el Malecón Simón Bolívar, que tiene una extensión de 2.5 kilómetros de largo desde la Calle Cuenca por el Sur hasta el tradicional Barrio Las Peñas por el norte. La superficie del mismo es de aproximadamente 21 Hectáreas.

Existen muchos medios de transportes que facilitan la llegada al lugar, como cooperativa de taxis, metrovía y buses.

5.3.3.1.3. Ubicación

La compañía estará ubicada en el Malecón Simón Bolívar, el espacio para inflar los globos aerostáticos y realizar los vuelos se desarrollará en la “Plaza Mayor” cerca de la Rotonda de Bolívar y San Martín, que posee un gran espacio al aire libre con el río de fondo. La plaza tiene una superficie de 24,503.61 metros cuadrados, que corresponde aproximadamente a 156 metros de longitud.

La oficina se ubicará en el Centro Comercial del Malecón dentro del denominado sub.-sector 2, el cual se extiende desde la Calle Villamil por el Sur hasta la Avenida

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

10 de Agosto. Los alrededores del Centro Comercial contienen múltiples facilidades urbanas tales como: teléfonos e iluminación pública, puestos de asistencia inmediata y de primeros auxilios, vigilancia interna con personal especializado y circuito cerrado de televisión, y muy importante destacar bodegas con sistemas de seguridad contraincendios, todos estos servicios indispensables para el giro del negocio.

5.3.3.1.4. Distribución del Espacio

El espacio requerido para la oficina será mínimo de 40 metros cuadrados para el personal, en el lugar también se realizará la venta de los boletos. Adicionalmente se solicitará el alquiler de una de las bodegas para almacenar los equipos y suministros del negocio.

5.3.3.2. Sistema de Distribución Comercial

5.3.3.2.1. Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.

El canal de distribución será el punto venta en el Malecón, se contará con una isla para atender los requerimientos de los clientes y realizar las ventas de los boletos.

Otro canal de distribución serán los hoteles y operadores turísticos con los que se realicen convenios para la venta de los boletos.

5.3.3.2.2. Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.

El segmento de mercado se dirige a personas de la clase media, media-alta que generalmente se encuentran en la zona urbana. No se buscará ingresar en el mercado rural.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.3.2.3. Logística

Para el giro del negocio es indispensable que en términos de logística se encuentre los insumos y el equipo en excelente condiciones para proceder a realizar los vuelos. Es necesario contar con al menos 36 tanques de gas propano al día, 12 de 45 kilogramos y 24 de 15 kilogramos, los distribuidores del gas deberán retirar todos los días por la tarde los tanques que se hayan consumido y entregar los nuevos tanques para el día siguiente.

Asimismo para efectuar los vuelos será necesario contar con las condiciones climáticas favorables para evitar inconvenientes que pudieran ocasionar accidentes graves, la velocidad máxima deberá ser de 20 km/h, en los últimos cinco años la velocidad ha oscilado entre 9.8 km/h y 10.8 km/h, siguiendo la tendencia la ciudad de Guayaquil cumple con las condiciones climáticas para realizar vuelos en globos aerostáticos.

5.3.3.2.4. Red de Ventas

Como se mencionó en los temas anteriores, inicialmente sólo habrá un único punto de venta que será la isla en la Plaza Mayor. En el futuro se espera abrir más puntos de ventas en centros comerciales y otros lugares turísticos como Parque Histórico, Zoológicos, entre otros.

5.3.3.2.5. Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una compañía con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure el correcto uso del mismo.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Pre venta: Los clientes de Go Fly! podrán adquirir sus boletos con anticipación realizando una transferencia a la cuenta de la compañía, con el fin de reservar una fecha y horario para realizar su vuelo, el cliente podrá reservar la fecha a través de la página web o llamar a servicio al cliente, y deberá presentar su comprobante de pago antes del vuelo.

En caso de no presentarse en la fecha indicada podrá hacer uso del boleto en otra fecha que considere conveniente, notificando por lo menos con cinco días de anticipación a la compañía, sin embargo, el boleto tendrá una vigencia de un año, luego de este período su boleto no será válido.

Asimismo si el cliente si lo prefiere podrá acercarse directamente al local, presentar su comprobante de pago y disfrutar de su vuelo según la disponibilidad del momento. Los boletos también podrán ser comprados directamente en el local antes de cada vuelo.

Es necesario indicar que los vuelos son completamente dependientes de las condiciones del clima. Por este motivo Go Fly! se reserva el derecho de cancelar el vuelo por consideraciones y juicio del personal en el que consideren que las condiciones no son seguras para llevar a cabo el vuelo.

En caso de la cancelación del vuelo por condiciones operacionales o meteorológicas, podrá reprogramarse para otra fecha sin ningún cargo, si no se desea reprogramar el vuelo se hará un cargo único por gastos de administración del 50% del costo y se reembolsará el resto.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

La intención es volar durante cuarenta y cinco minutos, pero es responsabilidad del piloto decidir el tiempo de duración apropiada del vuelo según las condiciones meteorológicas. Go Fly! no puede garantizar una duración exacta del vuelo y no se realizarán reembolsos por vuelos más cortos de media hora.

En caso de posponer el vuelo, es responsabilidad del pasajero reprogramar el vuelo para una fecha dentro de los próximos 12 meses, en caso contrario se perderá el derecho a realizar el vuelo.

Post venta: Para determinar cuáles son los servicios que el cliente demanda se realizarán encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además de establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. En la isla de venta habrá formularios para calificar la atención que recibió el cliente, también podrán escribir sus sugerencias para mejorar el servicio, con el fin de evaluarlo y perfeccionarlo.

Quejas, reclamaciones y devoluciones: Los funcionarios de Go Fly!, siempre estarán prestos a escuchar las quejas y reclamos de los clientes, en caso de que el servicio no sea del agrado de los usuarios se buscará compensar su malestar con bonos o descuentos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.4. Estrategias de Promoción

5.3.4.1. Estrategias ATL y BTL

La estrategia ATL que se usará es realizar pauta en prensa, cada tres meses se publicará un aviso en el diario El Universo con la finalidad de dar a conocer las promociones, descuentos y actividades próximas a realizarse.

El aviso será de un cuarto de página en la sección vida y estilo, que tiene un costo aproximado de \$800.

Como estrategia BTL se realizarán raspaditas donde los clientes podrán ganar alguno de los artículos promocionales como fotos, llaveros o jarros.

Asimismo se colocará la marca de la compañía en todos los globos con la finalidad de generar un gran impacto en la población que lo observa mientras realiza su recorrido.

5.3.4.2. Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, mensaje

El concepto que se busca comunicar a través de la marca es disfrutar la sensación de libertad a través de un paseo en globo aerostático.

El mensaje que se desea transmitir es que disfrutar de un paseo en globo aerostático le permitirá sentir una sensación única de libertad, de relajarse y recrear su mente con los hermosos paisajes de la ciudad que podrá observar desde lo alto.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.4.3. Promoción de Ventas

5.3.4.3.1. Venta Personal

La venta personal la realizará el vendedor desde el punto de venta, deberá tratar con cada uno de los clientes, ser cordial y persuadirlo para que adquiera algún servicio adicional o producto promocional, para esto se estandarizará lo que el vendedor debe decir ante cualquier situación.

El analista de marketing también deberá coordinar reuniones con agencias publicitarias, hoteles, operadoras de turismo y otras entidades, para presentar la idea de colocar su marca sobre los globos, como una estrategia below the line (BTL) innovadora, explicar la atención que capta del público que lo observa mientras vuela y el impacto que generaría sobre su marca.

5.3.4.3.2. Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras.

El trading consiste en realizar acciones para mejorar la venta con las empresas o entidades que se relaciona la compañía, como son los hoteles, operadores turísticos, Ministerio de Turismo, entre otras. Para esto, se realizará un convenio que permita entregar material informativo en sus puntos de venta, además se realizará el 25% de descuento para una persona que la entidad seleccione, por cada dos ventas que se generen por su gestión.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.4.3.3. Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.

El clienting consiste en conocer a fondo a cada uno de los clientes y aplicar un eficiente manejo de los datos para fidelizarlos, como estrategia de clienting los días miércoles el acompañante pagará la mitad de precio del boleto, así mismo se otorgará un cupón con el 25% de descuento en el tercer vuelo en globo aerostático.

5.3.4.4. Publicidad

5.3.4.4.1. Estrategia de Lanzamiento

Como estrategia de lanzamiento se pautará en El Universo un aviso de un cuarto de página para dar a conocer el evento, se enviará un boletín de prensa a los medios y se los invitará a disfrutar de un vuelo en globo aerostático gratuito. Asimismo, se entregará material informativo sobre el lanzamiento e información general los globos aerostáticos en los alrededores de lugares turísticos como el Malecón Simón Bolívar, Parque Histórico, hoteles, entre otros.

Se difundirá a través de redes sociales la inauguración del negocio y se detallará las actividades que se tienen planificadas para este día.

El lanzamiento se desarrollará en la tarde y se realizará una exhibición de vuelos en globos aerostáticos, durante dos horas los visitantes podrán disfrutar de vuelos gratuitos de 30 minutos.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Además, se entregarán 100 cupones con el 25% de descuento en su próximo vuelo para las personas que asistan a la exhibición, con el objetivo de ofrecer a los clientes la oportunidad de probar el servicio con un precio reducido.

5.3.4.4.2. Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.

Tabla 41 Plan de Medios

Fecha	Medio	Ubicación	Formato	Costo
1 Trimestre del año	El Universo	Vida y Estilo	¼ de página El Universo	\$800
2 Trimestre del año	El Universo	Vida y Estilo	¼ de página El Universo	\$800
3 Trimestre del año	El Universo	Vida y Estilo	¼ de página El Universo	\$800
4 Trimestre del año	El Universo	Vida y Estilo	¼ de página El Universo	\$800

Elaborado por: La Autora

5.3.4.4.3. Mindshare

Se espera generar un reconocimiento de marca del 50% después del primer año y posicionarla como el pionero en la ciudad, y una alternativa de recreación y fomento del turismo.

5.3.4.4.4. Publicidad Blanca

A través del acercamiento con los medios y envío de boletines sobre el funcionamiento de los globos, las promociones, entre otras novedades se espera

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

conseguir un fotorreportaje por parte de la prensa, una mención en programas radiales o una filmación en canales de televisión.

5.3.4.4.5. Merchandising

El merchandising se realizará en todas las actividades que realice la compañía, en todo lo que sea visible para el cliente desde la línea gráfica en banners, folletos informativos sobre los globos aerostáticos y los servicios que ofrece la compañía.

5.3.4.4.6. Relaciones Públicas

La compañía se encargará de crear un vínculo con los medios, los clientes y empresas con las que se realicen convenios para incrementar la venta y mejorar el posicionamiento.

A través de envío de boletines sobre promociones o noticias a los medios, clientes y otras empresas.

5.3.4.4.7. Marketing Relacional

Para esto generar marketing relacional, se levantará información de los clientes con la finalidad de conocer cuántos viajes realizan, en que días prefieren tomar el paseo en globo aerostático, cuáles son sus servicios adicionales preferidos, fechas de cumpleaños, entre otros detalles, para de esta manera poder orientar los beneficios que cada uno debe recibir.

Además, para fidelizar a los clientes frecuentes se otorgará el 10% de descuento en sus vuelos y se realizará un acercamiento para conocer cuáles son sus necesidades y que otro tipo de beneficios les gustaría recibir.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.4.4.8. Insight Marketing

El insight de los vuelos en globos aerostáticos podría ser la sensación de libertad que perciben las personas al disfrutar de los paseos aéreos, a partir de este se podría crear campañas publicitarias, nuevas propuestas de servicios adicionales, orientar la estrategia de posicionamiento y fidelizar a los clientes.

5.3.4.4.9. Gestión de Promoción Electrónica

5.3.4.4.9.1. Estrategias de E-Commerce, E-Business e E-Marketing

La compañía no venderá sus servicios a través de la página web, por lo tanto no se harán uso de estrategias de e-commerce.

El e-business es la integración del negocio incluyendo sus productos, procesos y servicios por medio del Internet, Go Fly! a través de la página se dará a conocer información general de la empresa. La estrategia será habilitar el registro de los usuarios en la página web para ver la disponibilidad de los vuelos, realizar reservas en línea, detallar la fecha y horario de su vuelo y que servicios adicionales requiere, con el fin de planificar los requerimientos de los clientes y destinar los recursos de forma efectiva.

El e-marketing es el uso del internet para el marketing directo con el fin captar nuevos clientes, mantener los actuales y fidelizarlos. (Ana, 2009, pág. 264)

Se realizarán banners web en la página para informar sobre las promociones, también se enviarán mensualmente boletines electrónicos a los clientes con noticias relacionadas a los globos aerostáticos y la compañía. A través de la suscripción de los clientes también se podrá enviar información personalizada sobre lo que cada uno requiere.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Go Fly! también hará uso de la optimización de los motores de búsquedas a través de la generación de contenido atractivo para mejorar el posicionamiento de la página web, se buscarán todas las palabras relacionadas con globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil para incluirlos en el meta tag y la descripción de la página, de manera que esta pueda ubicarse en las primeras opciones de los motores de búsqueda.

5.3.4.4.9.2. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

Los principales competidores son el Barco Morgan y el bus de Guayaquil Visión, ambos recientemente crearon su página web y tiene un bajo posicionamiento en los motores de búsqueda.

La página web del Barco Morgan es interactiva, sin embargo, está muy recargada de imágenes y animaciones flash que la hacen muy pesada y tarda mucho tiempo en cargar la información. Sus banners web al inicio de la página muestran sus promociones, aunque no está actualizada, presenta la pestaña de reservaciones pero no se encuentra habilitada.

La página web de Guayaquil Visión detalla toda la información necesaria sobre sus servicios, es rápida, permite a los clientes inscribirse para realizar reservaciones en línea y recibir información sobre sus promociones.

5.3.4.4.9.3. Diseño e Implementación de la Página Web (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

El dominio de la página web será www.gofly.com.ec, a través de la página los clientes podrán registrarse completando información básica que se solicitará con el

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

fin de crear una base de datos y personalizar la información como promociones, descuentos y noticias que se envía a cada cliente.

La navegación en la página debe ser sencilla de modo que el usuario pueda encontrar fácilmente lo que busca, también deberá ser rápida para que el usuario no se vaya de la página por su lentitud. Es importante que esté actualizada con todos los servicios disponibles y se incluya las formas de contactarse con la compañía, además se contará con una sección para receptar sugerencias con la finalidad de mejorar los servicios.

La página tendrá una opción para cambiar de idioma español al inglés, inicialmente se contará con el contenido en estos dos idiomas, y en caso de ser necesario se podrá traducir a otro idioma.

5.3.4.4.10. Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales

5.3.4.4.10.1. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

El Barco Morgan y Guayaquil Visión, no están posicionados en las redes sociales, ambos manejan fan page en Facebook, mantienen alrededor de 2000 likes, a través de la página mantienen contacto con sus clientes aunque no están actualizadas. No tienen twitter a pesar de ser la red social que se encuentra en boga.

5.3.4.4.10.2. Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales (Inglés-Español-Idioma del Mercado Meta)

Go Fly! se enfocará en dos redes sociales, Facebook y Twitter, para mantener un contacto directo con sus clientes. Se planificará el contenido de ambas redes sociales a través de Hootsuite, se presentarán las promociones, descuentos, noticias

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

relacionadas a vuelos en globos aerostáticos. Se usará el nombre GoFly! para las dos cuentas y se crearán mensajes bases que se programarán para ser repetidos durante la semana.

Objetivos:

Difundir los servicios de Go Fly!.

Dar a conocer el funcionamiento de los globos aerostáticos.

Difundir las promociones que se realicen.

Informar sobre la gestión de la empresa.

Mensajes:

Conoce Go Fly! Visítanos estamos ubicados en el Malecón.

Los miércoles tu acompañante paga la mitad

Go Fly cumple con los seguros para tu aventura

Go Fly! Sobrevuela el Malecón Simón Bolívar

En un vuelo no se experimenta sensación de vértigo porque no hay vínculo con el suelo.

Para cada vuelo se utiliza 75 kg de gas propano.

Los globos al igual que los aviones están regulados por la Dirección de Aviación Civil.

Hashtags:

Experiencia de altura

Volando en globo aerostático

Go fly!

Paisajes de Guayaquil

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Menciones: Se harán menciones a personas que hayan disfrutado de un vuelo en globo aerostático, a medios de comunicación y personas reconocidas a nivel nacional, con el fin de promocionar los servicios y la compañía.

5.3.4.4.10.3. Marketing Social

Go Fly! impulsará una campaña online enfocada a incentivar la conservación y controlar la contaminación del aire, de los ciudadanos de Guayaquil.

Objetivos:

- Mejorar la calidad del aire de Guayaquil a través de mensajes que incentiven a prevenir y controlar la contaminación del aire.
- Crear conciencia en los ciudadanos sobre la importancia de cuidar la atmósfera.
- Impulsar acciones para que los ciudadanos con la difusión del mensaje de la campaña.

Acciones a realizar:

La campaña se realizará a través del marketing online, se enviarán mensajes a través del correo electrónico y redes sociales sobre el efecto que tiene la contaminación del aire en la vida cotidiana y como cada ciudadano puede aportar a prevenir y controlar el daño en la capa de ozono, smog y purificar el aire.

Los temas principales serán:

La contaminación por parte de empresas, fábricas y ciudadanos.

Acciones para disminuir la contaminación atmosférica.

Guayaquil disfruta de un aire limpio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Disfruta de tu vuelo en aire limpio.

Sobre cada tema se crearán 100 mensajes bases, que se programarán para ser enviados cada semana a través de redes sociales como Facebook y Twitter. Asimismo, se enviarán artículos de interés sobre estos a temas a través de correo electrónico, para todos los usuarios de la base de datos que se levantará.

Evaluación:

Se medirá la difusión del mensaje de la campaña, a través del nivel de conciencia en la ciudadanía mediante respuestas, comentarios y retuits. No se podrá medir la contaminación del aire pues es un tema complejo que le corresponde al Ministerio del Ambiente pero se apoyará en sus iniciativas para prevenir y controlar la contaminación del mismo.

5.3.4.5. Ámbito Internacional

5.3.4.5.1. Estrategia de Distribución Internacional

Este inciso no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación porque la compañía no se ampliará en mercados internacionales.

5.3.4.5.2. Estrategias de Precio Internacional

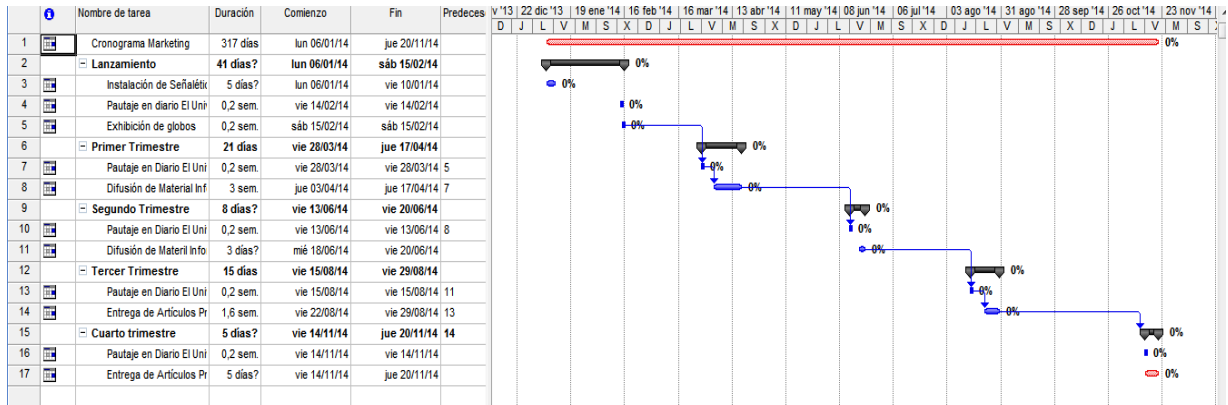
Este inciso no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación porque la compañía no se ampliará en mercados internacionales, por lo tanto, no deberá colocar precios internacionales.

5.3.5. Cronograma

En la siguiente página se muestra el cronograma de acción:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 23 Cronograma de Marketing



Elaborado por: La Autora

5.3.6. Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.

Tabla 42 Presupuesto de Marketing

Período	Actividad	Descripción	Fecha	Costo
Lanzamiento	Señalética (Letrero del local, de seguridad, etc) Flyers.	Adecuación para la inauguración del negocio.	Enero-14	\$500,00
	Exhibición de globos aerostáticos	Se realizará una exhibición y se darán vuelos gratuitos durante dos horas.	Marzo-14	\$ 640,00

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

	Pautaje diario en El Universo	en El	Publicación de aviso de prensa en Sección Vida y Estilo	Febrero-14	\$ 800,00
Primer trimestre	Pautaje diario en El Universo	en El	Se publicará un aviso de prensa promocionando el servicio.	Marzo-14	\$800,00
Todo el año	Difusión material informativo	de	Dípticos con información sobre la compañía y los globos aerostáticos	Permanente	\$2.000,00
Segundo trimestre	Pautaje diario en El Universo	en El	Se publicará un aviso de prensa promocionando el servicio.	Junio-14	\$ 800,00
Tercer trimestre	Pautaje diario en El Universo	en El	Se publicará un aviso de prensa promocionando el servicio.	Agosto-14	\$ 800,00
Cuarto trimestre	Pautaje diario en El Universo	en El	Se publicará un aviso de prensa promocionando el servicio.	Noviembre-14	\$ 800,00
Todo el año	Entrega de artículos promocionales	de	Se entregarán como detalle para pasajeros frecuentes o	Permanente	\$2.000,00
TOTAL					\$8.640,00

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5.3.7. Análisis de Rentabilidad del Offering

Tabla 43 Análisis del Offering

Kgs de gas propano requerido por vuelo	75kg
Costo de 75 kg de gas propano	\$ 8
Inflación	4,50%
Aumento del presupuesto de marketing	10%
Incremento de gastos administrativos	3%

Columna1	Primer año	Segundo Año	Tercer Año	Cuarto Año	Quinto Año
Ventas	\$ 253.440,00	\$ 281.318,40	\$ 312.263,42	\$ 346.612,40	\$ 384.739,76
Costo de venta	\$ 101.376,00	\$ 105.937,92	\$ 110.705,13	\$ 115.686,86	\$ 120.892,77
Gastos administrativos	\$ 128.134,92	\$ 131.978,97	\$ 135.938,34	\$ 140.016,49	\$ 144.216,98
Gastos de marketing	\$ 8.640,00	\$ 9.504,00	\$ 10.454,40	\$ 11.499,84	\$ 12.649,82
Contribución marginal	\$ 15.289,08	\$ 33.897,51	\$ 55.165,56	\$ 79.409,22	\$ 106.980,19

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 6

PLAN OPERATIVO

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

6. PLAN OPERATIVO

6.1. Producción

6.1.1. Proceso Productivo

El proceso operativo del servicio de vuelo consta de cinco etapas principales: la revisión del equipo y condiciones meteorológicas; el armado; despegue y vuelo; aterrizaje y recogida y almacenamiento de equipos. A continuación se detalla cada una de las etapas del proceso:

1. Revisión de condiciones meteorológicas y el estado del equipo.

Tiempo: 5 minutos

Revisión de las condiciones climáticas acorde al INOCAR.

Una vez verificada que las condiciones climáticas son óptimas para el vuelo se procederá a realizar el chequeo de todo el equipo que se detalla a continuación:

- Estado de la vela
- Cilindros del gas propano
- Quemador de gas propano
- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor portátil
- Celular del piloto
- Casco para cada uno de los pasajeros.
- Cuerda de al menos 25 metros
- GPS
- Altímetro
- Variómetro
- Reloj

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

2. Armado

Tiempo: 15 minutos

Para iniciar el armado del globo aerostático se debe estirar la vela, para lo cual se requiere que el piloto, asistente de pilotos y asistente administrativo la desplieguen horizontalmente cogiendo las cintas de carga de ambos lados.

Luego se deberá colocar el ventilador en la boca de la vela para iniciar el inflado, para esto habrá que pegar los “belcros” del paracaídas para evitar que el aire introducido se pierda por la corona.

El piloto se introducirá en la vela para comprobar su estado general, el de las cuerdas y poleas del paracaídas así como sus anclajes. Al salir extenderá el cabo y lo sujetará al arnés del quemador.

Cuando la vela esté lo suficientemente inflada, se abren las válvulas de los cilindros de gas y se enciende la llama.

Con la boca de la vela bien abierta, sujetada por un piloto y asistente se irá calentando el aire a fogonazos cortos hasta conseguir que el globo se eleve.

3. Despegue, vuelo

Tiempo: 45 min

Se procede a calentar el aire del interior de la vela de forma intermitente hasta que la vela se halle hinchada sobre la barquilla. Luego los tripulantes y pasajeros se ubicarán en sus puestos y se continúa calentando el aire hasta que la cesta comience a levantarse del suelo. Posteriormente, el piloto dará unos pequeños saltos que amortigua el propio globo para comprobar que tiene capacidad para sustentarse,

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

se pide a las personas que sujetan la cesta que la suelten despacio para iniciar el vuelo.

El control del nivel de vuelo se consigue calentando o dejando enfriar el aire que contiene la vela; por lo que no es una acción que tenga una reacción inmediata, sino que conlleva una cierta inercia.

La forma de obtener precisión es realizando fogonazos cortos y seguidos. Si por el contrario se vuela a una altura determinada, suelen darse quemadas más largas y menos frecuentes, al no existir una necesidad imperiosa de mantener la altura respecto de los obstáculos próximos, lo que posibilita la vivencia de espacios de auténtica calma y silencio para deleitarse observando el paisaje.

3. Aterrizaje

Tiempo: 15 minutos

Antes del aterrizaje se comunica a los ocupantes del globo lo siguiente:

- Colocarse el casco
- Sujetarse a las asas interiores de la barquilla y no sacar las manos o parte de ellas fuera de la cesta.
- Flexionar las piernas.
- No salir de la barquilla hasta que el piloto lo autorice.

Esto se debe a que puede ser peligroso salir antes de que el globo esté completamente detenido porque si la cesta pierde peso puede volver a elevarse generando un percance.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Una vez que el manómetro de la última botella comience a marcar el 30% de su contenido, se aproximará el globo al suelo lentamente hasta alcanzar una altura inferior a cinco metros. Entonces se cerrará el gas, se vaciarán las mangueras, se apaga la llama piloto y se abre despacio el paracaídas tirando suavemente del cabo hasta llegar a tierra.

4. Recogida y almacenamiento de equipos

Tiempo: 10 minutos

Una vez que se ha aterrizado, se deberá hacer lo siguiente:

Anotar la hora del aterrizaje.

Recoger la vela en introducirla en su estuche.

Desmontar el quemador, luego de comprobar que todas las válvulas de los cilindros estén cerradas.

Desmontar las sujeciones de la barquilla y guardar los demás equipos.

(Rubio, 1994)

6.1.2. Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos

A continuación se detallan los equipos de la compañía:

Tabla 44 Equipo e Infraestructura

Nombre del Equipo	Cantidad
Globos aerostáticos	4
Botiquín de primeros auxilios	4
Extintor portátil	6
Ventilador	4

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Cascos	16
Altímetro	4
Variómetro	4
Parlantes	2
GPS	4
Cilindros de gas propano	48 diarios
Vehículo VAN	1
Laptop	5
Teléfono	3
Celular	1
Impresora	1
Caja registradora	1
Escritorios de Oficina	5
Sillas	10
Infraestructura	Cantidad
Decoración de oficinas	1
Alquiler del local	1

Elaborado por: La Autora

6.1.3. Mano de Obra

La compañía contará con 4 pilotos responsables de los vuelos, así mismo para la preparación del vuelo el asistente de vuelo y el administrativo serán encargado de asistir a los pilotos en que los procesos que se requieran.

A continuación se detallan los empleados de la compañía:

- 1 Gerente General
- 1 Analista de Marketing

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- 1 Analista contable-administrativo
- Coordinadores de Pilotos
- 1 Pilotos
- 1 Asistente de Vuelo
- 1 Asistente administrativo
- 1 Vendedor

6.1.4. Capacidad Instalada

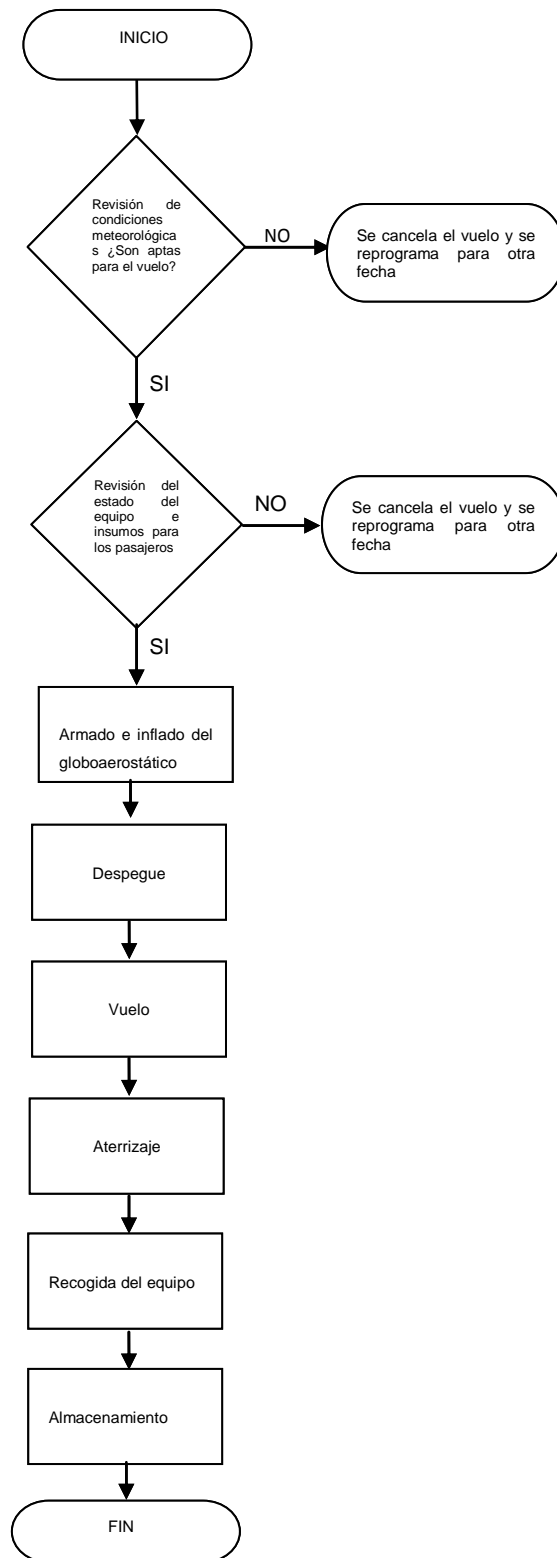
La compañía contará con cuatro globos aerostáticos, los cuales tienen capacidad para 5 personas, es decir, el piloto más 4 pasajeros. De acuerdo a las condiciones meteorológicas de la ciudad de Guayaquil se estima que cada globo aerostático pueda realizar vuelos en 3 horarios, 07h00-10h00 y 17h30. Es decir, que al día se podrán atender a 48 personas y al mes 1056, siempre que las condiciones meteorológicas así lo permitan.

6.1.5. Flujogramas de Proceso

En la siguiente página se muestra el flujograma de proceso.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 24 Flujograma de Proceso



“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Elaborado por: La Autora

6.1.6. Presupuesto

Tabla 45 Presupuesto Operativo

<u>Maquinarias y equipos</u>	66.650,00		
Globos aerostáticos	\$64.000,00	4	\$ 16.000,00
Botiquín de primeros auxilios	\$ 120,00	4	\$ 30,00
Extintor portátil	\$ 360,00	6	\$ 60,00
Ventilador	\$ 600,00	4	\$ 150,00
Cascos	\$ 450,00	15	\$ 30,00
Altímetro	\$ 280,00	4	\$ 70,00
Variómetro	\$ 640,00	4	\$ 160,00
GPS	\$ 200,00	4	\$ 50,00
<u>Equipos de Oficina</u>	\$675,00		
Telefono	\$ 75,00	3	\$ 25,00
Celular	\$ 400,00	1	\$ 400,00
Caja registradora	\$	1	\$

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

	200,00		200,00
<u>Equipos de Computación</u>	\$ 4.200,00		
Laptop	\$3.600,00	6	\$ 600,00
Impresora	\$200,00	1	\$ 200,00
Parlantes	\$400,00	2	\$ 200,00
<u>Muebles y enseres</u>	\$ 2.340,00		
Escritorios	\$1.500,00	5	\$ 300,00
Sillas	\$840,00	12	\$ 70,00
<u>Vehículos</u>	\$30.000,00		
Vehículo	\$30.000,00	1	\$ 30.000,00
<u>Publicidad</u>	\$1.940,00		
Señalética	\$500,00	1	\$ 500,00
Evento de lanzamiento	\$1.440,00	1	\$ 1.440,00

Infraestructura	Precio
Decoración de oficinas	\$ 1.500,00
Alquiler del local	\$ 2.000,00

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El presupuesto de la mano de obra que incluye sueldos y beneficios sociales de los trabajadores fue detallado en el tercer capítulo.

6.2. Gestión de Calidad

6.2.1. Procesos de planeación de calidad

La calidad de un servicio ofertado es sumamente importante en toda compañía, sin embargo, al ser intangible a diferencia de los productos se torna difícil establecer procesos para evitar errores, medirlo y evaluar la satisfacción del cliente.

Para asegurar que Go Fly! ofrezca un servicio de calidad, los empleados deberán transmitir correctamente cada una de las políticas de la compañía respecto a la preventa, reservación de los boletos, seguros, quejas y reclamos. Así también, se deberá seguir cada una de las etapas del proceso de vuelo para que el mismo sea exitoso.

Para mejorar la calidad del servicio y que este se ajuste a las necesidades del cliente se realizarán las siguientes acciones:

- Identificar las necesidades de los clientes respecto al servicio que se ofrece.
- Proceder a la asignación de las características requeridas por el cliente al servicio ofertado, siempre que pueda ser adaptado y se ajuste a las condiciones de la compañía.
- Realizar entrevistas luego haber recibido el servicio con la finalidad de mejorar la calidad y agregar valor a las actividades de la compañía.

6.2.2. Beneficios de las acciones proactivas

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Si se planifican los procesos y se determinan políticas claras se podrá identificar problemas antes que sucedan y tomar acciones anticipadas para evitar posibles inconvenientes para los clientes y la compañía.

Es necesario cumplir con cada uno de los lineamientos planteados por la compañía debido a que cualquier caso omiso a una de las normas establecidas podría desencadenar graves consecuencias.

6.2.3. Políticas de calidad

El compromiso de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y ofrecer la mejor calidad en los servicios de Go Fly! se manifiesta mediante la práctica de los siguientes principios:

- Responsabilidad en cada uno de los procesos determinados para el éxito de la compañía.
- Comunicación clara, precisa y oportuna a los clientes internos y externos.
- Seguridad absoluta en las operaciones de cada uno de los vuelos realizados.

6.2.4. Benchmarking

Go Fly! no tiene competencia directa, y su competencia indirecta no ofrece un servicio de excelente calidad por lo cual el benchmarking se realizará con Ballooning, una compañía que ofrece el servicio de vuelos en globos aerostáticos en Barcelona.

Ballooning ofrece una amplia variedad de servicios especializados para personas interesadas en realizar paseos en globos aerostáticos, organizan desde bautizos

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

hasta seminarios corporativos. Además gestionan todos los trámites y logística para la venta de publicidad de globos aerostáticos en los recorridos que desee el cliente.

Adicionalmente ofrecen el servicio de transfer para los pasajeros, se realiza una pequeña celebración después de cada vuelo y venden tarjetas de regalo para obsequiar vuelos para ocasiones especiales.

Ballooning también mantiene alianzas con otras empresas dedicadas a la oferta del mismo servicio, por lo que en conjunto tienen capacidad para organizar vuelos para 200 personas. Esta fusión también les permite unir a un equipo de profesionales de Europa, quienes hablan castellano, francés, inglés y portugués, por lo cual el idioma no es un problema para atender a los clientes.

Tienen equipos de calidad que son controlados anualmente y están acreditados por la Dirección de Aviación Civil.

Go Fly! en sus primeros años no podrá ofrecer toda la gama de servicios que ofrece Ballooning por su capacidad de personal, sin embargo, se espera poder imitar la calidad de su servicio adquiriendo los mejores equipos para la seguridad de los pasajeros, así mismo se mantendrá un estricto control y relacionamiento con la Dirección de Aviación Civil.

Para brindar un servicio de calidad se espera poder capacitar a los pilotos en el idioma inglés de tal manera que puedan dar las indicaciones de los vuelos para turistas extranjeros.

Otro de los servicios que Go Fly! espera poder realizar, al igual que Ballooning, es la alianza con otras empresas que ofrezcan el mismo servicio. Balloonfest es una

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

empresa que ofrece el servicio en Quito con quién se podría realizar una alianza cuando se requiera ofrecer vuelos para una mayor cantidad de personas.

En un futuro se espera imitar la calidad en los servicios especializados de Ballooning, ampliar la capacidad de la empresa y poder gestionar macroeventos.

6.2.5. Proceso de aseguramiento de la calidad

Para asegurar la calidad en el servicio se deberá cumplir con cada una de las etapas del proceso del vuelo en globo aerostático, esto garantizará el éxito del mismo.

Así mismo, se realizará seguimiento al cliente posterior al vuelo, con el fin de conocer la percepción del servicio recibido, y escuchar sus recomendaciones para mejorar la calidad.

6.2.6. Estándares de la calidad

Para cumplir con los estándares de calidad y ofrecer un excelente servicio se establecerán los siguientes lineamientos:

- Se comunicará oportunamente a cada uno de los clientes la política de venta de los boletos.
- Sólo se podrá volar si las condiciones meteorológicas lo permiten.
- Se deberá revisar el estado de los equipos antes de cada vuelo y se verificará que existan los insumos necesarios para cada pasajero.
- Si se ha cumplido con todos los lineamientos antes mencionados se procederá a realizar el vuelo en globo aerostático.

6.2.7. Procesos de control de calidad

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Para controlar la calidad del servicio, cada una de las áreas deberá entregar un informe mensual a su jefe inmediato superior indicando como ha sido el servicio y la relación que han mantenido con los clientes durante ese período, deberán reportar todos los posibles inconvenientes, cuellos de botella que han impedido ofrecer un excelente servicio así como las sugerencias o recomendaciones por parte de los clientes internos y externos.

6.2.8. Certificaciones y Licencias

Go Fly! no contará con licencias ni certificaciones ISO en los primeros cinco años, debido a su alto precio y el tamaño de la compañía, no obstante se deberá cumplir con la normativa interna para asegurar la calidad en sus procesos. Se espera poder obtener la certificación ISO 9000 a medida que crezca la compañía y sea necesario implementar mejores estándares en sus procesos.

6.2.9. Presupuesto

Para asegurar la calidad en los servicios de la compañía no se incurrirá en gastos adicionales, debido a que todo estará incluido en el manual de funciones de los empleados y la normativa interna de la compañía.

6.3. Gestión Ambiental

6.3.1. Procesos de planeación ambiental

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Go Fly! está comprometida con la conservación del medio ambiente, por lo cual trabajará con insumos que no producen ningún residuo tóxico para el ecosistema.

El gas propano es uno de los principales suministros que adquirirá la compañía, este es un gas licuado de petróleo que carece de toxicidad, es limpio, no contiene azufre y está orientado a un consumo energético ecológico. La emisión de este gas a la atmósfera no contribuye al efecto invernadero. (Repsol, 2009)

Otro de los suministros requeridos por la compañía es el papel, para la emisión de boletos, volantes, comunicados, entre otros, Go Fly! utilizará papel ecológico proveniente de la caña de azúcar, el mismo que está constituido por fibras vegetales, es puro, biodegradable y reciclable. (Dorado, 2012) En la ciudad se encuentra disponible en varias imprentas y su precio es competitivo en comparación con otros tipos de papeles.

El ahorro de energía es un factor que la compañía también considerará dentro de su gestión ambiental, se incentivará a los empleados a disminuir el consumo energético, notificándoles la importancia de apagar las luces de la oficina, desconectar los equipos electrónicos que requieran energía eléctrica cuando no se los utilice, entre otros. De igual manera la compañía comprará bombillas ahorradoras de luz, y reguladores de voltaje.

6.3.2. Beneficios de las acciones proactivas

Los beneficios de las acciones proactivas se verán reflejadas en la reducción de costos, minimización de riesgos, además se creará una conciencia ambiental en los empleados, y la compañía proyectará una imagen de seguridad y responsabilidad con el medio ambiente.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Además la iniciativa evitará invertir grandes cantidades de dinero en proyectos de reducción del impacto ambiental que pudieran ocasionarse en el futuro si los procesos no se realizan en armonía con el medio ambiente.

6.3.3. Políticas de protección ambiental

Go Fly! se compromete a prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan generarse de las actividades propias de la empresa y a cumplir con el “Reglamento a Ley de Gestión Ambiental para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental” y otras normativas que se decreten y sean aplicables a la operación de la empresa.

6.3.4. Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental

Para asegurar la calidad ambiental, se deberá cumplir con lo indicado en el proceso de la planeación ambiental, y continuar trabajando con los proveedores de insumos amigables con el medio ambiente, Repsol en el caso del gas propano, e Ilustración Gráfica para el papel ecológico de la caña de azúcar.

6.3.5. Estándares de la calidad ambiental

La compañía no aplicará directamente estándares de la calidad ambiental, sin embargo, como se indica en puntos anteriores trabajará con proveedores que mantienen procesos responsables con el medio ambiente.

6.3.6. Procesos de control de calidad

Este tema no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, debido a que no se realizarán procesos complejos que requieran de un control de la calidad ambiental

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

porque las operaciones propias del negocio no producen gran impacto ambiental negativo.

6.3.7. Trazabilidad

Go Fly! inicialmente no contará con un sistema de trazabilidad por no ser indispensable para las actividades de la compañía además de tener un elevado costo.

6.3.8. Logística Verde

Go Fly! ha planificado los procesos para ofrecer un servicio de excelente calidad y contar con insumos que no sean perjudiciales para el medio ambiente, con la finalidad de brindar el mejor servicio a los clientes.

6.3.9. Certificaciones y Licencias

Go Fly! no obtendrá certificaciones o licencias de sistemas de gestión ambiental en los primeros cinco años del negocio. Se espera en el futuro poder gestionar la obtención de la certificación ISO 14001 cuando se requiera mejorar los procesos de su impacto ambiental.

6.3.10. Presupuesto

No se incurrirá en gastos exclusivos para la gestión de la calidad ambiental, se trabajará con proveedores calificados y cumpliendo los procesos internos para asegurar el cumplimiento de la política ambiental.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

6.4. Gestión de Responsabilidad Social

6.4.1. Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social

La responsabilidad social es la contribución de la compañía al mejoramiento de la sociedad, Go Fly! realizará anualmente vuelos gratuitos para los 50 mejores alumnos de colegios de escasos recursos, con la finalidad de promover el estudio y la buena conducta en los jóvenes.

Estos vuelos se realizarán en días no laborables de la empresa, por lo cual sólo se incurrirán en el gasto del gas propano.

Adicionalmente se implementará una campaña anual a través de redes sociales para recolectar útiles escolares, los cuales serán donados a escuelas de escasos recursos.

A través de Twitter y Facebook se mostrará la lista de útiles requeridos por las escuelas, y se solicitará a los seguidores y empleados a colaborar con al menos uno de los productos solicitados.

Luego se hará la entrega formal de los útiles escolares y se publicará en las redes sociales las escuelas que fueron beneficiadas haciendo una mención a las personas que colaboraron.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

De esta manera se busca integrar a los clientes, empleados y realizar acciones que contribuyan al mejoramiento en la calidad de vida de personas de escasos recursos.

6.4.2. Beneficios de las acciones proactivas

Las acciones proactivas permitirán que Go Fly! se beneficie del reconocimiento de ser una compañía socialmente responsable, y de colaborar en proyectos que impulsen mejoras en la sociedad y de esta manera proyectar confianza a sus clientes.

6.4.3. Políticas de protección social

Go Fly! se compromete a promover una sociedad justa mediante el trato digno a los clientes internos y externos, y la colaboración de proyectos sociales de interés para la compañía.

6.4.4. Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa

En la cartelera de la compañía se colgará el calendario de actividades de responsabilidad social, con la finalidad de que cada trabajador pueda conocer más detalles de las escuelas beneficiadas y puedan colocar sus avances del proyecto, de esta manera se socializará la información y luego se realizarán reuniones previas con todo el equipo de trabajo con el fin de asegurar el éxito de las actividades a realizarse.

6.4.5. Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

La compañía no tiene contemplado obtener un estándar de responsabilidad social por los primeros cinco años del negocio. Sin embargo, en el largo plazo se estudiará la posibilidad de obtener la certificación internacional ISO 26000.

6.4.6. Procesos de controles sociales

Cada funcionario de la compañía deberá emitir un informe indicando cuál fue su trabajo en el proyecto de responsabilidad social, cuáles fueron los inconvenientes, dar posibles sugerencias para implementar otros y mejorar los existentes.

Esta retroalimentación permitirá llevar un control sobre los procesos establecidos para identificar los cuellos de botella, mejorarlos e incluir nuevos proyectos de responsabilidad social.

6.4.7. Certificaciones y Licencias

La compañía no ha contemplado obtener certificaciones respecto al cumplimiento de responsabilidad social porque no las considera indispensables para el giro del negocio, no obstante mantendrá políticas internas para cumplir con la responsabilidad social empresarial.

En referencia a la obtención de licencias, Go Fly! la solicitará una vez se habilite el uso de la marca país para el público en general con la finalidad de que el servicio ofertado se identifique como ecuatoriano, para la obtención de la licencia se seguirá el siguiente proceso:

Completar el formato en línea en establecido por la comisión estratégica de marcas, también podrán ser ingresadas a través del correo electrónico dirigido a la

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

dirección: ecuadoramalavida@presidencia.gob.ec, o mediante una carta física enviada a la Presidencia de la República del Ecuador, en la Secretaría Nacional de la Administración Pública con la referencia "Marca País".

Una vez recibida la solicitud, el Secretario Técnico de la Comisión en un plazo máximo de 15 días hábiles remitirá a la Comisión un análisis previo de la solicitud, realizado por el Secretario Técnico, la Comisión Estratégica de Marcas, quién emitirá una resolución aprobando o negando la solicitud de Licencia de Uso de la Marca en la siguiente reunión de la Comisión, lo cual será notificado al solicitante.

De resultar afirmativa la solicitud, la Comisión Estratégica de Marcas y el solicitante suscribirán un Contrato de Licencia de Uso de la Marca.

Previo a la suscripción del contrato, el Secretario Técnico de la Comisión Estratégica de Marcas deberá capacitar sobre el uso de la Marca y entregar el Manual de Uso de la Marca al solicitante.

Los diseños y artes de la Marca que se utilizarán en los materiales publicitarios, institucionales, o servicios, serán aprobados por el Secretario Técnico de la Comisión Estratégica de Marcas.

El Secretario Técnico de la Comisión controlará, supervisará y auditará el cumplimiento de cada Contrato de Licencia de Uso de la Marca.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Conforme lo dispuesto en el artículo 162 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones, el Contrato de Licencia de Uso de la Marca deberá ser inscrita ante el IEPI. (Secretaría de la Administración Públicas, 2011)

6.4.8. Presupuesto

Tabla 46 Presupuesto de Responsabilidad Social

Gastos	Cantidad	Precio
Cilindros de gas propano	36	\$ 96,00
Gasolina de vehículo		\$ 30,00

Elaborado por: La Autora

- Las actividades se realizarán en días no laborables de la compañía.

6.5. Balanced Scorecard & Mapa Estratégico

Tabla 47 Balanced Scorecard

Visión: Ser los pioneros y un referente en vuelos en globo aerostático en el país, innovando constantemente los servicios.

Factores	Objetivos	Indicador	Meta	Acciones
Financieros	-Incrementar las ventas anuales.	-Porcentaje anual de crecimiento de las ventas.	9%	Potenciar alianzas clave para aumentar cartera de clientes y ventas.
	-Cumplir con los obligaciones fiscales	-Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones fiscales	100%	Actualización y cumplimiento con la normativa tributaria vigente.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

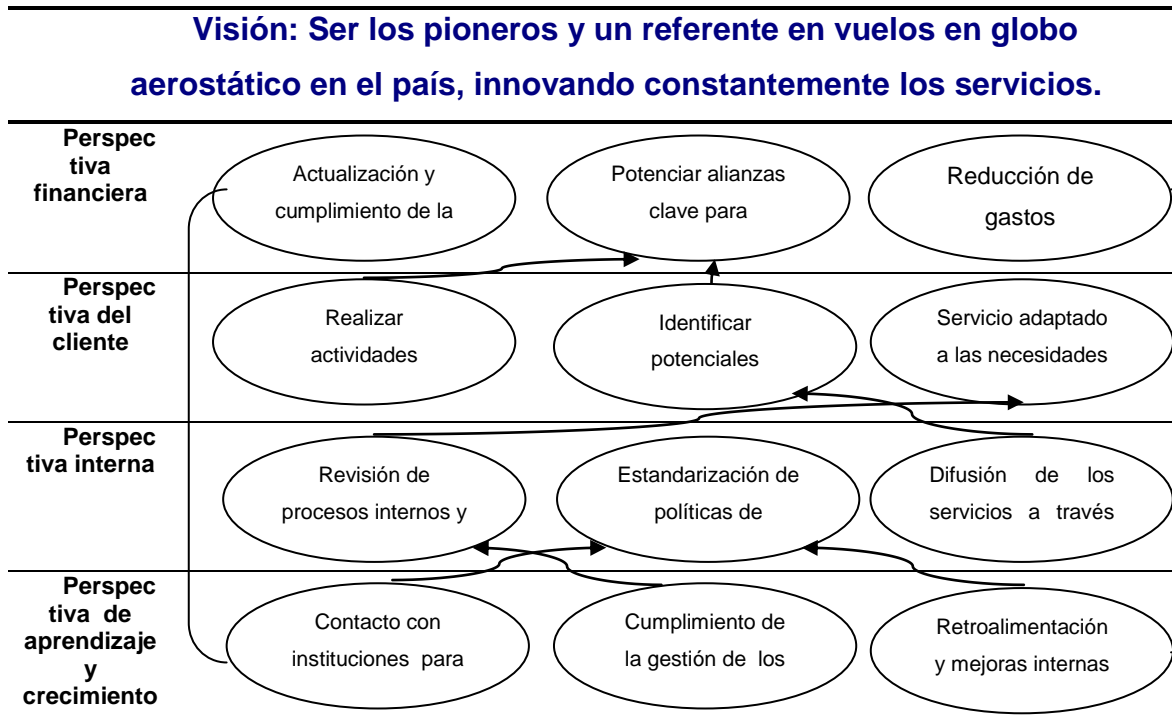
	- Incremento de las utilidades	-Porcentaje de crecimiento de las utilidades	5%	Reducción de gastos.
Propuesta de valor a los Clientes	-Incrementar la cartera de clientes.	-Porcentaje anual de incremento de clientes.	5%	Realizar actividades promocionales, identificar
	-Brindar una experiencia única a cada cliente .	-Porcentaje de satisfacción del cliente.	100%	potenciales clientes.
	-Incrementar los canales de comunicación con los clientes.	-Número de canales de comunicación con los clientes.	3	Mantener hojas de calificación del servicio en el punto de venta. Adaptarnos a las necesidades de los clientes para comunicarnos según sus medios preferidos.
Procesos Internos clave	-Aplicar los procesos y funciones establecidos en el manual	-Errores catastróficos no cometidos.	0	Revisión de procesos internos y mejoras en caso de que se lo requiera.
	-Agilidad y calidad en el servicio.	-Quejas recibidas	5	Estandarización de políticas de atención al cliente.
	-Fortalecer el reconocimiento de la marca.	-Porcentaje de reconocimiento de la marca en el público objetivo.	60%	Difusión de los servicios a través de redes sociales, punto de venta, prensa, y otros medios.
	-Implementar equipos seguros para los vuelos.	- Porcentaje de adquisición de equipos seguros	100%	Evaluar las condiciones de los equipos constantemente.
Aprendizaje	-Incrementar el conocimiento y habilidades	-Número de capacitaciones específicas	3	Realizar acercamientos con instituciones

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

y Crecimiento	específicas del servicio ofertado. -Evaluar la gestión de los trabajadores	realizadas anualmente. -Porcentaje de cumplimiento de los indicadores por parte de los empleados.	80%	que puedan capacitar a los empleados en los temas que se requieran. Analizar el cumplimiento de la gestión de los empleados y mejorarla.
----------------------	---	--	-----	---

Elaborado por: La Autora

Ilustración 25 Mapa Estratégico



Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

6.6. Otros temas relacionados al plan operativo

De acuerdo al reglamento del Malecón Simón Bolívar, la oferta de servicios de vuelos en globos aerostáticos se enmarca dentro las actividades culturales, turísticas y recreacionales con fines de lucro permitidas por la Fundación Malecón 2000.

Para solicitar la aprobación del negocio, se deberá enviar una comunicación por escrito al Gerente General de la Fundación Malecón 2000, detallando el funcionamiento del negocio quién aprobará o negará la solicitud. En caso de ser aceptada, el contratista deberá obtener los permisos de funcionamientos necesarios para el giro del negocio, así también, deberá cancelar las tasas, licencias y contribuciones, que graven la actividad objeto de la explotación comercial.

Es obligatorio además que la compañía mantenga vigente una póliza de seguros por robo o daño de su mercadería y las instalaciones, ya que la Fundación no asume responsabilidad alguna sobre estos hechos que puedan suscitarse.

El usuario del local deberá cancelar todas las planillas de agua, luz y teléfono, correspondiente al espacio que se autorizó para su explotación comercial.

Recapitulando los requisitos de funcionamiento necesarios acorde a las exigencias de la Fundación Malecón 2000 y la Dirección General de Aviación Civil, se detallan los siguientes:

- Patente Municipal.
- Permiso de bomberos.
- Tasa Única de funcionamiento.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Póliza de seguro contra incendio.
- Póliza de seguro contra robo.
- Póliza de seguro de rotura de maquinaria y equipo.
- Póliza de seguro para pasajeros de acuerdo al Reglamento de Seguros Aeronáuticos.
- Manual de procedimientos estándar de operaciones validado por la Dirección General de Aviación Civil.
- Manual de mantenimiento de los equipos realizado por un piloto certificado.
- Registro de la aeronave y certificado de aeronavegabilidad en el Ecuador.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO- TRIBUTARIO

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO

7.1. Inversión Inicial

La inversión inicial para llevar a cabo el negocio es de \$ 139.723,03, este monto ha sido determinado por los gastos de constitución de la compañía, permisos de funcionamiento, activos y otros gastos necesarios para iniciar el negocio.

7.1.1. Tipo de Inversión

7.1.1.1. Fija

La inversión fija corresponde a todos los activos cuya vida útil es mayor a un año, y cuya finalidad es proveer las condiciones necesarias para el giro del negocio. La inversión fija total asciende a \$ 104.365,00.

A continuación se detalla la inversión fija del negocio:

Tabla 48 Inversión Fija

DESCRIPCIÓN	VALOR
Maquinarias y equipos	\$ 66.650,00
Globos aerostáticos	\$ 64.000,00
Botiquín de primeros auxilios	\$ 120,00
Extintor portátil	\$ 360,00
Ventilador	\$ 600,00
Cascos	\$ 450,00
Altímetro	\$ 280,00
Variómetro	\$ 640,00
GPS	\$ 200,00
Equipos de Oficina	\$ 675,00
Teléfono	\$ 75,00
Celular	\$ 400,00
Caja registradora	\$ 200,00

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

<u>Equipos de Computación</u>	\$ 4.200,00
Laptop	\$ 3.600,00
Impresora	\$ 200,00
Parlantes	\$ 400,00
<u>Muebles y enseres</u>	\$ 2.340,00
Escritorios	\$ 1.500,00
Sillas	\$ 840,00
<u>Vehículos</u>	\$ 30.000,00
Vehículo	\$ 30.000,00
<u>Publicidad</u>	\$ 500,00
Señalética	\$ 500,00

Elaborado por: La Autora

7.1.1.2. Diferida

La inversión diferida son todos los bienes y servicios intangibles necesarios para la empresa, pero no intervienen en la producción. Por ser intangibles a diferencia de la inversión fija, están sujetas a amortización y se recuperan a largo plazo. El monto de la inversión diferida total asciende a \$ 4.912,04.

A continuación se detallan la inversión diferida:

Tabla 49 Inversión Diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR
<u>Gastos de constitución e instalación</u>	\$ 2.916,00
Constitucion de la Compañía	\$ 800,00
Permisos de funcionamiento (Bomberos, patente, etc)	\$ 400,00
Gastos IEPI	\$ 116,00
Garantía del local (Empresa)	\$ 1.600,00
<u>Seguros</u>	\$ 556,04
Seguros contra robo	\$ 18,13

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Seguros contra incendio	\$ 25,42
Seguros pasajeros	\$ 500,00
Responsabilidad social	\$ 12,50
Publicidad	\$ 1.440,00
Evento de lanzamiento	\$ 1.440,00

Elaborado por: La Autora

7.1.1.3. Corriente

El capital de trabajo son los recursos que se requieren para atender las operaciones de producción y comercialización de bienes o servicios, este monto de dinero es necesario para dar inicio al proceso pre-operacional del negocio. Go Fly! requerirá como inversión corriente \$ 30.245, 99.

A continuación se detalla la inversión inicial corriente:

Tabla 50 Inversión Corriente

GASTOS	
Gastos Administrativos	\$ 10.877,35
Alquiler	\$ 800,00
Sueldos y salarios	\$ 9.627,35
Servicios básicos y comunicación	\$ 300,00
Suministros de oficina	\$ 150,00
Gastos de Marketing	\$ 600,00
Pautaje en medios y material de difusión	\$ 600,00
Seguros	\$ 556,04
Seguros contra robo	18,13
Seguros contra incendio	25,42
Seguros pasajeros	500,00
Responsabilidad social	12,50
Varios	\$ 200,00
Gastos mensuales (2 meses)	\$ 24.466,79

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

COSTO DE VENTA	
Costos de ventas de vuelos	\$ 1.689,60
Costo de venta de publicidad	\$ 1.200,00
Total de costo de venta	\$ 2.889,60

Costo de venta (2 meses)	\$ 5.779,20
---------------------------	-------------

Inversión inicial corriente	\$ 30.245,99
------------------------------------	---------------------

Elaborado por: La Autora

7.1.2. Financiamiento de la Inversión

7.1.2.1. Fuentes de Financiamiento

La inversión inicial de Go Fly! será de \$139.723,03 la cual se financiará el 60% del capital de las socias, es decir \$ 41.916, 91 cada una, y para financiar el 40% restante se solicitará un préstamo a la Corporación Financiera Nacional.

7.1.2.2. Tabla de Amortización

El préstamo se realizará por un monto de \$55.889,21 a 60 meses plazo, con una tasa de interés del 11,5%. Los pagos serán de \$1.229,15, y al final del quinto año se habrá cancelado todo el préstamo.

A continuación se detalla la amortización del préstamo:

Tabla 51 Amortización del Préstamo

PERIODOS	SALDO DE CAPITAL INICIAL	PAGO	CAPITAL	INTERESES	SALDO DE CAPITAL AL FINAL
0	\$ 55.889,21				\$ 55.889,21
1	\$ 55.889,21	\$ 1.229,15	\$ 693,54	\$ 535,60	\$ 55.195,67

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

2	\$	55.195,67	\$ 1.229,15	\$ 700,19	\$ 528,96	\$ 54.495,48
3	\$	54.495,48	\$ 1.229,15	\$ 706,90	\$ 522,25	\$ 53.788,58
4	\$	53.788,58	\$ 1.229,15	\$ 713,68	\$ 515,47	\$ 53.074,90
5	\$	53.074,90	\$ 1.229,15	\$ 720,52	\$ 508,63	\$ 52.354,38
6	\$	52.354,38	\$ 1.229,15	\$ 727,42	\$ 501,73	\$ 51.626,96
7	\$	51.626,96	\$ 1.229,15	\$ 734,39	\$ 494,76	\$ 50.892,57
8	\$	50.892,57	\$ 1.229,15	\$ 741,43	\$ 487,72	\$ 50.151,14
9	\$	50.151,14	\$ 1.229,15	\$ 748,53	\$ 480,62	\$ 49.402,61
10	\$	49.402,61	\$ 1.229,15	\$ 755,71	\$ 473,44	\$ 48.646,90
11	\$	48.646,90	\$ 1.229,15	\$ 762,95	\$ 466,20	\$ 47.883,95
12	\$	47.883,95	\$ 1.229,15	\$ 770,26	\$ 458,89	\$ 47.113,69
13	\$	47.113,69	\$ 1.229,15	\$ 777,64	\$ 451,51	\$ 46.336,05
14	\$	46.336,05	\$ 1.229,15	\$ 785,10	\$ 444,05	\$ 45.550,95
15	\$	45.550,95	\$ 1.229,15	\$ 792,62	\$ 436,53	\$ 44.758,33
16	\$	44.758,33	\$ 1.229,15	\$ 800,22	\$ 428,93	\$ 43.958,12
17	\$	43.958,12	\$ 1.229,15	\$ 807,88	\$ 421,27	\$ 43.150,23
18	\$	43.150,23	\$ 1.229,15	\$ 815,63	\$ 413,52	\$ 42.334,61
19	\$	42.334,61	\$ 1.229,15	\$ 823,44	\$ 405,71	\$ 41.511,16
20	\$	41.511,16	\$ 1.229,15	\$ 831,33	\$ 397,82	\$ 40.679,83
21	\$	40.679,83	\$ 1.229,15	\$ 839,30	\$ 389,85	\$ 39.840,53
22	\$	39.840,53	\$ 1.229,15	\$ 847,34	\$ 381,81	\$ 38.993,18
23	\$	38.993,18	\$ 1.229,15	\$ 855,46	\$ 373,68	\$ 38.137,72
24	\$	38.137,72	\$ 1.229,15	\$ 863,66	\$ 365,49	\$ 37.274,06
25	\$	37.274,06	\$ 1.229,15	\$ 871,94	\$ 357,21	\$ 36.402,12
26	\$	36.402,12	\$ 1.229,15	\$ 880,30	\$ 348,85	\$ 35.521,82
27	\$	35.521,82	\$ 1.229,15	\$ 888,73	\$ 340,42	\$ 34.633,09
28	\$	34.633,09	\$ 1.229,15	\$ 897,25	\$ 331,90	\$ 33.735,84
29	\$	33.735,84	\$ 1.229,15	\$ 905,85	\$ 323,30	\$ 32.829,99
30	\$	32.829,99	\$ 1.229,15	\$ 914,53	\$ 314,62	\$ 31.915,46
31	\$	31.915,46	\$ 1.229,15	\$ 923,29	\$ 305,86	\$ 30.992,17
32	\$	30.992,17	\$ 1.229,15	\$ 932,14	\$ 297,01	\$ 30.060,03
33	\$	30.060,03	\$ 1.229,15	\$ 941,07	\$ 288,08	\$ 29.118,95
34	\$	29.118,95	\$ 1.229,15	\$ 950,09	\$ 279,06	\$ 28.168,86
35	\$	28.168,86	\$ 1.229,15	\$ 959,20	\$ 269,95	\$ 27.209,66
36	\$	27.209,66	\$ 1.229,15	\$ 968,39	\$ 260,76	\$ 26.241,27
37	\$	26.241,27	\$ 1.229,15	\$ 977,67	\$ 251,48	\$ 25.263,60

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

38	\$	25.263,60	\$ 1.229,15	\$ 987,04	\$ 242,11	\$ 24.276,56
39	\$	24.276,56	\$ 1.229,15	\$ 996,50	\$ 232,65	\$ 23.280,06
40	\$	23.280,06	\$ 1.229,15	\$ 1.006,05	\$ 223,10	\$ 22.274,01
41	\$	22.274,01	\$ 1.229,15	\$ 1.015,69	\$ 213,46	\$ 21.258,32
42	\$	21.258,32	\$ 1.229,15	\$ 1.025,42	\$ 203,73	\$ 20.232,90
43	\$	20.232,90	\$ 1.229,15	\$ 1.035,25	\$ 193,90	\$ 19.197,65
44	\$	19.197,65	\$ 1.229,15	\$ 1.045,17	\$ 183,98	\$ 18.152,48
45	\$	18.152,48	\$ 1.229,15	\$ 1.055,19	\$ 173,96	\$ 17.097,29
46	\$	17.097,29	\$ 1.229,15	\$ 1.065,30	\$ 163,85	\$ 16.031,99
47	\$	16.031,99	\$ 1.229,15	\$ 1.075,51	\$ 153,64	\$ 14.956,48
48	\$	14.956,48	\$ 1.229,15	\$ 1.085,82	\$ 143,33	\$ 13.870,66
49	\$	13.870,66	\$ 1.229,15	\$ 1.096,22	\$ 132,93	\$ 12.774,44
50	\$	12.774,44	\$ 1.229,15	\$ 1.106,73	\$ 122,42	\$ 11.667,71
51	\$	11.667,71	\$ 1.229,15	\$ 1.117,33	\$ 111,82	\$ 10.550,38
52	\$	10.550,38	\$ 1.229,15	\$ 1.128,04	\$ 101,11	\$ 9.422,34
53	\$	9.422,34	\$ 1.229,15	\$ 1.138,85	\$ 90,30	\$ 8.283,48
54	\$	8.283,48	\$ 1.229,15	\$ 1.149,77	\$ 79,38	\$ 7.133,72
55	\$	7.133,72	\$ 1.229,15	\$ 1.160,78	\$ 68,36	\$ 5.972,93
56	\$	5.972,93	\$ 1.229,15	\$ 1.171,91	\$ 57,24	\$ 4.801,02
57	\$	4.801,02	\$ 1.229,15	\$ 1.183,14	\$ 46,01	\$ 3.617,89
58	\$	3.617,89	\$ 1.229,15	\$ 1.194,48	\$ 34,67	\$ 2.423,41
59	\$	2.423,41	\$ 1.229,15	\$ 1.205,93	\$ 23,22	\$ 1.217,48
60	\$	1.217,48	\$ 1.229,15	\$ 1.217,48	\$ 11,67	\$ (0,00)

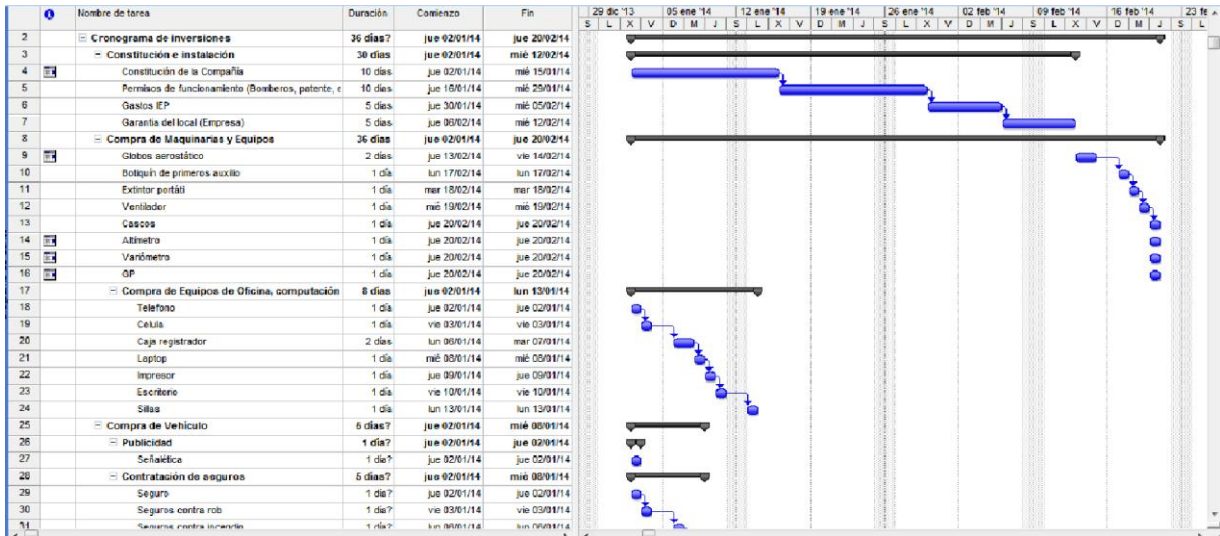
Elaborado por: La Autora

7.1.3. Cronograma de Inversiones

A continuación se detalla el cronograma de inversiones para la fase pre operacional del negocio:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 26 Cronograma de Inversiones



Elaborado por: La Autora

7.2. Análisis de Costos

7.2.1. Costos Fijos

Los costos fijos son aquellos que la compañía debe pagar independientemente de su operación, para Go Fly! sus costos fijos son el alquiler, los servicios básicos, los seguros, los sueldos, entre otros gastos administrativos.

A continuación se detallan los costos fijos:

Tabla 52 Costos Fijos

GASTOS	1	2	3	4	5
	\$	\$	\$	\$	\$
Gastos Administrativos	130.528,19	140.520,45	151.289,58	162.896,62	175.407,42

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Alquiler	\$ 9.600,00	\$ 10.080,00	\$ 10.584,00	\$ 11.113,20	\$ 11.668,86
Sueldos y salarios	\$115.528,19	\$ 124.770,45	\$ 134.752,08	\$ 145.532,25	\$157.174,83
Servicios básicos y comunicación	\$ 3.600,00	\$3.780,00	\$ 3.969,00	\$4.167,45	\$ 4.375,82
Suministros de oficina	\$ 1.800,00	\$ 1.890,00	\$ 1.984,50	\$ 2.083,73	\$ 2.187,91
Gastos de Marketing	\$ 8.640,00	\$ 9.072,00	\$ 9.525,60	\$ 10.001,88	\$ 10.501,97
Pautaje en medios y material de difusión	\$ 8.640,00	\$9.072,00	\$ 9.525,60	\$ 10.001,88	\$ 10.501,97
Seguros	\$ 6.672,53	\$7.006,15	\$ 7.356,46	\$ 7.724,28	\$ 8.110,50
Seguros para pasajeros	\$ 6.000,00	\$ 6.300,00	\$ 6.615,00	\$ 6.945,75	\$ 7.293,04
Seguro contra incendios	\$ 305,01	\$ 320,26	\$ 336,27	\$ 353,09	\$ 370,74
Seguro contra robos	\$ 217,52	\$ 228,39	\$ 239,81	\$ 251,80	\$ 264,39
Responsabilidad civil	\$ 150,00	\$ 157,50	\$ 165,38	\$ 173,64	\$ 182,33
Amortización	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41
Depreciación	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 13.016,50	\$ 13.016,50
Varios	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
Gastos Financieros	\$ 5.974,27	\$ 4.910,16	\$ 3.717,01	\$ 2.379,18	\$ 879,13
Intereses	\$ 5.974,27	\$ 4.910,16	\$ 3.717,01	\$ 2.379,18	\$ 879,13

Gastos Fijos Anuales	\$ 154.214,99	\$ 164.028,76	\$ 174.534,65	\$ 185.780,27	\$197.816,24
-----------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------------

Elaborado por: La Autora

7.2.2. Costos Variables

Los costos variables son aquellos costos que varían de acuerdo a la proporción de la venta del servicio, para la compañía los costos variables son el gas propano y las lonas publicitarias. A continuación se detalla la proyección de los costos variables:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 53 Costos Variables

Tasa de crecimiento	4%
---------------------	----

Año	1	2	3	4	5	6
Costo de venta de vuelos	\$13.939,20	\$ 14.496,77	\$15.076,64	\$15.679,70	\$16.306,89	\$16.959,17
Costo de venta de publicidad	\$3.300,00	\$ 3.432,00	\$3.569,28	\$3.712,05	\$3.860,53	\$4.014,95
Costo de ventas	\$17.239,20	\$ 17.928,77	\$18.645,92	\$19.391,76	\$20.167,43	\$20.974,12

Elaborado por: La Autora

7.2.2.1. Costos de Producción

Este tema no aplica en el desarrollo del trabajo de titulación, debido a que la compañía presta un servicio y sus costos de producción son igual a sus costos variables.

7.3. Capital de Trabajo

7.3.1. Costos de Operación

Los costos de operación para efectos del negocio corresponden al costo de venta, es decir los costos del gas propano y las lonas publicitarias.

7.3.2. Costos Administrativos

El capital de trabajo será provisionado para cubrir dos meses de los costos administrativos, esto incluye el alquiler del local, los sueldos, servicios básicos y de comunicación, y los suministros de oficina. El valor asciende a \$ 10.877,35.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.3.3. Costos de Ventas

El capital de trabajo será provisionado para cubrir dos meses de los costos de ventas, es decir, el costo del gas propano y las lonas publicitarias. El valor total asciende a \$ 5.779,20.

7.3.4. Costos Financieros

Para el capital de trabajo no se ha considerado cubrir los costos financieros, se ha proyectado cubrirlos con las ventas de los primeros meses.

7.4. Análisis de Variables Críticas

7.4.1. Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.

El mark up es la diferencia entre el precio y el costo de venta, en el caso del servicio de vuelo en globo aerostático, el mark up es de \$17. Para la venta de publicidad en la vela del globo, el mark up es \$2250. A continuación se detalla el cálculo del mark up en porcentaje y valor monetario:

Mark up de boletos

$$\text{Mark up} = ((\text{Precio}/\text{costo}) - 1) * 100$$

$$\text{Mark up} = (25/8) - 1 * 100$$

$$\text{Mark up} = 212,5 \%$$

$$\text{Mark up en \$} = \text{Precio} - \text{Costo}$$

$$\text{Mark up en \$} = 25 - 8$$

$$\text{Mark up en \$} = 17$$

Mark up de de venta de publicidad

$$\text{Mark up} = ((\text{Precio}/\text{costo}) - 1) * 100$$

$$\text{Mark up} = (2400/150) - 1 * 100$$

$$\text{Mark up} = 1500\%$$

$$\text{Mark up en \$} = \text{Precio} - \text{Costo}$$

$$\text{Mark up en \$} = 2400 - 150$$

$$\text{Mark up en \$} = 2250$$

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El margen es la división entre el costo del servicio y su precio de venta, para el servicio de vuelos en globos aerostáticos el margen es 68%, y para la publicidad en la vela del globo el margen es del 93,75%.

Margen de boletos

$$\text{Margen} = ((\text{Costo}/\text{Precio})-1)*100$$

$$\text{Margen} = ((8/25)-1)*100$$

$$\text{Margen} = 68\%$$

Margen de venta de publicidad

$$\text{Margen} = ((\text{Costo}/\text{Precio})-1)*100$$

$$\text{Margen} = ((150/2400)-1)*100$$

$$\text{Margen} = 93,75\%$$

7.4.2. Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas

La proyección de costos e ingresos por ventas se ha realizado para un período de cinco años, a continuación se presenta la proyección:

Tabla 54 Proyección de Ventas

PROYECCIÓN DE VENTAS ANUALES					
AÑO	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas de boletos	\$ 174.240,00	\$ 189.921,60	\$ 207.014,54	\$ 225.645,85	\$ 245.953,98
Ingreso por venta de publicidad	\$ 52.800,00	\$ 57.552,00	\$ 62.731,68	\$ 68.377,53	\$ 74.531,51
Total de Ingresos por ventas	\$ 227.040,00	\$ 257.372,54	\$ 280.536,07	\$ 305.784,32	\$ 333.304,91
Costo de ventas	\$17.239,20	\$17.928,77	\$ 18.645,92	\$19.391,76	\$20.167,43
Contribución marginal	\$209.800,80	\$239.443,78	\$261.890,15	\$286.392,56	\$313.137,48

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.4.3. Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.

El punto óptimo de producción es aquel en el que se consigue la máxima eficacia cuando se logra reducir el costo por unidad al nivel más bajo posible. Como Go Fly! no tiene un proceso de producción, este inciso no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

7.4.4. Análisis de Punto de Equilibrio

En los siguientes cuadros se presenta el punto de equilibrio en unidades vendidas y valor total de la venta:

Tabla 55 Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Punto de Equilibrio en Unidades de boletos	5632	5991	6374	6785	7225
Punto de Equilibrio en Unidades de publicidad	11	12	12	13	14

COMPROBACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO					
Ventas de boletos	\$140.804,99	\$149.765,39	\$159.357,73	\$169.625,46	\$180.614,83
Venta de publicidad	\$ 26.319,36	\$ 27.994,24	\$29.787,25	\$31.706,50	\$33.760,64
Ventas totales	\$160.544,51	\$ 170.761,07	\$ 181.698,16	\$ 193.405,34	\$ 205.935,30
Costo de venta de boleto	\$ 11.264,40	\$ 11.981,23	\$ 12.748,62	\$ 13.570,04	\$ 14.449,19
Costo de venta	\$ 1.644,96	\$ 1.749,64	\$ 1.861,70	\$ 1.981,66	\$ 2.110,04
Costo total de ventas	\$ 12.909,36	\$ 13.730,87	\$ 14.610,32	\$ 15.551,69	\$16.559,23
Contribución marginal	\$ 154.214,99	\$ 164.028,76	\$ 174.534,65	\$ 185.780,27	\$ 197.816,24

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Costos fijos	\$ 154.214,99	\$164.028,76	\$174.534,65	\$185.780,27	\$197.816,24
Utilidad Neta	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

PUNTO DE EQUILIBRIO EN VENTAS

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Punto de equilibrio en ventas de boletos	\$140.804,99	\$149.765,39	\$159.357,73	\$169.625,46	\$180.614,83
Punto de equilibrio en ventas de publicidad	\$ 26.319,36	\$27.994,24	\$ 29.787,25	\$ 31.706,50	\$33.760,64

COMPROBACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

Total de ventas	\$ 167.124,35	\$ 177.759,63	\$189.144,97	\$ 201.331,96	\$214.375,46
costo de venta vuelos	\$ 11.264,40	\$ 11.981,23	\$ 12.748,62	\$ 13.570,04	\$14.449,19
costo de venta de publicidad	\$ 1.644,96	\$ 1.749,64	\$ 1.861,70	\$ 1.981,66	\$ 2.110,04
Total de costo de venta	\$ 12.909,36	\$ 13.730,87	\$ 14.610,32	\$ 15.551,69	\$ 16.559,23
Contribución marginal	\$ 154.214,99	\$ 164.028,76	\$ 174.534,65	\$ 185.780,27	\$ 197.816,24
Utilidad Neta	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Elaborado por: La Autora

7.4.5. Análisis de Punto de Cierre

El punto de cierre es aquel momento en el que los ingresos cubren solo los costos variables, de forma que las pérdidas son iguales a los costos fijos. En el caso de que el precio del servicio de Go Fly! descienda por debajo del nivel en el que los ingresos son iguales a los costos variables, la empresa deberá cerrar para minimizar sus pérdidas.

7.5. Entorno Fiscal de la Empresa

7.5.1. Planificación Tributaria

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.5.1.1. Generalidades

La planificación tributaria de la compañía se regirá por la Ley de Régimen Tributario Interno, se cumplirán todas las obligaciones fiscales reguladas por el Servicio de Rentas Internas (SRI), con la finalidad de contribuir a la generación de recursos necesarios para que el gobierno continúe con el desarrollo de obras a favor del país y evitar posibles inconvenientes por el incumplimiento de la ley.

7.5.1.2. Minimización de la carga fiscal

La minimización de la carga fiscal tiene como objetivo incrementar la inversión eficiente de los recursos destinados al negocio, a través de la reducción de la carga tributaria dentro de las opciones del marco de la ley.

7.5.1.3. Impuesto a la Renta

El impuesto a la renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales y las sociedades nacionales o extranjeras, para el presente año, las sociedades presentes en el Ecuador que obtengan ingresos gravables, estarán sujetos a la tarifa impositiva del 22%. (Servicio de Rentas Internas, 2013)

7.5.1.4. Impuesto al Valor Agregado

El impuesto al valor agregado (IVA) es aquel valor que se grava de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles en todas sus etapas de comercialización.

Se declara de forma mensual si los bienes que se transfieren o los servicios están gravados con tarifa 12%.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

De manera semestral cuando exclusivamente se transfieran bienes o se presten servicios gravados con tarifa 0% o no gravados.

Go Fly! cumplirá con la normativa vigente y gravará el 12% de IVA sobre sus ventas para luego ser declarado mensualmente. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.5.1.5. Impuesto a los consumos especiales

El impuesto a los consumos especiales (ICE) se aplica a los bienes y servicios de procedencia nacional o importada, que son considerados de lujo y no indispensables para la vida diaria tales como los perfumes, videojuegos, bebidas gaseosas, entre otros bienes y servicios descritos en el artículo 82 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

El pago de estos impuestos no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se adquirirá bienes o servicios que gravan este impuesto. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.5.1.6. Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales

La patente municipal es un impuesto anual que debe pagar toda persona natural o jurídica, sociedades domiciliadas o con establecimientos en el cantón Guayaquil, que realicen permanentemente actividad comercial, industrial, financiera, inmobiliaria o profesional en libre ejercicio.

Para registrar la patente se deberán cumplir con los requisitos solicitados por la alcaldía de Guayaquil, y se deberá cancelar un valor de liquidación según el local y la actividad comercial.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Este impuesto se podrá pagar hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del Impuesto a la Renta. (Alcaldía de Guayaquil, 2009).

Otro de los permisos necesarios, es el certificado de seguridad contra incendios emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, para la obtención del documento se deberá acudir a las instalaciones de la entidad y cancelar la tasa de acuerdo a las dimensiones o actividad del negocio. (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2010)

La licencia Única de Funcionamiento es emitida por el Ministerio de Turismo, la cual constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, tiene una vigencia de un año y sesenta días calendario del año siguiente, y deberá ser renovada anualmente. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2013)

7.5.1.7. Impuestos al Comercio Exterior

De acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica de Aduana, los tributos al comercio exterior son:

- Los derechos arancelarios establecidos en los respectivos aranceles
- Los impuestos establecidos en leyes especiales
- Las tasas por servicios aduaneros.

Para determinar el valor a pagar de tributos al comercio exterior es necesario conocer la clasificación arancelaria del producto importado.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Los tributos al comercio exterior son derechos arancelarios, impuestos establecidos en leyes orgánicas y ordinarias y tasas por servicios aduaneros.

AD-VALOREM o Arancel Cobrado a las Mercancías: Es un impuesto administrado por la Aduana del Ecuador, para el cálculo se aplica un porcentaje variable según el tipo de mercancía sobre la suma del Costo, Seguro y Flete (base imponible de la Importación).

Fondo de Desarrollo para la Infancia (FODINFA): Es un impuesto administrado por el Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), la tasa del 0.5% se aplica sobre la base imponible de la Importación.

Impuesto a los Consumos Especiales (ICE): Es un impuesto administrado por el SRI, el cual es un porcentaje variable según los bienes y servicios que se importen.

IVA: Este impuesto es administrado por el SRI y corresponde al 12% sobre: Base imponible + ADVALOREM + FODINFA + ICE.

El pago de estos impuestos no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se importará ningún bien o servicio. (Aduana del Ecuador, 2012)

7.5.1.8. Impuestos a las Herencias, Legados y Donaciones

Los beneficiarios de ingresos provenientes de herencias, legados y donaciones, en caso de recibir más de \$64.890, deberán cancelar un impuesto de acuerdo al excedente de la base imponible.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El pago de estos impuestos no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se recibirá ninguna herencia, legado o donación. El financiamiento como se lo indicó anteriormente será por la contribución de los socios y un préstamo bancario. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.5.1.9. Impuestos a la Salida de Divisas

El impuesto a la salida de divisas (ISD) grava el 5% sobre el valor de todas las operaciones y transacciones monetarias que se realicen al exterior de las siguientes maneras: efectivo, giro de cheques, transferencias, retiros o pagos de cualquier naturaleza.

El pago de este impuesto no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se hará ninguna transacción monetaria al exterior. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.5.1.10. Impuestos a los Vehículos Motorizados

El Servicio de Rentas Internas, hasta el 31 de diciembre de cada año, determinará los avalúos de los vehículos y los incorporará en la Base Nacional de Datos de Vehículos.

Los precios de venta al público informados por los importadores y fabricantes de vehículos, constituirán los avalúos de los vehículos del último modelo correspondiente al año en el que van a regir los avalúos. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.5.1.11. Impuesto a las tierras rurales

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El pago del impuesto a las tierras rurales no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, debido a que no se producirá de la tierra. Este inciso aplica para quienes generen ingresos de actividades provenientes de la agricultura, acuicultura, ganadería y cualquier otra actividad primaria. (Servicio de Rentas Internas, 2006)

7.6. Estados Financieros proyectados

7.6.1. Balance General Inicial

A continuación se presenta el Balance General Inicial y proyectado por un período de cinco años:

Tabla 56 Balance General Inicial y Proyectado

Balance General Final Proyectado						
ACTIVOS	Inicial	2014	2015	2016	2017	2018
ACTIVOS CORRIENTES						
Caja/Bancos	\$ 30.445,99	\$ 65.304,44	\$ 112.325,11	\$166.152,71	\$ 227.047,70	\$ 361.615,25
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 30.445,99	\$ 65.304,44	\$ 112.325,11	\$ 166.152,71	\$ 227.047,70	\$ 361.615,25
ACTIVOS FIJOS	\$103.865,00	\$ 103.865,00	\$ 103.865,00	\$ 103.865,00	\$ 103.865,00	\$ 103.865,00
Señalética	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00
(-) Depreciación Acumulada	0	\$(14.416,36)	\$(28.832,72)	\$(43.249,08)	\$(56.265,58)	\$(69.282,08)
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 104.365,00	\$ 89.948,64	\$ 75.532,28	\$ 61.115,92	\$ 48.099,42	\$ 35.082,92
ACTIVOS DIFERIDOS						
Gastos de constitución e instalación	\$ 2.916,00	\$ 2.916,00	\$ 2.916,00	\$ 2.916,00	\$ 2.916,00	\$ 2.916,00
Evento de lanzamiento	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00
Seguros	\$ 556,04	\$ 556,04	\$ 556,04	\$ 556,04	\$ 556,04	\$ 556,04
(-) Amortización Acumulada	0	\$ (982,41)	\$ (1.964,82)	\$ (2.947,23)	\$ (3.929,64)	\$ (4.912,04)
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 4.912,04	\$ 3.929,64	\$ 2.947,23	\$ 1.964,82	\$ 982,41	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 139.723,03	\$ 159.182,72	\$ 190.804,62	\$229.233,45	\$276.129,53	\$ 396.698,17
PASIVOS						

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

PASIVOS A LARGO PLAZO						
Préstamo Bancario	\$55.889,21	\$47.113,69	\$ 37.274,06	\$26.241,27	\$ 13.870,66	\$ (0,00)
TOTAL DE PASIVOS	\$ 55.889,21	\$ 47.113,69	\$ 37.274,06	\$ 26.241,27	\$ 13.870,66	\$ (0,00)
PATRIMONIO						
Capital Social	\$ 83.833,82	\$ 83.833,82	\$ 83.833,82	\$ 83.833,82	\$ 83.833,82	\$ 83.833,82
Utilidad del Ejercicio	\$ -	\$ 28.235,21	\$41.461,53	\$ 49.461,61	\$59.266,69	\$69.110,82
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ -	\$ 28.235,21	\$ 69.696,74	\$ 119.158,36	\$178.425,05
Venta de activos						\$ 35.082,50
Recuperación del capital						\$30.245,99
TOTAL PATRIMONIO	\$ 83.833,82	\$ 112.069,03	\$153.530,56	\$202.992,17	\$262.258,86	\$ 396.698,17
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	\$ 139.723,03	\$159.182,72	\$ 190.804,62	\$229.233,45	\$ 276.129,53	\$ 396.698,17
	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Elaborado por: La Autora

7.6.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

En la siguiente tabla se presenta el estado de pérdidas y ganancias proyectado para un período de cinco años:

Tabla 57 Estado de Pérdidas y Ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
INGRESOS POR VENTAS	\$ 227.040,00	\$ 257.372,54	\$ 280.536,07	\$ 305.784,32	\$ 333.304,91	
(-) COSTO DE VENTA	\$ 17.239,20	\$ 17.928,77	\$ 18.645,92	\$ 19.391,76	\$ 20.167,43	
UTILIDAD BRUTA	\$ 209.800,80	\$ 239.443,78	\$ 261.890,15	\$ 286.392,56	\$ 313.137,48	
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 130.528,19	\$ 140.520,45	\$ 151.289,58	\$ 162.896,62	\$ 175.407,42	
(-)GASTOS DE MARKETING	\$ 8.640,00	\$ 9.072,00	\$ 9.525,60	\$ 10.001,88	\$ 10.501,97	
(-) SEGUROS	\$ 6.672,53	\$ 7.006,15	\$ 7.356,46	\$ 7.724,28	\$ 8.110,50	
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 5.974,27	\$ 4.910,16	\$ 3.717,01	\$ 2.379,18	\$ 879,13	
(-) DEPRECIACIÓN	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 13.016,50	\$ 13.016,50	
(-) AMORTIZACIÓN	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	\$ 42.587,04	\$ 62.536,25	\$ 74.602,73	\$ 89.391,69	\$ 104.239,55	
PAGO DE UTILIDADES A EMPLEADOS	\$ 6.388,06	\$ 9.380,44	\$ 11.190,41	\$ 13.408,75	\$ 15.635,93	

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 36.198,99	\$ 53.155,81	\$ 63.412,32	\$ 75.982,93	\$ 88.603,62
(-) IMPUESTO A LA RENTA	22%	\$ 7.963,78	\$ 11.694,28	\$ 13.950,71	\$ 16.716,25	\$ 19.492,80
UTILIDAD NETA		\$ 28.235,21	\$ 41.461,53	\$ 49.461,61	\$ 59.266,69	\$ 69.110,82
(+) Depreciación		\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 13.016,50	\$ 13.016,50
(+) Amortización		\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41
(-) Pago de capital		\$ 8.775,52	\$ 9.839,64	\$ 11.032,78	\$ 12.370,61	\$ 13.870,66
Recuperación de activos						\$ 35.082,50
Maquinaria y equipos						\$ 33.325,00
Equipos de oficina						\$ 337,50
Muebles y enseres						\$ 1.170,00
Publicidad						\$ 250,00
Recuperación del capital						\$ 30.245,99
FLUJO		\$ 34.858,46	\$ 47.020,67	\$ 53.827,60	\$ 60.894,99	\$ 134.567,55

Elaborado por: La Autora

7.6.2.1. Flujo de Caja Proyectado

En la siguiente tabla se presenta el flujo de caja inicial y su proyección por un período de cinco años:

Tabla 58 Flujo de Caja Proyectado

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS OPERACIONALES						
Ventas		\$ 227.040,00	\$ 257.372,54	\$ 280.536,07	\$ 305.784,32	\$ 333.304,91
Total Ingresos Operacionales		\$ 227.040,00	\$ 257.372,54	\$ 280.536,07	\$ 305.784,32	\$ 333.304,91
EGRESOS OPERACIONALES						
Costos de Operación		\$ 17.239,20	\$ 17.928,77	\$ 18.645,92	\$ 19.391,76	\$ 20.167,43
Gastos Administrativos		\$ 130.528,19	\$ 140.520,45	\$ 151.289,58	\$ 162.896,62	\$ 175.407,42
Gastos de Marketing		\$ 8.640,00	\$ 9.072,00	\$ 9.525,60	\$ 10.001,88	\$ 10.501,97
Depreciaciones		\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 13.016,50	\$ 13.016,50
Amortización		\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41
Seguros		\$ 6.672,53	\$ 7.006,15	\$ 7.356,46	\$ 7.724,28	\$ 8.110,50
Total Egresos Operacionales		\$ 178.478,68	\$ 189.926,13	\$ 202.216,33	\$ 214.013,45	\$ 228.186,23
EGRESOS NO OPERACIONALES						
Pago de Capital de Préstamo		\$ 8.775,52	\$ 9.839,64	\$ 11.032,78	\$ 12.370,61	\$ 13.870,66

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Pago de Intereses de Préstamo		\$ 5.974,27	\$ 4.910,16	\$ 3.717,01	\$ 2.379,18	\$ 879,13
Participaciones de Utilidades		\$ 6.388,06	\$ 9.380,44	\$ 11.190,41	\$ 13.408,75	\$ 15.635,93
Impuesto a la Renta		\$ 7.963,78	\$ 11.694,28	\$ 13.950,71	\$ 16.716,25	\$ 19.492,80
Total Egresos No Operacionales		\$ 29.101,63	\$ 35.824,51	\$ 39.890,92	\$ 44.874,79	\$ 49.878,52
(+) Depreciación		\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 14.416,36	\$ 13.016,50	\$ 13.016,50
(+) Amortización		\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41	\$ 982,41
Venta de activos						\$ 35.082,50
Recuperación del capital						\$ 30.245,99
FLUJO DE CAJA NETO		\$ 34.858,46	\$ 47.020,67	\$ 53.827,60	\$ 60.894,99	\$ 134.567,55

Elaborado por: La Autora

7.6.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital

7.6.2.1.1.1. TMAR

La tasa mínima aceptable de rendimiento del presente trabajo de titulación es del 15%, cuya tasa representa el costo de capital promedio y un premio al riesgo por la inversión en el negocio.

7.6.2.1.1.2. VAN

La inversión inicial realizada representa el valor actual neto de \$ 63.256,34, obtenido de acuerdo a la tasa de descuento del 15% y los flujos de caja netos.

7.6.2.1.1.3. TIR

La tasa interna de retorno del negocio es del 29,09%, superando la tasa mínima aceptable de retorno, y demostrando rentabilidad y factibilidad para implementar el negocio.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.6.2.1.1.4. PAYBACK

El tiempo de recuperación de la inversión inicial es de 2 años y 6 meses, considerado un tiempo aceptable para el monto invertido.

7.7. Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples

7.7.1. Productividad

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se incurre en gastos de producción.

7.7.2. Precio Mercado Local

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque se analizará el cambio en el crecimiento de las ventas totales, mas no en el precio.

7.7.3. Precio Mercado Externo

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque el negocio no se desarrollará en el mercado externo.

7.7.4. Costo de Materia Prima

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación, porque no se incurre en costos de materia prima.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.7.5. Costo de Materiales Indirectos

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación porque se analizará el cambio en los gastos administrativos totales, más no el costo de materiales indirectos.

7.7.6. Costo de Suministros y Servicios

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación porque se analizará el cambio en los gastos administrativos totales, más no el costo de suministros y servicios.

7.7.7. Costo de Mano de Obra Directa

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación porque se analizará el cambio en los gastos administrativos totales, más no el costo de mano de obra de directa.

7.7.8. Costo de Mano de Obra Indirecta

Este tema no aplica en el desarrollo del presente trabajo de titulación porque se analizará el cambio en los gastos administrativos totales, más no el costo de mano de obra de indirecta.

7.7.9. Gastos Administrativos

Se ha determinado realizar el análisis de la variable gastos administrativos, se han propuesto dos escenarios el optimista y pesimista. Para elaborar el escenario optimista se ha elegido una tasa de crecimiento del 5% del total de los gastos

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”
 administrativos. A continuación se detalla el cambio en los indicadores de rentabilidad:

Tabla 59 Escenario Optimista de la Variable Gastos Administrativos

TMAR	15,00%
TIR	31,85%
VAN	\$78.203,90
PAYBACK	2 AÑOS 5 MESES

Elaborado por: La Autora

Para elaborar el escenario pesimista se ha elegido una tasa de crecimiento de 15% del total de los gastos administrativos.

Tabla 60 Escenario Pesimista de la Variable Gastos Administrativos

TMAR	15,00%
TIR	19,58%
VAN	\$18.214,15
PAYBACK	2 AÑOS 9 MESES

Elaborado por: La Autora

7.7.10. Gastos de Ventas

Para analizar el gasto de venta, se ha establecido una tasa del 3% como escenario optimista, y para el pesimista una tasa del 8%, a continuación se detallan los índices de rentabilidad:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 61 Escenario Optimista de la Variable Costo de Ventas

TMAR	15,00%
TIR	29,22%
VAN	\$63.960,36
PAYBACK	2,61

Elaborado por: La Autora

Tabla 62 Escenario Pesimista de la Variable Costo de Ventas

TMAR	15,00%
TIR	28,52%
VAN	\$60.308,88
PAYBACK	2,63

Elaborado por: La Autora

Otra de las variables que se han elegido para analizar los escenarios pesimista y optimista, es el ingreso por ventas.

A continuación se detalla el escenario optimista con una tasa de crecimiento del 12% sobre las ventas:

Tabla 63 Escenario Optimista de la Variable Ingreso por Ventas

TMAR	15,00%
TIR	31,28%
VAN	\$76.460,47
PAYBACK	2 AÑOS 5 MESES

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Para el escenario pesimista se ha elegido una tasa de crecimiento de las ventas del 5%, a continuación se detallan los indicadores de rentabilidad:

Tabla 64 Escenario Pesimista de la Variable Ingreso por Ventas

TMAR	15,00%
TIR	16,38%
VAN	\$5.381,55
PAYBACK	2,93

Elaborado por: La Autora

7.7.11. Inversión en Activos Fijos

Este tema no aplica en el presente trabajo de titulación, debido a que se ha elegido modificar las variables de gastos administrativos, el ingreso por ventas y el costo de ventas, por tener mayor relevancia en el estudio económico.

7.7.12. Tasa de interés promedio

La tasa de interés planteada para el escenario optimista es del 10% y para el escenario pesimista el 16%, a continuación se detallan los resultados de la rentabilidad:

Tabla 65 Escenario Optimista de la Variable Tasa de Interés

TMAR	15,00%
TIR	29,31%
VAN	\$64.316,90
PAYBACK	2,61

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 66 Escenario Pesimista de la Variable Tasa de Interés

TMAR	15,00%
TIR	28,38%
VAN	\$59.940,09
PAYBACK	2,61

Elaborado por: La Autora

7.8. Balance General

7.8.1. Razones Financieras

7.8.1.1. Liquidez

Como razón financiera de liquidez se ha realizado el análisis de la liquidez corriente. A continuación se detalla la proyección de la por un período de 5 años:

Tabla 67 Razón Financiera de Liquidez

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$ 0,54	\$ 1,39	\$ 3,01	\$ 6,33	\$ 16,37

Elaborado por: La Autora

Por cada dólar de deuda la empresa cuenta con \$0,54 para cubrirla en el primer año, y luego aumenta su liquidez en los siguientes años hasta superar considerablemente el valor de deuda.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

7.8.1.2. Gestión

Los ratios de gestión que se han realizado son el índice de rotación de activos fijos y el índice de rotación de activos totales.

A continuación se detalla el índice de rotación de activos fijos:

Tabla 68 Índice de Rotación de Activos Fijos

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
2,18	2,86	3,71	5,00	6,93

Elaborado por: La Autora

Este índice señala que los activos fijos rotan 2 veces en el año, y así continúan aumentando hasta el quinto año.

Tabla 69 Índice de Rotación de Activos Totales

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1,62	1,62	1,47	1,33	1,21

Elaborado por: La Autora

Como se puede observar en el primer año, los activos totales rotan 1 vez al año y continúa aumentando hasta el quinto año.

7.8.1.3. Endeudamiento

Este ratio mide el nivel de endeudamiento de la compañía, en el siguiente cuadro se puede observar que en el primer año el 40% está financiado por fuente externa, en este caso la Corporación Financiera Nacional. En los siguientes períodos se puede observar como disminuye el financiamiento de los activos totales.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Tabla 70 Ratios de Endeudamiento

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
0,4	0,30	0,20	0,11	0,05

Elaborado por: La Autora

7.8.1.4. Rentabilidad

Los ratios financieros de rentabilidad realizados son el margen de utilidad sobre las ventas, el rendimiento sobre los activos, la utilidad de operación y el margen bruto de utilidad.

Tabla 71 Ratios de Rentabilidad

Margen de Utilidad sobre las Ventas

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
12%	16%	18%	19%	21%

Rendimiento sobre los activos

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
20%	26%	26%	26%	25%

Utilidad de Operación

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
19%	24%	27%	29%	31%

Margen Bruto de Utilidad

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
92%	93%	93%	94%	94%

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

El margen de utilidad sobre las ventas indica el porcentaje de utilidad que tiene la compañía frente a sus ventas.

El rendimiento sobre los activos muestra la rentabilidad que obtiene una empresa como consecuencia de sus inversiones en activos.

La utilidad de operación indica cuánto se obtiene por cada dólar de venta.

El margen bruto de utilidad indica el porcentaje de ganancia en relación a las ventas.

7.9. Conclusión Financiera

Como conclusión del desarrollo del análisis financiero, se puede observar que la idea del negocio es rentable en el escenario probable se ha proyectado una tasa interna de retorno del 29,09%, y el tiempo de recuperación de la inversión inicial será en 2 años y 6 meses.

Se recomienda que al final del período de los cinco años, se incremente la capacidad de atención, adquiriendo más globos aerostáticos y por ende personal, para generar más ventas tanto de boletos como de publicidad en la vela.

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

8. PLAN DE CONTINGENCIA

8.1. Plan de administración del riesgo

8.1.1. Principales riesgos

Los riesgos son las probabilidades de que una amenaza cause un desastre en la compañía. Estos se pueden dividir en macro y micro riesgos, para Go Fly! los principales macro riesgos son el crecimiento menor al esperado, el cambio en las condiciones meteorológicas y la entrada inesperada de competidores. Los micro riesgos que pudiera tener la compañía son el cumplimiento de nuevas normativas, y que otras entidades no acepten ser parte de la alianza que se espera gestionar.

El crecimiento lento o ventas menores a las esperadas es uno de principales riesgos del negocio, ya que los clientes podrían no animarse a subir en el globo aerostático por el precio, temor a las alturas, considerar la actividad muy riesgosa o insegura, entre otros.

El cambio en las condiciones meteorológicas también es un macro riesgo, ya que es indispensable contar con excelente condiciones climáticas para poder realizar los vuelos en globos aerostáticos.

La entrada de competidores es un macro riesgo que también se debe considerar, en caso de que el negocio sea un éxito, generalmente aparecen empresas imitando el servicio, por lo que Go Fly! debe prevenir la entrada de estos competidores e impulsar de una mejor manera el servicio y fidelizar a los clientes existentes.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

La reglamentación y cumplimiento de nuevas normativas entorno al giro del negocio, es un micro riesgo porque Go Fly! se ha planteado procesos y normativas internas que aseguren la calidad del servicio, sin embargo, se debe tomar en consideración debido a que el Ministerio de Turismo se encuentra elaborando la reglamentación para la práctica del turismo de aventura que contempla estándares de calidad y seguridad. Por este motivo, en cuanto entre en vigencia la normativa, Go Fly! deberá ajustarse a estos lineamientos y posiblemente deba incurrir en gastos adicionales para cumplir con la reglamentación.

Otro micro riesgo, es que las entidades con las que Go Fly! se ha propuesto realizar alianzas no estén de acuerdo o sea muy complicado alinear los objetivos de ambas entidades.

8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos

Para reducir la vulnerabilidad frente a las posibles amenazas se realizarán reuniones periódicas cada dos meses donde se analizará y evaluará los posibles riesgos. En las reuniones de mitigación de riesgos deberán estar presentes todos los empleados de la compañía para que expresen sus opiniones desde el área que manejan y se analice la mejor estrategia para contrarrestar los riesgos.

8.1.3. Tormenta de ideas, listas de verificación

En las reuniones para mitigar los riesgos se realizará una tormenta de ideas para identificar la aparición de posibles riesgos, cuantificar los mismos, analizar la probabilidad de que se sucedan y preparar una hoja de ruta para elaborar un plan de acción para contrarrestarlos. Una vez expuesto todos los puntos se llegará a un consenso entre todos los trabajadores presentes y se planificará una respuesta para los riesgos identificados.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

8.2. Planeación de la respuesta al riesgo

8.2.1. Monitoreo y control del riesgo

Para el monitoreo y control del riesgo se ha detallado el nivel de riesgo y su instrumento de supervisión, de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 72 Monitoreo y Control del Riesgo

	Riesgo	Nivel de riesgo	Instrumento de supervisión
MACRO RIESGOS	Crecimiento menor al esperado	Alto	Reporte de ventas
	Cambio de las condiciones meteorológicas	Medio	Revisión del informe de Inocar de las condiciones meteorológicas
	Entrada de nuevos competidores	Medio	Superintendencia de compañías
MICRO RIESGOS	Nueva reglamentación para la práctica del turismo de aventura	Alto	Informes emitidos por el Ministerio de Turismo.
	Las entidades de interés para la compañía no quieran mantener alianzas	Medio	Acercamiento, reuniones con los encargados de las entidades interesadas

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

8.2.2. Revisiones periódicas y evaluación del riesgo

Se ha determinado responsables para la gestión de cada riesgo, en el siguiente cuadro se muestra las personas encargadas de cada uno y la periodicidad con la que se debe reportar.

Tabla 73 Revisiones Periódicas y Evaluación del Riesgo

	Riesgo	Indicadores	Periodicidad	Responsable
MACRO RIESGOS	Crecimiento menor al esperado	Ventas	Mensual	Analista Administrativo-Contable/ Analista de Marketing
	Cambio de las condiciones climáticas	Velocidad del viento, lluvias, sol.	Trimestral	Coordinador de Pilotos
	Entrada de nuevos competidores	Número de nuevos competidores en el mercado	Trimestral	Analista de Marketing
MICRO RIESGOS	Nueva reglamentación para la práctica del turismo de aventura	Demanda, Análisis de incremento de impuesto (tendencias)	Mensual	Analista Administrativo-contable
	Las entidades de interés para la compañía no quieran mantener alianzas	Satisfacción de los entes públicos respecto a la alianza	Bimensual	Gerente General-Analista de Marketing

Elaborado por: La Autora

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

8.2.3. Reporte del riesgo

Cada responsable de medir y gestionar los riesgos, deberá enviar un informe al gerente general de acuerdo a la periodicidad establecida en el punto anterior, con la finalidad de prevenir cualquier eventualidad que pudiera afectar a la compañía.

8.2.4. Estrategias de Salida

Las estrategias de salida de la compañía serán vender parte de la compañía a un posible interesado, siempre que ambos socios estén de acuerdo en la venta de la misma. Otra de las posibles estrategias de salida será transferir la compañía a los empleados, para que formen parte de los socios, también se podrá venderla a la competencia o alguna otra empresa con interés en comprarla; y finalmente como última opción se podrá liquidar la compañía, vender todos los activos al valor del mercado para cancelar las deudas y cerrar el negocio.

8. 3. Plan de Contingencia y Acciones Correctivas

El plan de contingencia consiste en determinar las acciones estratégicas que se realizarán para minimizar el impacto de las amenazas que puedan afectar la compañía, en los puntos anteriores se han establecido los parámetros para medir los riesgos y los responsables de informarlos y tomar acciones correctivas, a continuación se detalla los riesgos identificados y las posibles soluciones:

Riesgo: Crecimiento menor al esperado

Acciones estratégicas: Para contrarrestar un crecimiento menor al esperado se impulsará una campaña agresiva de marketing y se estudiará la posibilidad de realizar promociones, para aumentar el flujo de clientes.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Riesgo: Cambio de las condiciones meteorológicas

Acciones estratégicas: No existe forma de mitigar los cambios en la naturaleza, sin embargo, los días en que no se puedan realizar vuelos en los horarios establecidos se analizará la posibilidad de volar en otros horarios seguros para los clientes.

Riesgo: Entrada de nuevos competidores

Acciones estratégicas: Para contrarrestar la entrada de nuevos competidores, se buscará fidelizar a los clientes existentes e impulsar una campaña de marketing enfocada en posicionar a la compañía como los pioneros y responsables con su seguridad. Asimismo, se analizará a la competencia y se mejorará los servicios que ofrezcan.

Riesgo: Nueva reglamentación para la práctica del turismo de aventura

Acciones estratégicas: Cuando entre en vigencia la nueva reglamentación para la práctica del turismo de aventura, se harán los ajustes necesarios a la normativa interna de la compañía para cumplir con los estándares de calidad dispuestos por el Ministerio de Turismo. La normativa de procesos de Go Fly! ha sido elaborada para brindar seguridad y un excelente servicio a los clientes, por lo cual se espera que no sea necesario implementar muchas modificaciones de acuerdo a la nueva reglamentación.

Riesgo: Las entidades de interés para la compañía no quieran mantener alianzas

Acciones estratégicas: En caso de que las entidades de interés para la compañía, tales como Ministerios, Municipio, Prefectura, entre otros, no muestren una buena disposición para realizar alianzas o convenios se buscará compañías privadas que estén interesadas y se estudiará la posibilidad de negociar un margen por ventas.

CAPÍTULO 9

CONCLUSIONES

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

9. CONCLUSIONES

La propuesta para la creación de una empresa que ofrezca vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil es una idea innovadora y rentable, que combina el turismo y la publicidad.

Uno de los factores importantes para el éxito del negocio es brindar seguridad a los pasajeros y un servicio de calidad, esta manera se proyectará una buena imagen de la compañía y se podrá fidelizar a los clientes.

En el desarrollo del presente trabajo se ha descrito las excelentes condiciones políticas, sociales y económicas que existen actualmente en el país para invertir en esta clase de negocios, que promueva el turismo y contribuya a la sociedad generando espacios de diversión familiar y esparcimiento al aire libre.

La industria del turismo está creciendo sostenidamente, principalmente en el segmento de aventura, el cual está siendo impulsado por el Gobierno Central y Provincial.

Al concluir el presente trabajo de titulación se pudo determinar que es viable la implementación del servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil, ya que reúne las condiciones técnicas y económicas.

Se pudo comprobar que el servicio tendría una buena aceptación, y que incluso se podrían ofrecer servicios adicionales que complementen el paseo en globo

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

aerostático, así mismo, se pudo establecer que el 46,6% de los potenciales clientes prefieren el Malecón Simón Bolívar para dar un recorrido aéreo.

El estudio financiero también determinó que el negocio sería rentable generando una tasa interna de retorno del 29,09%, y la inversión se la recuperaría en 2 años 6 meses.

Los objetivos planteados por la empresa son alcanzables, el crecimiento de la venta de boletos ha sido planteada en base al crecimiento de la industria en la provincia, lo cual es conservador ya que el 9% se basa en los negocios que se encuentran en su etapa de madurez.

La industria publicitaria se encuentra en auge lo cual augura un excelente resultado para alcanzar la meta del 5% de incremento anual en la cartera de clientes.

El 50% del mindshare podrá ser medido a los dos años de funcionamiento, sin embargo, se estima que se conseguirá el objetivo ya que la publicidad en la vela causará gran impacto.

Es así, que se concluye que la propuesta para la creación de una empresa que ofrezca el servicio de vuelos en globos aerostáticos, es una opción factible de realizar para promover el turismo local y generar fuentes de ingreso.

CAPÍTULO 10

RECOMENDACIONES

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

10. RECOMENDACIONES

Para el éxito del negocio se recomienda cumplir con la normativa que implementará el Ministerio de Turismo respecto al turismo de aventura, para brindar todas las seguridades que los clientes requieren.

Del mismo modo es recomendable mantener un acercamiento con la Dirección General de Aviación Civil, para que se exija un procedimiento que registre y controle los vuelos en globos aerostáticos como se lo realiza con otras aeronaves.

Es importante también diseñar nuevos recorridos para volar en globo aerostático, una manera de incentivar mucho más el turismo a nivel nacional, sería realizando recorridos por rutas de volcanes, ríos, playas, entre otros.

Así mismo, en el estudio de mercado se pudo observar que los servicios adicionales al momento de sobrevolar tuvieron una buena aceptación, por lo cual se podría implementar nuevos servicios personalizados, para ocasiones especiales como aniversarios, cumpleaños, matrimonios, entre otros.

Una buena idea también sería realizar clubes aeronáuticos, como existen en otros países, a manera de hobby o deporte para jóvenes y adultos, y al mismo tiempo, se aumentaría la oferta de pilotos de esta clase.

Otra recomendación, es la aplicación de vuelos cautivos, los cuales consisten en mantener el globo aerostático atado a la tierra, pues así se podrá abarcará un nicho para aquellas personas que tienen miedo a los vuelos libres.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 11

FUENTES

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

11. FUENTES

Aduana del Ecuador. (15 de Diciembre de 2012). *Aduana del Ecuador*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Aduana del Ecuador: http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

Aeroglobo. (15 de Agosto de 1998). *Aeroglobo*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2012, de Aeroglobo: <http://www.aeroglobo.com/aero/principal.html>

Alcaldía de Guayaquil. (21 de Agosto de 2009). *Alcaldía de Guayaquil*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Alcaldía de Guayaquil: <http://alcaldiadeguayaquil.blogspot.com/p/guia-de-tramites.html>

Ana, C. (2009). *Marketing Electrónico para PYMES*. México D.F.: Alfaomega Grupo Editor.

Arquímedes y el Principio de Flotabilidad. (22 de Abril de 2005). *Estratocat*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2012, de Estratocat: Estratocat

Asamblea Constituyente. (8 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Asamblea Nacional del Ecuador: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Asociación Nacional de Operadores Turísticos del Ecuador. (10 de Diciembre de 2012). *Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Auditoría y Estadísticas Publicitarias. (6 de Junio de 2012). *Auditoría y Estadísticas Publicitarias*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Auditoría y Estadísticas Publicitarias: <http://www.infomedia.com.ec/sistema/>

B.C., R. (2004). Archimedes' law sets a good energy-minimization example. En *Physics Education* (pág. 39).

Becerra.A. (25 de Febrero de 2000). El Paradigma Curricular de la Globalización. Aragua, Venezuela, Venezuela.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (3 de Agosto de 2010). *Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil: <http://www.bomberosguayaquil.gob.ec/index.php/es/servicios/permisos/156-servicio-de-prevencion-contraincendios>

Calero, E. P. (2010). Estructura de mercados turísticos. En E. P. Calero, *Gestión y Dirección de Empresas Turísticas* (pág. 528). España: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Subsistema de Organización de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones* (pág. 421). México D.F.: McGraw- Hill.

Clavijo, J. (2010). *El Turismo en el Ecuador (I)*. Guayaquil: Fundación Ecuador Libre.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Congreso Nacional del Ecuador. (30 de Junio de 1998). *Ley de Mercado de Valores*. Recuperado el 23 de Febrero de 2013, de Ley de Mercado de Valores: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/94.pdf>

Consejo Provincial del Guayas. (2008). *Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Guayas*. Guayaquil: The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies.

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. (23 de Octubre de 2001). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Recuperado el 19 de Marzo de 2013, de Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=globo%20aerost%C3%A1tico>

Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales y Competitividad de Guayaquil. (7 de Febrero de 2012). *Alcaldía de Guayaquil*. Recuperado el 19 de Marzo de 2013, de Alcaldía de Guayaquil: <http://www.guayaquil.gob.ec/la-municipalidad/direcciones-municipales/direccion-de-turismo-relaciones-internacionales-y-competitividad>

Dorado, O. (13 de Noviembre de 2012). *Converpel*. Recuperado el 30 de Marzo de 2013, de Converpel: <http://www.converpel.com/papel.html>

Equipo Consultor Tourism & Leisure. (2007). *Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador "PLANDETUR2020"*. Quito: Tourism & Leisure Europraxis Consulting.

Falconí, L. (18 de Enero de 2013). Viceministro de Turismo. (E. Inmediato, Entrevistador)

Fuerza Aérea Ecuatoriana. (21 de Marzo de 2011). *Fuerza Aérea Ecuatoriana*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2012, de Fuerza Aérea Ecuatoriana:

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

http://fuerzaaereaecuatoriala.mil.ec/new/index.php?option=com_content&view=article&id=96&Itemid=200

Gestión Trazabilidad. (2 de Octubre de 2010). *Gestión Trazabilidad*. Recuperado el 30 de Marzo de 2013, de Gestión Trazabilidad: <http://www.gestiontrazabilidad.com/normativa.php>

Globos España. (19 de Febrero de 2012). *Globos.es*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2012, de Globos.es: <http://www.globos.es/historia-del-primer-vuelo-en-globo/>

Globosmundi. (5 de Julio de 2010). *Globosmundi*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2012, de Globosmundi: <http://www.globosmundi.com/contenidos/reportajes/historiadeglobo.htm>

Green Aerostación. (2 de Octubre de 1998). *Green Aerostación*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2012, de Green Aerostación: http://www.globo.info/volar_globo_aerostatico_sevilla.php

Green Aerostación. (3 de Octubre de 2000). *Green Aerostación*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2012, de Green Aerostación: <http://www.globo.info/>

Hernández, R., Carlos, F., & Baptista, M. d. (2010). Formulación de Hipótesis. En R. Hernández, F. Carlos, & M. d. Baptista, *Metodología de la Investigación* (pág. 613). México D.F.: McGraw- Hill.

Infomedia. (29 de Octubre de 2012). Mercado Publicitario Ecuatoriano. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Instituto Nacional de Contratación Pública. (15 de Febrero de 2011). *Instituto Nacional de Contratación Pública*. Recuperado el 26 de Febrero de 2013, de Instituto Nacional de Contratación Pública: http://www.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=22#jwts_tab

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (8 de Diciembre de 2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos : <http://www.inec.gob.ec/cenec/index>.

Kimerius Aircraft. (8 de Marzo de 2011). *Kimerius Aircraft*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2012, de Kimerius Aircraft: <http://kimerius.com/globos-aerost%C3%A1ticos/>

López, S. F. (2007). *Como gestionar la comunicación*. Madrid: NARCEA.

Markop. (5 de Diciembre de 2008). *Investigación de Mercados y Opinión Pública*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Investigación de Mercados y Opinión Pública: http://www.markop.com.ec/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=55

México en Globo. (2 de Agosto de 2010). *México en Globo*. Recuperado el 19 de Marzo de 2013, de México en Globo: <http://www.mexicoenglobo.com/blog/>

México, S. d. (8 de Octubre de 2006). *Secretaria de Turismo del Gobierno de los Estados Unidos de México*. Recuperado el 17 de Marzo de 2013, de Secretaria de Turismo del Gobierno de los Estados Unidos de México: <http://mexico-travel.com>

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad. (20 de Junio de 2010). *Emprende Ecuador*. Recuperado el 31 de Enero de 2013, de Emprende Ecuador:

<http://www.emprendecuador.ec/portal/index.php?module=Pagesetter&func=view&tid=33>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (25 de Febrero de 2013). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 26 de Marzo de 2013, de Ministerio de Turismo del Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/norma-de-turismo-de-aventura-se-discute-en-guayas-y-santa-elena/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (14 de Marzo de 2013). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Ministerio de Turismo del Ecuador : <http://www.turismo.gob.ec/mintur-renovara-la-licencia-anual-de-funcionamiento/>

Ministerio de Turismo. (26 de Noviembre de 2012). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 28 de Febrero de 2013, de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/positivo-cierre-del-primer-encuentro-empresarial-de-turismo-interno-en-guayaquil-3/>

Organización Mundial de Turismo. (10 de Octubre de 2000). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 19 de Marzo de 2013, de Organización Mundial de Turismo: <http://www2.unwto.org/es/content/historia>

Organización Mundial de Turismo. (22 de Noviembre de 2012). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 18 de Marzo de 2013, de Organización Mundial de Turismo: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Pérez Pravia, L. C. (2009). La Gestión Logística en los Servicios. *Contribuciones a la Economía* , 70.

Pilco, W. (23 de Noviembre de 2010). *Slideshare*. Recuperado el 28 de Febrero de 2013, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/wilianpilco/turismo-ecuador>

Repsol. (5 de Abril de 2009). *Repsol*. Recuperado el 29 de Marzo de 2013, de Repsol: http://www.repsol.com/es_es/productos-servicios/glp/principios/medio-ambiente/medio_ambiente/default.aspx

Rubio, M. y. (1994). *Manual de Aerostación*. Madrid: Federación Española de Deportes Aéreos.

Secretaría de la Administración Públicas. (24 de Junio de 2011). *Ecuador Ama la Vida*. Recuperado el 15 de Abril de 2013, de Ecuador Ama la Vida: <http://ecuadoramalavida.ec/solicitud.php>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (26 de Febrero de 2009). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013* . Quito, Pichincha, Ecuador.

Servicio de Rentas Internas. (15 de Enero de 2013). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Ley de Régimen Tributario Interno: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/167>

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/iva>

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/ice>

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/vehiculos>

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/tierras-rurales>

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/isd>

Servicio de Rentas Internas. (5 de Octubre de 2006). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/354>

Superintendencia de Compañías. (26 de Enero de 2006). *Superintendencia de Compañías*. Recuperado el 20 de Febrero de 2013, de Superintendencia de Compañías:

<http://www.supercias.gob.ec/home.php?blue=c4ca4238a0b923820dcc509a6f75849b&modal=0&ubc=Inicio#>

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

The Dick Pope Sr. Institute for Tourism Studies. (31 de Marzo de 2008). *Hon. Consejo Provincial del Guayas*. Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de Hon. Consejo Provincial del Guayas: <http://www.scribd.com/doc/17353325/Plan-Maestro-de-Desarrollo-Turistico>

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (19 de Agosto de 2009). Reglamento del Sistema de Investigación y Desarrollo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

CAPÍTULO 12

ANEXOS

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

12. ANEXOS

12.1. Anexo 1

GO FLY! CÓDIGO DE ÉTICA

OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

El objetivo de este código es determinar y promover los principios, valores y responsabilidades de los empleados con el fin de alcanzar los objetivos de Go Fly!. La aplicación de este código es obligatoria para todos los empleados.

PRINCIPIOS Y VALORES

Los empleados desempeñarán sus competencias, funciones, y atribuciones basados en los siguientes principios y valores:

a) Honestidad: Todos los funcionarios deberán comportarse de manera coherente, ser sinceros ante cualquier circunstancia.

d) La lealtad: Confianza y defensa de los principios, valores y objetivos de la empresa garantizando los derechos colectivos e individuales.

e) La vocación de servicio: Implica disposición para dar oportuna atención a los requerimientos y trabajos solicitados. Además de apertura y receptividad para atender cortésmente las peticiones, demandas, quejas o reclamos del público oportunamente.

g) La efectividad: Obtener resultados de calidad a partir del cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

h) La responsabilidad: Cumplimiento de las tareas encomendadas en el tiempo establecido, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien de la empresa.

i) La puntualidad: Cumplimiento de los horarios establecidos en todos los aspectos, asistencia al trabajo, entrega de informes, y todas las tareas encomendadas.

RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

1. Pleno conocimiento de las funciones inherentes a su cargo.
2. Prudencia y reserva, en las diferentes actividades desarrolladas en la Empresa.
3. Lealtad y respeto, para con la empresa y entre sus miembros.
4. Respetar el derecho de propiedad intelectual.
5. Seriedad, profesionalismo y capacidad para desarrollar sus funciones.
6. Profesionalismo, demostrando resultados en el cumplimiento de sus funciones.
7. Cumplir a cabalidad los reglamentos de Go Fly!
8. Respeto a las competencias y funciones en cada uno de las áreas.
9. Evitar el conflicto de intereses entre los miembros de la Go Fly! y sus clientes externos.
10. Solidaridad entre los miembros de Go Fly! y para con la sociedad, especialmente en situaciones de riesgo.
11. Preservar el entorno ambiental.
12. Cumplimiento del deber y de las funciones inherentes a su cargo.
13. Mantener discreción y confidencialidad, de los asuntos reservados de la empresa.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

REPORTANDO UN COMPORTAMIENTO ANTIÉTICO

Go Fly! no tolerará ningún comportamiento antiético y los empleados tampoco lo deberán permitir. En consecuencia deben reportar todas las conductas y situaciones que consideren no éticas y que podrían ir en contra de las pautas descritas en el código.

El reporte se realizará a través de los canales establecidos por la empresa y al nivel apropiado.

12.2. Anexo 2

DISEÑO DE ENTREVISTA A EXPERTO

Entrevistada: Lorena Andino Jaramillo, Coordinadora del Sector Turístico del Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones.

Tiempo de duración: 30 minutos

Preguntas:

- ¿Qué opina acerca de que se brinde el servicio de vuelos en globos aerostáticos en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Considera usted que serviría como herramienta para promover el turismo?
¿Por qué?
- ¿Qué lugares de la ciudad de Guayaquil cree usted que serían los más apropiados para colocar el negocio? ¿Por qué?
- ¿Qué entidades cree usted que podrían estar interesadas en realizar convenios para promover los vuelos en globos aerostáticos o colocar su marca como publicidad aérea?
- ¿Qué servicios adicionales cree usted que se podrían ofrecer como valor agregado al momento de sobrevolar una zona?

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- ¿Cuáles considera usted que serían los factores claves para el éxito del negocio?

12.3. Anexo 3

DISEÑO DE FOCUS GROUP

Número de Personas: 8

Tiempo de duración: 1 hora

- ¿Escuchó usted del festival de globos aerostáticos realizado en Guayaquil?
¿Qué le pareció?
 - ¿Qué opina usted acerca de brindar el servicio vuelos en globos aerostáticos?
 - ¿Qué zonas de la ciudad de Guayaquil le gustaría sobrevolar?
 - ¿Piensa usted que 45 minutos son apropiados para satisfacer su deseo de paseo en globo aerostático en base a la zona que le gustaría sobrevolar? ¿Por qué?
 - ¿Cuándo sería el mejor momento para volar en globo aerostático en Guayaquil? (incluye días, horarios, fechas, festividades) ¿Por qué?
 - ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales le gustaría recibir mientras realiza su vuelo en globo aerostático: música personalizada, filmación de su vuelo o fotografías? ¿Por qué? Demostrar el servicio.
 - ¿Qué opina sobre la publicidad en la vela de los globos aerostáticos? Mostrar la publicidad en globos.
 - ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por disfrutar de un vuelo en globo aerostático en base a la zona y el tiempo que desea sobrevolar? ¿Por qué?
 - ¿Piensa usted q las redes sociales son un buen canal de comunicación? ¿Por qué?

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

5. ¿Cuánto tiempo es necesario para satisfacer su deseo de paseo en globo aerostático en referencia a la zona escogida?

20- 30 minutos

41- 50 minutos

31- 40 minutos

Más de 50 minutos

6. ¿Con que frecuencia haría uso de un servicio de globos aerostáticos?

Cada semana

Cada mes

Cada 15 días

Cada 2 o 3 meses Otra frecuencia_____

7. Indique cuál de los siguientes servicios adicionales le gustaría poder solicitar al momento de sobrevolar en el globo aerostático.

Música personalizada

Filmación

Fotos profesionales

8. ¿Le gustaría adquirir algún artículo promocional relacionado con el paseo en globo aerostático? Si la respuesta es no, continuar a la pregunta 10.

Si

No

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

9. Si la respuesta es positiva indique cuál de los siguientes artículos promocionales le gustaría adquirir.

Foto enmarcada Llaveros

Jarros

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de globos aerostáticos (E: En referencia al tiempo y ruta escogida anteriormente)?

11. De acuerdo a los siguientes rangos indique cuáles son sus ingresos mensuales.

\$318 - \$600 \$601 - \$900

\$901- \$1200 Más de \$1200

12. ¿Por qué medio le gustaría a usted conocer del servicio de vuelo en globo aerostático?

Periódico Redes Sociales Revista

Televisión Radio Medios online

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

CAPÍTULO 13

MATERIAL COMPLEMENTARIO

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

13. MATERIAL COMPLEMENTARIO

Como material complementario se detallarán algunos factores que se deben considerar en los vuelos, así como el recorrido del viaje.

Cuando se realiza un vuelo en globo, tanto comercial como de ocio, resulta imprescindible considerar que existen una serie de circunstancias que pueden afectar a su normal desarrollo. Por lo tanto, antes de iniciar el mismo o durante su desarrollo, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Orificios en la vela. No se debe volar con rotos en la vela superiores a 30 centímetros. Los desgarros producidos por encima del ecuador de la vela son más peligrosos pues es en el hemisferio superior donde más empuje ejerce el aire caliente posibilitando la elevación del globo.

- Deterioros en el circuito de gas. Cualquier pequeño desgaste en los circuitos que conducen el gas o en las botellas supondrá causa suficiente para aplazar el vuelo hasta que no se hallen meticulosamente reparados.

- Temperatura del globo. No sobrepasar nunca la temperatura de 120 grados en el interior del globo, ni tampoco mantenerlo un tiempo prolongado por encima de los 100 grados centígrados.

- Velocidad máxima en ascensos y descensos. La velocidad en los ascensos no deberá superar nunca los 3,2 m/s, y la de caída, no más de 5,5m/s.

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

- Apertura del paracaídas. Durante el vuelo, no deberá abrirse el paracaídas de forma continuada más de 5 segundos.

- Peso de la barquilla. Se deberá respetar siempre la tabla de carga (relación peso/capacidad de almacenar aire) a la hora de llenar la barquilla de personas y enseres, ya que de no hacerlo se puede sobrecalentar la vela.

- Fuego a bordo. En caso de fuego a bordo hay que cerrar las válvulas de las botellas e inmediatamente accionar el extintor para sofocarlo.

Tabla 74 Tabla de Medidas de Globos Aerostáticos

TIPO DE UM	MEDIDAS EXTERIORES(m)*	PESOT (Kg)	TAMAÑO MAS CONVENIENTE DE GLOBO	NUMERO DE COMPARTIMIENTOS	PASAJEROS PERMITIDOS INCLUIDO EL PILOTO
C-0	0.70x0.80	45	31/42	1	1
C-2	1.00x1.00	50	56/65	1	1/2
C-1	1.00x1.20	56	65/77	1	2/3
C-3	1.10x1.30	62	77/90	1	3/4
C-10	1.15x1.45	70	90/105	1	4/5
C-4	1.20x1.60	75	105/130	1	5/6
C-6	1.30x1.80	106	130/160	1/2	7/8
C-7	1.40x2.00	122	160/180	1/2-3	8/9

Fuente: Globos Álvarez

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 27 Barquilla Exterior



Fuente: Balloon City

Ilustración 28 Barquilla Interior



Fuente: Balloon City

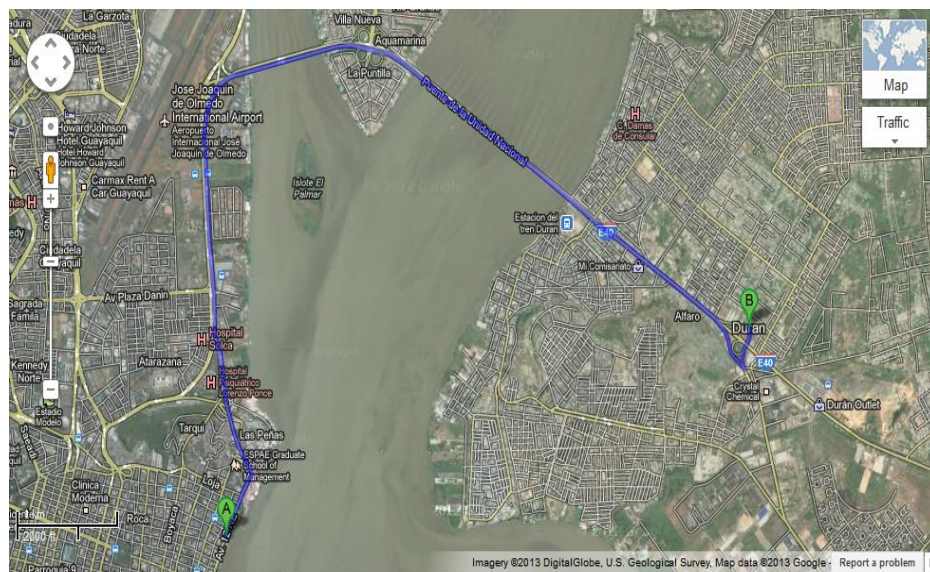
“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”

Ilustración 29 Vela del Globo Aerostáticos



Fuente: Balloon City

Ilustración 30 Mapa de Recorrido



Fuente: Google Maps

“Propuesta para la creación de una empresa de vuelos en globos aerostáticos “Go Fly”, domiciliada en la ciudad de Guayaquil”