



**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS, UBICADA EN LA ISLA SANTA CRUZ, PUERTO AYORA EN EL BARRIO MATARZARNO EN LA CALLE KARL ANGERMEYER Y MARCHENA.”**

---

CARLOTA ROXANA BAZURTO AYALA

Director  
Ing. Juan Carlos Chiriboga

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnología Superior en  
Administración

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera Tecnología Superior en Administración

D.M. Quito, 20 de agosto 2023

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar este logro a mis queridos hijos, Derek, Alyssa y Matthew, como un vivo ejemplo de que perseguir nuestros objetivos en la vida no tiene límites temporales. Ellos han sido mi constante fuente de inspiración y fortaleza. A mi madre Francisca, hermanos José, Cruz y Narcisa, por su constante respaldo, y sé que mi padre José, desde la eternidad, sentiría un profundo orgullo por esta meta.

Con un corazón lleno de gratitud, dedico este logro a cada uno de ustedes, reconociendo el amor y la determinación que han sido el cimiento fundamental en este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud infinita se dirige a Dios, quien ha trazado cuidadosamente cada paso en este camino hacia la realización de la meta que tracé hace tiempo. Este logro ejemplifica claramente la perfección de los tiempos divinos. Estoy eternamente agradecida por haberme proporcionado las herramientas y el apoyo necesario para alcanzar este objetivo.

## AUTORÍA

Yo, CARLOTA ROXANA BAZURTO AYALA autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Roxana Bazurto A.', with a stylized flourish at the end.

**Roxana Bazurto Ayala**

D.M. Quito, 20 de agosto de 2023

**Ing. Juan Carlos Chiriboga**  
**Tutor de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Juan Carlos Chiriboga

D.M. Quito, 20 de agosto de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El Ing. Juan Carlos Chiriboga y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. Carlota Roxana Bazaruto Ayala por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. Carlota Roxana Bazaruto Ayala realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios Logísticos, ubicada en la Isla Santa Cruz, Puerto Ayora en el Barrio Matarzarno en la calle Karl Angermeyer y Marchena.”**, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del Ing. Juan Carlos Chiriboga.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Ing. Juan Carlos Chiriboga en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. Carlota Roxana Bazaruto Ayala, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios Logísticos, ubicada en la Isla Santa Cruz, Puerto Ayora en el Barrio Matarzarno en la calle Karl Angermeyer y Marchena.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Ing. Juan Carlos Chiriboga

Carlota Roxana Bazaruto Ayala

D.M. Quito, 20 de agosto 2023

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	2
Agradecimiento.....	3
Autoría.....	4
Certificación .....	5
Acta de cesión de derechos de trabajo fin de carrera.....	6
Índice.....	7
Índice tablas.....	9
Índice de figuras .....	10
Resumen .....	11
Organización Empresarial .....	13
Creación de la empresa .....	13
Descripción de la Empresa .....	14
Necesidades que satisfacer .....	20
Localización de la Empresa.....	22
Filosofía empresarial.....	23
Misión .....	24
Visión .....	24
Objetivos .....	25
Estrategias .....	27
Política.....	28
FODA.....	30
Estructura organizacional .....	32
Gestión de procesos .....	33
Formalización .....	36
Organigrama empresarial .....	36
Mano de obra requerida .....	37
Funciones específicas del puesto .....	38
Proceso de investigación de Mercado y Marketing .....	42
Objetivo de mercadotecnia .....	42
Investigación de mercado.....	43
Modalidad.....	44
Plan de muestreo.....	45
Análisis de las encuestas .....	47
Análisis general .....	58
Entorno de la empresa.....	59
Producto y servicio .....	65
Plan de introducción al mercado.....	70
Distintivos y uniformes .....	70
Materiales de identificación .....	73
Canal de distribución y puntos de ventas.....	76
Promoción .....	76

Contacto .....	76
Correspondencia .....	76
Negociación.....	76
Financiamiento. ....	77
Riesgo y oportunidades del negocio .....	77
Fijación de precios .....	79
Implementación del Negocio.....	80
Arriendo Del Local .....	80
Vehículo .....	80
Equipo industrial.....	80
Equipos de computación .....	81
Muebles y enseres .....	81
Equipo de seguridad.....	81
Suministros de oficina.....	82
Suministros de limpieza .....	82
Servicios básicos.....	83
Proceso Derecho Empresarial.....	83
Servicio de Rentas Internas /SRI .....	84
Permiso de Bomberos .....	84
Patente Municipal .....	86
Uso De Suelo.....	87
IESS (Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social) .....	87
Ministerio de Trabajo.....	88
Proceso de Impacto Ambiental y Social .....	88
Objetivos sociales .....	89
Objetivos ambientales .....	90
Proceso Financiero.....	91
Inversión.....	91
Activos fijos.....	91
Capital de trabajo .....	92
Inversión Total.....	93
Sueldos .....	94
Beneficios legales .....	94
Depreciación de activos fijos.....	95
Tabla de amortización capital financiado.....	96
Estructura de capital.....	98
TMAR (Tasa mínima de rendimiento).....	98
Punto de equilibrio .....	98
Margen de contribución .....	99
Flujo de caja .....	102
Cálculo VAN y TIR.....	103
Conclusiones y Recomendaciones.....	107
Conclusiones.....	107
Recomendaciones .....	109



Referencias .....	110
Anexos.....	114

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Perfil del cargo, Gerente .....	38
Tabla 2. Perfil del cargo, Coordinador de Operaciones .....	39
Tabla 3. Perfil del cargo, Responsable de Logística.....	40
Tabla 4. Perfil del cargo, Responsable de Bodega .....	41
Tabla 5. Perfil del cargo, Contador/a. ....	42
Tabla 6. Pregunta 1 .....	47
Tabla 7. Pregunta 2 .....	48
Tabla 8. Pregunta 3 .....	49
Tabla 9. Pregunta 4 .....	50
Tabla 10. Pregunta 5 .....	51
Tabla 11. Pregunta 6 .....	52
Tabla 12. Pregunta 7 .....	53
Tabla 13. Pregunta 8 .....	55
Tabla 14. Pregunta 9 .....	56
Tabla 15. Pregunta 10 .....	57
Tabla 16. Proveedores.....	61
Tabla 17. Financiamiento de publicidad .....	77
Tabla 18. Ficha de costos de servicios .....	79
Tabla 19. Arriendo del local.....	80
Tabla 20. Vehículo.....	80
Tabla 21. Equipo industrial .....	80
Tabla 22. Equipo de computación .....	81
Tabla 23. Muebles y enseres. ....	81
Tabla 24. Equipos industriales de seguridad .....	81
Tabla 25. Suministros de oficina .....	82
Tabla 26. Suministros de limpieza.....	82
Tabla 27. Servicios básicos .....	83
Tabla 28. Activos fijos .....	92
Tabla 29. Capital de trabajo .....	93
Tabla 30. Total inversión .....	94
Tabla 31. Sueldo del personal .....	94
Tabla 32. Décimos. ....	95
Tabla 33. Tabla de totales de salarios y beneficios de ley .....	95
Tabla 34. Depreciación de activos.....	96
Tabla 35. Tabla de amortización .....	97
Tabla 36. Estructura de capital .....	98
Tabla 37. Costos fijos.....	99
Tabla 38. Margen de contribución.....	100
Tabla 39. Punto de equilibrio .....	100

Tabla 40. Ventas proyectadas.....	101
Tabla 41. Flujo de ventas .....	102
Tabla 42. Flujo de caja .....	103
Tabla 43. Interpretación valor actual neto.....	104
Tabla 44. Interpretación tasa interna de retorno .....	105
Tabla 45. Cálculo VAN Y TIR.....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de las áreas de trabajo establecimiento principal.....	19
Figura 2. Distribución de área de trabajo, bodega de apoyo .....	20
Figura 3. Pirámide Maslow .....	21
Figura 4. Localización.....	22
Figura 5. Localización bodega de apoyo.....	23
Figura 6. Pirámide lineal .....	32
Figura 7. Mapa de procesos.....	34
Figura 8. Procedimiento de pedido del cliente .....	35
Figura 9. Procedimiento de compra .....	35
Figura 10. Organigrama .....	37
Figura 11. Mapa de barrios de Puerto Ayora .....	44
Figura 12. Pregunta 1. Gráfica circular .....	47
Figura 13. Pregunta 2. Gráfica circular .....	48
Figura 14. Pregunta 3. Gráfica circular .....	49
Figura 15. Pregunta 4. Gráfica circular .....	50
Figura 16. Pregunta 5. Gráfica circular .....	51
Figura 17. Pregunta 6. Gráfica circular .....	52
Figura 18. Pregunta 7. Gráfica circular .....	54
Figura 19. Pregunta 8. Gráfica circular .....	56
Figura 20. Pregunta 9. Gráfica circular .....	57
Figura 21. Pregunta 10. Gráfica circular .....	58
Figura 22. Principales agentes del micro entorno.....	60
Figura 23. Principales fuerzas en el macroentorno .....	63
Figura 24. Camiseta con logotipo .....	71
Figura 25. Abrigo con logotipo .....	71
Figura 26. Gorra con logotipo.....	72
Figura 27. Overol para el personal operativo .....	72
Figura 28. Imagen Logotipo .....	73
Figura 29. Tarjetas de presentación .....	74
Figura 30. Hoja Membretada.....	75
Figura 31. Empaques y contenedores reutilizables.....	76
Figura 32. Objetivos del desarrollo sostenible .....	89
Figura 33. Gráfico del Punto de equilibrio.....	101

## **RESUMEN**

Mediante este proyecto de plan de negocio se investiga los desafíos logísticos en la Isla Santa Cruz a través del análisis exhaustivo de un emprendimiento llamado ALL IN TIME. El enfoque de este emprendimiento es abordar la escasez de productos especiales y cumplir con regulaciones ambientales estrictas en los envíos a las Islas Galápagos, contribuyendo así al entendimiento de soluciones logísticas sostenibles en entornos insulares y protegidos.

Un estudio de mercado revela oportunidades significativas para el emprendimiento en las Islas Galápagos debido a la alta dependencia de compras continentales, lo que indica una necesidad insatisfecha en la región. Para aprovechar este potencial turístico y económico, el emprendimiento ofrece mejorar la logística local y los servicios para satisfacer las expectativas de la comunidad y los turistas, consolidándose como una opción confiable.

La estrategia inicial del emprendimiento se enfoca en crear conciencia sobre su propuesta única y resaltar el servicio personalizado ofrecido. La construcción de una marca distintiva y profesional se logra a través de elementos visuales como distintivos y uniformes que reflejan la excelencia.

En términos legales y operativos, el emprendimiento adopta una estructura de persona natural para agilizar su inicio. Esta flexibilidad se combina con los trámites necesarios para garantizar una operación efectiva y cumplir con requisitos legales, alineados con la visión y objetivos del emprendimiento.

El compromiso social y ambiental de "ALL IN TIME" se refleja en la creación de empleo local y digno, así como en una estrategia ecológica que busca colaborar con socios locales y aplicar políticas de preservación en las Islas Galápagos.

Una planificación financiera sólida es esencial para el emprendimiento, implicando un análisis minucioso de costos e ingresos para establecer una base económica estable. La búsqueda adecuada de financiamiento y una gestión prudente de recursos son vitales para lograr un crecimiento sostenible, respaldado por proyecciones financieras como un Valor Actual Neto (VAN) de 66298,23 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 35.14%. En nuestra empresa, esta planificación es crucial, asegurando una base sólida y un crecimiento continuo con proyecciones de inversión y rentabilidad convincentes

Es fundamental llevar a cabo un análisis detallado del sector logístico local para ajustar los servicios del emprendimiento a las necesidades cambiantes de la comunidad y los visitantes en Galápagos, como parte esencial para mantenerse competitivos en el mercado. Asimismo, es imperativo destacar la importancia de mantener una sólida base financiera y de seguir explorando constantemente nuevas formas de innovación, especialmente aquellas que promuevan prácticas amigables con el medio ambiente. Esta continua búsqueda de innovación es esencial para garantizar la protección a largo plazo del frágil ecosistema de esta región única y para mantenerse en el mercado de manera exitosa.

## **ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **Creación de la empresa**

ALL IN TIME, surge debido a las dificultades y desafíos que enfrentan los residentes de la Isla Santa Cruz al requerir productos especiales y realizar envíos a las ciudades principales del país. Estos desafíos incluyen la escasez de medicamentos, la falta de diversidad de productos en los establecimientos comerciales de las islas pobladas y la necesidad de enviar documentos para trámites diversos.

La escasez de medicamentos es un problema recurrente que afecta a los residentes de la isla, lo que implica la necesidad de buscar soluciones alternativas para adquirir los medicamentos necesarios. Además, la falta de variedad de productos en los comercios locales dificulta la provisión de artículos específicos, obligando a los residentes a realizar viajes al continente para abastecerse adecuadamente.

ALL IN TIME, es una microempresa creada el objetivo de abordar las dificultades logísticas en la Isla Santa Cruz, está dedicada a brindar un servicio que permita a los isleños adquirir productos o artículos que no se encuentren disponibles en la isla y facilitar su envío sin requerir la presencia física del cliente final. Esta iniciativa tiene como finalidad reducir los costos asociados a compras recurrentes y se adapta a las necesidades individuales de los residentes, ofreciendo un servicio tanto semanal, mensual como trimestral, según lo requieran.

## **Descripción de la empresa**

### ***Importancia***

Según María José Serrano en su libro Gestión de Compras: “La logística empresarial tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste”. (Escudero Serrano, 2014, pág. 275)

ALL IN TIME, brinda un servicio logístico fundamental para mejorar la calidad de vida de los residentes de la Isla Santa Cruz. Su enfoque en la seguridad en la recepción de los productos es de mucha importancia. La capacidad de proteger los productos, gestionar los trámites de ingreso, ofrecer seguimiento y control, y cumplir con los plazos de entrega genera confianza y tranquilidad en los clientes.

### ***Características***

Las Islas Galápagos, son un archipiélago reconocido por su increíble biodiversidad y su fragilidad ecológica. Para proteger este valioso ecosistema, se han implementado normativas estrictas en cuanto al ingreso de carga a las islas. Estas regulaciones buscan salvaguardar la integridad de los ecosistemas únicos que se encuentran en Galápagos y minimizar el impacto humano en la vida silvestre y los hábitats naturales, ALL IN TIME respeta estas normativas:

La función de la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG) radica en supervisar y revisión exhaustivamente los productos que ingresan a las Islas, ellos tienen un listado de los productos

permitidos, restringidos y no permitidos y que fue aprobada por Resolución No. D-ABG-004-07-2013 (ABG, 2013)

En la página web oficial del Consejo de Gobierno del Régimen especial de Galápagos, se hace referencia manejo de la carga peligrosa:

El Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, mantiene rigurosos controles en el ingreso de carga peligrosa. Estos controles son necesarios para garantizar la seguridad y protección del delicado ecosistema de las Islas Galápagos. Se implementan medidas de verificación y cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en los convenios internacionales SOLAS, MARPOL, código IMDG, y la normativa local. Además, se lleva a cabo una supervisión constante para asegurar que se cumplan los protocolos de manejo y transporte de dicha carga, con el objetivo de minimizar los riesgos y prevenir cualquier impacto negativo en el entorno natural de las Galápagos. (Gobierno de Galápagos, 2019)

ALL IN TIME, cuenta con experiencia en la gestión eficiente de envíos, incluyendo la coordinación de trámites previos. Esto implica asegurarse de que los productos cumplan con las regulaciones y restricciones locales.

ALL IN TIME, tiene un conocimiento profundo de las particularidades y regulaciones específicas de la región Insular. Esto implica comprender los desafíos logísticos asociados con la ubicación remota de las islas y la protección del ecosistema único de Galápagos.

Cuenta con instalaciones adecuadas para el almacenamiento seguro de productos, así como la capacidad de distribuirlos de manera oportuna y eficiente a los destinos correspondientes.

En ALL IN TIME, los empleados están sujetos a contratos individuales de trabajo que garantizan su afiliación al seguro social y les otorga todos los derechos establecidos en el código de trabajo de Ecuador, se encuentra la afiliación al seguro social desde el primer día de trabajo, lo cual proporcionará cobertura en caso de accidentes o enfermedades. Así mismo los empleados cumplen con 40 horas semanales y su horas extras o suplementarias son remuneradas, así como sus décimos tercero y cuarto, gozan de sus vacaciones, días libres y feriados nacionales.

Ofrece un servicio al cliente personalizado, con una comunicación clara y fluida con los clientes, brindando asesoramiento y apoyo en la planificación de envíos, seguimiento de productos y resolución de problemas.

ALL IN TIME, considerando la defensa del medio ambiente se consolida como una organización comprometida a adoptar siendo una empresa galapagueña comprometida a adoptar un enfoque centrado en la conservación y protección del ecosistema de Galápagos, dada su singularidad y fragilidad. Busca activamente la minimización de la huella de carbono promoviendo el respeto por las normativas dadas por las autoridades locales e implementando con sus empleados un plan estricto de gestión de residuos, eficiencia energética, conservación de agua, entre otras.



### ***Actividad***

Conforme a la definición de William J. Stanton Michael J. Etzel Bruce J. Walker, en su obra Fundamentos del Marketing, se establece lo siguiente: “definimos los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (Stanton, Etzel, & Walker, 2007, pág. 301)

Según el artículo de Escuela de Negocios, ESPAE, en su artículo de su página web menciona: “Las empresas de servicios son aquellas que realizan un trabajo para satisfacer necesidades específicas.” (Escuela de Negocios, ESPAE, 2022)

Apegados a estos conceptos podemos determinar que ALL IN TIME es una empresa clasificada en el sector de servicios, cuyas actividades están centradas en ofrecer soluciones logísticas de alta calidad para sus clientes.

### ***Tamaño y distribución de la empresa***

Tomando como referencia La Revista Gestión, en su Artículo Caracterización de la Pyme ecuatoriana menciona:

Siendo la Resolución de la Comunidad Andina (CAN) No. 1260, de 21 de agosto de 2009, la que más aceptación ha adquirido con el propósito de lograr, a partir de un estudio de la realidad productiva de los países que integran la CAN, un referente estándar, muy necesario a la hora de realizar, principalmente, estudios de carácter comparativos y de diseñar y evaluar las políticas públicas nacionales y/o regionales con fines de apoyo a la producción de cada país o de toda la CAN. La organización rectora del manejo de las

estadísticas del Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, al momento de generar las bases de datos empresariales, como es el caso y del Directorio de empresas y establecimientos, también usa como referente para clasificar a las unidades empresariales de acuerdo a su tamaño a la Resolución de la CAN. Igual lo hace con otras organizaciones vinculadas al campo empresarial, como la Superintendencia de Compañías y Valores que acogió a la resolución de la CAN desde finales de 2010.

De acuerdo a esta resolución, a las empresas se las puede clasificar según el número de trabajadores o el valor de sus ventas. Para el primer caso la clasificación sería la siguiente: microempresa (de 1 a 9 trabajadores), pequeña empresa (de 10 a 49 trabajadores), mediana empresa (de 50 a 199 trabajadores) y gran empresa (200 o más trabajadores). (Araque Jaramillo, 2015, pág. 64)

ALL ON TIME, es microempresa dedicada a ofrecer servicios logísticos, contará con tres áreas gerencia, administración y operación, para la ejecución de los servicios ofrecidos, que en total de trabajadores serán 5 empleados distribuidos en dos espacios físicos diferentes.

ALL IN TIME cuenta con instalaciones diseñadas, adecuadas y con el espacio necesario y que cada área sea funcional, tiene espacios específicos para desempeñar las funciones de cada empleado, para la recepción y almacenamiento temporal de la carga receptada desde la parte continental. Teniendo en su distribución áreas como: una oficina y 2 bodegas las que cuentan con espacios para revisar, receptar y

despachar en su establecimiento principal (Ver figura 1). Contamos con una bodega de transición para apoyo, ubicada en la ciudad de Guayaquil equipada con repisas y zona de desinfección de frutas y vegetales (Ver figura 2)

### *Estructura interna del Establecimiento*

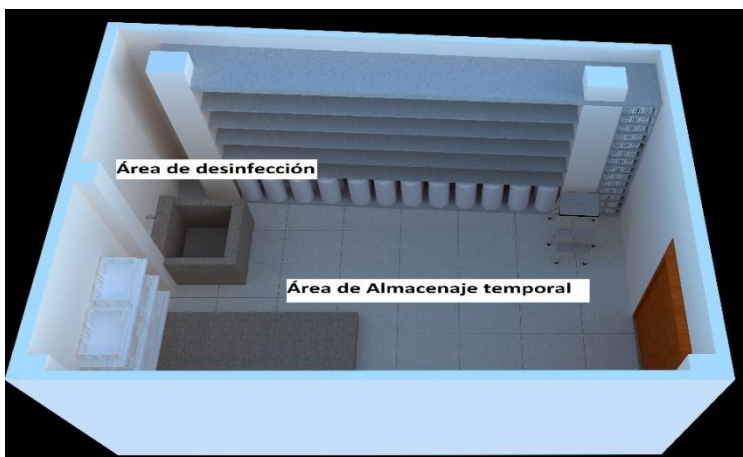
**Figura 1**  
*Distribución de las áreas de trabajo establecimiento principal*



*Nota.* Diseño arquitectónico de ALL IN TIME, en Islas Galápagos, Puerto Ayora. Guerrero A., 2023

**Figura 2**

*Distribución de área de trabajo, bodega de apoyo*



*Nota.* Diseño arquitectónico de ALL IN TIME, en la provincia del Guayas, Guayaquil. Guerrero A, 2023

### **Necesidades que satisfacer**

La tesista Danna Almada, cita en su trabajo Emociones y Bienestar Psicológico En Empleados y Desempleados:

Una teoría que también puede relacionar el bienestar psicológico y las emociones positivas con una ocupación satisfactoria, es la elaborada por Abraham Maslow (1943). Él afirmaba la presencia de una jerarquía de las necesidades humanas. Consideraba que existe una serie de necesidades que afectan a todo individuo consideraba que existe una serie de necesidades que afecta a todo individuo y que ellas se encuentran organizadas en forma piramidal, estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismos de la especie humana. En la parte más baja se ubican las necesidades inferiores, o primarias, a las que corresponden las fisiológicas, de seguridad y sociales. En las superiores, o secundarias, se encuentran la estima,

y la autorrealización. La teoría plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y que solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque los haga de modo relativo, aparecen las necesidades superiores. En la figura 3 se presenta la pirámide de Jerarquizada de las necesidades según Maslow 1943. (Almada, 2018, pág. 18)

**Figura 3**  
*Pirámide Maslow*



*Nota.* Pirámide jerarquizada de las necesidades. Bazurto R. , 2023

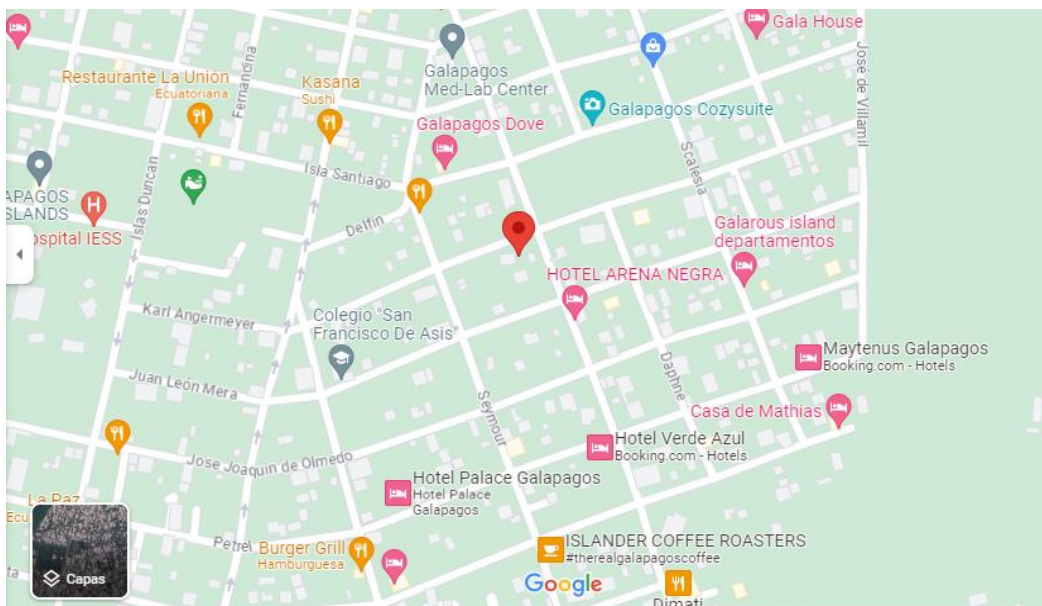
### ***Necesidad de seguridad***

ALL IN TIME, brindará seguridad a sus clientes al garantizar la entrega oportuna y segura de sus productos, certificará que cada entrega haya cumplido con todas las normativas vigentes de ingreso a las Islas Galápagos. Protegerá de daños durante el traslado en el transporte y asegurará que se cumplan los plazos de entrega, proporcionando información oportuna del seguimiento de los envíos para generar confianza en los clientes.

## Localización de la empresa

ALL IN TIME, tiene su establecimiento principal en Islas Galápagos, Isla Santa Cruz, Puerto Ayora, Barrio Matarzarnos, calle Karl Angermeyer y Marchena, véase en la figura 4, para la ejecución de apoyo cuenta con una bodega en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil Sector, Isla Trinitaria, Coop. Naciones, figura 5.

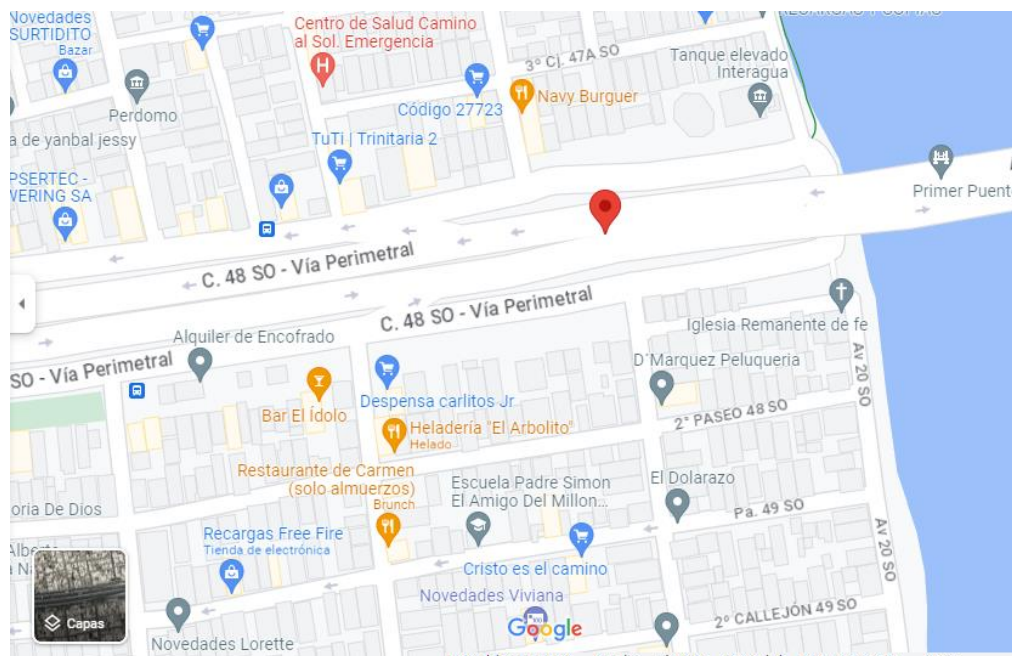
**Figura 4**  
*Localización de ALL IN TIME*



*Nota.* Ubicación del establecimiento principal de ALL IN TIME Google maps. (S/f).

**Figura 5**

*Localización de la Bodega de apoyo*



*Nota.* Ubicación de la bodega de apoyo de ALL IN TIME Google maps. (S/f).

## **Filosofía empresarial**

En su libro "Culturas Organizacionales", Abraham Nosnik aborda la filosofía empresarial como: “una construcción ideada de dentro hacia fuera de la organización y que está compuesta por sus principios y valores organizacionales y por los objetivos de su misión”. (Nosnik Ostrowiak, 2005, pág. 50).

Esta perspectiva revela que la filosofía de una empresa no solo es una declaración de intenciones, sino un marco esencial que guía su funcionamiento interno y su interacción con el mundo exterior. La comprensión de esta noción proporciona una base sólida para la construcción y el fortalecimiento de una cultura organizacional coherente y orientada hacia el logro de metas y valores compartidos.

## **Misión**

María Hernández, en su libro de Administración de Empresas, segunda edición, nos indica que:

“La misión representa la razón de ser de una organización y respondería a la pregunta de por qué existe la empresa. Representa la declaración más general de la intención de la empresa en el entorno en que se encuentra, definiendo su forma de actuar, sus valores, su ideología, lo que quiere ser y adonde quiere llegar. La declaración de la misión normalmente identifica el producto o el servicio, el nicho de mercado y/o la tecnología utilizada para la empresa ”.

(Hernández Ortiz, 2014, pág. 135)

En base a este concepto, en ALL IN TIME nuestra misión es acortar distancias, optimizar costos adicionales y garantizar entregas a tiempo. Trabajamos incansablemente para brindar soluciones logísticas eficientes que permitan a nuestros clientes en la Isla Santa Cruz satisfacer sus necesidades sin abandonar su ubicación.

## **Visión**

Siguiendo los principios expuestos por María Hernández en su libro Administración de empresas, segunda edición encontramos que:

La visión, como señalan Guerras y Navas (2007), refleja la imagen mental de la trayectoria de la empresa e su funcionamiento, por lo tanto, hace referencia a la percepción actual de lo que será o debería ser la empresa en el futuro y establece los criterios que la organización debe utilizar para fijar el camino a seguir.



La visión, por lo tanto, establece lo que la empresa quiere ser en el futuro, qué posición desea ocupar en la sociedad. Mientras que la misión define dónde se está y para qué se encuentra la empresa desarrollando su actividad, la visión marca el sentido idealizado de cómo quiere llegar a ser considerada, valorada y percibida la empresa en un futuro. (Hernández Ortiz, 2014, pág. 135)

En línea con este concepto la visión, de ALL IN TIME es convertirse en la empresa líder en servicios logísticos para todas las islas pobladas. Su objetivo es atender una amplia gama de clientes, desde hogares hasta empresas turísticas a nivel provincial, ofreciendo soluciones integrales y confiables en el transporte de productos y mercancías entre las Islas y el continente. Consolidar su posición como referente en el sector logístico y mantener la satisfacción y lealtad de los clientes es su principal prioridad.

### **Objetivos**

En concordancia con la misión y visión de la empresa, se han establecido los siguientes objetivos para ALL IN TIME. Estos objetivos representan la dirección estratégica que la compañía busca seguir para cumplir con su razón de ser y lograr su visión a largo plazo. A continuación, se detallan los objetivos específicos que guiarán las acciones y esfuerzos.

- Proporcionar servicios logísticos eficientes y confiables para las Islas pobladas, optimizando el tiempo y los costos de transporte.

- Ampliar y fortalecer la red de distribución y logística, estableciendo alianzas estratégicas con proveedores de transporte y socios comerciales.
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios logísticos, garantizando entregas rápidas, seguras y en perfectas condiciones.
- Tratar de adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, ofreciendo soluciones personalizadas y flexibles en la gestión logística.
- Promover la sostenibilidad y la eficiencia en la cadena de suministro, implementando prácticas y tecnologías que reduzcan el impacto ambiental y optimicen los recursos.
- Aumentar la participación de mercado en las Islas pobladas, mediante estrategias de marketing y promoción efectivas, así como la fidelización de clientes existentes.
- Invertir en tecnología y sistemas de información avanzados para mejorar la gestión y el seguimiento de las operaciones logísticas, garantizando la trazabilidad y transparencia en todo el proceso.
- Fomentar un entorno laboral positivo, promoviendo el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados, incentivando su compromiso y motivación.

En línea con sus objetivos estratégicos, ALL IN TIME ha establecido las siguientes metas que contribuirán a la realización de su misión y visión:

- Alcanzar un tiempo de entrega máximo 5 días laborables para los envíos entre el continente y las Islas, garantizando la rapidez y eficiencia en el servicio logístico.
- Expandir la red de distribución de ALL IN TIME a nuevas Islas pobladas, ampliando su cobertura y llegando a más hogares y empresas en toda la región.
- Implementar tecnologías avanzadas de seguimiento y rastreo de envíos, brindando a los clientes visibilidad en tiempo real y mayor confianza en el proceso logístico.

### **Estrategias**

Es abordado por John, Thompson, Strickland III y Peteraf en su libro Administración Estratégica, que menciona que: “La estrategia de una compañía consiste en las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con que los administradores compiten de manera fructífera, mejoran el desempeño y hacen crecer el negocio” (John, Thompson, Strickland III, & Peteraf , 2012, pág. 4)

ALL IN TIME ha definido las siguientes estrategias clave para lograr sus metas y fortalecer su posición en el mercado:

- Diversificación de servicios: Ampliar la gama de servicios logísticos ofrecidos, incluyendo soluciones personalizadas para diferentes sectores y necesidades específicas de los clientes, como el transporte de productos perecederos, la gestión de inventario y la logística inversa.

- Desarrollo de alianzas estratégicas: Establecer colaboraciones estratégicas con proveedores de transporte, empresas de logística complementarias y socios comerciales en las Islas pobladas y el continente. Estas alianzas permitirán una mayor cobertura geográfica, una mejor capacidad de respuesta y una mayor eficiencia en las operaciones logísticas.
- Implementación de tecnología avanzada: Utilizar sistemas de información y tecnología de vanguardia para mejorar la gestión de la cadena de suministro, optimizar las rutas de transporte, automatizar los procesos de seguimiento y rastreo, y brindar una experiencia de servicio más ágil y transparente para los clientes.

## **Políticas**

### ***La empresa:***

Política de calidad: Establecemos estándares y procesos para garantizar la calidad de los servicios ofrecido por nuestra empresa, respetando las restricciones dadas por ABG mediante “Resolución No. D-ABG-004-07-2013” (ABG, 2013)

Política de cumplimiento normativo, en ALL IN TIME, nos comprometemos a respetar y cumplir con todas las normativas locales y regulaciones dada en la LOREG (Ley Orgánica del Régimen Especial de la Provincia de Galápagos), leyes Municipales y otras instituciones de control.

Política de puntualidad, cumplimos con los tiempos dados para la ejecución de nuestros servicios. Priorizando la puntualidad y cumplimiento de los plazos acordados con nuestros clientes.

Política de Trabajo en equipo, buscamos alcanzar la excelencia en cada aspecto de nuestro trabajo. Nos esforzamos para llevar la calidad al máximo.

ALL IN TIME, valora a sus empleados ya que son el activo fundamental, por lo tanto, estamos comprometidos con ellos a respetar sus derechos laborales de acuerdo con la legislación vigente.

Priorizamos la seguridad y salud en el trabajo, de nuestros empleados y nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo seguro saludable, estableciendo políticas y procedimientos para identificar, prevenir y abordar los riesgos laborales, así como capacitar y concienciar a los empleados sobre las prácticas seguras en el trabajo.

***Los empleados:***

Política de respeto, guardar buena conducta en todo sentido, orden moral y disciplina general de la empresa.

Política de seguridad ocupacional, prestar atención rigurosamente las medidas de seguridad y precauciones.

Política de puntualidad, asistir con puntualidad al sitio de trabajo y cumplir la jornada desde la hora de ingreso a la salida.

Política de Bienes institucionales, custodiar el buen estado de los activos a su cargo.

## **FODA**

En base a lo mencionado por John, Thompson, Strickland III, & Peteraf, en su libro Administración Estratégica:

Un elemento esencial al evaluar la situación general de una empresa es examinar sus recursos y capacidades competitivas en términos del grado al que le permiten aprovechar sus mejores oportunidades comerciales y defenderse de amenazas externas a su bienestar futuro. La herramienta más sencilla y fácil de aplicar para este examen se conoce ampliamente como análisis FODA, llamado así porque se trata de las fortalezas y debilidades de los recursos de una empresa, así como sus oportunidades y amenazas externas. De igual importancia, un análisis FODA excelente ofrece las bases para idear una estrategia que capitalice los recursos de la empresa, se dirija a aprovechar sus mejores oportunidades y la proteja de las amenazas a su bienestar. (John, Thompson, Strickland III, & Peteraf , 2012, pág. 100)

Basándonos en el concepto del FODA, podemos determinar:

### ***Fortalezas:***

- Atención personalizada al cliente.
- Recurso humano capacitado y con experiencia en manejo de carga.
- Excelente relación con proveedores.
- Conocimiento en los trámites de embarques de carga especial que ingresa a las islas Galápagos.

***Oportunidades:***

- Crecimiento turístico en las Islas Galápagos, lo cual hace que se genere una mayor demanda de servicios de logística para abastecer establecimientos relacionado con el servicio al turista.
- Mercado muy poco explotado, podemos aprovechar esta oportunidad para ofrecer una opción de solución al abastecimiento local.
- Oportunidad de establecer alianzas con otras empresas locales puede ampliar el alcance y la oferta de servicios, permitiendo un acceso compartido a recursos y clientes potenciales.

***Debilidades:***

- Capital limitado para el negocio
- Falta de tecnología eficiente, la cual nos puede limitar nuestra capacidad de comunicación y afectar nuestra operación.
- Dependencia de proveedores externos, Aunque la empresa tiene una excelente relación con los proveedores, depender en gran medida de ellos puede exponer al negocio a posibles problemas logísticos o de suministro en caso de cambios en la disponibilidad o calidad de los productos.

***Amenazas:***

- La falta de suficientes transportes y rutas frecuentes puede ocasionar una saturación en los espacios aéreos y navieros.
- Nuevos competidores en el mercado.

- Recesión económica o una disminución en la actividad turística.

### **Estructura organizacional**

Varios autores mencionan en su libro *Administración Estratégica* que: “La estructura organizacional de una empresa abarca los acomodos formales e informales de labores, responsabilidades, líneas de autoridad y relaciones de reportes mediante los cuales se administra la empresa”. (John, Thompson, Strickland III, & Peteraf , 2012, pág. 342)

De acuerdo a este concepto, ALL IN TIME implementa una estructura organizacional de tipo vertical, piramidal, con una clara jerarquía que se extiende desde la cúspide hasta la base. En esta disposición, diferentes niveles jerárquicos se distribuyen de manera descendente, permitiendo una definición precisa de roles y responsabilidades en la organización. Véase figura 6.

**Figura 6**  
*Pirámide lineal de ALL IN TIME*



*Nota.* Estructura organizacional ALL IN TIME. Bazurto R., 2023



En su artículo en la web la redactora Miryam Quiroa, menciona sobre la estructura lineal:

Sobre todo, la estructura lineal se basa fundamentalmente en los niveles de autoridad y se maneja un sistema de decisión centralizada. Esta se estructura de forma piramidal, mientras más alta es la jerarquía disminuyen los puestos, pero aumenta en cada cargo el número de responsabilidades. (Quiroa, 2020)

En base a este concepto, la empresa ALL IN TIME, tiene una estructura lineal.

### **Gestión de procesos**

Fernando Razo, menciona en la guía de Administración, menciona que “los procesos son un modelo integrado de gestión en la que los procesos directivos, operativos, productivos, financieros, administrativos, informáticos; se integran con la finalidad de ejecutar actividades interrelacionadas que llevan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.” (Razo, pág. 22)

Tomando en cuenta esta perspectiva, ALL IN TIME contará con un mapa de procesos con 3 macro procesos estratégicos, operativos y de apoyo y 8 subprocesos: plan estratégico, comunicación estratégica (estratégicos). Los subprocesos operativos son gestión de pedidos, logística y de alianzas y conexiones, los procesos de apoyo lo conforman la gestión de talento humano, financiera y mejoramiento continuo.

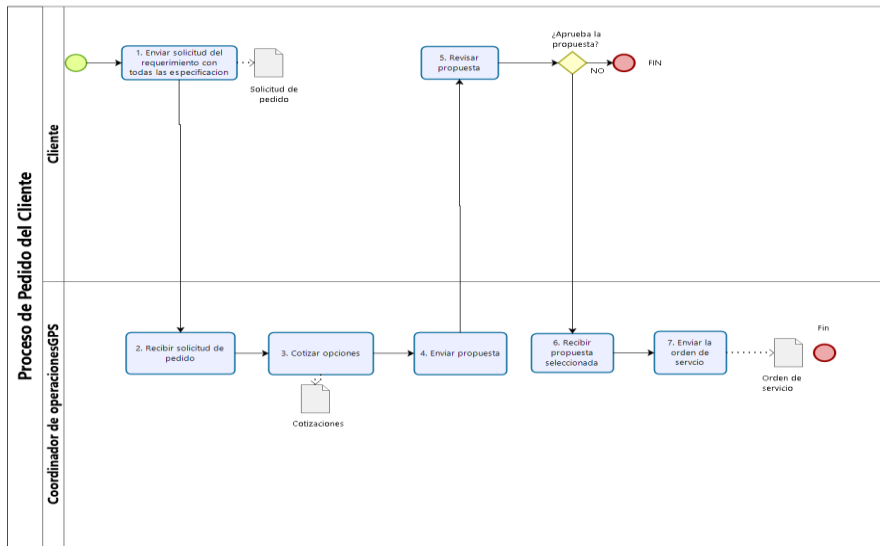
**Figura 7.**  
 Mapa de procesos de ALL IN TIME



*Nota.* Representación visual del mapa de procesos Servicios Logísticos ALL IN TIME. *Bazurto R., 2023.*

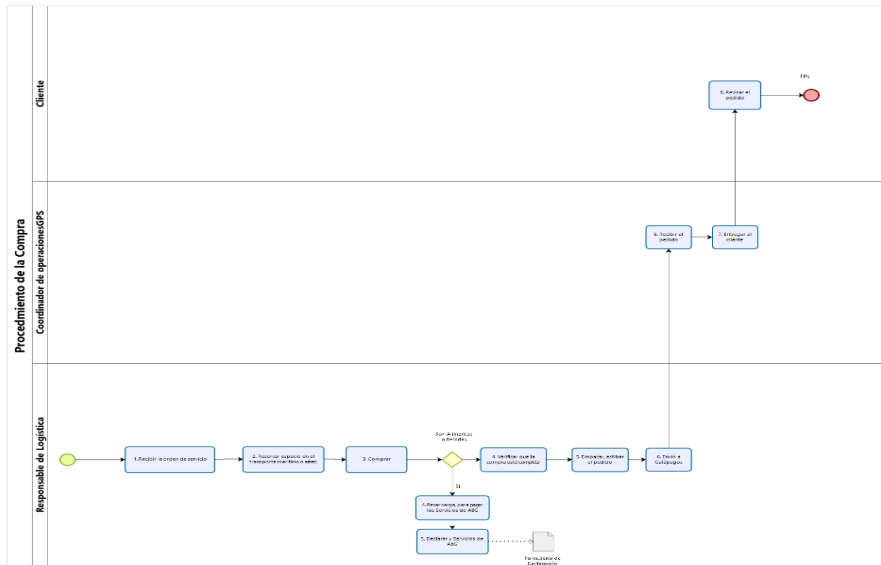
ALL IN TIME, la mejora continua de los procesos es fundamental para el éxito en la implementación de la gestión por procesos en una empresa de servicios, es importante seguir una serie de pasos clave para lograr la mejora efectiva, podemos mencionar dos de nuestros procesos de nivel operativo: pedido de los clientes, que genera un flujo comprensible para realizarlo (Figura 9) y por consiguiente el proceso de la compra que da continuidad y es parte de macros procesos subproceso de Pedidos y Gestión de Logística.

**Figura 8.**  
*Procedimiento de Pedido del Cliente*



Nota. Descripción del flujo del pedido del cliente, Bazurto R., 2023

**Figura 9.**  
*Procedimiento de compra*



Nota. Descripción del flujo del pedido del cliente, Bazurto R., 2023.

## **Formalización**

ALL IN TIME, daremos formalidad a nuestro emprendimiento como persona natural, lo que nos brinda la libertad para dirigir según nuestra visión y objetivos.

Siendo una empresa galapagueña cumple con lo determinado en La Ley de Régimen especial de la Provincia de Galápagos, en su Capítulo I, Artículo 45:

“Actividades de los residentes. Los residentes permanentes y/o su cónyuge o conviviente podrán trabajar como empleados, trabajadores, servidores públicos, ejercer actividades productivas o de servicios en la provincia de Galápagos.”

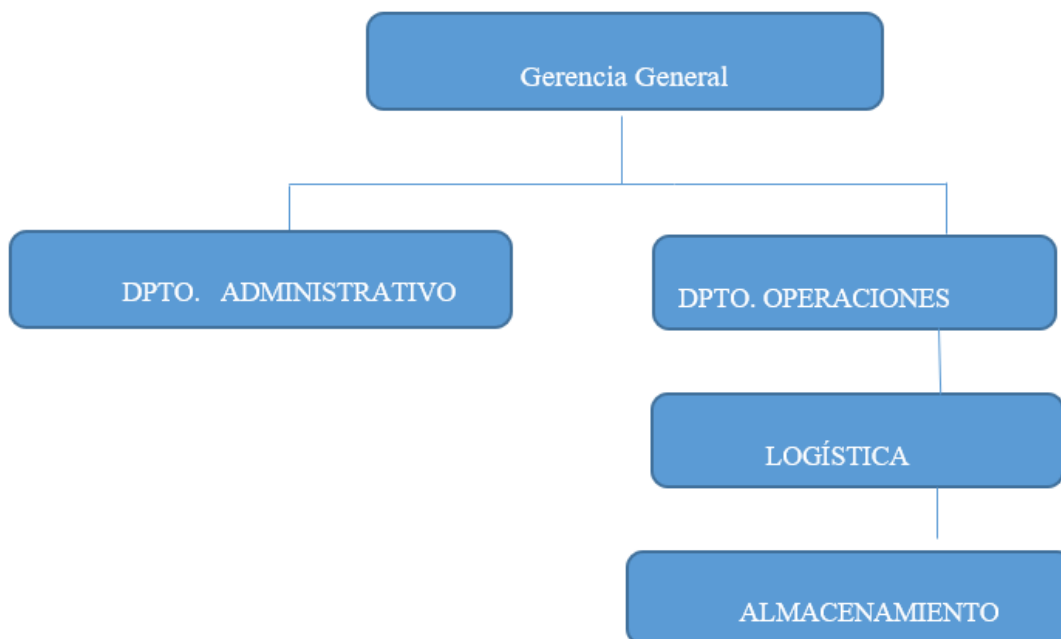
(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, pág. 13)

## **Organigrama empresarial**

En el organigrama lineal de "ALL IN TIME", se destaca una estructura organizativa eficiente y fluida. En la cúspide se encuentra el Gerente General, responsable de la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se desglosa en tres departamentos clave: Operaciones, encabezado por el Coordinador de Operaciones, quien supervisa la cadena logística desde las compras hasta la entrega.

Administración, bajo el mando del Contador, gestionando los aspectos económicos y contables del negocio. Esta estructura jerárquica permite un flujo de información óptimo y una coordinación efectiva para garantizar que "ALL IN TIME" cumpla con brindar soluciones logísticas precisas y oportunas.

**Figura 10**  
Organigrama de ALL IN TIME



*Nota.* Organigrama empresarial Servicios Logísticos ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

### **Mano de obra requerida**

En el libro Administración de costos, los autores Hansen & Mowen mencionan:

La mano de obra directa es un trabajo asigna a los artículos y servicios que se están produciendo. Como sucede con los materiales directos, se puede utilizar la observación física para medir la cantidad de mano de obra empleada para elaborar un producto o servicio. Los empleados que se convierten materias primas en un producto o que proporcionan un servicio a los clientes se clasifican como mano de obra directa. (Hansen & Mowen, 2007, pág. 40)

ALL IN TIME, tendrá operación física en 2 puntos: La sede principal es en la Isla Santa Cruz, Puerto Ayora, Barrio Matazarno calle Karl Angermeyer y Marchena

y su bodega de apoyo en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil Sector, Isla Trinitaria, Coop. Naciones.

### **Funciones específicas del puesto**

Servicios logísticos ALL IN TIME, requiere para su funcionamiento de capital humano involucrado en áreas: Gerencial, quien será la encargada de dirigir, Administrativa (mano obra indirecta) y Operativa (mano de obra directa), quienes esta establecidos de la siguiente manera:

Gerencia General

**Nombre del Cargo:** Gerente General

**Área:** Gerencia

**Supervisa a:** Áreas Administrativas y Operativas

**Funciones:** Dirigir, toma de decisiones, planificar, organizar y

direccionar el recurso humano

**Remuneración:** \$1500.00

**Tabla 1**

*Perfil del cargo, Gerente*

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
Tecnólogo en Administración de empresas. Certificación en idioma inglés A2.	Mínima 3 años en el cargo o similares	Técnicas de creatividad e innovación. Técnicas de relación con proveedores y clientes	Planificación y organización. Trabajo en equipo. Responsabilidad. Análisis de problemas. Comunicación. Iniciativa.

*Nota.* Descripción del perfil del cargo, Gerente/ Servicios Logísticos ALL IN TIME en Islas Galápagos, Puerto

Ayora. Bazurto R., 2023.

Departamento de Operaciones

**Nombre del Cargo:** Coordinador de operaciones

**Área:** Operaciones

**Supervisa a:** Logística y Almacenamiento

**Funciones:** Será el encargado de supervisar el trabajo de los responsables de logística y almacenamiento, llevando también un contacto directo con el cliente siendo el intermediario, cliente – empresa.

**Remuneración:** \$1100.00

**Tabla 2.**

*Perfil del cargo, Coordinador de Operaciones*

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Administración de empresas. Certificación en idioma inglés A2. Licencia conducir	Mínima 3 años en el cargo o similares	Técnicas de creatividad e innovación. Técnicas de relación con proveedores y clientes	Planificación y organización. Trabajo en equipo. Responsabilidad. Análisis de problemas. Comunicación. Iniciativa.

*Nota.* Perfil del cargo, Coordinador de operaciones/ Servicios Logísticos All IN TIME en Islas Galápagos, Puerto

Ayora. Bazurto R., 2023

Responsable de Logística.

**Nombre del Cargo:** Responsable de Logística

**Área:** Operaciones

**Departamento:** Logística

**Supervisa a:** N/A

**Funciones:** Será el encargado de ejecutar las instrucciones dadas por el

coordinador operativo, entre otras cotizar, comprar, enviar

**Remuneración: \$500.00**

**Tabla 3.**

*Perfil del cargo, Responsable de logística*

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
Bachiller en Comercio y afines Certificación en idioma inglés A1. Licencia conducir	Mínima 3 años en el cargo o similares	Técnicas de relación con proveedores. Manejo de office	Planificación y organización. Trabajo en equipo. Responsabilidad. Análisis de problemas. Comunicación. Iniciativa.

*Nota.* Perfil del Responsable de logística/ Servicios Logísticos All in TIME provincia del Guayas, Guayaquil. Bazurto R., 2023

Responsable de Bodega.

**Nombre del Cargo:** Responsable de Bodega

**Área:** Operaciones

**Departamento:** Almacenamiento

**Supervisa a:** N/A

**Funciones:** Custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de suministros y gestiones de embalaje.

**Remuneración:** \$810.00



**Tabla 4**  
*Perfil del cargo, Responsable de Bodega*

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Bachiller en Comercio y afines</b>	Mínima 3 años en el cargo o similares	Conocimiento de manejo de inventarios	Planificación y organización.
<b>Licencia conducir</b>		Manejo de oficce Dominio en el manejo de Kardex	Trabajo en equipo. Responsabilidad. Análisis de problemas. Comunicación Disponibilidad para viajar Iniciativa. Integridad.

*Nota.* Perfil del cargo, Bodega/ Servicios Logísticos ALL IN TIME en Islas Galápagos, Puerto Ayora. Bazurto R., 2023

Departamento Administrativo

Contador.

**Nombre del Cargo:** Contador

**Área:** Administración

**Funciones:** Llevar los registros contables, realizar los pagos a proveedores y empleados. Tener el control y registro de los ingresos y egresos de dinero.

Manejo de caja.

**Remuneración:** \$500.00

**Tabla 5.**  
*Perfil del cargo, Contador/a*

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
<b>Tercer nivel de estudios en contabilidad/ finanzas o afines</b>	Mínima 2 años en el cargo o similares	Técnicas de relación con proveedores y clientes	Planificación y organización.  Trabajo en equipo.
<b>Certificación en idioma inglés A1</b>		Manejo de excel nivel avanzado	Responsabilidad.  Análisis de problemas.  Comunicación  Manejo de trabajo a presión  Iniciativa. Integridad.

*Nota.* Perfil del cargo, Contador/a Servicios Logísticos ALL IN TIME provincia del Guayas, Guayaquil. Bazurto R., 2023

## **PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y MARKETING**

### **Objetivo de mercadotecnia**

Combinando herramientas y estrategias de marketing, nuestro objetivo es establecer a nuestra empresa como proveedor líder de servicios logísticos en Santa Cruz, proyectándonos al resto de las islas pobladas. Nuestro enfoque se centrará en recalcar nuestra ventaja competitiva, que radica en puntualidad y eficiencia en la entrega de nuestros servicios. Parte de las estrategias fundamentales es nuestro plan marketing de recomendación o uso de boca a boca ya generan un alto grado de confianza y autenticidad en nuestras soluciones logísticas, fomentaremos a nuestros clientes satisfechos compartir sus experiencias positivas con amigos, familiares y colegas aprovechando el poder de las recomendaciones personales. adicional a ello

reconocemos la importancia del uso de redes sociales, utilizaremos plataformas como Facebook, Instagram y LinkedIn para contactarnos con nuestros clientes y destacar nuestros servicios y nuestras ubicaciones físicas para lo cual hemos diseñado un local con decoración sobria y profesional ya que queremos que nuestros clientes perciban un ambiente organizado y confiable.

### **Investigación De Mercado**

Según McDaniel & Gates, en su libro Investigación de Mercados, en su capítulo 3 de elegir un método básico de investigación, menciona:

Un diseño de investigación, ya sea descriptiva o causal, se elige con base en los objetivos de un proyecto. El siguiente paso es seleccionar una técnica de recopilación de datos. Existen tres técnicas básicas de investigación: 1) por encuesta, 2) por observación y 3) experimental. La investigación por encuesta suele ser de naturaleza descriptiva, pero puede ser causal. La investigación por observación es habitualmente descriptiva, y la investigación experimental es casi siempre causal. (McDaniel & Gates, 2016, pág. 55)

Con el propósito de evaluar la viabilidad de nuestros servicios logísticos en el mercado y entender las necesidades de los isleños, hemos realizado una investigación cuantitativa mediante una encuesta. Al ser un nuevo negocio, esta información será fundamental para adaptar nuestros servicios y ofrecer soluciones logísticas que satisfagan plenamente las necesidades de nuestros futuros clientes. A través de este enfoque cuantitativo esperamos obtener una visión clara y precisa sobre las oportunidades y desafíos que enfrentamos como empresa logística en esta área.

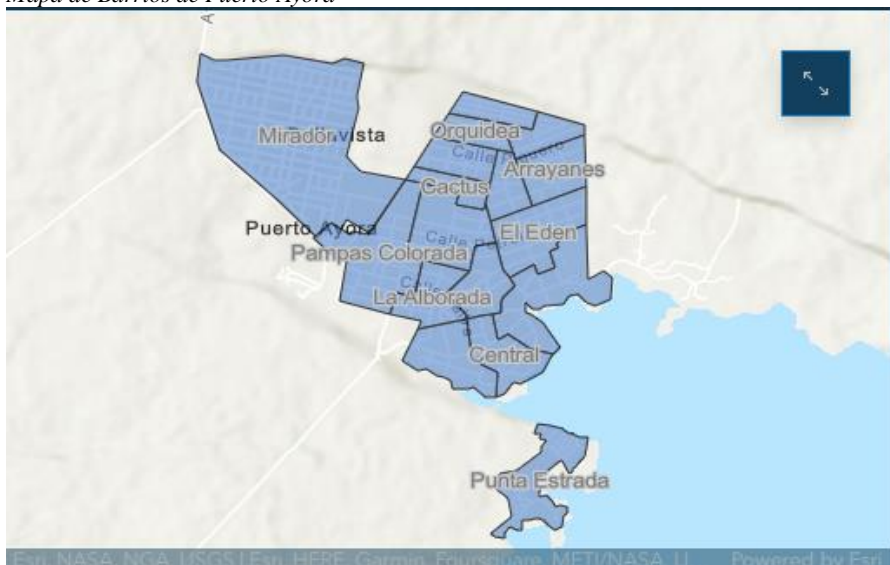
## Modalidad

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Santa Cruz reporta una población total de 15,000 habitantes en Puerto Ayora. No obstante, para recopilar información, hemos utilizado una metodología digital que ha llegado a 86 personas, quienes respondieron un cuestionario compuesto por 10 preguntas.

Para llevar a cabo la segmentación geográfica, se realizó un análisis focalizado en la parroquia urbana de Puerto Ayora, con especial atención en el barrio Edén. En particular, se examinaron las calles Seymour entre Petrel y 18 de febrero esquina, donde se identificó la residencia de 111 personas.

El propósito de este estudio es obtener datos numéricos y estadísticos para identificar las preferencias y demandas específicas del mercado local en cuanto a los servicios logísticos.

**Figura 11.**  
*Mapa de Barrios de Puerto Ayora*



*Nota.* Mapa de barrios de Puerto Ayora (Fundación Charles Darwin, 2023)

## Plan de Muestreo

El servicio logístico ha sido diseñado para atender a todos los habitantes de la isla. Nuestra decisión se basa en un análisis de mercado respaldado por la investigación de Carl McDaniel y Roger Gates, quienes mencionan en su capítulo 3 que "una muestra es un subconjunto de una población" (McDaniel & Gates, 2016, pág. 56). Tomando en cuenta la diversidad de sectores que podemos abarcar como clientela, hemos optado por enfocarnos en una calle específica de un barrio en particular, donde se concentran personas de distintos sectores, como pesca, servicios de hotelería y restaurantes, y amas de casa. Estos grupos son los principales adquirientes de diversos productos necesarios para llevar a cabo sus labores diarias. Esta estrategia se enmarca en la segmentación geográfica, lo que nos permite adaptar nuestros servicios logísticos a las necesidades particulares de cada sector, brindando soluciones más efectivas y pertinentes en esta ubicación específica.

En el proceso de determinación de la muestra para este estudio, se aplicó un enfoque basado en métodos probabilísticos, considerando la naturaleza finita de la población objetivo. Para este propósito, se utilizó la siguiente fórmula específica para calcular el tamaño de la muestra:

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

Donde:

- $n$  es el tamaño de la muestra deseado.
- $N$  es el tamaño total de la población.

- **Z** es el nivel de confianza 95% (1.96)
- **P** es la estimación de la proporción en la población 50% (0.5)
- **Q** es la probabilidad negativa 50% (0.5)
- **e** es el margen de error permitido 5% (0.05)

Este procedimiento asegura que cada elemento dentro de la población tenga igual oportunidad de ser seleccionado, garantizando así una distribución equitativa en la muestra y una representación precisa de la población en estudio.

Al proceder a calcular la fórmula utilizando los datos de la muestra, llegamos al siguiente resultado:

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

$$n = \frac{111 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (111 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{107}{1,24}$$

$$n = 86$$

## Análisis de las encuestas

### Pregunta 1

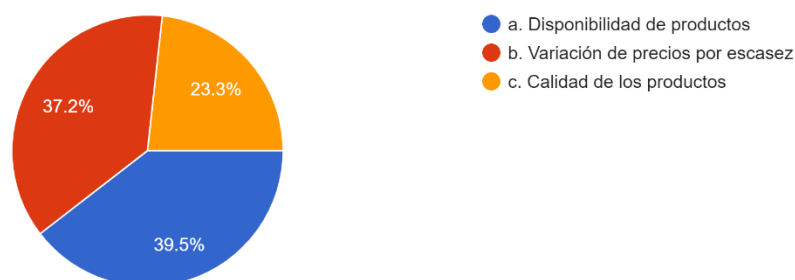
**Tabla 6**  
*Pregunta 1*

¿Cuáles son tus principales preocupaciones al hacer compras localmente?		
Respuesta	Cantidad	%
a. Disponibilidad de productos	34	39,5
b. Variación de precios por escasez	32	37,2
c. Calidad de los productos	20	23,3
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 1. *Bazurto R., 2023*

**Figura 12.**  
*Pregunta 1. Representación gráfica circular*

1. ¿Cuáles son tus principales preocupaciones al hacer compras localmente?  
86 respuestas



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 1. *Bazurto R., 2023*

**Análisis:** Mediante esta pregunta, queremos revelar las principales preocupaciones de los consumidores al realizar la compra localmente, donde en primer lugar con un 39.3% de los encuestados señalan que es un factor crítico es la disponibilidad de productos, esto indica que los consumidores valoran altamente encontrar una amplia gama de productos disponibles en las tienda locales para

satisfacer sus necesidades, en segundo lugar, la variación de precios por escasez con un 36.9%, esto sugiere la problemática que surge que afecta directamente a los bolsillos de los consumidores, finalmente 23.8% indica que la calidad de los productos es también una preocupación al comprar localmente, este hallazgo subraya la importancia de garantizar que los productos ofrecidos cumplan con los estándares de calidad esperado por los consumidores.

### *Pregunta 2*

**Tabla 7**  
*Pregunta 2*

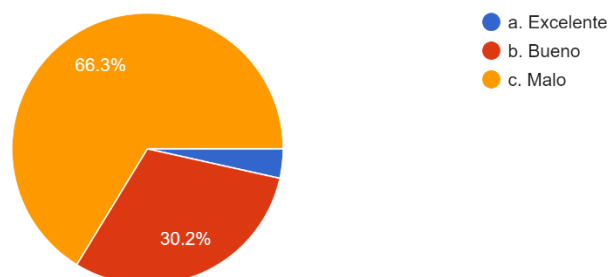
¿Qué piensas de la calidad de los servicios de logística en las Islas Galápagos?		
Respuesta	Cantidad	%
a. Excelente	03	3,5
b. Bueno	26	30,2
c. Malo	57	66,3
<b>TOTAL</b>		<b>86</b>
		<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 2. Bazarro R., 2023

### **Figura 13**

*Pregunta 2. Representación gráfica circular*

2. ¿Qué piensas de la calidad de los servicios de logística en las Islas Galápagos?  
86 respuestas



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 2. Bazarro R., 2023



Análisis: El 66.3% califica la calidad los servicios logísticos en las islas Galápagos de manera negativa, mientras que solo un 3.5% los considera excelentes, la categoría intermedia es del 30.2% calificada como buena. Este resultado indica una clara insatisfacción por parte de la mayoría de los encuestados, el contraste puede indicar que hay espacio para realizas mejoras en el servicio logístico en las islas Galápagos.

### **Pregunta 3**

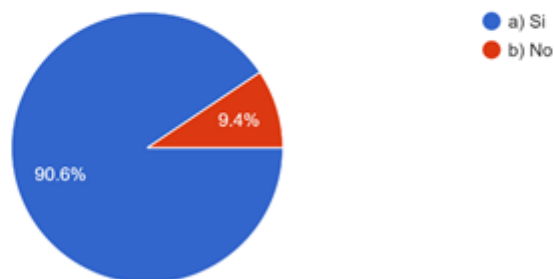
**Tabla 8.**  
*Pregunta 3.*

¿Has experimentado problemas de suministro o retrasos en la entrega de productos en las Islas Galápagos?			
Respuesta	Cantidad	%	
<b>Si</b>	78	90,6	
<b>No</b>	08	9.4	
<b>TOTAL</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 3. Bazurto R., 2023

**Figura 14**  
*Pregunta 3. Representación gráfica circular*

3) ¿Has experimentado problemas de suministro o retrasos en la entrega de productos en las Islas Galápagos?



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 3. Bazurto R., 2023

Análisis: Las respuestas demuestran un preocupante 90.6% ha enfrentado problemas de atrasos en la entrega de los productos en las Islas Galápagos, esta situación resalta la necesidad de mejorar la logística en la región para satisfacer las necesidades de los residentes de manera eficiente y oportuna.

#### **Pregunta 4**

**Tabla 9.**  
*Pregunta 4*

**¿Con qué frecuencia realizas compras en la parte continental, para recibir productos en las Islas Galápagos?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
a) Mensualmente	35	40,7
b) Más de una vez por semana	08	9,3
c) Solo cuando viajo	36	41.9
<b>d) Nunca</b>	07	8.1
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

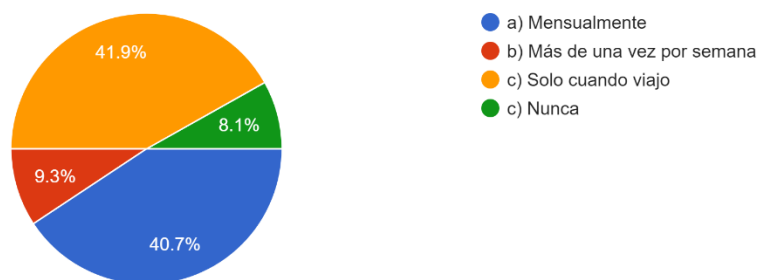
*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 4. Bazarro R., 2023

**Figura 15.**

*Pregunta 4. Representación gráfica circular*

4. ¿Con qué frecuencia realizas compras en la parte continental, para recibir productos en las Islas Galápagos?

86 respuestas



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 4. Bazarro R., 2023

Eso muestra que la mayoría 41.9% realiza sus compras solo cuando viaja a la parte continental, por consecuencia demanda un gasto adicional, para poder acceder a ciertos productos que no se encuentran habitualmente en las Islas. También podemos verificar que el 40.7% si gestiona mensualmente su pedido al continente.

### **Pregunta 5**

**Tabla 10**  
*Pregunta 5*

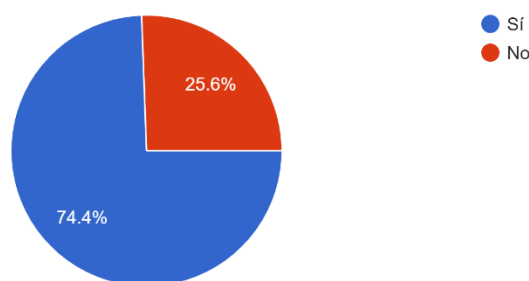
<b>¿Te resulta difícil encontrar servicios que realicen envíos a las Islas Galápagos?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	64	74,4
<b>No</b>	22	25,6
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 5. Bazurto R., 2023

### **Figura 16.**

*Pregunta 5 Representación gráfica circular*

5. ¿Te resulta difícil encontrar servicios que realicen envíos a las Islas Galápagos?  
86 respuestas



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 5. Bazurto R., 2023

**Análisis.** El 74.4% muestra que los encuestados enfrentan dificultades en este aspecto. Solo el 25.6% indica lo contrario. Estos resultados reflejan una preocupante proporción de personas que experimentan dificultades en la disponibilidad de servicio

de envío hacia las islas. La dificultad está relacionada con los desafíos geográficos y logísticos que enfrenta la región.

### **Pregunta 6**

**Tabla 11.**

*Pregunta 6*

**¿Estarías interesado/a en utilizar un servicio que se encargue de recibir tus pedidos y realizar las compras por ti, para luego enviarlos a las Islas Galápagos?**

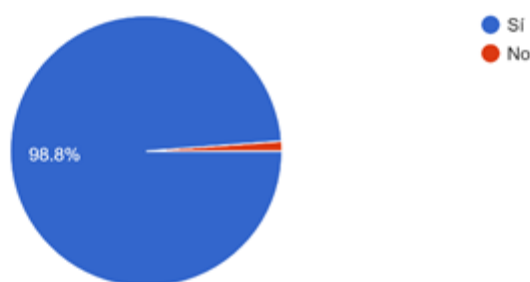
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	84	98.2
<b>No</b>	02	1,8
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 6, Bazurto R., 2023

**Figura 17.**

*Pregunta 6. Representación gráfica circular*

6. ¿Estarías interesado/a en utilizar un servicio que se encargue de recibir tus pedidos y realizar las compras por ti, para luego enviarlos a las Islas Galápagos?



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 6, Bazurto R., 2023

**Análisis.** Se observa que hay un 98.2% de interés utilizar el servicio que se encargue de hacer sus compras y envío a las islas Galápagos. Es un porcentaje bastante significativamente alta, lo que sugiere que existe una fuerte demanda

potencial para este tipo de servicio mencionado. El 1.8% de los encuestados no están interesados en utilizar el servicio, siendo una proporción baja, pero que aún representa a una minoría.

### **Pregunta 7**

**Tabla 12.**  
*Pregunta 7*

<b>¿Qué tipo de productos te gustaría poder comprar a través de este servicio? (Puedes seleccionar múltiples)</b>			
<b>RESPUESTA</b>	<b>Respuesta</b>		<b>Porcentaje según muestra</b>
	<b>CANT</b>	<b>%</b>	
<b>a) Alimentos y productos de despensa</b>	69	31,79	80
<b>b) Artículos para el hogar</b>	38	17,52	44
<b>c) Medicinas</b>	44	20,29	51
<b>d) Equipos electrónicos y repuestos</b>	35	16.13	41
<b>e) Logística a la inversa- hacer envíos a la parte continental</b>	31	14.27	36
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100</b>	<b>252</b>

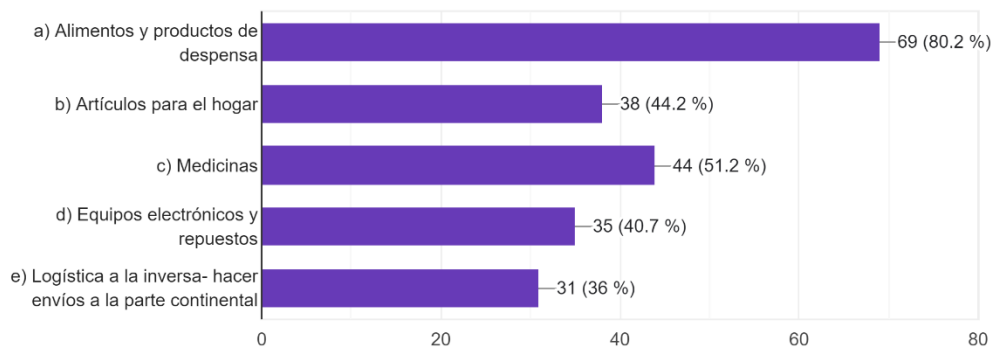
*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 7. Bazurto R., 2023

Figura 18.

Pregunta 7. Representación gráfica en barras.

7. ¿Qué tipo de productos te gustaría poder comprar a través de este servicio? (Puedes seleccionar múltiples)

86 respuestas



Nota. Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 7. Bazurto R., 2023

**Análisis.** En base a los resultados podemos determinar que los productos que les gustaría adquirir mediante este servicio, están enfocados en mayor porcentaje a la alimentación con un 31.79%, y medicina con un 20.29%. Además, también se muestran interesados en artículos para el hogar 17.52%. La opción menos preferida representa menor 14.27%. Estos datos son relevantes para la toma de decisiones comerciales y poner nuestro enfoque en el traslado de este tipo de productos.

**Pregunta 8****Tabla 13.**  
*Pregunta 8.*

**¿Qué características considerarías más importantes en este tipo de servicio?**

**(Puedes seleccionar múltiples)**

	Respuesta		Porcentaje según muestra
	CANT	%	
<b>a) Tarifas de envío competitivas</b>	55,0	25,1	64,0
<b>b) Tiempo de entrega rápido y confiable</b>	63,0	28,8	73,3
<b>c) Embalaje seguro y protección de productos</b>	52,0	23,7	60,5
<b>d) Servicio al cliente de calidad</b>	49,0	22,4	57,0
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>255</b>

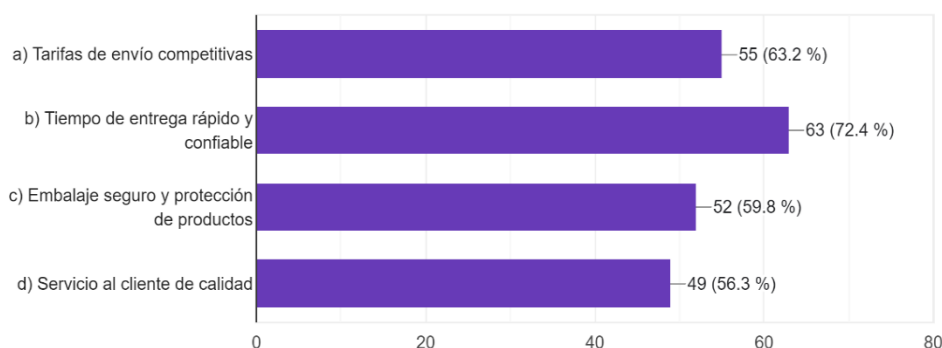
*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 8. Bazurto R., 2023

**Figura 19.**

*Pregunta 8. Representación gráfica en barras*

8. ¿Qué características considerarías más importantes en este tipo de servicio? (Puedes seleccionar múltiples opciones)

87 respuestas



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 8. Bazurto R., 2023

**Análisis.** A pesar de ser un poco equilibrada las respuestas, sobresale el tiempo de entrega rápido y confiable, por lo cual deducimos la importancia de cumplir con los tiempos de entrega.

### ***Pregunta 9***

**Tabla 14.**

*Pregunta 9.*

**¿Cuál sería el rango de precios que estarías dispuesto/a pagar por este servicio en un pedido mínimo?**

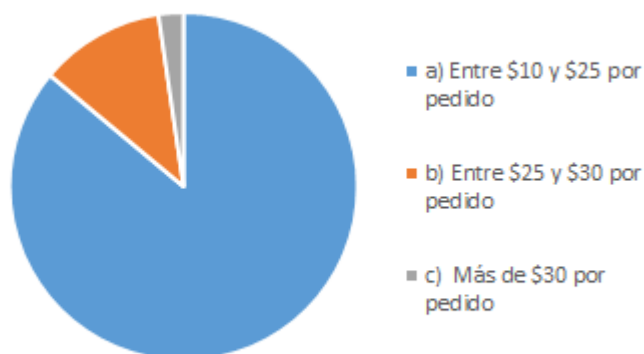
	Respuesta	
	CANT	%
a) Entre \$10 y \$25 por pedido	74,0	86,0
b) Entre \$25 y \$30 por pedido	10,0	11,6
c) Más de \$30 por pedido	2,0	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 9. Bazurto R., 2023



**Figura 20.***Pregunta 9. Representación gráfica circular*

¿Cuál sería el rango de precios que estarías dispuesto/a a pagar por este servicio en un pedido mínimo?



*Nota.* Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 9. Bazurto R., 2023

La mayoría de los clientes muestran una preferencia muy clara por el rango de precios entre \$10.00 y \$25.00 por pedido, lo que sugiere que este rango más competitivo y atractivo para la mayoría de los clientes. Lo que nos encamina a ajustar nuestros precios a un tope máximo de \$25.00 e un pedido mínimo.

### **Pregunta 10**

**Tabla 15.***Pregunta 10.*

¿Te gustaría tener la opción de consolidar varios pedidos en un solo envío para ahorrar en costos de envío?

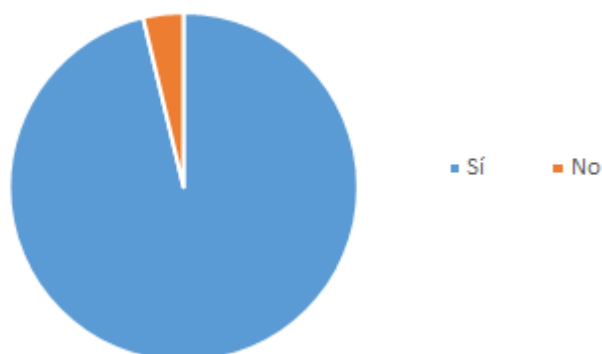
RESPUESTA	Respuesta	
	CANT	%
Sí	77,0	96,3
No	3,0	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Nota.* Datos recopilados de la encuesta, pregunta 9, Bazurto R., 2023

**Figura 21.**

Pregunta 10. Representación gráfica circular

¿Cuál sería el rango de precios que estarías dispuesto/a a pagar por este servicio en un pedido mínimo?



Nota. Visualización de la gráfica de datos de la pregunta 10, Bazurto R., 2023

La abrumadora mayoría de los encuestados, representada por el 96%, considera que la opción de consolidar varios pedidos en un solo envío es beneficiosa. Esto sugiere que los clientes valoran la posibilidad de agrupar su pedido para reducir los costos de envío. Lo que puede aumentar la eficiencia y rentabilidad del servicio. El hecho de que un pequeño porcentaje 3.8% esté en contra de esta opción indica que es una minoría que no ve la consolidación de pedidos como una ventaja.

### **Análisis General**

El análisis de los resultados proporciona una visión más global de los desafíos y oportunidades en términos de logística y satisfacción del cliente en diversas áreas geográficas y sectores comerciales. Se evidencia una alta dependencia de las compras en la parte continental para recibir productos en las Islas Galápagos. Esto sugiere una necesidad insatisfecha en la región, lo que presenta una oportunidad para la empresa que busca ingresar en este mercado.

Los resultados también señalan la necesidad de una revisión profunda y una posible reestructuración de los servicios de logística en las Islas Galápagos. Es fundamental abordar las deficiencias identificadas y mejorar la calidad de los servicios para cumplir con las expectativas de los usuarios.

El potencial de desarrollo económico y turístico en la región representa una oportunidad para la empresa, ya que puede contribuir al abastecimiento eficiente de productos tanto para la población local como para los turistas que visitan la región.

En conclusión, el análisis sugiere que la empresa tiene una oportunidad potencial de acogida en las Islas Galápagos. Sin embargo, para tener éxito en este mercado, será crucial que la empresa se enfoque en mejorar la logística, ofrecer servicios de calidad y satisfacer las necesidades específicas de la región. Identificar y abordar los desafíos logísticos será esencial para posicionarse como una opción atractiva y confiable para la comunidad local y turistas en las Islas Galápagos.

### **Entorno de la empresa**

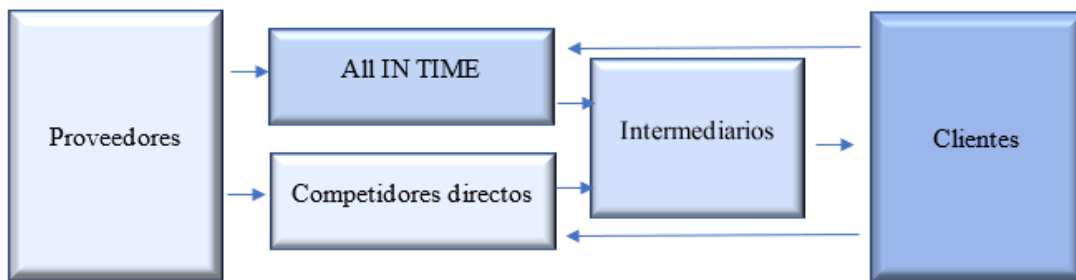
En el análisis del entorno de Rivera & de Garcillan (2012) afirman que “es el conjunto de fuerzas directas e indirectas, controlables e incontrolables, que son susceptibles de ejercer influencia, tanto desde un ámbito macroeconómico como microeconómico, en todas las decisiones, acciones y resultados del marketing de la empresa” (Rivera Camino & De Garcillan Lopez Rúa, 2012, pág. 54)

### ***Microentorno***

Según Armstrong & Kotler (2013), el microentorno se puede representar gráficamente (figura 22)

Cada parte dentro del sistema agrega valor para el siguiente nivel. Las flechas representan relaciones que deben ser desarrolladas y gestionadas. Así, el éxito de una empresa construyendo relaciones rentables depende no sólo de sus propias acciones, sino también de la eficacia con que el sistema entero atiende las necesidades de los consumidores finales”. (Armstrong & Kotler, 2013, pág. 8)

**Figura 22**  
*Principales agentes del micro entorno de ALL IN TIME*



*Nota.* Principales agentes del microentorno de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

## Proveedores.

Proveen los recursos que la empresa necesita para producir sus bienes y servicios.

**Tabla 16.**  
*Proveedores ALL IN TIME*

TABLA DE PROVEEDORES		
Proveedor	Ventajas y beneficios comerciales	Actividad
<b>LATAM CARGO</b>	Tarifas bajas por volumen	Transporte aéreo
	Frecuencias diarias en las rutas	
	Respeto a las reservas de los espacios acordados	
	Servicio al cliente personalizado	
	Amplia y diversificada capacidad de carga	
<b>AVIANCA CARGO</b>	Tarifas bajas por volumen	
	Acuerdos de reservas de espacios en días definidos	
<b>TRANSPORTES BAYAS</b>		Transporte terrestre
	Entrega preferencial	
	Tarifas por consolidada	
	Acuerdos en las formas de pago	
<b>TRANSNAVITEX</b>		Transporte de carga Marítimo
	Acuerdos de reservas de espacios en días definidos	
	Amplia y diversificada capacidad de carga	

*Nota.* Proveedores de los servicios de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

## Competidores directos.

ALL IN TIME, inicia sin competencia directa en la Isla Santa Cruz, cuenta con una valiosa ventaja inicial en el mercado. Aunque en la ciudad de Guayaquil existan proveedores con servicios similares, nuestra ubicación estratégica nos permite ofrecer un trato personalizado y cercano con nuestros clientes, marcando la diferencia

en la experiencia del servicio. No obstante, somos conscientes de que la competencia podría surgir en el futuro, por lo que nos enfocamos en una mejora constante de nuestros servicios y en fortalecer la lealtad de nuestros clientes para mantenernos como su opción preferida en el mercado. Nuestra dedicación a la calidad y la excelencia en el servicio es clave para enfrentar los desafíos venideros y seguir creciendo en el sector.

### **Intermediarios.**

ALL IN TIME, tiene un servicio directo con los clientes, por lo que no contará con intermediarios.

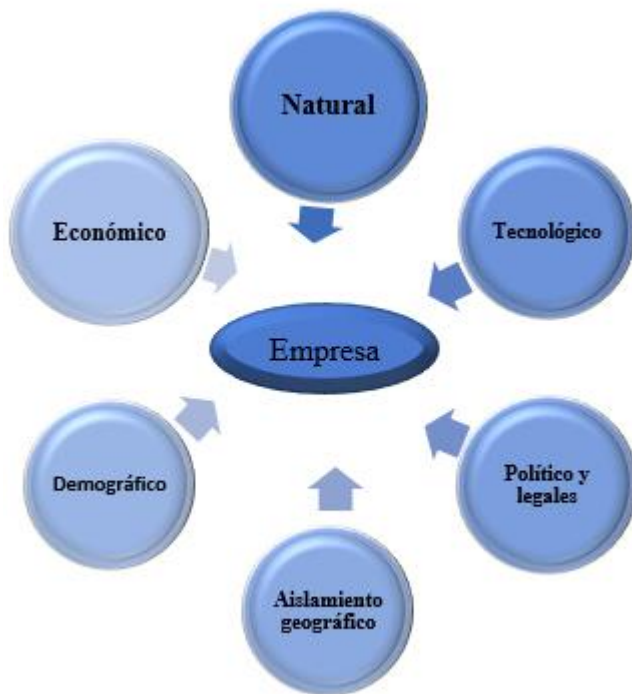
### **Clientes.**

Brindamos servicios para diversos sectores productivos de la localidad y también para los hogares. Nuestra oferta está diseñada para satisfacer las necesidades logísticas de cada cliente, asegurando eficiencia. Somos el socio confiable que busca simplificar y mejorar la experiencia de nuestros clientes, acortando distancias.

### ***Macroentorno***

La empresa y todos los demás actores operan dentro de un macroentorno más grande de fuerzas que configuran las oportunidades y presentan amenazas para la empresa.

**Figura 23.**  
Principales fuerzas en el macroentorno de la empresa



Nota. Principales agentes del macroentorno de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

ALL IN TIME, debido a la ubicación única y particular en las islas, los factores del macroentorno que afectarían la operación son:

### **Natural**

La conciencia sobre la sostenibilidad y el impacto ambiental es alta en Galápagos. ALL IN TIME, ofrecerá sus servicios con un enfoque sostenible y ecológico para atraer a clientes que valoren estas prácticas.

### **Tecnología**

La adopción de tecnologías avanzadas en logística puede mejorar la eficiencia y la trazabilidad de las operaciones, lo que puede ser especialmente relevante en una ubicación remota como Galápagos.

**Político y legales**

Regulaciones ambientales y de conservación las Islas Galápagos son un Patrimonio de la Humanidad y una Reserva de la Biosfera, por lo que las regulaciones ambientales y de conservación son estrictas para proteger la flora y fauna únicas de la región. Los cambios en la política gubernamental, leyes laborales pueden afectar las operaciones y costos de la empresa. Además, la estabilidad política y la seguridad del país pueden tener un impacto en la facilidad de operar y en la confianza de los clientes y socios comerciales.

**Aislamiento Geográfico**

El aislamiento geográfico de las islas seguirá presentando desafíos logísticos, ante esta situación, será crucial que seamos altamente creativos y proactivos, buscando alternativas para optimizar las rutas de transporte y garantizar una entrega eficiente. Esto podría implicar establecimiento de alianzas estratégicas con compañías de transporte marítimo o aéreo, el uso de tecnologías de seguimiento y planificación avanzadas, y la implementación de sistemas de almacenamiento y distribución más eficientes en las propias islas.

**Demográfico.**

La empresa de logística puede tener clientes diversos, desde la industria turística hasta la pesca y otras actividades locales. La flexibilidad y capacidad para adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente serán fundamentales.



## **Económico**

El turismo es una de las principales actividades económicas de Galápagos. ALL IN TIME, puede adaptarse para satisfacer la creciente demanda de servicios relacionados con el transporte y suministros para la industria turística.

## **Producto y servicio**

ALL IN TIME, es un emprendimiento especializado en compras y envíos bajo pedidos, operando en la Isla Santa Cruz, Galápagos, contando con personal en parte continental. Nos enfocamos en brindar un servicio eficiente y confiable, asegurando que nuestros clientes obtengan los productos que necesitan en el tiempo adecuado. Utilizando opciones de envío por avión o barco, nos aseguramos de que las compras lleguen de manera segura y oportuna a su destino final. Nuestra atención se centra en la calidad de los productos, la satisfacción del cliente y en adaptarnos a las particularidades de cada pedido para proporcionar una experiencia de compra sin complicaciones y acorde con las necesidades de nuestros clientes en Galápagos

### ***Producto Esencial***

ALL IN TIME, desempeña un papel fundamental en la labor al facilitar las compras y el envío de estos productos a la Isla Santa Cruz, Galápagos. El servicio logístico en el contexto de productos esenciales es clave para asegurar la disponibilidad y distribución eficiente de estos productos vitales para la vida cotidiana de las personas.

Compras y envíos personalizadas: Ofrecemos un servicio de compras a medida desde las principales ciudades del Ecuador continental, donde los clientes

puedan seleccionar desde alimentos perecibles y no perecibles, medicinas hasta materiales de construcción, solicitando lo que deseen adquirir mediante nuestro equipo de atención al cliente y recibiendo en Puerto Ayora.

Logística inversa: Servicios de devoluciones y gestión de productos que necesiten ser retornados o reciclados.

### *Características*

Nuestra coordinación de servicios implica una minuciosa labor operativa y una gestión cercana con nuestros clientes para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para enviar productos a la Isla Santa Cruz. Nos enfocamos en garantizar rigurosos estándares de calidad y los requisitos previos al embarque, asegurando una entrega exitosa y satisfactoria para nuestros clientes en Galápagos. Es importante resaltar que nuestros colaboradores están debidamente capacitados en relación a los productos restringidos por la ABG y los procedimientos para obtener los permisos de carga peligrosa antes del embarque. Con este enfoque, brindamos un servicio logístico confiable y cumplimos con todas las regulaciones necesarias para una operación segura y eficiente.

### *Calidad*

Para que el servicio de compras y envíos cumpla con altos estándares de calidad, debe cumplir con los siguientes aspectos clave:

Garantizamos que los alimentos perecibles se manipulen y almacenen adecuadamente para preservar su frescura y calidad, evitando la contaminación y asegurando que cumplan con las normativas de seguridad alimentaria, implementar

una cadena de frío efectiva para los alimentos perecibles durante todo el proceso logístico, desde la recolección hasta la entrega final, asegurando que se mantengan a la temperatura adecuada. Utilizando empaques adecuados y resistentes que protejan los alimentos durante el transporte y eviten daños.

Nos aseguráramos de cumplir con todas las regulaciones y requisitos legales relacionados con el transporte y manejo de cualquier tipo de carga.

Garantizamos entregas puntuales y eficientes, asegurando que los clientes reciban sus productos en el tiempo acordado y en óptimas condiciones.

Mantendremos una comunicación clara y oportuna con los clientes, proporcionando información sobre el estado de sus pedidos y cualquier eventualidad que pueda surgir.

Brindamos un servicio de atención al cliente amigable y profesional, resolviendo cualquier consulta o inquietud de manera rápida y efectiva.

Tenemos prácticas logísticas sostenibles y amigables con el medio ambiente para reducir el impacto ambiental de las operaciones.

Somos flexibles y nos adaptamos a las necesidades cambiantes de los clientes, ofreciendo soluciones a medida que se ajusten a sus requerimientos logísticos.

Estar abiertos a recibir comentarios y sugerencias de los clientes, y utilizar esa información para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

### ***Estilo***

ALL IN TIME, destaca por contar con instalaciones meticulosamente diseñadas y adecuadas, garantizando un espacio óptimo para el desempeño eficiente

de cada empleado y las funciones clave de la empresa. Nuestras instalaciones comprenden áreas específicas destinadas a la recepción y almacenamiento temporal de la carga procedente de la parte continental.

El establecimiento principal cuenta con una distribución estratégica, albergando una oficina central y dos bodegas funcionales. Cada una de estas áreas está cuidadosamente dispuesta para facilitar la revisión, recepción y despacho de los productos. Además, para garantizar un servicio impecable, contamos con una bodega de transición en la ciudad de Guayaquil, equipada con repisas especiales y una zona de desinfección de frutas y vegetales. Esta bodega adicional proporciona un soporte esencial para el proceso logístico, asegurando la calidad y frescura de los productos antes de su envío a la Isla Santa Cruz.

En ALL IN TIME, nuestro diseño cuidadoso y funcional refleja nuestro compromiso con la eficiencia operativa y la satisfacción de nuestros clientes. Cada detalle de nuestras instalaciones ha sido pensado para brindar un servicio logístico de primer nivel y una experiencia de compra y envío que supere las expectativas.

### ***Marca***

El nombre "ALL IN TIME" representa nuestra firme dedicación a brindar servicios logísticos integrales y precisos. En el mundo de la logística, cada momento cuenta y cada detalle es crucial para el éxito. Nuestro compromiso es estar completamente involucrados en cada etapa del proceso, asegurándonos de que cada paso se realice con precisión y puntualidad.

"All in" simboliza nuestra entrega total y determinación para cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Nos comprometemos a poner toda nuestra energía y conocimiento en cada envío, garantizando que cada carga sea gestionada con eficiencia y cuidado.

"Time" refleja la importancia del tiempo en la logística. Sabemos que los plazos son cruciales en el mundo empresarial, por lo que trabajamos incansablemente para que cada entrega se realice a tiempo y sin demoras.

En "ALL IN TIME", no solo nos dedicamos a ofrecer un servicio logístico, sino que también nos esforzamos por cumplir con la promesa de ser un socio confiable y eficiente para nuestros clientes. Nuestro nombre representa nuestra determinación para optimizar el tiempo y brindar soluciones logísticas precisas, siempre listos para enfrentar cualquier desafío y asegurarnos de que cada envío llegue a su destino puntualmente.

### ***Producto aumentado***

En ALL IN TIME, estamos convencidos que el servicio al cliente es el corazón de nuestro negocio y estamos comprometidos a brindar una experiencia inigualable que genere confianza y fidelidad en cada cliente que confía en nosotros para sus necesidades logísticas.

Nuestra disponibilidad para atender consultas y brindar asistencia a los clientes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para garantizar una comunicación constante y efectiva. Ofrecemos envíos urgentes y express para

entregas rápidas y prioritarias, atendiendo las necesidades de clientes que requieren un servicio más acelerado.

### **Plan de introducción al mercado**

En esta etapa crucial, nos enfocaremos en generar conciencia sobre nuestra propuesta de valor única y establecer una sólida presencia en el mercado. Nuestro enfoque se centrará en la atención al cliente y la personalización, destacando las ventajas competitivas que nos diferencian de la competencia. Establecer nuestra presencia en el mercado y aumentar el conocimiento de la marca.

### **Distintivos y uniformes**

Nuestra apariencia visual, representada por los distintivos y uniformes, será un reflejo tangible de nuestra dedicación a la excelencia en el servicio logístico. Con estos elementos, buscaremos establecer una presencia distintiva y memorable, que inspire confianza y profesionalismo tanto en nuestros colaboradores como en nuestros clientes.

Todo el personal tendrá una dotación de uniformes como indica la ley, ALL IN TIME, contarán con:

- Camiseta (figura
- Abrigo
- Gorra

**Figura 24**  
*Camiseta con logotipo*



*Nota.* Camiseta para los empleados de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

**Figura 25**  
*Abrigo con logotipo*



*Nota.* Abrigo para los empleados de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

**Figura 26.**  
*Gorra con logotipo*



*Nota.* Gorra para el personal de ALL IN TIME.

El personal de Operaciones: Coordinador de operaciones, responsable de bodega y logística, usaran adicionalmente Overoles, debido a que proporciona una capa adicional de protección para los trabajadores.

**Figura 27**  
*Overol para el personal operativo*



*Nota.* Overol para uso del personal operativo. Bazarro R., 2023



## Materiales de identificación

El logotipo presenta un diseño moderno y dinámico, que evoca la pasión y la energía que dedicamos a cada envío y entrega. Utiliza una combinación de colores estratégicos que simbolizan confianza, profesionalismo y seguridad.

**Figura 28**  
*Imagen Logotipo ALL IN TIME*



*Nota.* Logotipo de ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

### *Tarjetas de presentación*

Las tarjetas de presentación, también conocidas como tarjetas de visita, son pequeñas piezas de papel o cartón que contienen información relevante sobre una persona o negocio. Aunque pueden parecer obsoletas en un mundo digital, siguen

siendo una herramienta valiosa con diversas utilidades, las cuales usaremos en las visitas a futuros clientes.

**Figura 29.**

*Tarjetas de presentación Gerencia General ALL IN TIME*



*Nota.* Tarjeta de presentación Gerencia General ALL IN TIME. Bazarro R., 2023

### ***Hoja Membretada***

Es un elemento importante de la papelería corporativa que se utiliza en la correspondencia empresarial y profesional.

**Figura 30**  
**Hoja Membretada**



*Nota.* Hoja membretada ALL IN TIME

### ***Empaques y contenedores para entrega***

Tendremos varios tipos de empaques reciclables para entrega de nuestros servicios, enfocando en la reutilización de los mismos, con el objetivo de reducir su impacto ambiental y fomentar prácticas sostenibles.

**Figura 31.**  
*Empaques y contenedores reutilizables*



*Nota.* Empaques reutilizables, Bazurto R., 2023

### **Canal de distribución y puntos de ventas.**

ALL IN TIME, tiene su sede en la Isla Santa Cruz, en Puerto Ayora, donde será el canal estratégico para ofrecer sus servicios.

### **Promoción**

Implementaremos un programa de recomendación, donde nuestros clientes que refieran a nuevos compradores reciban incentivos o descuentos adicionales.

Oferta de nuestros servicios en redes sociales, canales de comunicación.

### **Contacto**

Nuestro canal de contacto será por medio de telefónico WhatsApp, e-mail.

### **Correspondencia**

All on time, tendrá su dominio desde el cual podremos tener acceso a la comunicación con nuestros clientes.

### **Negociación**

Nuestra negociación con los clientes será personalizada y adaptada a sus necesidades específicas, brindando un servicio integral que satisfaga sus requerimientos de manera individualizada.

## Financiamiento.

Hemos realizado un análisis exhaustivo de nuestros gastos en publicidad e imagen, y estamos convencidos de que esta inversión estratégica será fundamental para dar a conocer nuestra marca en el mercado. Conscientes de la importancia de una sólida presencia en el sector, hemos destinado recursos para posicionar nuestros productos/servicios y así alcanzar un mayor alcance entre nuestros clientes potenciales

**Tabla 17.**  
*Financiamiento de publicidad*

Descripción	Cant	Precio
<b>Tarjetas de presentación</b>	20	40,0
<b>Hojas Membretadas</b>	20	25,0
<b>Adhesivos</b>	100	67,2
<b>Bolsos reciclables</b>	20	18,0
<b>Hosting</b>	25	25,0
TOTAL		175,2
TOTAL ANUAL		2102,4

*Nota.* Financiamiento de la publicidad. Bazarro R., 2023

## Riesgo y oportunidades del negocio

El negocio de los servicios logísticos en Galápagos también enfrenta una limitación importante en el transporte marítimo. Dado que las islas están ubicadas en una región remota y geográficamente dispersa, el transporte de mercancías y suministros puede ser más complejo y costoso. Esta limitación puede afectar la eficiencia de la cadena de suministro y requerir soluciones logísticas adaptadas a las condiciones únicas de la región.


A pesar de esta limitación, el transporte marítimo ofrece oportunidades para implementar prácticas de transporte sostenible, como la utilización de embarcaciones más eficientes en términos de consumo de combustible y la optimización de las rutas para reducir el impacto ambiental.

Es esencial que las empresas de servicios logísticos en Galápagos consideren cuidadosamente esta limitación y trabajen en estrecha colaboración con las autoridades locales y otras partes interesadas para encontrar soluciones que garanticen una gestión eficiente y responsable de la cadena de suministro en beneficio del ecosistema y de la comunidad local

## Fijación de Precios

En función de los distintos objetivos de la organización existen diversas estrategias para la fijación de precios, nuestra estrategia de fijación de precios, la cual hemos diseñado cuidadosamente para ofrecerles servicios de calidad a precios justos y competitivos.

**Tabla 18.**  
*Ficha de costos de servicios*

Ficha de costos de servicios		
<b>Fecha de actualización:</b> 23/7/2023		
<b>Servicio:</b> <i>Compra y envío básico 1-3 kg</i>		
<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>	
Almacenamiento	0,50	
Transporte terrestre	2,00	
Material de empaque	0,67	
Otros insumos	2,14	
<b>Total bruto</b>	<b>5,31</b>	
<b>10% imprevistos</b>	<b>0,53</b>	
<b>Total neto</b>	<b>5,84</b>	
<b>Gasto logísticos. 15%</b>	<b>0,88</b>	
<b>Mano de Operativos 45%</b>	<b>2,63</b>	
<b>45% utilidad</b>	<b>2,63</b>	
<b>Subtotal</b>	<b>17,82</b>	
<b>12% IVA</b>	<b>2,14</b>	
<b>Total</b>	<b>19,95</b>	

*Nota.* Costeo de servicios ALL IN TIME, Bazurto R., 2023

## IMPLEMENTACIÓN DEL NEGOCIO

### Arriendo del local

**Tabla 19.**

*Arriendo del local*

Detalle	Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
<b>Arriendo del local - GPS</b>	450	2700	5400
<b>Arriendo de Bodega -</b>	150	900	1800

### GYE

*Nota.* Arriendo de locales para funcionamiento de ALL IN TIME, Bazurto R., 2023.

### Vehículo

**Tabla 20**

*Vehículo*

Detalle	Valor
<b>Vehículo</b>	17000

*Nota.* Vehículo para uso ALL IN TIME, Bazurto R., 2023.

### Equipo Industrial

**Tabla 21**

*Equipo industrial*

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
<b>Congelador 708ltrs</b>	1	899	899
<b>Vitrina exhibidora</b>	1	729	729
<b>Balanza 300kg</b>	1	810	810
<b>TOTAL</b>			<b>2438</b>

*Nota.* Equipo para uso de almacenamiento y apoyo. Bazurto R., 2023.



## Equipos de Computación

**Tabla 22**

*Tabla de equipo de computación*

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop 15" Dell	2	775	1550
Impresora Epson EcoTank	1	179	179
TOTAL			1729

*Nota.* Equipo de computación, Bazurto R., 2023.

## Muebles y enseres

**Tabla 23**

*Muebles y enseres ALL IN TIME.*

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Sillas ergonómicas	4	150	600
Escritorios	2	150	300
Teléfono inalámbrico Panasonic	2	44	88
Archivador para oficina	1	95	95
TOTAL			1083

*Nota.* Mueble y enseres de ALL IN TIME, Bazurto R., 2023

## Equipo de Seguridad

**Tabla 24**

*Equipos industriales de seguridad*

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor ABC 10 Lb	2	29	58
Casco de alta visibilidad	3	65	195
Chaleco de seguridad reflectivo	3	3	9
TOTAL			262

*Nota.* Equipo industrial de seguridad. Bazurto R., 2023

## Suministros de Oficina

Son esenciales para mantener la oficina organizada y productiva.

**Tabla 25**

*Suministros para la oficina de ALL IN TIME*

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	1	5,50	5,50
Perforadora	2	8,00	16,00
Grapadora	2	9,00	18,00
grapap	1	1,50	1,50
Archivador	1	2,99	2,99
Marcadores Permanentes	2	0,70	1,40
Tijera	1	3,00	3,00
Cinta para embalar	10	2,00	20,00
Esferos	3	0,25	0,75
Tijera	2	2,50	5,00
Calculadora	1	13,50	13,50
TOTAL			87,64
TOTAL ANUAL			1051,68

*Nota.* Suministros de oficina, Bazurto R., 2023.

## Suministros de limpieza

**Tabla 26**

*Suministros de limpieza*

SUMINISTROS DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba	2	3,50	7,00
Trapeador	2	4,00	8,00
Desinfectante ltr	2	2,00	4,00
Cloro ltr	1	1,50	1,50
Papel higiénico 400mts	2	19,00	38,00
Jabón de mano	2	8,00	16,00
TOTAL			74,50
TOTAL ANUAL			894,00

*Nota.* Suministros de limpieza. Bazurto R., 2023.

## Servicios básicos

**Tabla 27**  
*Servicios básicos*

SERVICIOS BÁSICOS	
Descripción	Pago Mensual
Agua	5
Luz	120
Teléfono	50
Internet	80
TOTAL	255
TOTAL ANUAL	3060

*Nota.* Servicios básicos ALL IN TIME. Bazurto R., 2023

## PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Rojas (2012) define el que “el Derecho Empresarial puede ser definido como la rama del derecho que estudia y regula a la Empresa, sea cual fuere su tamaño”.

(Rojas García, 2012, pág. 20)

Por lo tanto, el derecho empresarial se enfoca en regular las actividades y el funcionamiento de las empresas, sin importar si son comerciales, industriales o de servicios. Además de las relaciones comerciales, también abarca aspectos internos de las empresas, como su organización, gobierno corporativo y responsabilidad social.

En "ALL IN TIME", iniciará su negocio sin constituirse como persona jurídica. En su lugar, operará como persona natural, lo que brinda la flexibilidad y agilidad necesarias para comenzar las actividades emprendedoras. Se realizarán los trámites pertinentes para formalizar la iniciativa y cumplir con los requisitos legales que nos permitirán operar de manera efectiva y con la libertad para dirigir el negocio según nuestra visión y objetivos.

### **Servicio de Rentas Internas /SRI**

El Servicio de Rentas Internas es la institución que se encarga de gestionar la política tributaria, asegurando la recaudación destinada al fomento de la cohesión social. (SRI, s.f.). Para realizar gestionar el Registro Único de contribuyente, se requiere los siguientes requisitos:

Documento de Identificación: Son válidas las cédulas: reemplasticadas, que se encuentren perforadas, siempre y cuando no afecte la integridad del documento.

Documento de Residencia Permanente: Con el objeto identificar que el aplicante haya sido calificado como residente permanente de la provincia de Galápagos.

Documento de votación: Se verificará la obligación de haber cumplido con el voto, siempre que éste no sea facultativo, mediante la información que consta en las bases de datos.

Factura, planilla, comprobante de pago de agua potable o teléfono: Se presentará únicamente el original de las facturas, planillas o comprobantes de pago de agua o teléfono. En caso de que se encuentre en trámite la adquisición del servicio básico.

### **Permiso de Bomberos**

El permiso de funcionamiento es la autorización que el Cuerpo de Bomberos emite a todo local para su funcionamiento y que se enmarca dentro de la actividad. De acuerdo al marco legal vigente en el Reglamento de Prevención, Mitigación y

Protección Contra Incendios del Registro Oficial Edición Especial N° 114 del jueves 2 de abril de 2009, para la obtención del referido permiso se debe cumplir con los siguientes requisitos:

Adquirir en ventanilla formulario para solicitud para permiso de funcionamiento:

Informe favorable de inspección sobre instalaciones y seguridad contra incendios.

Copia del RUC.

Copia de cedula de identidad del propietario o representante legal.

Pago de tasa de servicio de defensa contra incendios \$70.00

Plan de emergencia y autoprotección, obligatoriedad a establecimientos que determina la ley.

Art. 35.- [Facultades especiales de los primeros jefes de cuerpos de bomberos]. - Los primeros jefes de los cuerpos de bomberos del país, concederán permisos anuales, cobrarán tasas de servicios, ordenarán con los debidos fundamentos, clausuras de edificios, locales e inmuebles en general y, adoptarán todas las medidas necesarias para prevenir flagelos, dentro de su respectiva jurisdicción, conforme a lo previsto en esta Ley y en su Reglamento. (Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Cruz, s.f.)

## **Patente Municipal**

Este trámite es obligatorio para todos los usuarios que ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales dentro del cantón Santa Cruz. (Portal único de trámites ciudadanos, 2020)

Solicitud a la alcaldesa

Formulario de declaración de patente con la declaración patrimonial de la actividad desarrollada, firmado por el contribuyente \$1.00

Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada a colores

Copia a color del carnet de residencia permanente o temporal (en el caso de ser conyugue de un residente permanente)

R.U.C vigente de la última actualización que conste en el SRI

Contrato de arriendo, en caso de no poseer local propio, los documentos que lo faculte (avalúo especial del local donde ejerce la actividad económica si el caso amerita)

Copia del permiso de Cuerpo de Bomberos, siempre y cuando la actividad económica requiera un espacio físico, como edificios, locales e inmuebles en general que sean idóneos.

Inventario del patrimonio con el que ejerce su actividad económica con la respectiva firma de responsabilidad.

Certificado de no adeudar al Municipio de Santa Cruz \$1.00

Pago de patente básica \$10.00

**Uso de suelo**

Formulario para la emisión del permiso para el uso y ocupación del espacio y vía pública

Certificado de no adeudar al Municipio de Santa Cruz (actualizado)

Presentación de cédula de ciudadanía

Presentación del carnet de residencia permanente de

**IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)**

Es obligatorio y necesario afiliar a nuestros colaboradores, para proporcionarles cobertura en salud, acceso a prestaciones laborales como jubilación e invalidez, y cumplir con las leyes laborales de Ecuador, para cumplir con este trámite debemos registrarnos en el sistema de historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Mediante un proceso virtual procederemos a registrar a ALL IN TIME.

Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).

Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.

Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).

Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.

Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.

Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

### **Ministerio de Trabajo**

Registrar a los empleados en el Ministerio de Trabajo es un requisito legal y una responsabilidad como empleador. Para cumplir con la normativa laboral y garantizando que tus trabajadores tengan acceso a sus derechos y beneficios laborales.

Para registrarse como Empleador debe realizar los siguientes pasos en [sut.trabajo.gob.ec](http://sut.trabajo.gob.ec)

Dar clic en Registro de nuevo empleador

Lea y acepte los términos de unos y las condiciones de privacidad de la plataforma.

Registre la información del Empleador

Registre la dirección del empleador.

Ingrese los datos del representante legal.

### **PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

En ALL IN TIME, estamos conscientes del impacto ambiental y social que nuestras operaciones podrían tener en este frágil ecosistema. Para ello, tendremos el cumplimiento estricto de todas las regulaciones y restricciones ambientales establecidas por el Gobierno de Ecuador, es fundamental para garantizar que las operaciones se lleven a cabo de manera responsable y sostenible. Minimizar las emisiones de contaminantes y la generación de residuos será una prioridad clave,



procurando utilizar embarcaciones de transporte que cumplan con altos estándares de eficiencia y bajas emisiones.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una serie de 17 objetivos establecidos por las Naciones Unidas para abordar desafíos globales como la pobreza, el hambre, la igualdad de género, la educación, la salud, el agua limpia, el saneamiento y el cambio climático, entre otros, con el fin de alcanzar un mundo más sostenible para 2030.

Según la página oficial de las Naciones Unidas Ecuador: “El Ecuador ratificó su compromiso con los ODS y declaró la Agenda 2030 como política pública del Gobierno Nacional”. (Naciones Unidas Ecuador, s.f.)

**Figura 32**  
*Objetivos del desarrollo sostenible*



*Nota.* Esquema de los objetivos de desarrollo sostenible. (Naciones Unidas Ecuador, s.f.)

### **Objetivos sociales**

All In Time, como nuevo emprendimiento, se ha propuesto enfocarse en el objetivo de "Trabajo decente y crecimiento económico" de manera comprometida.

Conscientes de la importancia de generar un impacto positivo en la sociedad, la empresa se ha planteado la meta de crear empleo digno y sostenible en la comunidad local donde opera. Para lograrlo, se comprometen a contratar trabajadores locales y garantizar el respeto a los derechos laborales, creando así un ambiente laboral justo y seguro.

### **Objetivos ambientales**

En All In Time, nuestros objetivos ambientales se entrelazan para formar una estrategia coherente y proactiva que busca no solo mejorar nuestras operaciones logísticas, sino también contribuir al bienestar y la preservación de las Islas Galápagos en su conjunto.

All In Time, se enfoca en dos pilares fundamentales para su compromiso ambiental. Primero, a través de la "Promoción de la Conciencia Ambiental", buscamos enriquecer la comprensión y el compromiso tanto de nuestro equipo como de la comunidad local en relación a la sostenibilidad y conservación en estas islas únicas. Implementamos programas de capacitación, talleres y campañas de sensibilización para impulsar prácticas amigables con el medio ambiente, contribuyendo así a la protección de este frágil entorno.

Segundo, mediante la "Colaboración con Socios y Proveedores Locales", nos esforzamos por establecer alianzas sólidas a lo largo de toda la cadena de suministro. Trabajamos codo a codo con socios y proveedores locales para fomentar la gestión responsable de recursos, la reducción de residuos y el uso eficiente de materiales en todas nuestras operaciones. Esta colaboración fortalece el impacto colectivo en la

promoción de prácticas sostenibles en la región. Además, nuestra "Promoción de Políticas Ambientales" se traduce en un esfuerzo activo por abogar por regulaciones más ambiciosas a nivel local y nacional que respalden la conservación y sostenibilidad de las Islas Galápagos. Trabajamos en conjunto con las autoridades y organizaciones pertinentes para influir en la formulación de políticas y directrices que preserven este tesoro ecológico invaluable.

### **PROCESO FINANCIERO**

El análisis financiero de "All In Time" revela una cuidadosa selección de activos para su inversión inicial. Entre los activos fijos se encuentran un local comercial adecuado, equipamiento y mobiliario para brindar servicios de calidad, así como tecnología para una gestión eficiente. Por otro lado, los activos diferidos incluyen gastos de constitución, marketing y publicidad inicial. Este análisis nos proporciona una visión prometedora de la viabilidad económica del emprendimiento, permitiéndonos proyectar su rentabilidad y asegurar una sólida base para su éxito a largo plazo.

#### **Inversión**

La inversión inicial engloba los fondos y recursos esenciales destinados a poner en marcha un negocio, garantizando su operatividad y la provisión de bienes y servicios necesarios.

#### **Activos Fijos**

Según Lifeder en su artículo de septiembre del 2022: "Los activos fijos o activos no corrientes son las propiedades tangibles a largo plazo que una empresa

posee y utiliza en sus operaciones para generar ingresos. Se espera que los activos fijos no se consuman ni se conviertan en efectivo dentro de un año.” (Lifeder, 2022)

Dentro de su categoría de activos fijos, All In Time incluye equipos industriales, vehículo, dispositivos de seguridad, equipos informáticos, así como mobiliario y enseres, con una inversión total de \$ 22512 dólares.

**Tabla 28**  
*Activos Fijos*

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>Edificio</b>	0
<b>Vehículo</b>	17000
<b>Equipos Ind./ seguridad</b>	2700
<b>Equipos de Computación</b>	1729
<b>Muebles - enseres</b>	1083
	<b>Total</b>

*Nota.* Activos Fijos de ALL IN TIME Bazurto R., 2023.

### **Capital de Trabajo**

Conforme a lo expuesto Helmut Sy Corvo en la web de Lifeder en su artículo de abril del 2021:

El capital de trabajo, también conocido como capital circulante, es un indicador financiero que representa la liquidez operativa disponible para una empresa, organización u otra entidad, incluidas entidades gubernamentales. Al igual que los activos fijos, tal como la planta y los equipos, el capital de trabajo se considera una parte del capital operativo. (Lifeder, 2021)

La iniciativa All In Time arranca con un capital de trabajo inicial que abarca una inversión de \$86478,92 dólares planificada para un período de doce meses. Este

cálculo comprende asignaciones para sueldos, servicios esenciales, suministros de oficina, limpieza, estrategias publicitarias, materias primas y gastos financieros.

**Tabla 29.**  
*Capital de trabajo*

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>12 meses</b>
Sueldos	62088,84
Servicios Básicos	3060
Material oficina	1051,68
Material limpieza	894
Gastos documentos, permisos	82
Alquiler local	7200
Publicidad	2102,4
Pago de transportes	7200
gastos financieros	2800.00
<b>TOTAL</b>	<b>86478,92</b>

*Nota.* Capital de trabajo ALL IN TIME, Bazurto R., 2023.

### **Inversión Total**

La inversión total engloba la suma de los activos fijos y el capital de trabajo proyectado para un año de operación de la microempresa, generando un saldo integral.

**Tabla 30.**  
*Total Inversión*

<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	
ACTIVO FIJO	22512,00
CAPITAL DE TRABAJO 12M	86478,92
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>108990,92</b>

*Nota.* Total inversión, Bazurto R., 2023.

### **Sueldos**

La tabla que sigue detalla la compensación de cada colaborador que integra el equipo de ALL IN TIME, junto con las aportaciones pertinentes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Tabla 31.**  
*Sueldo del personal All in time.*

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS		GASTO SUELDOS ANUAL
			EMRESA	EMPRESA	
Gerente General	1500	18000	1701	2187	18486
Coordinador de operaciones	1100	13200	1247,4	1603,8	13556,4
Responsable de Logística	500	6000	567	729	6162
Responsable de Bodega	810	9720	918,54	1180,98	9982,44
Contador	500	6000	567	729	6162
<b>TOTAL</b>	<b>4410</b>	<b>52920</b>	<b>5000,94</b>	<b>6429,78</b>	<b>54348,84</b>

*Nota.* Sueldo del personal All in time. Bazurto R., 2023

### **Beneficios legales**

Los beneficios legales abarcan las prerrogativas establecidas para los empleados, las cuales están en conformidad con las disposiciones legales laborales.

Estos engloban el décimo tercer sueldo y el décimo cuarto sueldo que los

colaboradores del establecimiento reciben de acuerdo a lo establecido en la legislación y el código laboral vigente.

**Tabla 32.**  
*Décimos tercero y cuarto*

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>DÉCIMO 4°</b>	<b>DÉCIMO 3°</b>	<b>TOTAL DÉCIMOS</b>
Gerente General	1500	810	1500	2310
Coordinador de operaciones	1100	810	1100	1910
Responsable de Logística	500	450	500	950
Responsable de Bodega	810	810	810	1620
Contador	500	450	500	950
<b>TOTAL</b>	<b>4410</b>	<b>3330</b>	<b>4410</b>	<b>7740</b>

*Nota.* Decimos tercero y cuarto, Bazurto R., 2023.

La suma total de los salarios, incluyendo las contribuciones correspondientes al IESS y los beneficios legales, asciende a 62088,84.

**Tabla 33**  
*Tabla de totales de salarios y beneficios de ley*

<b>TOTAL SUELDOS</b>	<b>TOTAL DÉCIMOS</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
54348,84	7740	62088,84

*Nota.* Tabla de totales de salarios y beneficios de ley. Bazurto R., 2023

### **Depreciación de activos fijos**

La decimosegunda edición de Administración Financiera, elaborada por los autores Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter, aborda detalladamente el concepto de depreciación de activos:

Parte de los costos de los activos fijos que se deduce de los ingresos anuales a través del tiempo.

El tiempo en el que se deprecia un activo se conoce como vida depreciable.

Cuanto más corta es la vida depreciable, mayores serán las deducciones

anuales de depreciación y mayores serán los ahorros de impuestos relacionados con esas deducciones, si todo lo demás permanece igual. (Zutter & Gitman, 2012, pág. 108)

Dentro de los activos fijos del establecimiento sujetos a la depreciación tenemos: equipos industriales con un 10%, vehículos con un 20%, equipos de computación con un 33% y los muebles y enseres con un 10%.

**Tabla 34**  
*Depreciación de activos*

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS (en línea recta)</b>			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
<b>Equipos Ind./ seguridad</b>	2700,00	10%	270,00
<b>Vehículos</b>	17000,00	20%	3400,00
<b>Equipos de Computación</b>	1729,00	33,33%	576,28
<b>Muebles y Enseres</b>	1083,00	10%	108,30
		<b>TOTAL</b>	<b>4354,58</b>

*Nota.* Depreciación de activos, Bazurto R., 2023.

### **Tabla de amortización capital financiado**

A través de la siguiente tabla de amortización, se presenta el desglose del monto necesario en recursos financieros para el inicio de las actividades del establecimiento. De este monto, se tiene previsto financiar la cantidad de 20000 dólares mediante una entidad financiera. Véase tabla 35



**Tabla 35.***Tabla de amortización*

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
<b>MONTO</b>	20000			
<b>TASA</b>	14%			
<b>PLAZO</b>	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERÉS</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
<b>0</b>	-	-	-	20000
<b>1</b>	5825,67	2.800,00	3.025,67	16.974,33
<b>2</b>	5825,67	2.376,41	3.449,26	13.525,06
<b>3</b>	5825,67	1.893,51	3.932,16	9.592,90
<b>4</b>	5825,67	1.343,01	4.482,66	5.110,24
<b>5</b>	5825,67	715,43	5.110,24	0,00

*Nota.* Tabla de amortización, Bazarro R., 2023

La tabla de amortización del capital financiero ha sido elaborada considerando un horizonte temporal de 5 años, con una tasa de interés del 14%. En este método de amortización francés, se establecen pagos constantes a lo largo de los cinco años, los cuales se dividen en una porción de capital y otra de intereses

Para cada año, se ha determinado el valor del capital, los intereses y el saldo, los cuales serán descontados hasta culminar en el quinto año, cuando se completará el pago integral de la deuda.

## Estructura de capital

La estructura de la inversión total del emprendimiento está representada de la siguiente forma: capital propio con un monto de 88990,92 dólares que representa un 81,65% del total de la inversión, el capital financiado con un monto de 20000 dólares que representa el 18,35% faltante de la inversión. La representación del costo del capital propio es del 22%, este valor está calculado por la tasa pasiva más el riesgo país que arroja una tasa de descuento del 17,96%, mientras que el costo del capital financiado es del 14% que arroja una tasa de descuento del 2.57%.

**Tabla 36**  
*Estructura de capital*

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>				
		Estructura	Costo	TD
<b>Capital Propio</b>	88990,92	81,65%	22%	17,96%
<b>Capital Financiero</b>	20000	18.35%	14%	2.57%
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	108990,92	100%		20.53% TMAR

*Nota.* Estructura de capital. Bazurto R., 2023

## TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento)

La TMAR, abreviatura de Tasa Mínima de Aceptación de Rendimiento, se refiere al rendimiento mínimo anticipado de una inversión. Esta tasa se conforma a partir de dos componentes: la tasa pasiva del capital propio combinada con el riesgo país, resultando en un 17.96%, y la tasa correspondiente al capital financiado, que es del 2.57%. Como resultado de esta composición, la TMAR se establece en un 20,53% para el proyecto de ALL IN TIME.

## Punto de equilibrio

Según los autores Polemi, Fabozzi & Adelberg, en la tercera edición de su libro Contabilidad de Costos:

Existen cálculos simples para determinar el punto de equilibrio después de conocer el margen de contribución y los costos fijos. *El punto de equilibrio es el volumen de ventas en el cual no habrá una utilidad ni una pérdida.* Por debajo de este nivel habrá una pérdida; por encima, una utilidad. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997, pág. 531)

Basándonos en esta conceptualización, disponemos de los siguientes datos que nos serán de utilidad para determinar el punto de equilibrio.

**Tabla 37**  
*Costos fijos*

<b>Costos fijos</b>	
<b>Arriendo</b>	600,00
<b>Sueldos</b>	4529,07
<b>TOTAL</b>	<b>5129,07</b>

*Nota.* Tabla costos fijos. Bazurto R., 2023

### **Margen de contribución**

Dentro del margen de contribución se engloban los cálculos correspondientes a los costos involucrados en el servicio logístico, totalizando un valor de 5.31 dólares. Esta cifra abarca los gastos asociados a la mano de obra y los gastos indirectos del servicio. Considerando todos estos componentes en conjunto, el precio estimado alcanza un total de 17.82 dólares, lo que resulta en un margen de contribución de 12.51 dólares.

**Tabla 38**  
*Margen de contribución*

<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>		
Precio	17,82	
Costo	5,31	
Ganancia	12,51	<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>

Nota. Tabla de margen de contribución, Bazurto R., 2023.

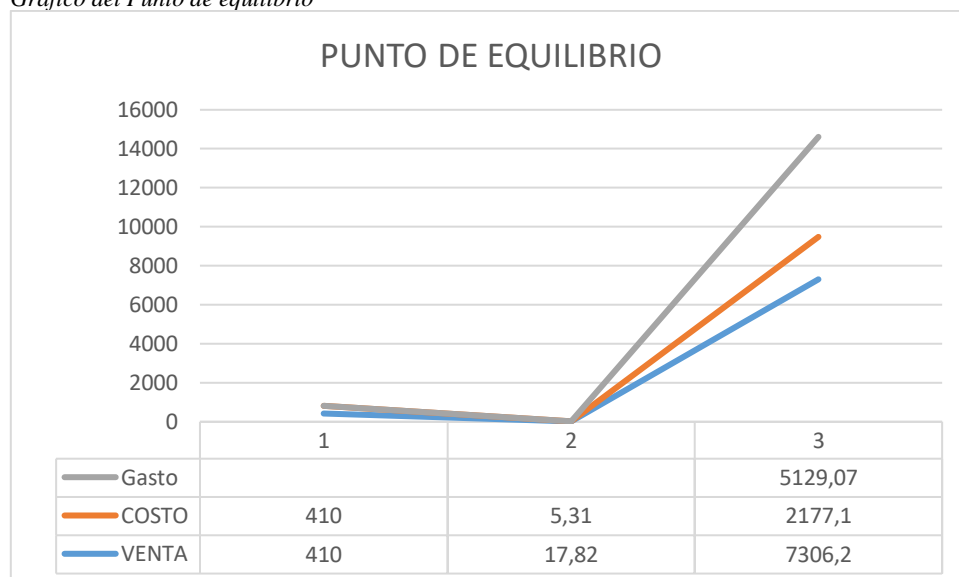
Dentro del análisis financiero de ALL IN TIME, el punto de equilibrio se compone de los costos fijos asociados el servicio logístico, sumados al margen de contribución generado. Como resultado, para llegar al punto de equilibrio, se requiere la venta mensual de 410 servicios, con un promedio de 13 ventas del servicio diariamente.

**Tabla 39**  
*Punto de equilibrio*

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			
Venta	410	17,82	7306,16
Costo	410	5,31	2177,09
Gasto			5129,07
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

Nota. Punto de equilibrio, Bazurto R., 2023

**Figura 33**  
Gráfico del Punto de equilibrio



*Nota.* Grafico del punto de equilibrio, Bazurto R., 2023

**Tabla 40**  
*Ventas Proyectadas*

<b>VENTAS PROYECTADAS</b>			
<b>950</b>	16929	203148	Ventas
<b>950</b>	5044,5	60534	Costo

*Nota.* Ventas proyectadas, Bazurto R., 2023.

La estimación del costo de ventas en All In Time, abarca una proyección a lo largo de cinco años, abordando las ventas previstas para este lapso. Esta proyección contempla la utilidad bruta, la utilidad neta y otros elementos relevantes que entran en juego para efectuar el cálculo del flujo de ventas.

**Tabla 41**  
*Flujo de ventas*

FLUJO DE VENTAS	0	1	2	3	4	5
VENTAS	203148,00	209262,75	215561,56	222049,97	228733,67	
COSTO DE VENTAS	60534,00	62356,07	64232,99	66166,40	68158,01	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	142614,00	146906,68	151328,57	155883,56	160575,66	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	62088,84	63957,71	65882,84	67865,91	69908,68	
SERVICIOS BÁSICOS	3060,00	3152,11	3246,98	3344,72	3445,39	
MATERIAL OF	1051,68	1083,34	1115,94	1149,53	1184,13	
ALQUILER LIMPIEZA	894,00	920,91	948,63	977,18	1006,60	
GASTOS DOCUMENTOS, PERMISOS	82,00	84,47	87,01	89,63	92,33	
ALQUILER	7200,00	7416,72	7639,96	7869,93	8106,81	
DEPRECIACIONES	4354,58	4354,58	4354,58	4354,58	4354,58	
AMORTIZACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
UTILIDAD OPERATIVA	63882,90	65936,85	68052,62	70232,08	72477,14	
GASTOS FINANCIEROS	2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	61082,90	63560,45	66159,12	68889,07	71761,71	
BASE IMPOSITIVA	15270,73	15890,11	16539,78	17222,27	17940,43	
UTILIDAD NETA	45812,18	47670,33	49619,34	51666,81	53821,28	

*Nota.* Flujo de las de las ventas proyectadas, Bazurto R., 2023.

### **Flujo de caja**

El flujo de efectivo de All in time engloba tanto las salidas como las entradas de fondos del establecimiento, trazando una proyección estimada de las operaciones comerciales a lo largo de un período de cinco años.

**Tabla 42.***Flujo de caja*

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		63882,90	65936,85	68052,62	70232,08	72477,14
DEPRECIACIÓN		4354,58	4354,58	4354,58	4354,58	4354,58
AMORTIZACIÓN		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BASE IMPOSITIVA		15270,73	15890,11	16539,78	17222,27	17940,43
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3025,67	3449,26	3932,16	4482,66	5110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						
+ CAPITAL DE TRABAJO						
- REPOSICIÓN DE ACTIVOS						
= FLUJO NETO DE CAJA	-108990,92	47141,08	48575,65	50041,75	51538,72	53065,62

*Nota.* Flujo de caja, Bazurto R., 2023.

### **Cálculo VAN y TIR**

#### ***VAN (Valor Actual Neto) o VPN (Valor Presente Neto)***

Según Altuve, en su libro *Actualidad Contable Faces*, nos indica que VAN o VPN es:

Valor Actual Neto, o Valor Presente Neto es el modelo o método de mayor aceptación, y consiste en la actualización de los flujos netos de fondos a una tasa conocida y que no es más que el costo medio ponderado de capital, determinado sobre la base de los recursos financieros programados con antelación (Altuve, 2004, pág. 15)

Lawrence y Chad nos dicen en su décimo segunda edición de *Principios de administración financiera*, que es:

Técnica más desarrollada de elaboración del presupuesto de capital; se calcula restando la inversión inicial de un proyecto del valor presente de sus flujos de

entrada de efectivo descontados a una tasa equivalente al costo de capital de la empresa.

Cuando el VPN se usa para tomar decisiones de aceptación o rechazo, los criterios de decisión son los siguientes: Si el VPN es mayor que \$0, el proyecto se acepta. Si el VPN es menor que \$0, el proyecto se rechaza. Si el VPN es mayor que \$0, la empresa ganará un rendimiento mayor que su costo de capital. Esta acción debería aumentar el valor de mercado de la empresa y, por consiguiente, la riqueza de sus dueños en un monto igual al VPN.

(Gitman & Zutter, 2012, pág. 368)

**Tabla 43**

*Interpretación Valor Actual Neto*

---

VAN= Valor Actual Neto

---

VAN= Beneficios Netos Actualizados - Inversión

---

VAN < 0 el proyecto no es rentable

---

VAN > 0 el proyecto es rentable

---

VAN = 0 el proyecto no producirá pérdidas ni ganancias

---

*Nota:* Interpretación VAN, Bazurto R., 2023.

Formula VAN

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1*k)} + \frac{F_2}{(1*k)^2} + \frac{F_n}{(1*k)^n}$$

Mediante la utilización de este parámetro financiero, es posible evaluar la factibilidad del negocio a partir de la proyección de los flujos de efectivo anuales, revelando que se presenta un Valor Actual Neto (VAN) con un nivel de rentabilidad de \$66298,23 dólares.



### ***TIR (Tasa Interna de Rendimiento)***

En la edición número doce de "Principios de Administración Financiera" de Lawrence y Chad, los autores señalan que:

Tasa interna de rendimiento (TIR) Tasa de descuento que iguala el VPN de una oportunidad de inversión con \$0 (debido a que el valor presente de las entradas de efectivo es igual a la inversión inicial); es la tasa de rendimiento que ganará la empresa si invierte en el proyecto y recibe las entradas de efectivo esperadas

Cuando se usa la TIR para tomar las decisiones de aceptar o rechazar, los criterios de decisión son los siguientes: Si la TIR es mayor que el costo de capital, se acepta el proyecto. Si la TIR es menor que el costo de capital, se rechaza el proyecto". (Zutter & Gitman, 2012, pág. 368)

Formula del TIR

$$VAN = I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+TIR)} + \frac{F_2}{(1+TIR)^2} + \frac{F_n}{(1+TIR)^n}$$

#### **Tabla 44:**

##### *Interpretación Tasa Interna de Retorno*

---

TIR = VAN = 0

---

TIR < TD el proyecto no es rentable

---

TIR > TD el proyecto es rentable

---

TIR = TD el proyecto no producirá pérdidas ni ganancias

---

*Nota.* Interpretación del TIR, Bazurto R., 2023.

El análisis de la tasa interna de retorno (TIR) de All in Time, exhibe un rendimiento del proyecto del 35.14%, superando con un margen significativo el umbral de rendimiento mínimo establecido en un 20.53% como tasa mínima de rendimiento (TMAR), marcando una diferencia del 14.60%.

**Tabla 45.**  
*Cálculo VAN y TIR*

<b>VAN</b>	66298,23
<b>TIR</b>	35.14%
<b>TMAR</b>	20.53%

*Nota.* Cálculo VAN y TIR de ALL IN TIME. Bazarro R., 2023

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Esta investigación de proyecto de plan de negocio aborda de manera exhaustiva los desafíos logísticos enfrentados por los residentes de la Isla Santa Cruz. A través del estudio de caso de ALL IN TIME, se analiza cómo esta microempresa responde a la escasez de productos especiales y facilita envíos a las Islas Galápagos, cumpliendo con regulaciones estrictas para la protección del ecosistema. Esta investigación contribuye al entendimiento de soluciones logísticas sostenibles en contextos insulares y protegidos.

Este estudio de mercado revela oportunidades significativas para la empresa en las Islas Galápagos. La alta dependencia de compras continentales señala una necesidad insatisfecha. Los resultados indican la urgencia de mejorar la logística local y servicios para satisfacer las expectativas. El potencial turístico y económico aumenta la viabilidad. Para triunfar, la empresa debe centrarse en calidad, necesidades regionales y superar desafíos logísticos, consolidándose como opción confiable para la comunidad y turistas en Galápagos.

Nuestra etapa inicial se centra en crear conciencia de nuestra propuesta única y reforzar la presencia en el mercado. Destacaremos el servicio personalizado y ventajas competitivas. Los distintivos y uniformes reflejarán la excelencia y generarán confianza en colaboradores y clientes, cimentando nuestra marca de manera distintiva y profesional.

"ALL IN TIME" adopta una estructura de persona natural, agilizando el inicio emprendedor. La flexibilidad de este enfoque se combina con trámites para asegurar operación efectiva y cumplir con requisitos legales, alineados con la visión y objetivos de la empresa.

Nuestro compromiso firme se refleja en objetivos sociales y ambientales. Creamos empleo local y digno para un entorno laboral justo y seguro. La estrategia ecológica involucra sensibilización, colaboración con socios locales y políticas para preservar las Islas Galápagos.

La planificación financiera sólida es esencial para nuestra empresa. El análisis minucioso de costos e ingresos garantiza una base económica estable. La búsqueda adecuada de financiamiento y la gestión prudente de recursos aseguran crecimiento sostenible y el logro de objetivos comerciales. Proyecciones indican recuperación total de inversión en primer trimestre del tercer año y rentabilidad evidente en indicadores como el VAN (66298,23) y TIR (35.14%).

## **Recomendaciones**

Realizar un análisis exhaustivo del sector logístico local es esencial para comprender las necesidades y expectativas de la comunidad y visitantes en Galápagos. Esto asegurará una entrada estratégica al mercado y permitirá adaptar los servicios de la empresa de manera precisa, satisfaciendo la demanda única de la región.

La ejecución de un sólido Análisis Financiero, que abarque costos, ingresos y proyecciones a largo plazo, es fundamental. Este enfoque garantiza una gestión financiera saludable y sostenible, optimizando los recursos y permitiendo un crecimiento sólido en el tiempo, respaldando así el éxito y la continuidad de "ALL IN TIME".

En un entorno tan sensible como las Islas Galápagos, mantener un compromiso constante con la innovación en enfoques eco-amigables es imprescindible. La conservación ambiental debe guiar todas las operaciones de la empresa, asegurando un respeto máximo por el ecosistema único y frágil de la región, lo que contribuirá a su preservación a largo plazo.

## Referencias

- ABG. (19 de julio de 2013). *Resolución NO. D-ABG-004-07-2013 Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos*.  
Obtenido de <https://bioseguridadgalapagos.gob.ec/>.
- ABG. (s.f.). *Bioseguridadgalapagos*. Obtenido de  
<https://bioseguridadgalapagos.gob.ec/lista-de-productos/>.
- Almada, D. E. (2018). *Emociones y bienestar psicológico en empleados y desempleados*. Obtenido de  
<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130691.pdf>:  
<https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130691.pdf>
- Altuve, J. (2004). *El uso del valor actual neto y la tasa interna de retorno para la valoración de las decisiones de inversión*. Merida.
- Araque Jaramillo, W. (MARZO de 2015). Caracterización de la PYME ecuatoriana.  
*Revista Gestión*, 64. Obtenido de [www.revistagestion.ec](http://www.revistagestion.ec).
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (11 de junio de 2015). *Ley Orgánica del Regimen Especial de la Provincia de Galápagos*. Obtenido de  
<https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/>
- Cuerpo de Bomberos del Cantón Santa Cruz. (s.f.).  
<http://www.bomberospuertoayora.gob.ec/wp/permisos-y-tramites/>.

- Equipo editorial, E. (14 de julio de 2022). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de>: <https://concepto.de/empresa-de-servicios/>
- Escudero Serrano, M. (2014). Gestión de Compras. En M. J. Serrano, *Gestión de Compras* (pág. 275). Madrid: Ediciones Nobel, S.A.
- Escuela de Negocios, ESPAE. (30 de Marzo de 2022). *Empresas de servicios: características y desafíos*. Obtenido de <https://habilidadesdirectivas.espae.edu.ec>: <https://habilidadesdirectivas.espae.edu.ec/empresas-de-servicios-caracteristicas-desafios/>
- Esparza, A. (2020). Obtenido de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpsc137/Localizacion proy.pdf>
- Fundación Charles Darwin. (marzo de 2023). *Urbanización del Barrio Mirador*.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. L. (2012). *Administración Financiera*. México: Pearson.
- Gobierno de Galápagos. (29 de Agosto de 2019). *Procedimiento para el transporte, vía marítima, de la carga establecida como peligrosa*. Obtenido de <https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/>: <https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/>
- Guerrero, A. (2023). *Diseño de Instalaciones All in Time*. Isla Santa Cruz.
- Hansen , D., & Mowen, M. (2007). *Administración de costos, Contabilidad y control* . México D.F: Cengage learning Editores, S.A.
- Hernández Ortíz, M. J. (2014). *Administración de empresas 2da edición*. Madrid: Ediciones Pirámide Grupo Anaya S.A.

- J. E., Thompson, A., Strickland III, A., & Peteraf, M. (2012). *Administración Estratégica, Decimoctava edición*. México, D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Lifeder. (30 de ABRIL de 2021). *Capital de trabajo*. Obtenido de [www.lifeder.com/capital-trabajo/](http://www.lifeder.com/capital-trabajo/).
- Lifeder. (13 de septiembre de 2022). *Activos fijos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/activos-fijos/>.
- Lucio, K. (2022). Videoconferencia 1. Quito.
- maps, G. (s.f.). *Google*. Obtenido de Google: <https://www.google.com/maps>
- McDaniel, C., & Gates, R. (2016). *Investigación de Mercados, 10a edición*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Naciones Unidas Ecuador. (s.f.). <https://ecuador.un.org/es/sdgs>. Obtenido de Cómo la ONU apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador.
- Nosnik Ostrowiak, A. (2005). *Culturas Organizacionales. Su origen, consolidación y desarrollo*. España: Gesbiblo, S.L.
- Peña Monsalve, M. C. (2021). [dspace.uazuay.edu.e](https://dspace.uazuay.edu.e).
- Polimeni, R., Fabozzi, F. J., & Adelberg, A. H. (1997). *Contabilidad de Costos*. Bogotá: Lito Camargo Ltda.
- Portal único de trámites ciudadanos. (2020). <https://www.gob.ec/gadmsc/tramites/emision-patente-municipal>.



- Quiroa, M. (1 de Mayo de 2020). *Estructura organizacional*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>:  
<https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Razo, F. (s.f.). *Administración por procesos*.
- Rivera Camino, J., & De Garcillan Lopez Rua, M. (2012). *Dirección de Marketing (3a ED.): Fundamentos y Aplicaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Rojas García, L. G. (2012). *Derecho empresarial I*. Lima: Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- SRI. (s.f.). <https://www.sri.gob.ec/el-sri>. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/el-sri>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing, Decimocuarta edición*. México: McGraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- SUPERCIAS. (mayo de 2020). *Guia de constitución de sociedades por acciones complicadas*. Obtenido de <https://www.gob.ec/scvs/tramites/constitucion-sociedades-acciones-simplificadas>
- Zutter, C. J., & Gitman, L. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson.

## ANEXOS



Identificación de reporte de similitud: cid:11830258614722

NOMBRE DEL TRABAJO

AUTOR

 MONOGRAFIA- CARLOTA BAZURTO.doc  
x

CARLOTA BAZURTO

RECuento DE PALABRAS

18629 Words

RECuento DE CARACTERES

104135 Characters

RECuento DE PÁGINAS

142 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 29, 2023 9:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 29, 2023 9:38 AM GMT-5

## ● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente

## Anexo 1: Formulario de encuesta

### Encuesta para la creación de la empresa de Servicios Logísticos

Señor(a): Gracias por participar en esta encuesta sobre la creación de una empresa de servicios logísticos en las Islas Galápagos. Su opinión es muy valiosa para nosotros, ya que nos ayudará a diseñar un modelo de negocio que se adapte a las necesidades de nuestros futuros clientes. El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre los servicios logísticos que actualmente se ofrecen en las Islas Galápagos, así como sus expectativas y necesidades en cuanto a este tipo de servicios. Sus respuestas nos permitirán identificar las oportunidades de mejora y los desafíos que enfrentamos al momento de emprender este proyecto. *Trabajo de investigación con fines educativos.*

roxanabazurtoayala@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



\* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico \*

Registrar roxanabazurtoayala@gmail.com como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

1. ¿Cuáles son tus principales preocupaciones al hacer compras localmente?

- a. Disponibilidad de productos
- b. Variación de precios por escasez
- c. Calidad de los productos

2. ¿Qué piensas de la calidad de los servicios de logística en las Islas Galápagos? \*

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo

3) ¿Has experimentado problemas de suministro o retrasos en la entrega de productos en las Islas Galápagos?

- a) Sí
- b) No

4. ¿Con qué frecuencia realizas compras en la parte continental, para recibir productos en las Islas Galápagos?

- a) Mensualmente
- b) Más de una vez por semana
- c) Solo cuando viajo
- c) Nunca

5. ¿Te resulta difícil encontrar servicios que realicen envíos a las Islas Galápagos?

- Sí
- No

6. ¿Estarías interesado/a en utilizar un servicio que se encargue de recibir tus pedidos y realizar las compras por ti, para luego enviarlos a las Islas Galápagos?

- Sí
- No

7. ¿Qué tipo de productos te gustaría poder comprar a través de este servicio?  
(Puedes seleccionar múltiples)

- a) Alimentos y productos de despensa
- b) Artículos para el hogar
- c) Medicinas
- d) Equipos electrónicos y repuestos
- e) Logística a la inversa- hacer envíos a la parte continental

8. ¿Qué características considerarías más importantes en este tipo de servicio?  
(Puedes seleccionar múltiples opciones)

- a) Tarifas de envío competitivas
- b) Tiempo de entrega rápido y confiable
- c) Embalaje seguro y protección de productos
- d) Servicio al cliente de calidad

9. ¿Te gustaría tener la opción de consolidar varios pedidos en un solo envío para\*  
ahorrar en costos de envío?

- Sí
- No

10. ¿Cuál sería el rango de precios que estarías dispuesto/a a pagar por este \*  
servicio en un pedido mínimo?

- Entre \$10 y \$25 por pedido
- Entre \$25 y \$30 por pedido
- Más de \$30 por pedido

## Anexo 2: Vehículo



2015 | 147.000 km - Publicado hace 3 meses

**Chevrolet D-max 2.4**

U\$S 17.000

Preguntar

WhatsApp

¿Tuviste un problema con la publicación? [Avisanos.](#)

Información del particular

Javier Esteban

 Ubicación del vehículo  
Cuenca - Azuay

## Anexo 3: Equipo Industrial

Congeladores &gt; Congelador Frost Horizontal Opción Dual 708Litros - EFC70W6HTW

**Congelador Frost Horizontal Opción Dual 708Litros - EFC70W6HTW**

EFC70W6HTW

\$1.449,28

**\$899,00** -37%

12 meses sin intereses

**5%cto**

Agregar favorito

**Comprar**

Provincia

Provincia



trina Exhibidora Electrolux Blanco 342L - ERH34T6KPW



### Vitrina Exhibidora Electrolux Blanco 342L - ERH34T6KPW

ERH34T6KPW

\$1.348,40

**\$729,00** -45%

12 meses sin intereses

pagando con tarjetas  
Diners Club

♥ Agregar favorito

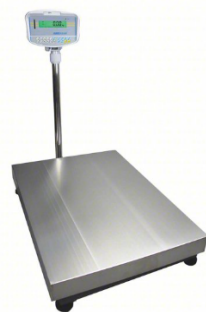
Comprar

Provincia

Provincia

CALCULO

Packaging & Shipping / Shipping & Mailroom Scales / Shipping & Receiving Floor Scales / ADAM EQUIPMENT Floor Scale: 660 lb Wt...



Roll over image to zoom.

**ADAM EQUIPMENT Floor Scale: 660 lb Wt  
Capacity, 19 3/4 in Weighing Surface Dp,  
kg/lb/lb/oz/oz**

Item 19YN31 Mfr. Model GFX 600AM

Web Price

**\$810.14** / each

Qty

1

Add to Cart

Ship

Pickup

Enter a ZIP Code.

ZIP Code

Save

Shipping Weight 33 lbs

[Ship Availability Terms](#)

## Anexo 4: Equipo de computación



Nuevo | +100 vendidos

**Laptop Portátil Dell Core I7  
11va Ssd 1000gb/ram 8gb/led  
15**

**U\$S 775**

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Iñaquito, Quito  
[Ver formas de entrega](#)

Color: Negro

Cantidad: **1 unidad** (9969 disponibles)

Comprar ahora



Nuevo | +100 vendidos



### Impresora a color multifunción Epson EcoTank ET-3750 con wifi

U\$S 179

Lo que tienes que saber de este producto

- Tecnología de impresión: inyección de tinta.
- Tiene entrada USB.
- Práctica y funcional tanto para uso personal como profesional.

[Ver características](#)

## Anexo 5: Muebles y enseres



Pasa el cursor sobre la imagen para ampliarla.

### Silla Escritorio Ebor Tela Black P60

Ahorrar 20%

COLINEAL | SKU: OCV105005W79B

★★★★★ 0 reseña



Tiempo de Entrega: 20 días laborables.

Envío a domicilio Retiro en tienda

Precio: **\$150.00** ~~\$187.50~~  
o 15 cuotas de \$10.00



Nuevo | +5 vendidos

### Escritorio Versátil Moderno, Elder



U\$S 150

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor  
Calderon (Carapungo), Quito  
[Ver formas de entrega](#)

Color: Gris oscuro

Cantidad: 1 unidad (3 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | +25 vendidos



### Teléfono inalámbrico Panasonic KX-TGB110 negro

U\$S 44

Color: Negro



Lo que tienes que saber de este producto

- Posee 1 auricular.
- Con identificador de llamadas.
- Agenda para 50 contactos.
- Incluye reloj indicador de fecha y hora.
- Tiene un Modo Eco para reducir las radiaciones emitidas.
- Pantalla lcd.
- Hasta 10 horas de conversación.
- Permite realizar llamadas sin molestos cables.



Nuevo | +5 vendidos



### Librero Archivador Mobiliario Repisas Leader Guayaquil

U\$S 95

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

- Entrega a acordar con el vendedor  
Guayaquil, Guayaquil  
[Ver formas de entrega](#)

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

**Compra Protegida**, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

12 meses de garantía de fábrica.

## Anexo 6: Equipo de seguridad



Nuevo



### Extintor Fuego Portátil | Pqs-abc | Recargable | 10 Libras

U\$S 29

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

- Envío a todo el país  
Conoce los tiempos y las formas de envío.  
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 unidad (20 disponibles)

[Comprar ahora](#)

**Compra Protegida**, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.





Nuevo | 1 vendido

### Proteccion Cabeza - Cascos De Alta Visibilidad ♡

U\$S 65

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Ximena, Guayaquil

[Ver formas de entrega](#)

Cantidad: **1 unidad** ▼ (99 disponibles)

[Comprar ahora](#)

**Compra Protegida.** recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.



Nuevo | +25 vendidos

### Chaleco Seguridad Reflectivo Día Y Noche ♡

U\$S 3

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Iñaquito, Quito

[Ver formas de entrega](#)

Color: Verde limón

Talla: UNICA

Cantidad: **1 unidad** ▼ (43 disponibles)