



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

TITULACION DE INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Plan de negocios para establecer un centro de custodia de equipaje
en el nuevo Aeropuerto Internacional de Quito, ubicado en el sector
de Tababela para el año 2013**

Trabajo de fin de titulación

Autor:

Naranjo Del Salto, Fausto Fernando

Director:

Miguel Ángel, Peñarreta Quezada, Ing

LOJA - ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Ingeniero.

Miguel Ángel Peñarreta Quezada

DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION

CERTIFICA:

Que el presente trabajo denominado “Plan de negocios para establecer un centro de custodia de equipaje en el nuevo Aeropuerto Internacional de Quito, ubicado en el sector de Tababela para el año 2013” realizado por el profesional en formación: Naranjo Del Salto Fausto Fernando cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permite autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, Septiembre de 2012

Ing. Miguel Ángel Peñarreta Quezada

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme dado la enseñanza y metodología a distancia para la consecución de este título.

Agradezco infinitamente a Corporación Quiport y sus directores por darme la oportunidad de trabajar en un proyecto real viable y necesario para el desarrollo del Nuevo Aeropuerto de Quito.

De manera especial mi agradecimiento al Presidente de la compañía de ese entonces el señor Luis E. Pérez por darme la autorización respectiva para trabajar en la temática de mi proyecto de tesis.

Finalmente agradezco a las empresas relacionadas con el tipo de servicio que propongo en mi proyecto de tesis ayudándome con la información pertinente para este efecto.

DEDICATORIA

Dedico enteramente este trabajo a mi esposa primeramente y a mi familia entre ellos principalmente a mis padres, hermanos y abuelitos por haber estado atrás mío impulsándome y motivándome día a día para la consecución de este trabajo.

Además agradezco a mis amigos más cercanos por darme su apoyo en todo este tiempo que me ha tomado para realizar este proyecto viable.

Finalmente dedico este trabajo a todas las personas que estuvieron a mi lado en diferentes etapas de mi vida acompañándome en situaciones adversas dándome su mano para surgir nuevamente y no caer.

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Fausto Fernando Naranjo del Salto
C.I. 170897272-2

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **FAUSTO FERNANDO NARANJO DEL SALTO**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

Fausto Fernando Naranjo del Salto
C.I. 170897272-2

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
AUTORÍA	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii

CAPÍTULO I

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	1
1.1.1	Historia	1
1.1.1.1	Manejo del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre antes de la Administración de la Corporación Quiport	1
1.1.2	Situación Actual	2
1.1.2.1	Administración de la Corporación Quiport	2
1.1.2.2	Estructura Organizacional	8
1.1.2.3	Planificación Estratégica	15

CAPÍTULO II

2	ESTUDIO TÉCNICO	17
2.1	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	17
2.2	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	18
2.3	NORMATIVA QUE SERÁ IMPLEMENTADA EN EL PROYECTO	18
2.4	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	19
2.4.1	Misión	19
2.4.2	Visión	19
2.4.3	Objetivos	19
2.4.4	Estrategias	19
2.4.5	Análisis FODA del Servicio	20
2.4.5.1	Fortalezas	20

2.4.5.2	Oportunidades	20
2.4.5.3	Debilidades	20
2.4.5.4	Amenazas	20
2.5	LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	20
2.6	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO	23
2.7	PROCESO DEL SERVICIO	24
2.8	SELECCIÓN DE EQUIPOS	26
2.8.1	Requerimiento Tecnológico	26
2.8.2	Requerimiento Estructural Mobiliario	26
2.8.3	Justificación del Equipo Adquirido	26
2.8.4	Mantenimiento	27
2.8.5	Suministros de Oficina	27
2.9	RECURSO HUMANO	27
2.9.1	Organigrama	27
2.9.2	Reclutamiento y Selección	28
2.9.2.1	Perfil Profesional del Puesto	28
2.9.2.2	Pruebas Psicotécnicas y Profesionales	28
2.9.3	Inducción	28
2.9.4	Asignación	29
2.9.5	Capacitación	29
2.9.6	Política Salarial	29
2.9.7	Beneficios Empresariales	31
2.10	PRUEBAS DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	31
2.11	ASPECTOS LEGALES	31

CAPITULO III

3	PLAN DE MARKETING	32
3.1	FACTORES MACRO AMBIENTALES	32
3.1.1	Factores Políticos y Legales	32
3.1.2	Factores Sociales y Culturales	32
3.1.3	Factores Demográficos	32
3.1.4	Factores Económicos	38
3.2	FACTORES MICRO AMBIENTALES	39
3.2.1	Competencia	39
3.2.2	Medios de Información	39

3.3	ESTUDIO DE MERCADO	39
3.3.1	Importancia.....	39
3.3.2	Objetivos.....	39
3.3.3	Limitantes	40
3.4	SEGMENTACIÓN DE MERCADO	40
3.4.1	Necesidades Potenciales del Mercado.....	40
3.4.2	VARIABLES DE SEGMENTACIÓN.....	40
3.4.3	VARIABLES IDENTIFICADAS.....	40
3.4.4	Características del Segmento.....	40
3.4.5	Medición del Mercado.....	41
3.5	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	41
3.5.1	Definición del Problema.....	41
3.5.2	Determinación de los Objetivos	41
3.5.3	Recopilación de la Información.....	41
3.5.3.1	Determinación de la Muestra.....	41
3.5.4	Trabajo de Campo	43
3.5.5	Análisis de la Información.....	43
3.5.5.1	Frecuencia de Viaje	43
3.5.5.2	Equipaje.....	44
3.5.5.3	Retrasos	45
3.5.5.4	Cancelaciones	45
3.5.5.5	Pérdida de Vuelo	46
3.5.5.6	Necesidad del Servicio de Custodia de Equipaje	46
3.5.5.7	Aceptación del Servicio	47
3.5.6	Presentación del Informe Final	47
3.5.7	Decisión.....	47
3.6	POLÍTICA DE FIJACIÓN DE PRECIO	48
3.6.1	Por Tamaño del Equipaje	48
3.6.2	Por Número de Equipaje	48
3.6.3	Por Tiempo de Consignación	48
3.7	ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD	48
3.7.1	Medios.....	49
3.8	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS	49

CAPITULO IV

4	ESTUDIO FINANCIERO DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE CUSTODIA DE EQUIPAJE PARA EL NUEVO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUITO.....	50
4.1	COSTOS DE INVERSIÓN.....	50
4.1.1	Depreciación.....	51
4.2	COSTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	54
4.2.1	Costos del Departamento.....	54
4.2.1.1	Presupuesto de Costo.....	54
4.2.1.2	Gastos de Publicidad.....	55
4.2.1.3	Presupuesto de Ventas.....	56
4.3	ANÁLISIS DE FLUJO NETO DE CAJA.....	56
4.4	ANÁLISIS DE VAN Y TIR.....	57

CAPÍTULO V

5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1	CONCLUSIONES.....	58
5.2	RECOMENDACIONES.....	59
	BIBLIOGRAFÍA	60
	ANEXOS	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1	Localización	21
Gráfico Nº 2	Localización	21
Gráfico Nº 3	Localización	22
Gráfico Nº 4	Localización	22
Gráfico Nº 5	Determinación del Tamaño	23
Gráfico Nº 6	Flujograma de Proceso del Servicio.....	25
Gráfico Nº 7	Organigrama	28
Gráfico Nº 8	Género	33
Gráfico Nº 9	Edad.....	33
Gráfico Nº 10	Nacionalidad	34
Gráfico Nº 11	País de Residencia	35
Gráfico Nº 12	Estado Civil	36
Gráfico Nº 13	Nivel de Educación	37
Gráfico Nº 14	Ocupación.....	37
Gráfico Nº 15	Ingresos Mensuales	38
Gráfico Nº 16	¿Con cuánta frecuencia viaja?.....	43
Gráfico Nº 17	¿Cuánto equipaje lleva regularmente en su viaje?	44
Gráfico Nº 18	¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido un retraso?	45
Gráfico Nº 19	¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido una cancelación?	45
Gráfico Nº 20	¿A perdido su vuelo por llegar tarde al embarque de su vuelo?	46
Gráfico Nº 21	Necesidad del Servicio.....	46
Gráfico Nº 22	Aceptación del servicio de custodia	47

ÍNDICE DE TABLA

Tabla Nº 1	Comparativo entre Mariscal Sucre y el Nuevo Aeropuerto.....	8
Tabla Nº 2	Equipos	26
Tabla Nº 3	Mobiliario	26
Tabla Nº 4	Costos de Inversión.....	50
Tabla Nº 5	Depreciación anual de equipos	52
Tabla Nº 6	Vida útil estimada de muebles y enseres	52
Tabla Nº 7	Vida útil estimada de muebles y enseres	53
Tabla Nº 8	Presupuesto Costos.....	55
Tabla Nº 9	Gastos de Publicidad	55
Tabla Nº 10	Presupuesto de Ventas	56
Tabla Nº 11	Flujo Neto.....	57
Tabla Nº 12	Análisis de VAN y TIR.....	57

RESUMEN EJECUTIVO

El actual aeropuerto internacional Mariscal Sucre de Quito tiene antecedentes administrativos y operacionales puesto que la actual administración del mismo fue precedida por dos entidades, la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) y la CORPAQ (Corporación Aeropuerto Quito) que pertenece al municipio, como reguladores de la administración y operación del aeropuerto y de todas las actividades vinculadas al servicio aeroportuario. Actualmente la concesionaria que administra y opera el aeropuerto es la Corporación Quiport S.A, a su vez es la encargada de la construcción del nuevo aeropuerto de Quito ubicado, además de operarla con un contrato llave en mano por 35 años. Esta institución cuenta con una estructura organizacional bien definida y constituida. La temática de este proyecto surgió para complementar la satisfacción del usuario y contrarrestar los inconvenientes que pueden surgir. Debido a la distancia geográfica del nuevo aeropuerto de Quito, el tipo de infraestructura planteada y al inesperado crecimiento de pasajeros en los últimos cuatro años se busco definir un espacio en el terminal de pasajeros, tipo bodega para la custodia de equipaje de los usuarios.

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

1.1.1 Historia

1.1.1.1 Manejo del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre antes de la Administración de la Corporación Quiport

1935: El aeropuerto Mariscal Sucre de Quito abre sus puertas, en una primera instancia como campo de aviación con infraestructura básica.

6 de agosto de 1960: Se inaugura el aeropuerto Internacional Mariscal Sucre con la infraestructura que, con mejoras y ampliaciones, permanece hasta hoy. La necesidad del nuevo aeródromo surge a finales de la década de los 60, cuando se introdujeron los aviones jet en la aviación comercial. Con ello, la exigencia de nueva tecnología en la infraestructura aeroportuaria y el cumplimiento de modernas normas internacionales se vuelven imperativos.

1976: La Dirección General de Aviación Civil (DGAC) recibe estudios sobre la ubicación del nuevo aeropuerto. Luego de analizar 10 opciones, se define a la planicie de Oyambaro como el lugar más apropiado para la construcción. Estos estudios fueron ratificados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

1989: La DGAC compra las propiedades del nuevo aeropuerto en el sector de Tababela, a 25 kilómetros de Quito.

23 de octubre de 2000: Con la expedición del decreto presidencial 885, el estado ecuatoriano cede al municipio de Quito la competencia en la modernización y operación del Mariscal Sucre y en el desarrollo del proyecto de construcción del nuevo aeropuerto.

Septiembre de 2001: El Gobierno de Canadá, a través de la Canadian Commercial Corporation (CCC), presenta la propuesta al municipio. La CCC presenta una estructura empresarial liderada por las empresas AECON y ADC de Canadá.

Julio de 2002: Se constituye la Corporación Quiport S.A. La naciente empresa la conforman: AECON Concesions y ADC. La escritura de constitución es suscrita por los señores Steve Nackan y Michael Huang presidentes de las mencionadas compañías quienes inmediatamente luego de conformada la compañía transfieren las acciones a sus representadas.

Septiembre de 2002: La CORPAQ en representación de la Municipalidad de Quito firma con la CCC, organismo del Gobierno de Canadá, los contratos de concesión y construcción, los que incluyen: el diseño, el financiamiento, la construcción y la operación del nuevo aeropuerto internacional de Quito y la administración y operación del actual Mariscal Sucre. En la misma fecha se suscribe el contrato de Novación del Contrato de Concesión a Quiport.

Marzo de 2004: Andrade Gutierrez Concessões es invitada a asociarse en el proyecto debido a su alta experiencia en concesiones y en construcción de aeropuertos, especialmente en latinoamérica.

Marzo de 2005: Se firma la Primera Enmienda y Reformulación del Contrato de Concesión. (Las tarifas estipuladas en el contrato de concesión firmado en el 2002 se mantienen).

Agosto de 2005: Se firman los contratos de préstamo mediante los cuales se otorga a Quiport 376 millones de dólares en préstamos necesarios para ejecutar la obra, que se suman a los 74 millones de capital propio. Los anticipos los otorgan las entidades financieras multilaterales: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Export Development Canada (EDC), Export-Import Bank of the United States (Ex-Im Bank) y Overseas Private Investment Corporation (OPIC). La deuda está totalmente a cargo de QUIPORT, sin que exista garantía financiera del municipio ni del gobierno central.

27 de enero de 2006: Fecha efectiva de concesión. Las condiciones precedentes de la concesión son cumplidas.

Tomado de la página Web oficial de Quiport, "Historia de la Concesión" (www.quiport.com)

1.1.2 Situación Actual

1.1.2.1 Administración de la Corporación Quiport

El contrato de concesión entre el Municipio de Quito, a través de CORPAQ y Corporación Quiport S.A. otorga al concesionario -por 35 años- la operación, administración, mantenimiento y la mejora del servicio aeroportuario de Quito.

Quiport proveerá el servicio en el aeropuerto internacional Mariscal Sucre hasta el año 2010 y, desde ese año hasta el 2040, lo hará en el nuevo aeropuerto que construye en Tababela.

Según el contrato de concesión, Quiport tiene la obligación de:

- Proveer el servicio aeroportuario con estándares internacionales.

- Realizar todas las inversiones necesarias para mantener y mejorar el servicio durante la concesión a fin de mantener el estándar acordado en el contrato.
- Construir y desarrollar nuevo aeropuerto internacional de Quito, realizando todas las expansiones necesarias de pista y terminal adicionales para mantener la calidad del servicio, según los estándares del contrato.
- Al término de la concesión, devolver al Municipio de Quito en representación del estado ecuatoriano el aeropuerto en perfectas condiciones operacionales.

Del mismo modo, el contrato establece derechos:

- Potestad de cobrar tarifas reguladas y establecidas en el contrato de concesión.
- Facultad para desarrollar otras actividades aeronáuticas y comerciales no reguladas.
- Operar el nuevo aeropuerto de Quito por 35 años.

Ventajas de la concesión:

- El Gobierno de Canadá, a través de la Canadian Commercial Corporation, garantiza la construcción del nuevo aeropuerto.
- El proyecto está concebido para lograr mayor competitividad para Quito y para el país.
- Los inversionistas y bancos multilaterales involucrados demandan la máxima transparencia en la ejecución del proyecto.
- Las tarifas han sido establecidas por CORPAQ y el Municipio de Quito en el contrato de concesión y mediante ordenanza municipal, lo que genera estabilidad y certeza por 35 años.
- Las tarifas establecidas están en equilibrio con las inversiones requeridas.

¿Qué gana el Estado ecuatoriano con la concesión?

- Un aeropuerto internacional nuevo, sin que el Estado o el Municipio hagan inversión ni tengan que asumir el riesgo financiero y operacional.
- Estimulación para el crecimiento de la economía y generación de empleo.
- Transferencia de costos y riesgos del sector público al sector privado.

- Costos operativos incluidos dentro del costo del proyecto.
- Optimización de recursos que pueden ser destinados a necesidades más apremiantes.

¿Qué gana el concesionario?

- Agilita la construcción del proyecto y le permite recuperar su inversión a través de una eficiente operación.
- Genera utilidad a través de una gestión de calidad.

¿Qué gana el usuario?

- Un nuevo aeropuerto en funcionamiento, entregado a tiempo y con un servicio eficiente.
- Incremento en el valor de su dinero al pagar por un servicio de calidad.

¿Qué gana Quito y el país?

- La ciudad trasladará las operaciones aeroportuarias fuera del perímetro urbano, reduciendo riesgos y contaminación.
- Mejor calidad de transporte de las exportaciones.
- Incremento del turismo nacional y extranjero.
- Mejor imagen internacional.

La Corporación Quiport S.A. es una empresa de capital cien por ciento privado, conformada por importantes empresas canadienses, estadounidenses y brasileras que han apostado a un proyecto vital para el desarrollo del Ecuador como lo es la construcción del nuevo aeropuerto internacional de Quito. Estas son AECON, ADC (*Airport Development Corporation*) & HAS (*Houston Airport Service*) y AGC (*Andrade Gutiérrez Concessões*) -como inversionistas- conforman Quiport.

La compañía, que tiene a su cargo el manejo del sistema aeroportuario capitalino, se encarga de la administración del actual aeropuerto de Quito, el Mariscal Sucre, y de la construcción del nuevo, ubicado en Tababela, a 25 kilómetros de la capital del país.

El Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito, construido y administrado por empresas canadienses, será el aeropuerto más nuevo y avanzado de toda América Latina, éste es financiado básicamente por entidades crediticias e inversionistas

internacionales y canadienses. Las empresas canadienses son dueñas del 54,5 por ciento de la concesión. Las tarifas establecidas para el aeropuerto de Quito son similares a aquellas establecidas por otros aeropuertos en América Latina. Las tarifas para viajeros internacionales representan el 79 por ciento del total cobrado por tarifas de salida. Actualmente las tarifas para vuelos locales son de USD. 7,60 y las internacionales de USD. 40,80 por viaje. Las tarifas aeroportuarias, tanto de pasajeros como de las aerolíneas, se invierten en:

- a) Mejoras en el actual aeropuerto y
- b) La construcción del nuevo aeropuerto.

Quiport financiará el mantenimiento y expansión del nuevo aeropuerto en la medida en que incremente el tráfico aéreo en los próximos treinta años, de conformidad con el compromiso contractual adquirido por la firma.

La liberación de 120 hectáreas de terreno, en excelente ubicación dentro del área comercial de Quito, servirá para el desarrollo de proyectos públicos y privados que constituirán un ingreso económico considerable -derivado del cobro de impuestos- para la ciudad y para el país.

La eliminación de la amenaza de severos riesgos para la salud, la seguridad y el medio ambiente se logrará con la reubicación del aeropuerto en un sitio seleccionado por las autoridades ecuatorianas.

La tecnología y las nuevas técnicas de infraestructura empleadas por los equipos de ingeniería y construcción de Canadá, pertenecientes al grupo Aecon y sus socios, han sido transferidas a los más de 1.500 trabajadores en el sitio de construcción y a los subcontratistas ecuatorianos. El 80,67 por ciento de los contratos del proyecto han sido otorgados a firmas ecuatorianas.

Hasta la fecha, la construcción del nuevo aeropuerto ha creado 5.500 trabajos indirectos, que se suman a los 1.500 puestos de trabajo en el sitio de la construcción.

El incremento en la capacidad del nuevo aeropuerto y de su pista de aterrizaje aumentará en gran medida el potencial del sector exportador ecuatoriano y constituirá un gran empuje para la industria del turismo. Esto, a su vez, incrementará los ingresos de los empresarios ecuatorianos, de los gobiernos locales y del gobierno central.

La operación del actual aeropuerto, a cargo de Quiport desde el 2004, ha mejorado notablemente como resultado de la aplicación de sistemas, equipos y tecnología de punta. Entre el 2004 y el 2008, los volúmenes de carga aumentaron en un 18 por ciento, alcanzando las 150.000 toneladas.

El número de pasajeros registró un incremento de 37 por ciento hasta alcanzar los 4,6 millones de usuarios en el 2008; y la frecuencia de vuelos se incrementó en 28 por ciento, alcanzando un total de 85.800 vuelos por año. Todas estas mejoras fueron reconocidas por la RDG (*Routes Development Group*) de la OAG (Guía Oficial de las Aerolíneas) que otorgó a Quiport su muy prestigioso premio South American Airport Marketing Award (Reconocimiento al Mercadeo de los Aeropuertos de América del Sur).

Dada la capacidad aumentada del nuevo aeropuerto, estimamos que las actividades económicas duplicarán la capacidad de puestos de trabajo.

En medio de la crisis económica global, este proyecto totalmente financiado constituye una ventaja excepcional para el Ecuador.

En resumen, el Ecuador recibe los beneficios de un moderno aeropuerto de talla mundial que utiliza la mejor tecnología de punta en toda América Latina y sin costo alguno para el país.

Para la construcción del nuevo aeropuerto, la Corporación Quiport llevó a cabo una estructura contractual en base a un plan financiero que, en los años 2005 y 2006, ganó el premio internacional "Project Financing" otorgado por International Finance Legal Review, por su calidad en planificación de obra.

Entre las características más importantes del plan se destaca que no existe garantía financiera del estado ecuatoriano, ya sea del Gobierno Central o del municipio de Quito. Tanto el plazo como el presupuesto están garantizados por el gobierno de Canadá.

El costo total de la obra, que se entregará íntegramente en octubre del año 2012, superará los 590 millones de dólares. El plan financiero contempla tres fuentes de financiamiento:

- USD 74 millones de inversión inicial de los accionistas de Corporación Quiport S.A.
- USD 376 millones en créditos concedidos a Quiport por bancos multilaterales de desarrollo.
- USD 140 millones de la operación eficiente del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

Los créditos concedidos a Quiport provienen de importantes instituciones financieras especializadas en proyectos de desarrollo:



Fuente: Overseas Private Investment Corporation (OPIC) **USD. 200 millones**



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo (BID) **USD. 75 millones**



Fuente: Export-Import Bank of the United States USD 63.8 millones.



Fuente: Export Development Canada (EDC) USD 37.5 millones.

En la administración y manejo de los fondos Corporación Quiport S.A. asume todos los riesgos económicos del proyecto hasta la terminación de la concesión, sin que el Gobierno Central o el Municipio inviertan recurso económico alguno ni provean garantía financiera. Todos los recursos de las fuentes de financiamiento se administran a través de un fideicomiso local y cuentas bajo el control de los prestamistas. De allí se realizan las transferencias para cubrir los gastos operativos del aeropuerto internacional Mariscal Sucre y los desembolsos para asegurar el flujo de caja necesario para la construcción del nuevo aeropuerto.

Tabla Nº 1 Comparativo entre Mariscal Sucre y el Nuevo Aeropuerto

DESCRIPCIÓN	Mariscal Sucre	Nuevo Aeropuerto
Año de construcción	1960	2012
Altitud	2.800 msnm**	2.400 msnm**
Ubicación	en la ciudad	A 18 km. de Quito
Superficie	126 hectáreas	1.500 hectáreas
Área total de construcción	40 hectáreas	70 hectáreas (aproximadamente)
Capacidad de expansión	Ninguna	70 - 100 hectáreas
Pista	3.120 metros	4.100 metros. Segunda pista de 2.350 metros
Torre de control	22 metros de altura	41 metros de altura
Terminal de pasajeros	28.700 metros cuadrados	38.000 metros cuadrados en la primera etapa
Capacidad de atención de pasajeros	3'660.000 pasajeros al año	5'000.000 pasajeros al año en la primera etapa
Counters para atención de pasajeros	35	60
Área de carga	15.198 metros cuadrados	42.000 metros cuadrados para área de desarrollo
Capacidad de carga	149.718,83 toneladas métricas por año	249.530,90 toneladas métricas por año
Estacionamiento para aeronaves	32 puestos de estacionamiento	45 puestos de estacionamiento
Estacionamiento para vehículos	380 espacios	903 espacios

Fuente: www.quiport.com

1.1.2.2 Estructura Organizacional

Corporación Quiport está conformada bajo un modelo de estructura lineal en donde la Gerencia General se encuentra en una posición superior al resto de áreas como ente controlador, y el resto de departamentos interactúan bajo un mismo nivel.

Gerencia General

Corporación Quiport S.A. tiene como representante legal al Gerente General, quien coordina las áreas que garantizan la operación del mismo. Además, es el que toma las decisiones administrativas, financieras y operacionales. Siendo así el que representa a la corporación frente al Gobierno Central y las diferentes entidades que regulan su funcionamiento y frente a los inversionistas canadienses.

Departamento Comercial

El departamento comercial es el área encargada de administrar, supervisar y controlar el manejo de los operadores comerciales del aeropuerto, es decir todo aquel proveedor de algún tipo de servicio que este regularizado bajo un contrato firmado con Corporación Quiport S.A.

Departamento Financiero

Es el área responsable de planificar, administrar, y controlar los recursos financieros, asignados para operaciones varias del aeropuerto, minimizando costos, optimizando recursos y controlando presupuestos.

Es responsable de asegurar la existencia de controles internos y evaluar si la gestión de los recursos de las diferentes áreas ha sido eficiente de acuerdo a los lineamientos establecidos por la compañía, así como de coordinar las actividades, siempre buscando la mejora continua.

Operaciones y Seguridad Aeroportuaria

Es el área responsable de garantizar las operaciones del aeropuerto de acuerdo a las reglamentaciones internacionales, así como precautelar la seguridad ante actos de interferencia ilícita contra la aviación nacional e internacional y entornos físicos del aeropuerto en coordinación directa con las entidades de apoyo al plan de emergencia y al programa de seguridad. Adicionalmente esta área está encargada de salvaguardar las vidas humanas en caso de un incidente o accidente dentro del aeropuerto, así como establecer los procedimientos a seguir en emergencias de aviación, reabastecimiento de combustible y enfriamiento de trenes de aterrizaje.

En lo referente al servicio al cliente el área de operaciones a través de su personal se encarga de solventar inquietudes, requerimientos y necesidades de los usuarios brindándoles una permanencia placentera en el aeropuerto.

PCM (Planificación, Construcción y Mantenimiento)

Esta área es responsable de desarrollar y coordinar la ejecución de proyectos, establecer lineamientos para contratistas y fiscalizar obras, además garantiza la operatividad y la seguridad de las labores del personal, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura aeroportuaria en terminales, pista, calle de rodaje, plataformas y vía perimetral.

EHS (Environment Health and Security)

Esta área está encargada de precautelar la salud de los empleados, minimizar riesgos, tomar medidas correctivas y concienciar a la gente de que la salud, seguridad industrial y ambiente es una responsabilidad compartida.

Seguridad y Salud Ocupacional

Corporación Quiport se esfuerza en desarrollar sus actividades de manera responsable normando y estandarizando las áreas operativas, seguridad, salud ocupacional y ambiente en sus actividades operacionales y administrativas, con el fin de prevenir incidentes, accidentes, condiciones y actos sub estándar en el trabajo, enfermedades ocupacionales y daños ambientales, a través del cumplimiento estricto de la normativa nacional y de los procedimientos internos tanto para la corporación como para sus contratistas, logrando así satisfacción laboral en todas sus áreas, mejoramiento continuo e incremento en la productividad de la empresa. Para lo cual la gerencia general se compromete en dotar de los recursos necesarios para garantizar un adecuado sistema de gestión de la seguridad y de la salud.

Plan Ambiental

La construcción de cualquier proyecto grande de infraestructura, como el nuevo aeropuerto internacional de Quito (NAIQ), presenta desafíos. El NAIQ es el único aeropuerto actualmente en marcha en un terreno sin desarrollo industrial previo en América Latina y uno de los pocos en el mundo.

Es una obligación clave para el proyecto cumplir con las estrictas normas internacionales ambientales, de salud, de seguridad y sociales de la Corporación Financiera Internacional (parte del Grupo del Banco Mundial). A esto hay que añadir la designación del Ecuador como un foco de atención mundial hacia la biodiversidad.

Se puede entender la planificación y el cuidado que se requieren de Quiport para garantizar que se mitigue adecuadamente cualquier impacto significativo en el medio ambiente, la salud y la seguridad, así como cualquier impacto social relacionado con la construcción y operaciones del aeropuerto.

Los programas que se han implementado ilustran el compromiso de Quiport con el desarrollo sostenible. Se ha tomado en consideración un enfoque triple de resultados que involucra factores económicos, ambientales y sociales para la toma de decisiones y la ejecución del proyecto.

Con el fin de recibir autorización para el proyecto de las autoridades ecuatorianas y de las instituciones internacionales prestamistas, se desarrolló una serie de estudios, documentos y manuales de calidad internacional para su implementación en ambos aeropuertos, a saber:

- Evaluación de impacto ambiental y social del NAIQ.
- Planes de Manejo Ambiental y Social.

- Auditoría de aspectos ambientales, de salud y seguridad, evaluación del sitio del aeropuerto internacional Mariscal Sucre fase I y fase II, con el propósito de delinear responsabilidades ambientales derivadas de años anteriores de operación. Esto incluyó la instalación de 15 pozos de monitoreo de aguas subterráneas.
- Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de ambiente, salud y seguridad.
- Desarrollo e implementación de lo siguiente:
 - Plan de Prevención y Control de Derrames;
 - Plan de Contingencia;
 - Manual de Salud y Seguridad;
 - Plan de Acción sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad
- Desarrollo de una línea base biológica en las quebradas que rodean al NAIQ.

Como culminación de esto, Quiport hizo una presentación en la Vigésima Séptima Conferencia Anual de la Asociación Internacional para la Evaluación del Impacto (IAIA) celebrada en Seúl, Corea del Sur, en junio de 2007, esta fue AEROPUERTOS INTERNACIONALES DE QUITO, el desarrollo de programas ambientales y sociales para un gran proyecto de infraestructura: lecciones aprendidas desde la perspectiva de una compañía privada.

Antes de iniciar las obras de construcción en el sitio, los biólogos del proyecto llevaron a cabo primeramente un estudio para determinar si está presente alguna especie indicadora o endémica. Esas especies, si son detectadas, son luego reubicadas en áreas designadas en otros lugares de la meseta del NAIQ en un esfuerzo por limitar el impacto sobre la biodiversidad del sitio.

El búho local (búho enterrador) (*Athene cunicularia*) y el cactus (*Cleistocactus sepium var. veintimigliae*, *Opuntia bakeri* y *Opuntia soederstromiana*) son ejemplos de las especies reubicadas.

En la propuesta para uso de la tierra urbana Quiport ha desarrollado una propuesta de asistencia técnica para la planificación del uso de la tierra sobre la base de las recientes actualizaciones de los modelos de ruido para las operaciones del aeropuerto. Esta propuesta servirá a la Dirección de Planificación del Municipio para desarrollar una planificación urbana compatible para las áreas que rodean al NAIQ, con el objetivo primordial de limitar el asentamiento de receptores sensibles dentro de un radio de ruido de 65 dB(A).

En la estrategia de reducción de óxido de nitrógeno, las recientes actualizaciones de los modelos de calidad del aire para el NAIQ sugieren que se deben desarrollar

medidas de mitigación para reducir las emisiones de óxido de nitrógeno (que es un subproducto de los motores de combustión interna). Como resultado de ello, Quiport ha respondido con una estrategia para limitar la producción de emisiones de NOx.

Esta estrategia, desarrollada en fases desde el 2010 hasta el 2020, incorpora una política de edad máxima de los motores para vehículos terrestres y equipos de servicio en tierra, la definición de los límites de cumplimiento de NOx para los vehículos y los equipos de servicio en tierra (actualmente no existen en el Ecuador), el reemplazo gradual por fases de los equipos a diesel por otros de gasolina o combustibles alternativos, el uso de sistema de post-combustión y el cumplimiento con los procedimientos operativos de la autoridad de aviación civil internacional.

En el manejo de polvo en el ambiente debido a las condiciones áridas y ventosas y a la fina ceniza volcánica que se ha depositado durante cientos de años se ha empleado una variedad de medidas de mitigación para tratar el tema del polvo. Actualmente, estas medidas incluyen:

- Aplicación diaria de agua a través de:
 - Más de una docena de tanqueros de agua; y
 - 6 kilómetros de aspersores móviles.
- Aplicación de supresores de polvo.
- Re vegetación de algunas áreas después de la nivelación final (205.597 metros cuadrados hasta febrero de 2009).
- Colocación de grava en algunas áreas después de la nivelación final (7.151 metros cuadrados hasta febrero de 2009).

Tanto en el NAIQ como en el actual aeropuerto internacional Mariscal Sucre (AIMS) se llevan a cabo actividades de monitoreo e inspección para verificar el cumplimiento de estas disposiciones.

En el AIMS se monitorea lo siguiente:

- Ruido
- Calidad de las aguas residuales
- Emisiones al aire provenientes de fuentes fijas
- Calidad del agua subterránea de los 15 pozos de monitoreo
- Generación de desechos sólidos y peligrosos
- Calidad del suelo
- Control de vida silvestre
- Almacenamiento de productos químicos y combustible

En el NAIQ se monitorea lo siguiente:

- Ruido
- Polvo
- Calidad del agua potable y de las aguas residuales
- Emisiones al aire provenientes de fuentes fijas y móviles
- Generación de desechos sólidos y peligrosos
- Calidad del suelo
- Calidad de las aguas subterráneas de los 5 pozos actuales (se perforarán 3 más en el futuro)
- Aspectos biológicos (en la meseta y las quebradas circundantes)
- Almacenamiento de productos químicos y combustibles

Además, Quiport ha implementado un programa semestral de inspección del cumplimiento para ambos aeropuertos según el cual un consultor independiente verifica el cumplimiento de los requisitos y obligaciones locales, nacionales e internacionales.

Responsabilidad Social

En un esfuerzo por garantizar la rendición de cuentas y la intervención de los diferentes actores y por monitorear los compromisos sociales y su éxito, se han implementado planes de manejo social tanto para el NAIQ como para el actual aeropuerto internacional Mariscal Sucre. Estos planes de manejo social fueron desarrollados de conformidad con las directrices de la Corporación Financiera Internacional y proporcionan un marco con el cual Quiport puede monitorear sus objetivos y compromisos respecto a la transparencia, a través del plan de consulta pública y participación y el mecanismo para resolución de quejas, el cumplimiento de obligaciones laborales, a través del plan laboral y el desarrollo comunitario con el plan de inversión social.

Se desarrolló un plan de consulta pública y participación cuyas actividades son un componente clave para garantizar que los actores locales estén involucrados, reciban información sobre el proyecto, lo entiendan y tengan una plataforma para expresar sus opiniones y preocupaciones. Se llevan a cabo con regularidad eventos de consulta ya sea en las comunidades vecinas o en el sitio para garantizar que las comunidades reciban información actualizada sobre el proyecto, así como información sobre las medidas de mitigación que han sido implementadas para disminuir el impacto relacionado con el mismo. Además, se ha desarrollado un mecanismo para resolución de quejas para monitorear, dar seguimiento y responder a quejas que han surgido como resultado de las actividades del proyecto.

Desde el 2007 hasta julio de 2009 se han realizado 187 reuniones con 3054 participantes en el área de influencia del aeropuerto Mariscal Sucre. En la zona del

Nuevo Aeropuerto de Quito, durante el mismo período, se realizaron 133 reuniones con 4794 participantes.

Desde la concepción del programa en el año 2006, más de 2.300 personas de las parroquias vecinas han recibido capacitación específica y especializada implementando un programa de capacitación que se centra en proporcionar a los miembros de las comunidades locales que rodean al NAIQ conocimientos relacionados con servicios especializados que puedan satisfacer la demanda de empleo del NAIQ (y de los negocios indirectos).

Como resultado del programa de capacitación para el trabajo, se puso de manifiesto que los miembros de las comunidades locales estaban interesados en formar pequeños negocios que pudieran prestar servicios al NAIQ durante las operaciones. Quiport ha trabajado con cuatro grupos organizados para conformar empresas comunitarias. En Oyambarillo, perteneciente a la parroquia de Tababela, se ha legalizado una empresa comunitaria para mantenimiento de jardines y limpieza. Esta empresa ya está brindando servicios en la zona. Tres nuevos grupos han empezado el proceso para formar empresas comunitarias.

Se cuenta con un programa de educación ambiental, en el cual, su objetivo es establecer procesos de capacitación que permiten a los estudiantes conocer sobre su entorno y los problemas ambientales actuales, proponer posibles soluciones y conocer el rol que ellos deben desempeñar como estudiantes. Como resultado 13832 estudiantes se han beneficiado de este programa desde finales de 2006 hasta julio de 2009. El programa ha permitido que 3150 estudiantes, profesores y dirigentes barriales visiten las instalaciones de aeropuerto Mariscal Sucre, y 662 visiten el sitio de la construcción del Nuevo Aeropuerto.

Como parte de ese proyecto, Quiport implementó un “sub- programa de huertos orgánicos” en algunos de los centros educativos que rodean al aeropuerto Mariscal Sucre, en el que han participado 2294 niños desde enero de 2009. El objetivo del programa es incentivar a los niños a producir y consumir productos orgánicos, valorar la tierra y trabajarla.

Una parte importante del plan de responsabilidad social es el plan de becas en el que la educación se considera uno de los pilares de la responsabilidad social. En consecuencia, Quiport ofrece 22 becas anuales en centros educativos para niños vulnerables que enfrentan casos de pobreza, inmigración, discapacidades que afectan el aprendizaje y problemas familiares. Como parte de este programa, Quiport ha implementado cursos de capacitación en buena alimentación y motivación, tanto a los becarios como a sus familias. Se ha ofrecido más de 50 horas de apoyo psicológico a estudiantes becarios. Colaboradores de Quiport han ofrecido más de 45 horas en jornadas de nivelación en matemáticas, física, inglés como segundo lenguaje, etc.

ITT

Es el área responsable de la planificación, administración y control de la automatización del aeropuerto, mediante la implementación de sistemas informáticos, networking, frecuencias de comunicación y telefonía.

RRHH

Es el área delegada para dirigir, controlar y evaluar los procesos de selección, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño, compensaciones, beneficios y relaciones con los trabajadores, de acuerdo a las políticas de la compañía, leyes laborales y tributarias para garantizar personal calificado en el mejor ambiente de trabajo.

Certificación

Es el área que garantiza el mantenimiento de la certificación del aeropuerto ante la Dirección de Aviación Civil y verificar que los procedimientos que constan en el manual del aeropuerto se cumplan.

Transición

Es el área encargada de coordinar la transición al nuevo aeropuerto con todos los implicados en el proceso, a fin de garantizar una operación segura y de calidad con el menor número de imprevistos.

1.1.2.3 Planificación Estratégica

Misión

Administrar y operar el aeropuerto de Quito buscando exceder las expectativas de sus clientes.

Visión

Operar el nuevo aeropuerto de Quito manteniendo los estándares de calidad dentro de las condiciones existentes, superando el nivel de calidad alcanzado en el aeropuerto actual. Convertirnos en una empresa que brinde asesoramiento a otros aeropuertos a nivel mundial.

Valores

Nuestra gente es la fuente de nuestra fortaleza, y tendrá un enfoque en:

- Eficiente uso de los recursos. Planificar, administrar, minimizar costos y optimizar recursos físicos, humanos y monetarios.
- Trabajo en equipo. Escuchar con respeto las ideas y perspectivas de otros sin destruirlas, haciendo propios el éxito y fracaso del grupo.
- Pensamiento creativo. Considerar los cambios y nuevas ideas como oportunidades y no como amenazas, buscando mejorar continuamente y satisfacer las expectativas del cliente.
- Integridad. Buscar y alcanzar nuestros objetivos con integridad, cumpliendo con las leyes, políticas y código de conducta de Corporación Quiport S.A.
- Servicio al Cliente. Priorizar la atención al cliente interno y externo, reuniendo la información suficiente para entender sus necesidades y así proveer un servicio de calidad, sin olvidar que nuestros servicios son el resultado de nuestros esfuerzos.
- Seguridad (safety). Cumplir con las normas, regulaciones y procedimientos requeridos por la autoridad aeroportuaria, OACI, legislación ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional para lograr un sistema de mejoramiento continuo que permita una operación más segura.

CAPÍTULO II

2 ESTUDIO TÉCNICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El inconveniente que se presenta en todos los aeropuertos son los retrasos de vuelos o cancelaciones de los mismos. En el primer caso el pasajero tiene un tiempo disponible hasta que llegue su vuelo, encontrándose con la necesidad de aprovechar esta oportunidad de una manera práctica, la mayoría invierte ese tiempo paseando, comiendo, descansando, o comprando. Aunque se encuentran con el inconveniente de la distancia del terminal hacia los centros turísticos y comerciales de la ciudad, entonces resulta incómodo e inseguro transportarse con su equipaje. En cuanto a una cancelación de un vuelo, los pasajeros se ven en la necesidad de buscar un lugar donde puedan descansar y pernoctar, pero de igual forma presentan molestias al momento de transportarse con todo su equipaje en lugar de llevar solamente una maleta de mano con lo necesario para este corto tiempo.

En el actual aeropuerto existe una empresa que concesiona un espacio en el área de salida internacional que presta el servicio de custodia de equipaje. Este sitio no es el óptimo por la distancia entre terminales y la poca disponibilidad de espacio. Se lo ha tratado de impulsar con hojas volantes y roll ups ubicados en las áreas de información al cliente, presentando datos relevantes a este servicio. Cabe señalar que el contrato de este concesionario se termina con la apertura del nuevo aeropuerto. Comenzando así el proyecto a cargo de la Corporación Quiport, que será administrado y controlado por el área comercial.

La globalización presente en el mundo de los negocios nos lleva a enfrenar nuevos desafíos en cuanto a servicio, calidad y tecnología. La demanda actual del mercado está dirigida a satisfacer al cliente, en nuestro caso, al pasajero. Esta situación nos ha impulsado a aplicar un servicio extra en beneficio de los usuarios del nuevo aeropuerto. Con estos antecedentes se ha resuelto crear un centro de custodia de equipaje que cumpla con las normas de seguridad y base legal de la dirección de aviación civil y del actual gobierno.

A fin de realizar un estudio de cómo funcionan en otras localidades de este país se ha hecho una ayuda memoria del funcionamiento de la custodia de equipaje, es así que se lo ha encontrado principal y únicamente en los aeropuertos de Quito y Guayaquil para la aplicación de este importante servicio.

En la ciudad de Guayaquil el mismo es manejado por una empresa que a su vez maneja la envoltura de equipaje de pasajeros. La oportunidad de este negocio abarca un mayor porcentaje de pasajeros debido a que el mismo tiene la facilidad de estar ubicado dentro del terminal de pasajeros que gracias al nuevo diseño con el

que fue construido este terminal en la ciudad de Guayaquil esta fusionado en un mismo edificio tanto de pasajeros internacionales como nacionales.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este servicio será usado a diario por los usuarios y pasajeros del aeropuerto, el mismo que está compuesto por un mercado objetivo de 5000 usuarios mensuales, que están en relación con las actividades del aeropuerto que cerró con 5,000.000 de pasajeros durante el 2010.

Esta empresa cuenta con un excelente grupo humano con estándares tecnológicos de primera calidad a fin de brindar seguridad y un sublime servicio al cliente.

Con la calidad humana con la que cuenta la compañía se convierte en una empresa que tiene bien definidas sus metas en cuanto a operaciones, calidad, estrategias, etc.; que permitirán lograr su objetivo tomando en cuenta siempre como premisa el buen trato al cliente y seguridad total en sus bienes.

La primera parte del proyecto se centra en la custodia de equipaje, este un servicio necesario para la comodidad y seguridad de los pasajeros. Cuando los usuarios de las aerolíneas deban esperar largos períodos de tiempo por diferentes causas como conexiones de vuelos, demoras, cancelaciones, tendrán este tiempo disponible para hacer turismo, negocios, compra de souvenirs, etc. Ellos tendrán la posibilidad de encomendar sus maletas, bolsos y/o paquetes que lleven consigo y que adquieran a lo largo de su viaje sin preocupaciones por un costo adicional. Sus pertenencias serán embodegas en un depósito debidamente resguardado hasta el momento de la salida de su respectivo vuelo.

2.3 NORMATIVA QUE SERÁ IMPLEMENTADA EN EL PROYECTO

- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
- Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador.
- Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados, en caso de ser necesario proceder a su capacitación.
- Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o seguridad de su entorno.

- Comunicar a la autoridad laboral competente si no se cumplieran las normas a fin de que se adopten las medidas adecuadas y oportunas.
- Cooperar y participar en el proceso de investigación de infracciones incurridas en el departamento.
- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento.
- Participar en los organismos paralelos y en los programas de capacitación que organiza su empleador y la autoridad aeroportuaria competente.

2.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2.4.1 Misión

Dar un servicio de calidad con personal calificado y competente, manteniendo estándares de seguridad.

2.4.2 Visión

Maximizar la imagen del nuevo aeropuerto internacional de la ciudad, ser identificada y reconocida por el alto nivel de servicio y seguridad que se verán reflejados en la satisfacción del usuario.

2.4.3 Objetivos

Enriquecer la imagen del nuevo aeropuerto de Quito creando una clara diferenciación en el mercado nacional e internacional aeroportuario.

Satisfacer al cliente brindándole seguridad y confort, haciendo de su estancia en este aeropuerto placentera y agradable.

Hacer de este proyecto rentable y atractivo obteniendo una utilidad representativa para el aeropuerto como empresa.

2.4.4 Estrategias

Dotar al proyecto de las instalaciones y tecnología adecuadas para la prestación del servicio.

Implementar una campaña de marketing a nivel internacional a través de los diferentes medios de comunicación convencionales y virtuales.

2.4.5 Análisis FODA del Servicio

2.4.5.1 Fortalezas

Ser la única empresa que preste este servicio en el aeropuerto y la lejanía del aeropuerto con la ciudad.

2.4.5.2 Oportunidades

Poseer un mercado cautivo de 5 millones de pasajeros anuales en el aeropuerto.

2.4.5.3 Debilidades

Desconfianza por la falta de información de los beneficios del servicio.

2.4.5.4 Amenazas

Al no realizar una apropiada inspección podrían infiltrarse materiales explosivos así como estupefacientes dentro de los equipajes en el área de custodia de equipaje lo que provocaría un estado de emergencia en el terminal y perdería credibilidad el servicio.

2.5 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto se encuentra localizado dentro del nuevo aeropuerto en el sector de Tababela a 25 kilómetros de la ciudad de Quito en el área de arribos del terminal de pasajeros en un espacio de 200 metros cuadrados.

Gráfico Nº 1 Localización



Fuente: www.quiport.com

Gráfico Nº 2 Localización



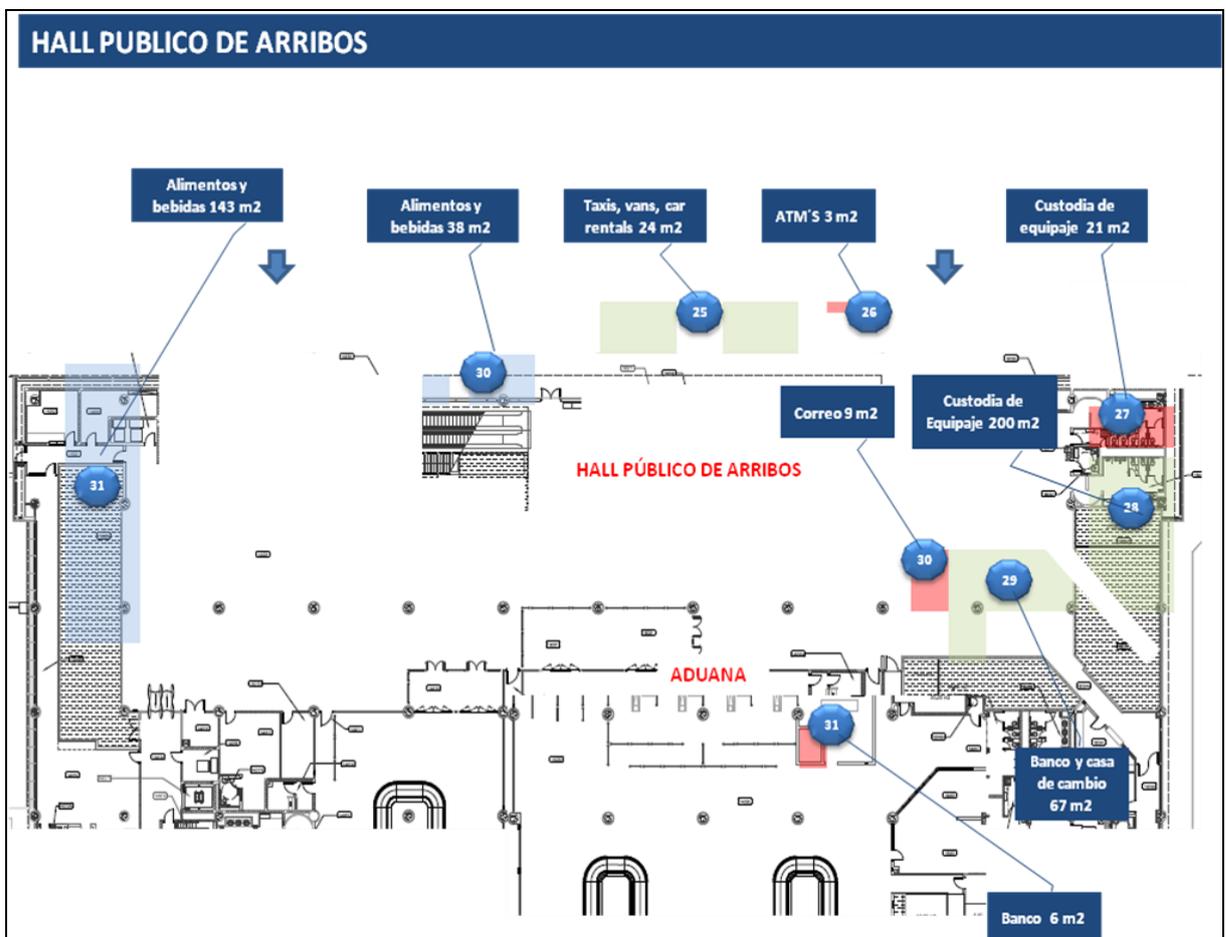
Fuente: www.quiport.com

Gráfico N° 3 Localización



Fuente: www.quiport.com

Gráfico N° 4 Localización

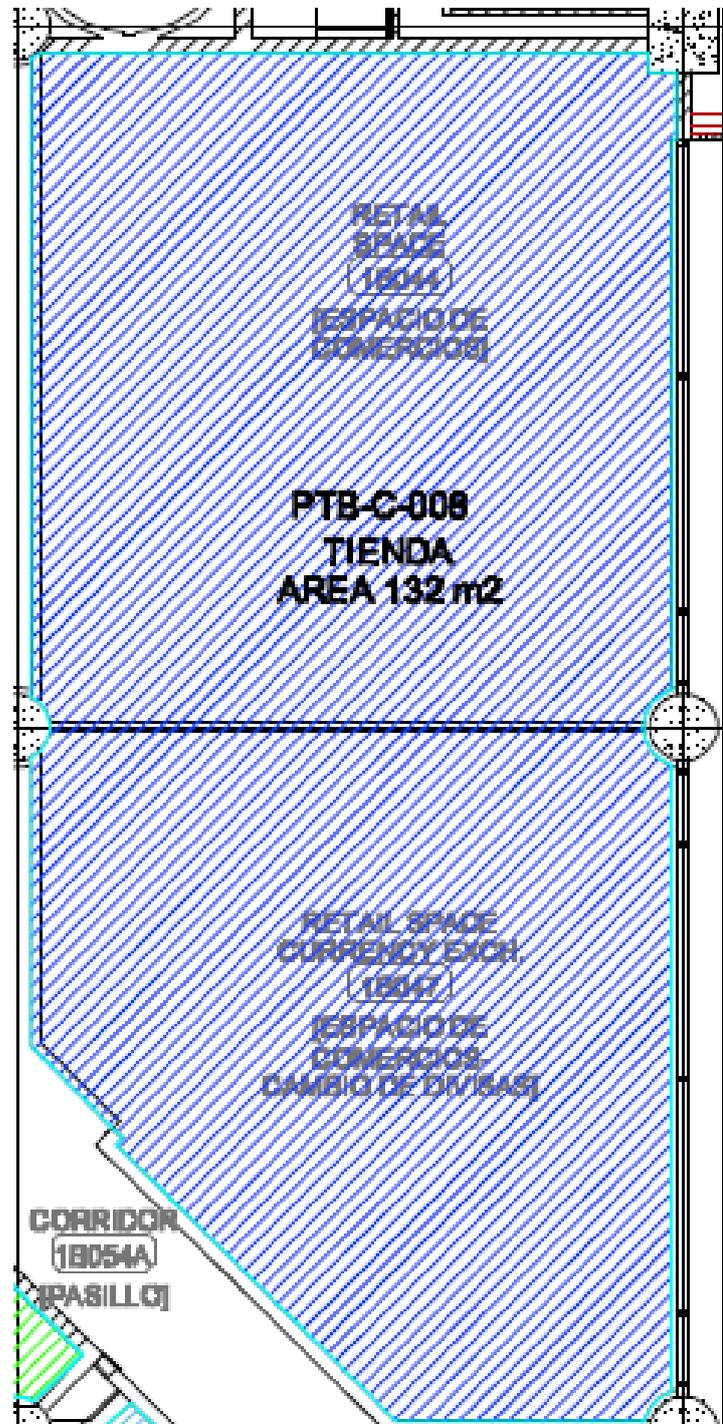


Fuente: www.quiport.com

El servicio de custodia de equipaje estará ubicado en el terminal de pasajeros nivel de arribos, en el hall público ubicado en el lado norte del edificio, está señalado como Local N° 28 que cuenta con una superficie de 200 metros cuadrados.

2.6 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO

Gráfico N° 5 Determinación del Tamaño



Fuente: www.quiport.com

2.7 PROCESO DEL SERVICIO

Para que un usuario pueda guardar sus equipajes en el local de almacenamiento debe presenta:

- Pasaporte o cédula de identidad y su ticket aéreo para comprobar que es un pasajero.
- En el caso de concesionarios, personal que labora dentro del aeropuerto deberán presentar una identificación legalmente reconocida (TCA).

Para registrar el ingreso del equipaje se cuenta con un sistema o programa para introducir datos y fotografías para mantener un control de todos los pasajeros y usuarios que guarden sus pertenencias o productos.

El operario o cajero del almacén será quien ingrese los datos y tome una fotografía de cada pasajero y los datos requeridos que son:

1. Nombres completos.
2. N° pasaporte o Cedula de Identidad.
3. Boleto del Vuelo (No. Vuelo y aerolínea).
4. Dirección permanente, teléfono.
5. Dirección Temporal, teléfono.
6. Descripción de los equipajes peso, color y marca.
7. Ingreso de observaciones o información importante del pasajero.
8. Fecha y hora de recepción, fecha y hora de entrega.
9. Firma de recibo conforme.

Una vez ingresado estos datos el operario procederá con la revisión usando la pistola detectora.

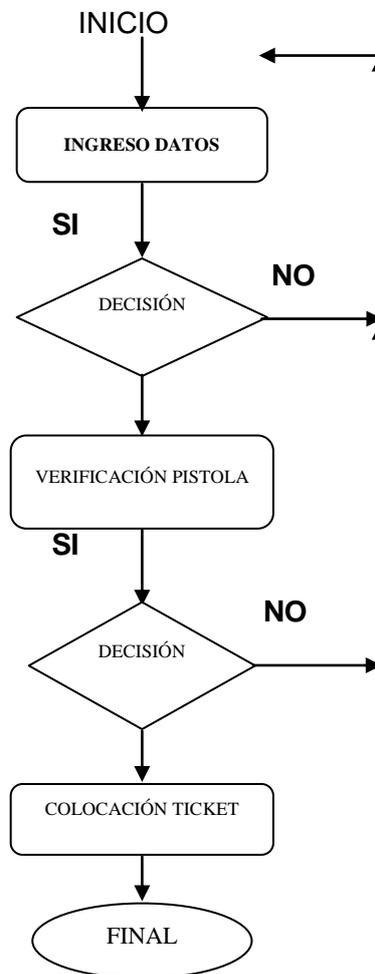
Cada equipaje o producto deberá guardarse con su respectiva seguridad para poder recibirlo. A todo equipaje o producto recibido se le colocara una etiqueta con un código de barras para la respectiva identificación del equipaje, la otra parte consta de un enunciado donde el pasajero acepta las condiciones en las que se recepta y almacena su equipaje.

Todo equipaje o producto para poder recibirlo en el local deberá necesariamente ser pesado a su ingreso y a la salida del mismo como procedimiento de control.

En el caso de equipaje podrán ser almacenados como tiempo máximo 45 días, los equipajes que exceden ese tiempo de almacenamiento se entregara a la jefatura de seguridad del aeropuerto con un informe con datos y documentos del pasajero obtenidos en el procedimiento de recepción de los mismos.

Si un pasajero no entrega la información solicitada o no cumple con el procedimiento o requerimientos completos no se podrá recibir su equipaje.

Gráfico N° 6 Flujoograma de Proceso del Servicio



Fuente: Investigación realizada.

2.8 SELECCIÓN DE EQUIPOS

2.8.1 Requerimiento Tecnológico

Equipos necesarios para la operación normal, se encuentran detallados a continuación:

Tabla Nº 2 Equipos

DESCRIPCIÓN	VALOR
Computador Cyber (monitor, teclado, procesador HP)	1530,00
Impresora/copiadora HO LASER JET 2300	200,00
Software (licencia microsoft office)	300,00
Balanza electronica de piso peso ACUWEY	489,00
Pistola detectora de metales portable GP-3003b1	550,00
Escaner de Inspeccion con rayos X (LAS 1292)	80190,25
Caja registradora ROYAL ALPHA 9170	300,00
Camara de seguridad IP WIFI	250,00
SUBTOTAL	83809,25

Fuente: www.quiport.com

2.8.2 Requerimiento Estructural Mobiliario

Tabla Nº 3 Mobiliario

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Escritorio	380,00
1	silla	150,00
1	mesa de revisión	200,00
1	archivador metálico 4 pisos	300,00
60 m/\$75	estantería metálica de 1,40 m de alto y 3 divisiones	4500,00
20 uni/\$28	puntos de iluminación	560,00
10 pto/\$28	puntos de tomacorriente normal	280,00
4pto/\$28	puntos de tomacorriente regulado	112,00
20 uni/\$60	luminarias 3 *32 fluorecentes	1200,00
	SUBTOTAL	7682,00

Fuente: www.quiport.com

2.8.3 Justificación del Equipo Adquirido

Todos estos equipos serán adquiridos bajo recomendación de nuestra área técnica especializada para mantener de esta manera un servicio óptimo garantizado, así

como de dar una seguridad apremiante a la infraestructura del terminal por el tema de atentados que pudieran suscitarse por el giro normal de este tipo de negocio.

2.8.4 Mantenimiento

Se realizara un mantenimiento preventivo mensual del sistema adquirido a nivel de software y hardware, en lo referente a los sistemas de seguridad, al ser más sensibles, se efectuará un mantenimiento quincenal debido al uso diario a los que tendrá que someterse.

Con el resto del material se efectuará un mantenimiento anual, debido a que el desgaste de los mismos no amerita mayor revisión, esto se debe al normal uso diario. El costo de mantenimiento será de US\$200 dólares mensuales con el fin de mantener la imagen corporativa del servicio.

2.8.5 Suministros de Oficina

Entre los suministros que el centro de custodia necesitará están:

- Blogs de facturas.
- Resmas de hojas A4.
- Varios artículos de escritorio (dispensador de cinta adhesiva, cinta, esferográficos, lapiceros, tinta correctora, grapadora, perforadora, carpetas para archivo, sello)

El valor correspondiente mensual por estos artículos es de US\$200 dólares mensuales. Los cuales son el presupuesto asignado por el departamento financiero para este departamento.

2.9 RECURSO HUMANO

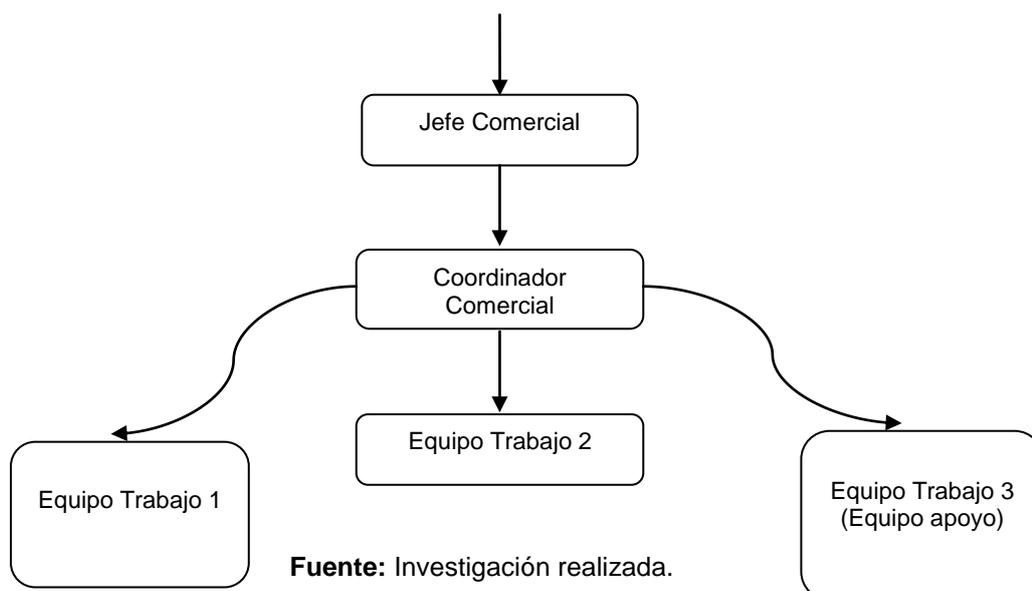
2.9.1 Organigrama

El personal requerido para su operación normal es el detallado a continuación:

1. Director General
2. Jefe Comercial
3. Coordinador Comercial
4. Tres equipos de trabajo en los cuales cada uno consistirá de dos personas (dos equipos que operaran días laborables y el tercer equipo quienes cubren fines de semana y festivos.

Gráfico N° 7 Organigrama

Dirección Comercial



2.9.2 Reclutamiento y Selección

2.9.2.1 Perfil Profesional del Puesto

Para el área administrativa el perfil del cargo que deberá cumplir será el siguiente:

- Nivel de estudios superior.
- Conocimientos informáticos en los principales programas de Office.
- Nivel de inglés intermedio hablado y escrito.
- Para el área de seguridad y control el perfil del cargo a ocupar será el siguiente:
 - Nivel de estudios superior.
 - Cumplir y aprobar el curso de seguridad aeroportuaria dictado por la DGAC.

2.9.2.2 Pruebas Psicotécnicas y Profesionales

Los aspirantes deberán someterse a pruebas psicotécnicas y psicológicas para analizar los rasgos de personalidad, intereses, actitudes, inteligencia y habilidades requeridas para el puesto de trabajo. Las pruebas serán de inteligencia general, de razonamiento abstracto, dominio y razonamiento aritmético, fluidez y razonamiento verbal, resistencia a la fatiga, aptitudes administrativas y pruebas de inglés.

2.9.3 Inducción

- a. Previo al ingreso de nuevos empleados se realizara la inducción en seguridad y salud, la misma deberá ser registrada. Posterior a esta inducción solo aquellos

trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, podrán acceder a las áreas de alto riesgo.

- b. En forma periódica Corporación Quiport S.A. dictara charlas relativas a la aplicación, cambios, ejecución de procesos y medidas de Seguridad y Salud.
- c. Corporación Quiport S.A. informara a los trabajadores por escrito o por cualquier otro medio sobre cambios en le mecanismos de sus funciones a realizarse, sobre riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos y minimizarlos.
- d. Corporación Quiport comunicara mediante informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad del servicio, seguridad personal y seguridad del terminal así como seguridad en salud de los mismos.

2.9.4 Asignación

El manejo de custodia de equipaje, al ser un servicio para el usuario del aeropuerto, estará bajo el control de la dirección comercial, que a su vez, a través de su jefe comercial y coordinador estarán a cargo del control y supervisión a través de tres equipos de trabajo, conformado cada uno por dos personas de las cuales una de ellas se encargará del control administrativo del ingreso de equipaje y la otra persona, con experiencia en seguridad, se encargará de la manipulación, es decir, revisión del equipaje con equipo especializado y ubicación de los mismos en los lockers asignados.

2.9.5 Capacitación

A fin de que el personal de Corporación Quiport S.A. permanezca debidamente informado de las políticas de capacitación para la prevención de riesgos en materia de seguridad, salud y manejo; se aplicaran los mecanismos de información con la distribución de instructivos, manuales, cronogramas de capacitación y seguridad y demás procedimientos.

2.9.6 Política Salarial

A través de la política salarial se busca mantener una equidad interna y una competitividad externa, que nos permita atraer y retener al mejor talento humano.

El sueldo básico determinado para la posición, basado en principios de equidad interna y competitividad externa.

Las horas extras constituye las horas adicionales a la jornada normal de trabajo. Cuando éstas se generan hasta las 12 de la noche se compensan con un recargo

adicional del 50% del valor hora y cuando se generan desde las 12 de la noche hasta las 6 de la mañana o en día de descanso, se compensan con un recargo adicional del 100% al valor hora del sueldo del empleado.

Referente a la jornada nocturna constituye el trabajo entre las 7 de la noche y 6 de la mañana. Tiene un recargo del 25% del valor hora del sueldo del colaborador.

El valor básico más el valor generado por horas extras y jornada nocturna en caso de haberlas, constituye la remuneración y son los ingresos del empleado. Los ingresos menos las deducciones, constituyen el valor neto a recibir.

En lo referente a las deducciones, se dispondrá lo siguiente:

Aportes personales: 9,35% de la remuneración (sueldo, horas extras, jornada nocturna y cualquier otro ingreso).

El impuesto a la Renta será el porcentaje de todos los ingresos del trabajador de acuerdo a la tabla publicada por el SRI cada año.

Las multas son consideradas como sanciones económicas impuestas por el empleador en caso de incumplirse las obligaciones previstas en el contrato y establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Serán consideradas como otras deducciones cualquier otro descuento que pueda legalmente hacerse o aquellas autorizadas por el empleado, tales como: préstamo IESS, retenciones judiciales, celulares, entre otros.

La remuneración plantea una metodología de pago la cual se cancela a través de cuentas bancarias, distribuidas en dos quincenas, correspondientes al 50% del sueldo básico para cada una.

Cualquier rubro a descontarse o adicional se incluye en la segunda quincena salvo autorización de la gerencia general, así como de acuerdo al artículo 19 del Código de Conducta, la empresa asume todas las disposiciones legales vigentes así como:

Décimo Tercer Sueldo, denominado como Bono Navideño, el cual se paga en el mes de diciembre y corresponde a un monto equivalente a la doceava parte de las remuneraciones percibidas por el trabajador desde el 1ro. de diciembre del año anterior al 30 de noviembre de siguiente año.

Décimo Cuarto Sueldo, denominado "Bono Escolar", que se cancela en el mes de agosto, correspondiente a un salario básico unificado vigente.

NOTA: cuando el colaborador no ha trabajado el periodo completo se cancela proporcionalmente.

En lo referente a los fondos de reserva los trabajadores que tengan más de un año de servicios en Corporación Quiport S.A. se le depositaran mensualmente, a partir del segundo año según su elección, en el Seguro Social o en el rol de pagos un valor equivalente a la doceava parte de la remuneración percibida en el mes.

2.9.7 Beneficios Empresariales

En lo referente a los beneficios empresariales, el seguro de vida e incapacidad la corporación ofrece una indemnización a los beneficiarios designados por el colaborador en caso de que este fallezca o sufra alguna desmembración o incapacidad parcial o permanente.

La compañía se preocupa por la salud de sus colaboradores por tal razón les prevé de un seguro de atención medica cubierto al 100% y subsidia en un porcentaje la inclusión de sus dependientes.

La compañía cuenta con un dispensario médico, en el cual la consulta para los empleados y dependientes es gratuita.

Como beneficio adicional al empleado la empresa durante el primer día de enfermedad cubrirá el 100% del sueldo, el segundo y tercer día cubrirá el 50% del sueldo y a partir del cuarto día el 25% del sueldo.

NOTA: El seguro social cubre el 75% del sueldo a partir del cuarto día de enfermedad.

2.10 PRUEBAS DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Con el fin de mantener estándares de calidad óptimos en la entrega del servicio, el área de calidad total bajo supervisión de la dirección comercial realizará revisiones quincenales de los equipos de seguridad así como medición en la atención al cliente para dar permanentemente una buena imagen y seguridad al usuario.

2.11 ASPECTOS LEGALES

Dentro de este análisis se deberán tomar en cuenta todos los aspectos que permiten la viabilidad de este proyecto visto dentro del marco legal, el mismo que será incorporado dentro de la legislación y normas de cumplimiento que demandará el servicio.

Al ser un servicio catalogado como no regulado, Corporación Quiport podrá, plenamente, establecer su política de precios del servicio, referente a las normas de seguridad deberá establecer un procedimiento en lo mismo que lo deberá revisar y aprobar previamente la Dirección General de Aviación Civil.

CAPITULO III

3 PLAN DE MARKETING

3.1 FACTORES MACRO AMBIENTALES

3.1.1 Factores Políticos y Legales

El manejo de custodia de equipaje al ser un ingreso no regulado por el Aeropuerto no es susceptible a que exista una fijación de precio, manejo de publicidad y garantías de los mismos.

En el ámbito legal está regulado por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) ya que es considerado como un servicio auxiliar dentro de las normas de seguridad de la DGAC.

Razón por la cual hemos adjuntando un procedimiento aprobado previamente por la DGAC a la empresa que opera este servicio actualmente en el nuevo aeropuerto de Quito, que además de realizar controles referente al cumplimiento de este procedimiento el aeropuerto con su departamento de seguridad también observará la operación de este cliente.

En el tema de garantías se exige como respaldo de la operación una póliza de responsabilidad civil evaluada en un monto de US\$ 100.000,00 dólares el mismo que fue considerado por el área de riesgos de la empresa administradora del aeropuerto.

3.1.2 Factores Sociales y Culturales

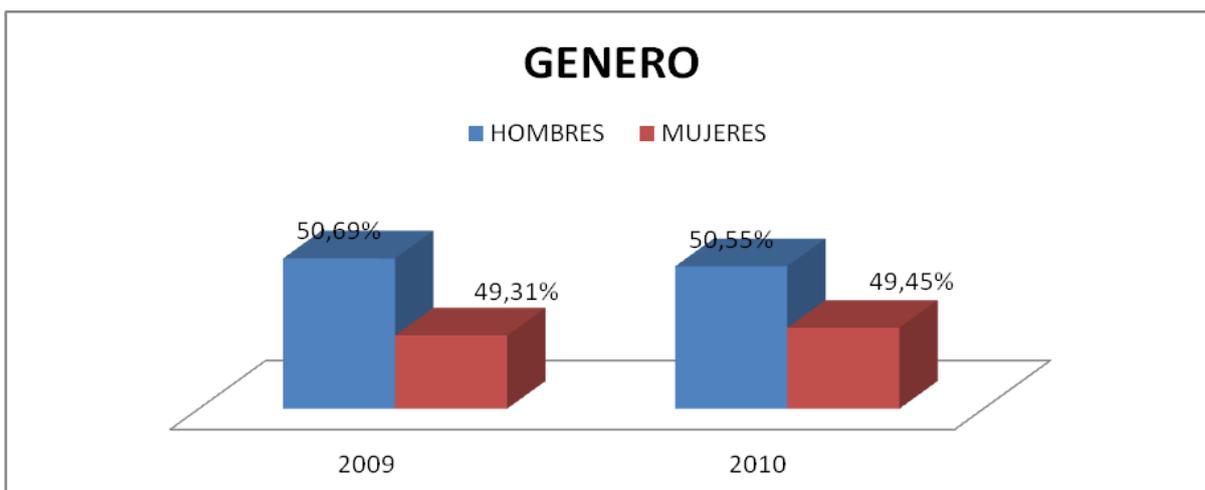
Un factor mayormente considerado es el ámbito de la cultura la manera de cómo llegar al usuario del aeropuerto indicando las bondades del servicio para que el mismo haga uso del mismo.

Deberá existir un factor de confianza por parte de la empresa operadora a fin de que el usuario deje con toda la confianza y tranquilidad del caso su equipaje para resguardo en la bodega del operador, así como insertar en su cultura (costumbre) que en el momento de que llegue al aeropuerto debido a la lejanía de este con la ciudad y por comodidad y seguridad transportarse sin la incomodidad de llevar su equipaje a la mano.

3.1.3 Factores Demográficos

A continuación se indica el tipo de población, nivel social, cultural de la porción de mercado (usuarios del Aeropuerto).

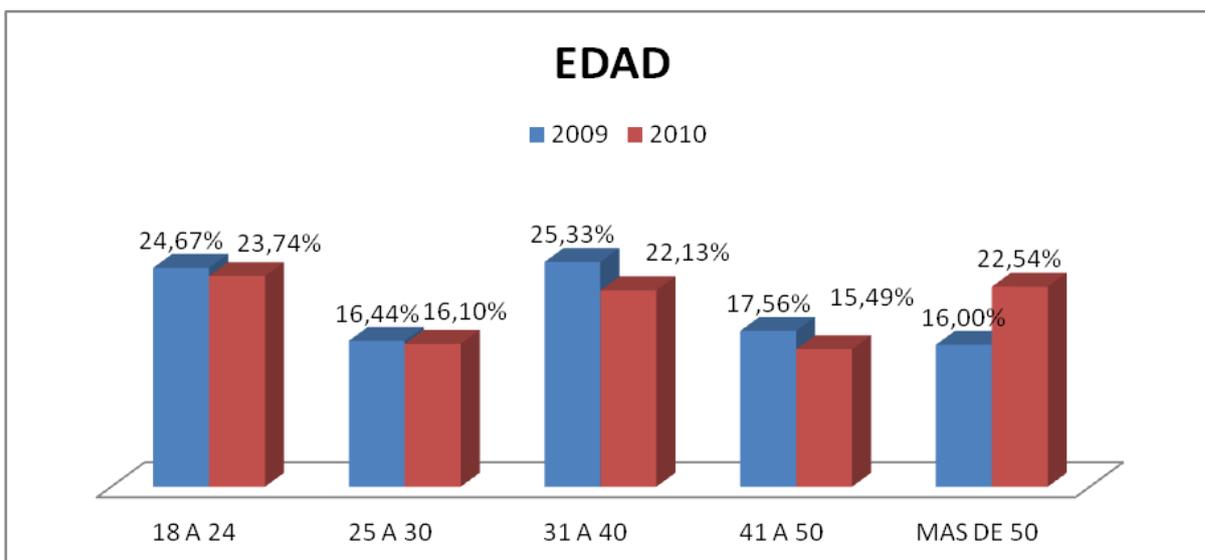
Gráfico N° 8 Género



Fuente: Investigación realizada.

Podemos observar que durante los años 2009 y 2010 no ha existido una variación porcentual significativa referente al género de hombres y mujeres que viajan desde el aeropuerto de Quito, en el caso de los hombres ha existido una disminución mínima y en el caso de las mujeres un incremento el 0,14%.

Gráfico N° 9 Edad

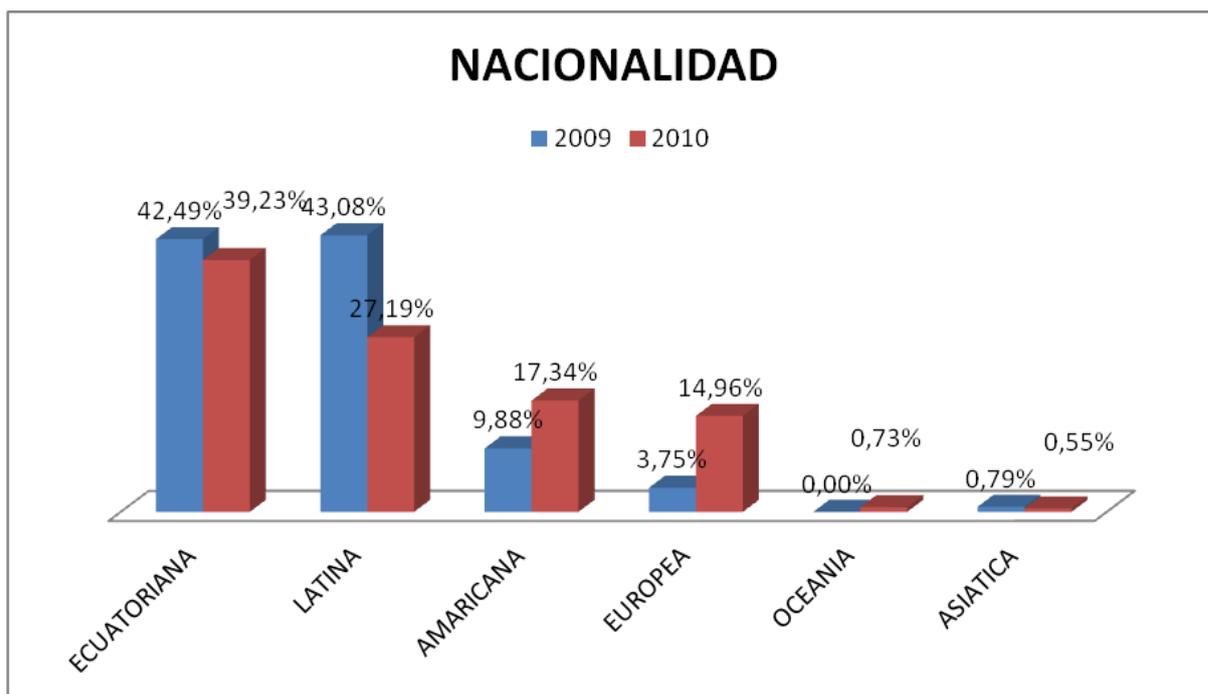


Fuente: Investigación realizada.

En lo referente a las edades de los grupos señalados en el gráfico arriba indicado se puede concluir que ha existido un decrecimiento en todos los rangos de edades analizados de los años 2009 al año 2010, a excepción del rango comprendido sobre los 50 años en el cual vemos un crecimiento del 6,54% en el año 2010.

También concluye que en el rango comprendido de 18 a 24 años durante el año 2010 es que el que mayor acumulación de pasajeros tiene.

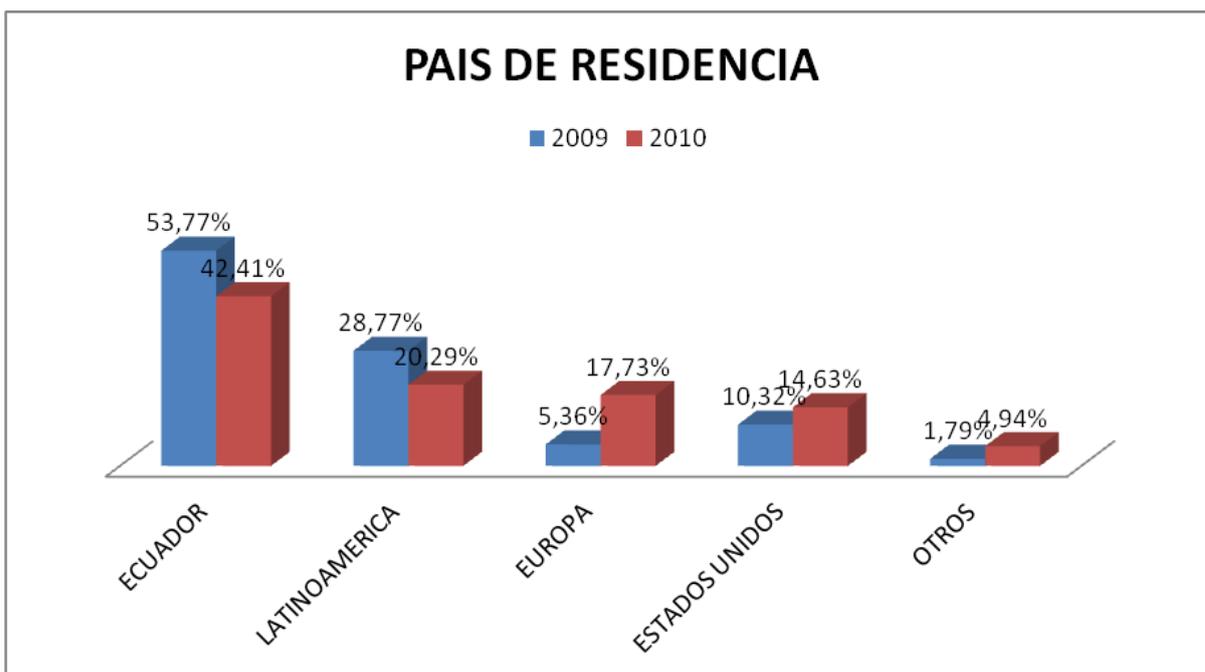
Gráfico N° 10 Nacionalidad



Fuente: Investigación realizada.

Analizando el gráfico de nacionalidades se encuentran algunas novedades significativas, vemos decrecimientos de pasajeros ecuatorianos y latinos en relación al año 2009 comparado con el año 2010, diferente observación se presenta en los mercados americanos y europeos en donde existe un crecimiento sostenible de cerca de un 50% en el mercado americano, mientras que en el mercado europeo se observa un crecimiento casi de 4 a 1 de crecimiento en estos dos últimos años. En lo referente a los mercados del continente oceánico y asiático las tendencias de ocupación de los pasajeros son mínimas lo que no implican análisis de esta porción del mercado.

Gráfico N° 11 País de Residencia

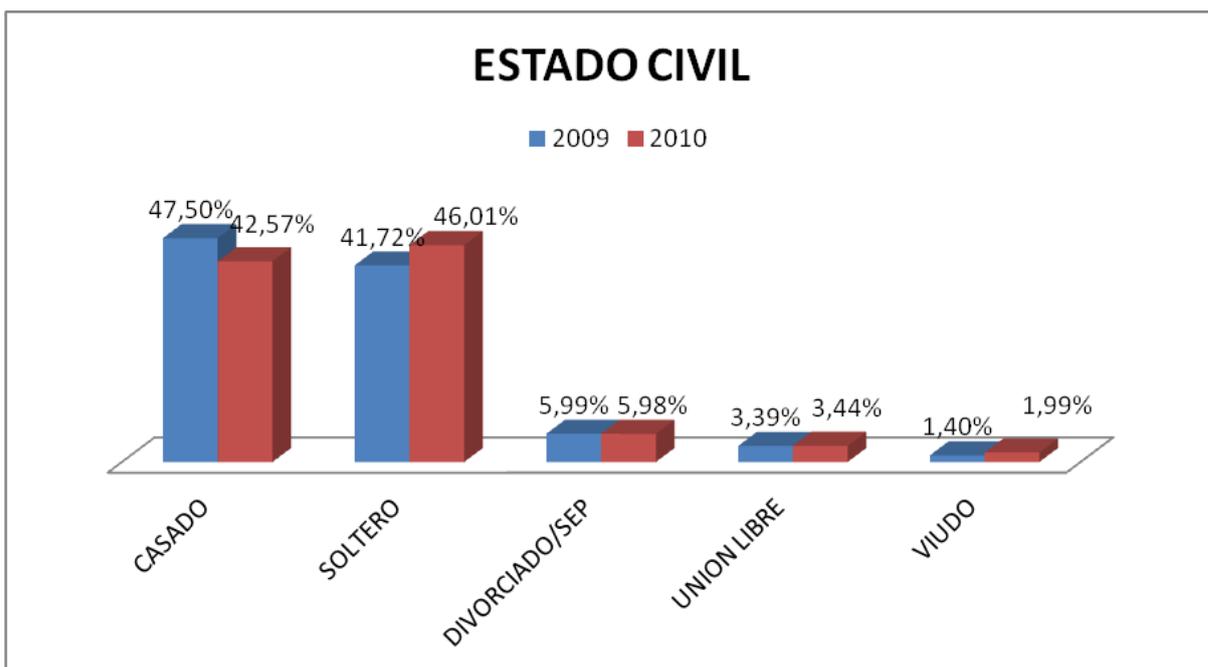


Fuente: Investigación realizada.

En el gráfico de país de residencia se acierta una mayor concentración, por obvias razones, de los residentes en el Ecuador, lo que si se denota es una disminución porcentual importante en el año 2009 con referencia al año 2010.

En el caso del mercado latinoamericano es el segundo en utilización de este aeropuerto considerándose que el aeropuerto de Quito está situado en América Latina, en lo referente al mercado europeo se advierte un crecimiento importante del año 2009 respecto al año 2010, de igual forma un crecimiento en el mercado de Estados Unidos donde existe un crecimiento sostenible pero en diferente escala.

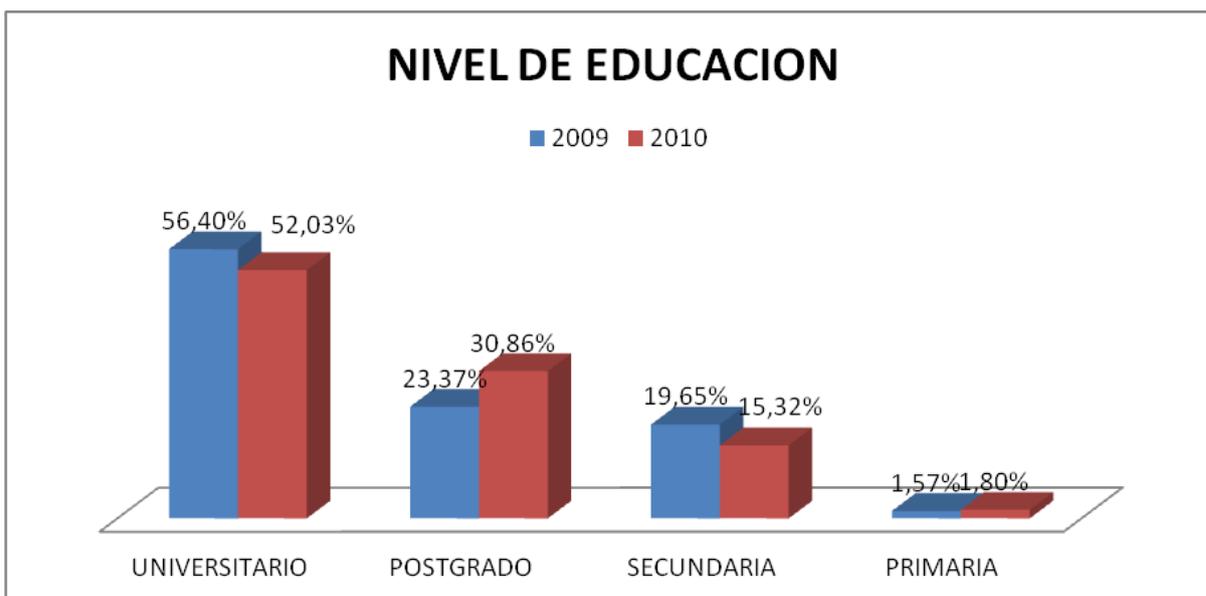
Gráfico Nº 12 Estado Civil



Fuente: Investigación realizada.

En lo referente al estado civil de los pasajeros que han usado este aeropuerto en los dos últimos años, se deduce que el mercado se encuentra de manera más significativa en el grupo de los casados y solteros, pero existiendo un decrecimiento en los primeros y un crecimiento mínimo en el caso de los solteros. En el mercado de divorciados y unión libre existe una presencia a menor escala así como el de los viudos que su porcentaje de representación es mínimo.

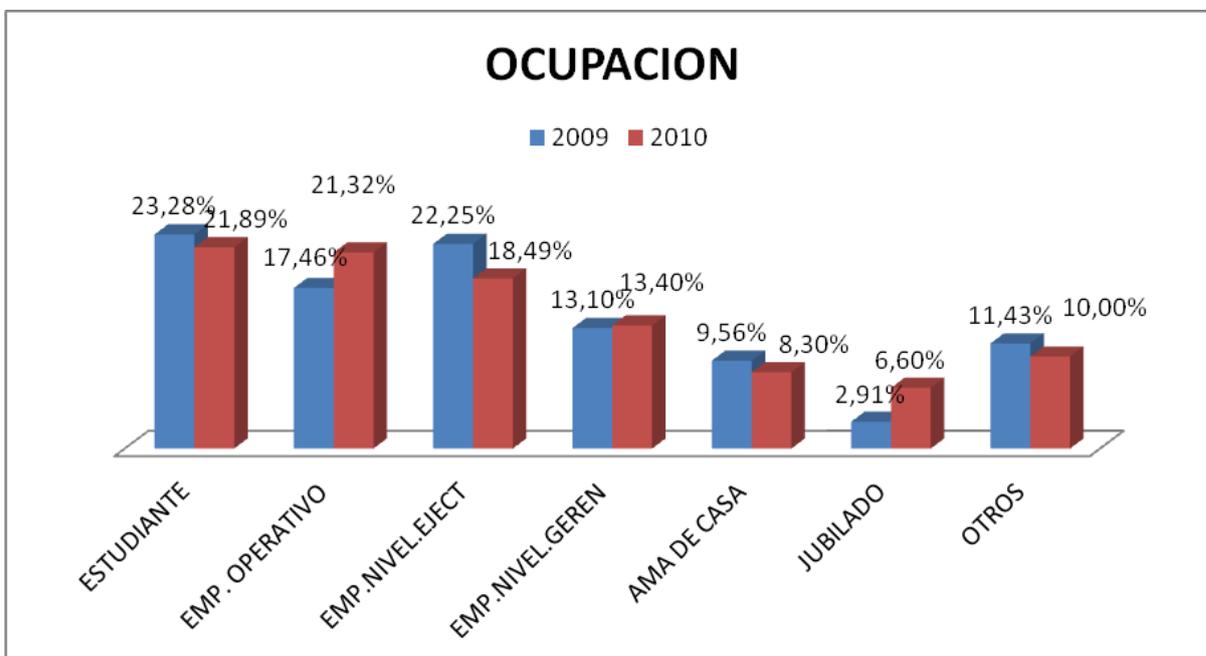
Gráfico N° 13 Nivel de Educación



Fuente: Investigación realizada.

Analizando el gráfico del nivel de educación se divisa claramente que el mercado de gente adulta universitaria ocupa la mayor parte del este, existiendo un decrecimiento menor en referencia al año 2010 con respecto al año 2009, el grupo de personas con postgrado se localiza en segunda posición en una relación cercana de 2 a 1, lo que se deduce que existe gente de nivel medio y alto en preparación académica que utiliza el aeropuerto.

Gráfico N° 14 Ocupación



Fuente: Investigación realizada.

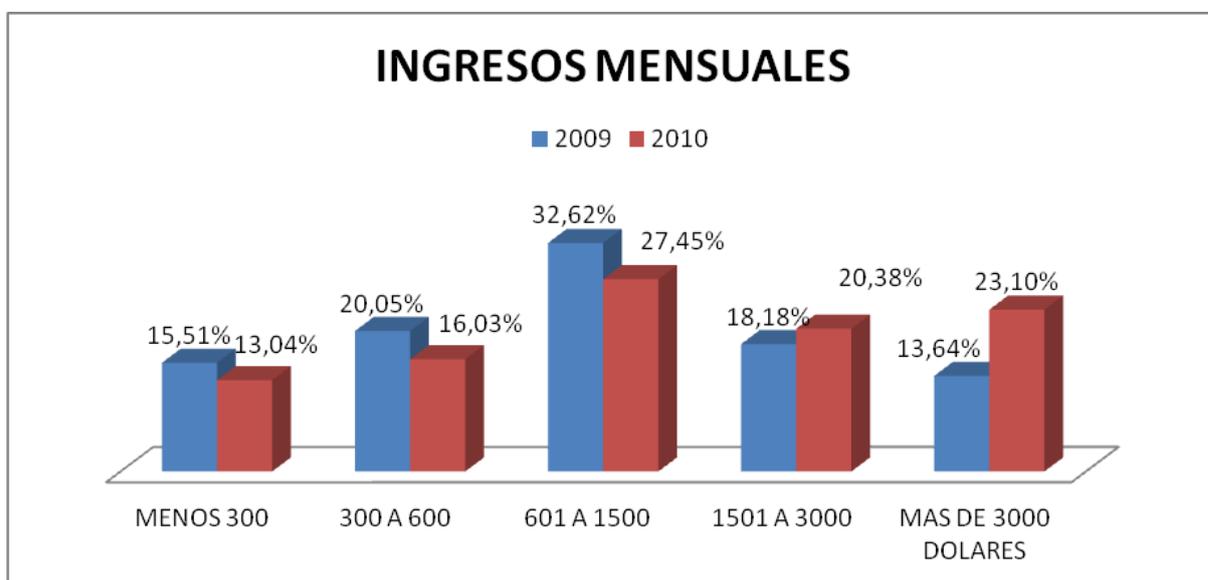
En el análisis del nivel de ocupación de pasajeros que han viajado durante el año 2009 y año 2010 resalta como punto interesante que la porción de mercado de los

estudiantes obtuvo una mayor presencia durante el año 2009 decreciendo al año siguiente del análisis. El mercado de nivel ejecutivo en el año 2009 presentó una ocupación importante así como en el año 2010 el nivel de cargo de empleados operarios lo que podemos deducir que la mano de obra está siendo exportada en estos últimos tiempos. El nivel gerencial que pensaríamos usaría este medio de transporte más continuamente lo encontramos en un menor rango.

3.1.4 Factores Económicos

Este es un servicio accesible para todo tipo de pasajero/usuario del aeropuerto donde la custodia por una hora tiene un valor desde 3,50 hasta 7 dólares dependiendo del tamaño y espacio del equipaje que ocupe en la bodega, comparado con el nivel de ingreso del pasajero, en el aeropuerto actual se constata que en relación al ingreso mensual del cliente, el costo del servicio es mínimo.

Gráfico N° 15 Ingresos Mensuales



Fuente: Investigación realizada.

En lo referente a los factores económicos analizados en el actual aeropuerto y considerando los costos que apremian la adquisición de un pasaje así como de paquetes turísticos, se puede observar que la concentración con menos porcentaje se encuentra en los ingresos menores a los US\$ 300,00 dólares mensuales, así como la acumulación del mercado la podemos encontrar en los ingresos situados en los niveles comprendidos entre 601 a 1500 dólares mensuales que es razonable en este tipo de análisis. Se presenta un caso especial en las similitudes de ocupación del mercado entre los rangos de 300 a 600 dólares y 1501 a 3000 dólares lo que podría determinar el nivel de endeudamiento, que en este caso es mucho mayor al que presenta una persona con menores ingresos mensuales reportados.

3.2 FACTORES MICRO AMBIENTALES

3.2.1 Competencia

Este servicio al ser administrado por el aeropuerto a través de un solo operador, no existirá competencia alguna dentro de las inmediaciones del aeropuerto de Quito. (1500 hectáreas meseta de Tababela)

3.2.2 Medios de Información

El servicio será informado a través de la página web de la corporación, www.quiport.com, del personal encargado de la atención e información al cliente vía personal y telefónica, así como brochures y volantes que serán entregados a los pasajeros en los diferentes terminales de pasajeros.

3.3 ESTUDIO DE MERCADO

Realizamos el siguiente estudio de mercado en base a los factores socio-económicos y demográficos del mercado objetivo de los pasajeros del nuevo aeropuerto de Quito.

3.3.1 Importancia

Las conclusiones del presente estudio establecen las bases para definir medidas y caminos de acción, establecer políticas y planes que deben implementarse en el mercado real o potencial y nos guiaran a una eficiente toma de decisiones en cuanto al tamaño del proyecto, además de prever el dimensionamiento de ingresos, al que podemos alcanzar a corto, mediano y largo plazo. Como importancia adicional será la recopilación de información de datos necesarios para la etapa de planeación sobre consumidores, precios, promoción y competencia así como planes de contingencia. El propósito de conocer al consumidor es la adaptación del proyecto a éste para brindarle la mejor calidad en cuanto a servicio y atención.

3.3.2 Objetivos

Los principales objetivos que se persiguen a través del estudio de mercado en base a los factores socio-económicos son los siguientes:

- Conocer las necesidades y preferencias de los usuarios del aeropuerto.
- Identificar problemas que se puedan generar sobre la marcha y las principales soluciones que se puedan contemplar.

- Establecer políticas y procedimientos en referencia a seguridad, control y precios.
- Obtener información completa, concreta y verás sobre la situación en que se encuentra el mercado meta y la posición del proyecto frente a ella.
- Disminuir los riegos en materia de insatisfacción e incidencia del servicio.

3.3.3 Limitantes

Uno de los principales limitantes que afectan la eficiencia de este estudio es la complejidad para obtener resultados cien por ciento confiables por la falta de cooperación de factores externos, que en este caso son los pasajeros, que, debido a su poca de disponibilidad de tiempo se rehusaron a brindar su opinión.

3.4 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

3.4.1 Necesidades Potenciales del Mercado

El principal consumidor de este servicio será el pasajero que por varios motivos desee o necesite encomendar su equipaje en un lugar seguro para su completa tranquilidad.

3.4.2 Variables de Segmentación

Este estudio encuentra como principal variable demográfica al factor edad, esto se debe a que un individuo menor a 18 años de edad no podrá acceder a este servicio sin la supervisión del adulto responsable del mismo.

3.4.3 Variables Identificadas

La única variable que se identificó es, como ya se mencionó, la edad. El sexo, lugar de destino del vuelo del pasajero, posición económica, estrato social, etc., no se toman en cuenta en este estudio porque el servicio está enfocado al diverso mercado que contempla un aeropuerto internacional.

3.4.4 Características del Segmento

En base a la edad, el mercado al que está dirigido el servicio se encuentra comprendido de 18 años en adelante, también pueden acceder a este servicio individuos menores de este rango de edad siempre y cuando cuenten con la compañía y supervisión de un adulto, debido a que como último requerimiento de la ficha de recepción de la encomienda es la firma del responsable de la misma, entonces el adulto deberá firmar como responsable en lugar del menor.

3.4.5 Medición del Mercado

En base al estudio demográfico realizado por la corporación que se mencionó anteriormente el tamaño del mercado que usó los servicios del aeropuerto en el 2010 fue de 5'090.000 con un crecimiento del 0,5% para el 2011.

3.5 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.5.1 Definición del Problema

Los usuarios del aeropuerto se enfrentan diariamente con demoras, cancelaciones de vuelo y por sus retrasos a la hora de embarcarse pierden su vuelo entonces se ven obligados a esperar un tiempo considerable hasta retomar sus itinerarios de vuelo. Los usuarios, al tener este tiempo disponible, optan por otras actividades como turismo, compras, etc. Al mismo tiempo tienen un inconveniente, su equipaje. Éstos, al momento de emprender estas actividades en tanto que llega la hora de tomar su vuelo no quieren incomodarse llevando consigo su equipaje. Los pasajeros necesitan un lugar donde consignar su equipaje de una forma segura y cómoda.

3.5.2 Determinación de los Objetivos

- Crear un servicio de custodia de equipajes con calidad, eficacia y eficiencia.
- Brindar comodidad y seguridad al usuario del aeropuerto.
- Establecer una política de precios al alcance de todos.
- Asegurar el cumplimiento de normas exigidas por la Dirección de Aviación Civil.
- Conservar los estándares de calidad y servicio internacionales.

3.5.3 Recopilación de la Información

El siguiente estudio fue realizado en base a las necesidades del usuario del aeropuerto internacional de Quito que se ubicará en Tababela a las afueras de la ciudad. Se resolvió por realizar una encuesta con preguntas cerradas debido a la magnitud de la población y el poco tiempo del que disponen los pasajeros.

3.5.3.1 Determinación de la Muestra

El estudio identificó como unidad de análisis a los pasajeros de llegadas y salidas de vuelos tanto nacionales como internacionales. Se delimitó la población anual que hace uso de los servicios del aeropuerto con 5'000.000 de pasajeros, se definió como muestra probabilística a 384 personas del total de pasajeros, que fueron encuestados en un mes.

Diseño del Formulario

CORPORACIÓN QUIPORT S.A. DEPARTAMENTO COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar los inconvenientes, necesidades y preferencias de los pasajeros en cuanto a consignación de equipaje, en el nuevo aeropuerto de Quito.

ENCUESTA # _____ NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____

1. DATOS GENERALES

1.1 ¿Con cuanta frecuencia viaja?

Una vez al año ()
Dos veces al año ()
Más de tres veces al año ()

1.2 ¿Cuantos equipajes lleva regularmente en sus viajes?

Un equipaje ()
Dos equipajes ()
Más de tres equipajes ()

2. DATOS OBJETIVOS

2.1 ¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido un retraso?

SI ()
NO ()

2.2 ¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido una cancelación?

SI ()
NO ()

2.3 ¿Ah perdido su vuelo por llegar tarde al embarque de su vuelo?

SI ()
NO ()

2.4 En viajes anteriores ya sea por demoras, cancelaciones o pérdidas de vuelos, ¿ha necesitado el servicio de custodia de equipajes?

SI ()
NO ()

2.5 ¿Si le ofrecen el servicio de custodia de equipaje lo aceptaría?

SI ()
NO ()

3.5.4 Trabajo de Campo

La recolección de la información se llevó a cabo tomando en cuenta ciertos procedimientos operativos como:

- Plan de adiestramiento de encuestadores basados en el manejo rápido y eficiente en la recolección de la información, en español e inglés.
- Presentarse visible y correctamente, portando las tarjetas de circulación aeroportuaria (TCA) autorizadas por la corporación y la EPM.
- Mantener el nivel de relaciones humanas al abordar al pasajero.

3.5.5 Análisis de la Información

Una vez realizada la encuesta se procedió al análisis de cada pregunta con su respectivo gráfico cuantitativo y cualitativo.

3.5.5.1 Frecuencia de Viaje

Gráfico N° 16 ¿Con cuánta frecuencia viaja?

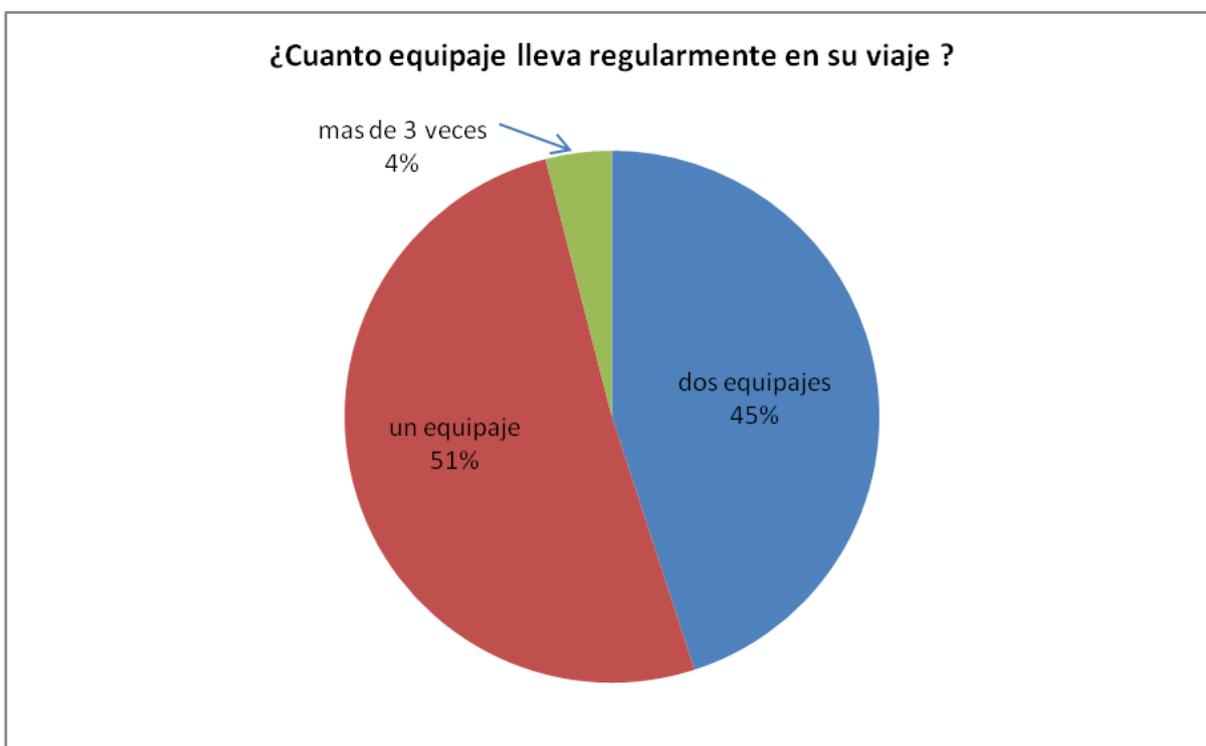


Fuente: Investigación realizada.

De la muestra tomada del total de pasajeros que transita anualmente por el aeropuerto internacional Mariscal Sucre se determinó que el 72% de la muestra viaja una vez al año, el 22% viaja dos veces al año y que solamente el 6% viaja más de tres veces al año. Concluyendo así, que existe una relación de tres a uno aproximadamente entre los pasajeros que viajan una veces al año con los que viajan dos veces. Y que, los pasajeros que viajan dos veces al año se sitúan en una relación de alrededor cuatro veces más en porcentaje con los que viajan tres veces o más en el año.

3.5.5.2 Equipaje

Gráfico N° 17 ¿Cuánto equipaje lleva regularmente en su viaje?



Fuente: Investigación realizada.

Se puede observar que el mayor porcentaje de pasajeros que viaja son los que lleva dos equipajes consigo, seguido muy de cerca de los que llevan un solo equipaje y concluyendo que una mínima porción de la muestra lleva más equipaje.

3.5.5.3 Retrasos

Gráfico N° 18 ¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido un retraso?



Fuente: Investigación realizada.

En este gráfico referente a vuelos retrasados, la tendencia indica claramente que en el aeropuerto actual existe similitud entre vuelos a tiempo y vuelos retrasados lo que concluye que los vuelos diariamente sufren retrasos y también cumplen con normalidad sus itinerarios.

3.5.5.4 Cancelaciones

Gráfico N° 19 ¿Al momento de viajar su vuelo a sufrido una cancelación?



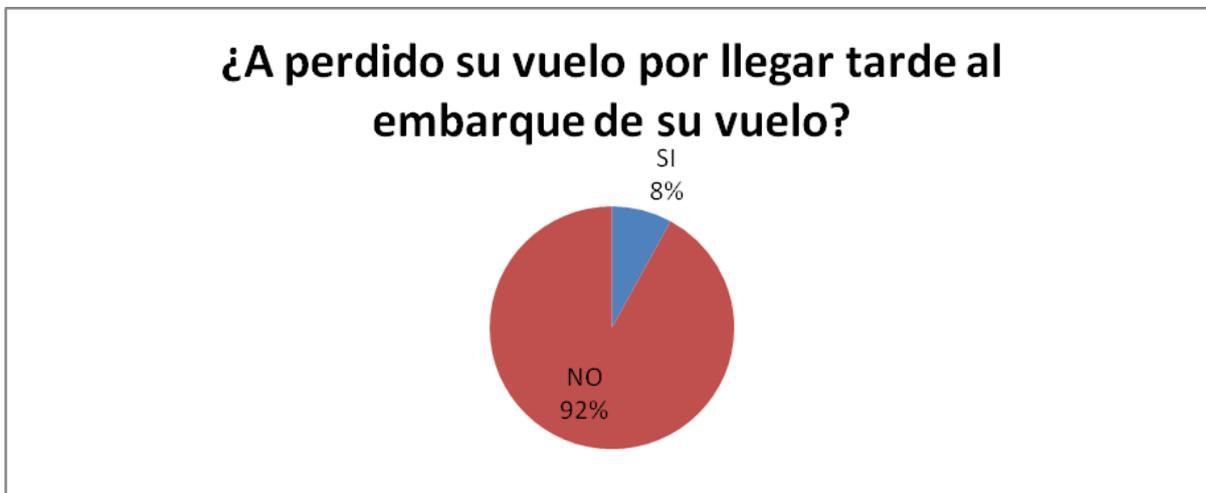
Fuente: Investigación realizada.

En el análisis determinado por la encuesta se observa que existe un porcentaje de un 22% en cancelaciones de vuelos y un alto porcentaje, 78%, de vuelos que no han sido cancelados en el actual aeropuerto, esto denota la importancia y esfuerzo de las aerolíneas en proporcionar el servicio, considerando el factor meteorológico del

área, que ha hecho que el aeropuerto opere actualmente 24/7, es decir sin cerrar operaciones lo que permite a las aeronaves no cancelar vuelos.

3.5.5.5 Pérdida de Vuelo

Gráfico N° 20 ¿A perdido su vuelo por llegar tarde al embarque de su vuelo?



Fuente: Investigación realizada.

En lo referente a pérdidas de vuelos por parte de los pasajeros, se observa un porcentaje mínimo, un 8%, de pérdida y un porcentaje óptimo de un 92% de pasajeros que llegan con el debido tiempo para chequearse e ingresar a su vuelo.

3.5.5.6 Necesidad del Servicio de Custodia de Equipaje

Gráfico N° 21 Necesidad del Servicio

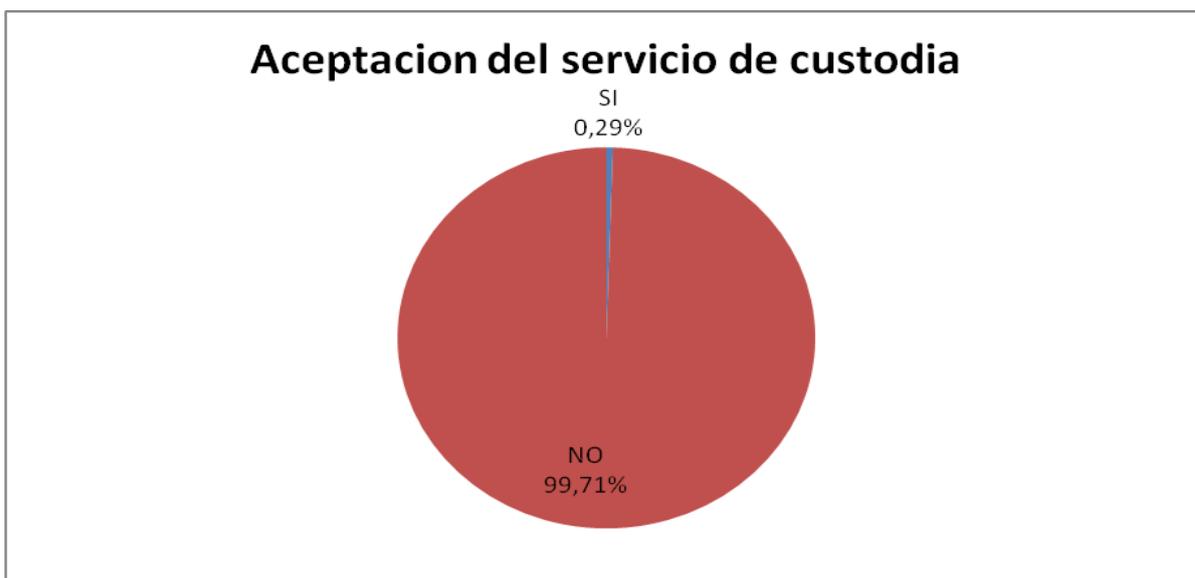


Fuente: Investigación realizada.

El porcentaje de pasajeros que han necesitado el servicio de custodia de equipaje por diferentes motivos, ya sea por los inconvenientes operacionales reflejado en los itinerarios de los vuelos o tránsito de vuelos, comodidad o simplemente seguridad y turismo, es menor en comparación de los que no lo han necesitado, pero aun así es necesario para beneficio del usuario.

3.5.5.7 Aceptación del Servicio

Gráfico N° 22 Aceptación del servicio de custodia



Fuente: Investigación realizada.

Para concluir, el nivel de aceptación del servicio es del 0.29% que aunque parezca ínfimo representa a 14.500 usuarios anuales que harían uso del servicio de custodia que a su vez son aproximadamente 1.200 usuarios al mes.

3.5.6 Presentación del Informe Final

En base a la encuesta realizada se concluyó que el servicio de custodia en el nuevo aeropuerto es necesario. Se complementará el servicio que brinda el aeropuerto en sí contemplando los imprevistos que se presenten como son las demoras, cancelaciones y pérdidas de vuelos, satisfaciendo al pasajero al brindarle comodidad y seguridad al consignar su equipaje. Una de las ventajas más notorias será disminuir el índice de robos de equipaje, además de reducir el volumen de quejas por inconformidad de los servicios que presta, no solo el aeropuerto sino también de las diferentes aerolíneas que laboran en el mismo, que no están en capacidad de prestar este servicio y que no cuentan con la autorización de la Corporación Quiport para proporcionar el servicio de custodia de equipajes.

3.5.7 Decisión

Al ser necesario el servicio de custodia de equipaje y por las diferentes ventajas que se han expuesto anteriormente se procede a la aprobación del proyecto en primera instancia.

3.6 POLÍTICA DE FIJACIÓN DE PRECIO

El valor por la consignación del equipaje estará fijado en base a tendrá tres variables, el tamaño o peso del equipaje, por el número de éste y por el tiempo de consigna.

3.6.1 Por Tamaño del Equipaje

El tamaño y peso del equipaje se dividirá en tres categorías que se ajustarán a los estándares internacionales en los que se basan las aerolíneas al momento de chequear el equipaje de los pasajeros para ingresarlos en la aeronave. Estas son:

- Equipaje de mano; dimensión: 55cm x 35cm, peso: hasta 15kg.
- Equipaje estándar; dimensión: variable, peso: hasta 25kg.
- Equipaje sobredimensionado; dimensión: variable, peso: más de 25kg.

3.6.2 Por Número de Equipaje

El precio de cada maleta se basará en el tamaño del mismo:

- Una maleta de mano \$3,50.
- Una maleta estándar \$5,00.
- Una maleta sobredimensionada \$7,00.

3.6.3 Por Tiempo de Consignación

El costo total del servicio estará determinado por las variables anteriores, es decir:

- Una hora o fracción: el costo del equipaje en base al tamaño.
- Dos horas a cinco horas se incrementará el 50% del valor del equipaje por cada hora.
- De cinco horas un minuto en adelante se cobrará el 10% del valor del equipaje por cada hora.

3.7 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD

El aeropuerto cuenta con diferentes fuentes de información las cuales serán aprovechados para difundir el servicio de encomienda de equipajes.

3.7.1 Medios

Las instalaciones de las terminales cuentan con tres tipos de fuentes de información que se utilizan para difundir los itinerarios de vuelos y resolver las inquietudes de los usuarios del aeropuerto, que son:

- Medios visuales e interactivos: pantallas, tv walls, banners, vallas giratorias y página Web.
- Medios de comunicación directa: puntos de atención de servicio al cliente.
- Medios escritos: brochures, trípticos, volantes promocionales.

3.8 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS

Al momento de iniciar operaciones en el nuevo aeropuerto de Quito se complementará la difusión y publicidad del servicio con una serie de promociones para incentivar el uso del servicio, éstas serán:

- Se accederá al 40% de descuento del valor de la encomienda durante las tres primeras semanas de inaugurado el aeropuerto.
- Al presentar la hoja volante que se repartirá en las instalaciones de las terminales se obtendrá un 10% de descuento del valor total facturado.
- Al consignar tres maletas la cuarta no será facturada sin límite de tiempo.

CAPITULO IV

4 ESTUDIO FINANCIERO DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE CUSTODIA DE EQUIPAJE PARA EL NUEVO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUITO

4.1 COSTOS DE INVERSIÓN

A continuación se detalla el requerimiento tecnológico y mobiliario con sus respectivos costos que corresponden a la inversión inicial del proyecto. Los mismos que serán provistos por proveedores recurrentes calificados por el departamento de adquisiciones de la Corporación.

Tabla Nº 4 Costos de Inversión

COSTO DE INVERSIÓN		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Computador Cyber (monitor, teclado, procesador HP)	1530
1	Impresora/copiadora HO LÁSER JET 2300	200
1	Software (licencia microsoft office)	300
1	Balanza electrónica de piso peso ACUWEY	489
1	Pistola detectora de metales portable GP-3003b1	550
1	Escáner de Inspección con rayos X (LAS 1292)	80190,25
1	Caja registradora ROYAL ALPHA 9170	300
1	Cámara de seguridad IP WIFI	250
1	Escritorio	380
1	Silla	150
1	mesa de revisión	200
1	archivador metálico 4 pisos	300
60 m/\$75	estantería metálica de 1,40 m de alto y 3 divisiones	4500
20 uni/\$28	puntos de iluminación	560
10 pto/\$28	puntos de tomacorriente normal	280
4pto/\$28	puntos de tomacorriente regulado	112
20 uni/\$60	luminarias 3 *32 fluorescente	1200
	Subtotal	91491,25

Fuente: Investigación realizada.

Las cotizaciones correspondientes se encuentran en el capítulo de Anexos.

4.1.1 Depreciación

De acuerdo a lo requerido por la norma NIC 16 Propiedad Planta y Equipo y de acuerdo a las políticas establecidas en la empresa se ha determinado lo siguiente:

No va a haber ninguna implicación tributaria de acuerdo al reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno tipificado en el artículo 6:

“Depreciaciones de activos fijos.

a) La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible no podrá superar los siguientes porcentajes.

(I) Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual.

(II) Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.

(III) Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.

(IV) Equipos de cómputo y software 33% anual.

En caso de que los porcentajes establecidos como máximos en este reglamento sean superiores a los calculados de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil o la técnica contable, se aplicarán estos últimos.”

Las siguientes tablas muestran la depreciación anual de los equipos que se serán adquiridos:

Todo equipo tecnológico tendrá una vida útil estimada de diez años y un valor residual de cero.

Tabla Nº 5 Depreciación anual de equipos

DESCRIPCIÓN	VALOR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Computador Cyber (monitor, teclado, procesador HP)	1530,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	153,00	1530,00
Impresora/copiadora HO LÁSER JET 2300	200,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	200,00
Software (Licencia Microsoft Office)	300,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	300,00
Balanza electrónica de piso peso ACUWEY	489,00	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	48,90	489,00
Pistola detectora de metales portable GP-3003b1	550,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	55,00	550,00
Escáner de Inspección con rayos X (LAS 1292)	80190,25	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	8019,03	80190,25
Caja registradora ROYAL ALPHA 9170	300,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	300,00
Cámara de seguridad IP WIFI	250,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	250,00
SUBTOTAL	83809,25	8380,93	83809,25									

Fuente: Investigación realizada.

Todo mueble y enseres tendrá una vida útil estimada de veinte años y un valor residual de cero.

Tabla Nº 6 Vida útil estimada de muebles y enseres

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Escritorio	380,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00
1	Silla	150,00	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50
1	Mesa de revisión	200,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
1	Archivador metálico 4 pisos	300,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
60 m/\$75	Estantería metálica de 1,40 m de alto y 3 divisiones	4500,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00
20 uni/\$28	Puntos de iluminación	560,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00
10 pto/\$28	Puntos de tomacorriente normal	280,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00
4pto/\$28	Puntos de tomacorriente regulado	112,00	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60
20 uni/\$60	Luminarias 3 *32 fluorescente	1200,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	SUBTOTAL	7682,00	384,10	384,10									
	TOTAL		8765,03	384,10									

Fuente: Investigación realizada.

Tabla Nº 7 Vida útil estimada de muebles y enseres

DESCRIPCIÓN	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	TOTAL
Escritorio	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	19,00	380,00
Silla	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	150,00
Mesa de revisión	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	200,00
Archivador metálico 4 pisos	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	300,00
Estantería metálica de 1,40 m de alto y 3 divisiones	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	225,00	4500,00
Puntos de iluminación	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	560,00
Puntos de tomacorriente normal	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	280,00
Puntos de tomacorriente regulado	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	5,60	112,00
Luminarias 3 *32 fluorescente	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	1200,00
SUBTOTAL	384,10	7682,00								
TOTAL	384,10									

Fuente: Investigación realizada.

4.2 COSTOS DE ADMINISTRACIÓN

Dentro de los costos de administración no se calcula los servicios básicos por lo que el departamento de Planificación, Control y Mantenimiento (PCM) se encarga de efectuar la orden de pago al departamento financiero. Tampoco se encuentran los gastos de Administración, debido a que el departamento de Recursos Humanos se encarga de solventar estos gastos.

4.2.1 Costos del Departamento

Los costos del servicio de custodia son aquellos en los que se debe incurrir para prestar el servicio. Los cuales se detallan a continuación así como los presupuestos de ingresos.

4.2.1.1 Presupuesto de Costo

En la tabla desarrollada a continuación hemos realizado el presupuesto de costos por los próximos 5 años, donde se muestra 6 empleados que contribuirán como fuerza laboral, existirán dos grupos de dos personas cada uno y un grupo que remplazará para así de esta manera complementar el horario de apertura de este servicio.

Se ha tomado como sueldo base los US\$ 264,00 dólares mensuales que es un sueldo básico unificado para este tipo de trabajador. Dentro de las obligaciones patronales por ley está tomado en cuenta el aporte al IESS y aporte patronal, así como el cálculo del décimo tercer sueldo que se lo paga en el mes de diciembre y es la sumatoria de todo lo ganado mensualmente dividido para los doce meses, es decir un sueldo adicional, en el caso del décimo cuarto sueldo es equivalente al sueldo mínimo de acuerdo a la ley, adicionalmente existe un seguro médico privado el cual asciende para la empresa por un valor de US\$ 48,00 dólares mensuales por empleado y los fondos de reserva que se depositaran a partir del año 2014 y que comprenden en un sueldo mensual de cada empleador.

Otros rubros que están considerados en el presupuesto de costos es el mantenimiento de maquinaria en este caso preventiva que asciende a un monto de US\$ 200,00 dólares mensuales, depreciación de los equipos como constan en las tablas de depreciaciones con sus comentarios y compra de suministros básicos para la operación por un monto de US\$ 200,00 dólares mensuales.

Tabla Nº 8 Presupuesto Costos

PRESUPUESTO COSTOS					
	2013	2014	2015	2016	2017
NUMERO DE EMPLEADOS	6	6	6	6	6
SUELDO POR PERSONA	3833,28	4216,61	4638,27	5102,10	5612,31
TOTAL SUELDOS	22999,68	25299,65	27829,61	30612,57	33673,83
OBLIGACIONES PATRONALES					
APORTE AL IESS	2794,46	3073,91	3381,30	3719,43	4091,37
DÉCIMO TERCER SUELDO	1916,64	2108,30	2319,13	2551,05	2806,15
DÉCIMO CUARTO SUELDO	1916,64	2108,30	2319,13	2551,05	2806,15
SEGURO MEDICO					
	288,00	288,00	288,00	288,00	288,00
FONDO DE RESERVA					
	0,00	2108,30	2319,13	2551,05	2806,15
MANTENIMIENTO MAQUINARIA					
	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
DEPRECIACIÓN					
	8765,03	8765,03	8765,03	8765,03	8765,03
COMPRA DE SUMINISTROS					
	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
COSTO DE GASTOS DE VENTAS	39080,45	44151,49	47621,34	51438,17	55636,68

Fuente: Investigación realizada.

4.2.1.2 Gastos de Publicidad

Los gastos de publicidad implican la compra de:

- Hojas volantes US\$300.
- Trípticos US\$950.
- Spot publicitario US\$750.

Estos nos dan como resultado un valor estimado de US\$2mil dólares en gastos de publicidad. Cabe recalcar que el costo del spot publicitario es un gasto de una sola vez, por lo que el valor residual que es de US\$750 dólares que se lo puede aprovechar para otros tipos de publicidad visual como banners, minivallas, *roll ups*, etc.; o también para la compra de artículos POP (*Point of Purchase*) como lápices, camisas, gorras, borradores, con el logo o la publicidad de la compañía con el fin de estimular la demanda del servicio a corto plazo.

Tabla Nº 9 Gastos de Publicidad

GASTOS DE PUBLICIDAD					
	2013	2014	2015	2016	2017
GASTOS	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00
TOTAL	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00

Fuente: Investigación realizada.

4.2.1.3 Presupuesto de Ventas

En el presupuesto de ventas tiene el fin de proyectar el mercado que contratará el servicio de custodia de equipaje, para lo cual se ha partido con la proyección de pasajeros para los próximos 5 años tomando en cuenta los pasajeros domésticos como pasajeros internacionales, de entrada y de salida.

Con estas consideraciones y de acuerdo a la información analizada en la tabulación de las encuestas el resultado porcentual que se encontró en la aceptación del servicio es equivalente al 0,29%, lo que significa en el primer año a 15109 pasajeros y en adelante de acuerdo a lo señalado en la tabla de presupuesto de ventas, se resuelve un ingreso promedio de US\$ 5,00 (cinco dólares por pasajero) lo que da como resultado un ingreso anual de US\$ 75544,67 dólares en el año 2013 y para el último año analizado en este estudio se calcula un ingreso de US\$ 81566,76 dólares en el año 2017. El aumento gradual de las ventas se detalla en la siguiente tabla.

Tabla Nº 10 Presupuesto de Ventas

PRESUPUESTO					
PRESUPUESTO DE VENTAS					
	2013	2014	2015	2016	2017
PAX DOMÉSTICOS	3319948	3319948	3319948	3319948	3319948
PAX INTERNACIONALES	1890029	1994206	2098329	2202071	2305346
TOTAL PAX	5209977	5314154	5418277	5522019	5625294
PORCENTAJE DE ACEPTACIÓN	0,29%	0,29%	0,29%	0,29%	0,29%
TOTAL DE USUARIOS DEL SERVICIO AL AÑO	15109	15411	15713	16014	16313
PRECIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
VENTAS ANUALES	75544,67	77055,23	78565,02	80069,28	81566,76

Fuente: Investigación realizada.

4.3 ANÁLISIS DE FLUJO NETO DE CAJA

En la siguiente tabla se ejecuta el análisis del flujo neto de caja desde el año 2013 y por los 5 primeros años de operación del servicio, en donde se toman los valores totales del presupuesto de ventas menos el presupuesto de costos, los resultados concluyen en valores positivos durante los primeros años de operación lo que indica que existe ganancia y el proyecto será viable y conveniente para la corporación.

Tabla Nº 11 Flujo Neto

FLUJO NETO					
	2013	2014	2015	2016	2017
INGRESOS	75544,67	77055,23	78565,02	80069,28	81566,76
GASTOS	41080,45	46151,49	49621,34	53438,17	57636,68
FLUJO NETO	34.464,22	30.903,74	28.943,68	26.631,11	23.930,08

Fuente: Investigación realizada.

4.4 ANÁLISIS DE VAN Y TIR

Tabla Nº 12 Análisis de VAN y TIR

ANÁLISIS DE VAN Y TIR						
	INVERSIÓN INICIAL	2013	2014	2015	2016	2017
INGRESOS		75.544,67	77.055,23	78.565,02	80.069,28	81.566,76
GASTOS		41.080,45	46.151,49	49.621,34	53.438,17	57.636,68
FLUJO NETO	(91.491,25)	34.464,22	30.903,74	28.943,68	26.631,11	23.930,08
TASA DESCUENTO	12%					
VAN	\$ 15.021,30					
TIR	19%					

Fuente: Investigación realizada.

Nota: La TIR es aceptable si excede el rendimiento requerido de lo contrario debe rechazarse.

Para el cálculo del VAN se ha comparado los posibles movimientos de fondos actualizados (ingresos y gastos) que son producto de los presupuestos realizados. El resultado del VAN es de US\$16mil dólares que es la ganancia estimada en los cinco primeros años de implementación y ejecución del proyecto. En lo que respecta a la TIR es 19%, concluyendo así que es superior al 12% de la tasa de descuento, por lo que el proyecto es financieramente conveniente.

Cabe señalar que, además de que el proyecto es contablemente viable, el propósito fundamental del mismo es buscar la satisfacción del cliente, brindarle comodidad, seguridad y evitar los malestares causados por los distintos contratiempos que enfrenta un aeropuerto internacional.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez que se ha recolectado los datos procesados y obtenido la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron unos resultados que me permite presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

- De acuerdo al basamento teórico de la presente investigación referente a las necesidades del pasajero, este servicio operado por la concesionaria Corporación Quiport del actual aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito tendrá un efecto positivo pues estimula a los inversionistas a iniciar emprendimientos empresariales ya que tienen un gran potencial y con la garantía de obtener rendimientos netos en corto plazo de forma segura.
- En consecución del impulso que esta situación le da a la producción así como en cumplir con una demanda existente del servicio, no existen en tal situación presiones hacia la aparición de otro operador de las mismas características por políticas del operador del aeropuerto, pues ante este hecho los tipos de interés se mantienen bajo (lo que también impulsa al éxito de este servicio).
- Al ser este un proyecto innovador en el nuevo aeropuerto de Quito, y debido a los 5 millones de pasajeros existentes anualmente así como visitantes y la lejanía de la ciudad asegura que este servicio tendrá réditos económicos, así como un servicio de calidad que demandará un proyecto de esta magnitud.
- Otras consideraciones serán que el operador del aeropuerto QUIPORT, operará directamente en la línea de la custodia de equipaje por la demanda de pasajeros y usuarios que tendrá el aeropuerto. No está considerado poner otro operador con el mismo servicio, además que la limitación en los espacios para este tipo de negocio solo está cuantificado para un solo operador.
- Referente a la parte financiera y de la inversión inicial, estos, no son altamente considerables, respecto al ingreso causado debido a la demanda que existirá en el nuevo aeropuerto Quito y facilidades en el manejo de equipaje que se le dará al pasajero.
- De acuerdo a las cifras mostradas en el capítulo cuatro del estudio financiero, en las tablas de ingresos y gastos, flujo neto de caja y proyecciones financieras (VAN y TIR) encontramos un impacto positivo en las cifras proyectadas a cinco años, las cuales nos muestran un balance positivo y viabilidad del proyecto a ser implementado.

5.2 RECOMENDACIONES

- Como recomendaciones la empresa deberá determinar ciertas consideraciones de seguridad las cuales cada empresa la cita en un documento aprobado por la Dirección General de Aviación Civil, el mismo que se encuentra adjuntado un modelo aprobado en la sección de anexos debido a que al ser el aeropuerto un punto de salida y entrada al país puede ser susceptible de tener problemas en la introducción de sustancias prohibidas así como artefactos explosivos.
- Para efecto de lo primero deberá seguir los procedimientos de la DGAC (Dirección General de Aviación Civil) referente a seguridad así como tener personal calificado a fin de no tener problemas en los aspectos de seguridad aeroportuaria.
- Establecer periódicamente planes de mercadeo, publicidad, información referente a la presencia del servicio dentro del terminal.
- Incentivar a los usuarios a usar el servicio, esto a través de promociones.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALVARADO, Romel. (2008). **Guía Competencia**. Editorial UTPL. Pág. 40-53
2. BACA, Gabriela. (2010). **Evaluación de proyectos**. Editorial McGraw Hill.
3. EMERY, Douglas. (2001). **Administración Financiera**. Pág. 56-113
4. ERTEL, Dany. (2000). **Negociación 2000**. Pág. 149-191
5. FISCHER, Laura y ESPEJO, Jorge. (2004). **Mercadotecnia**. Editorial McGraw Hill.
6. GONZÁLEZ, Martín. **Comportamiento Organizacional**. Pág. 7-149
7. JANY, José. (2005). **Investigación integral de mercados**. Editorial McGraw Hill. Pág. 2-154
8. LABORDA, Leopoldo y DE ZUANI Rafael. (2009). **Fundamentos de Gestión Empresarial**. Valleta Ediciones.
9. LLDEFONSO, Esteban. (2005). **Marketing de Servicios**. Editorial ESIC. Pág. 103-173
10. MIRANDA, Juan. (2005). **Gestión de Proyecto**. Editorial MM. Pág. 3-250
11. ORTEGA, Mayra. (2008). **Guía para diseñar el proyecto de tesis**. Editorial UTPL. Pág. 10-22
12. QUIPORT CORPORACIÓN. (2009-2010). **Monthly Report**.
13. VANEGAS, Medardo. (2007). **Proyectos**. Editorial UTPL. Pág. 13-44
14. VARELA, Rodrigo. (2001). **Innovación Empresarial**. Pág. 2-183

ANEXOS



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL

DGAC-OL-O-860-09
Quito, 01 DIC 2009

Señor
Nelson López R.
Gerente General HELMARJET Cía. Ltda.
Quito

De mi consideración

Una vez revisado el Programa de Seguridad Aeroportuaria de su Representada y verificado que los procedimientos establecidos en el mismo, están en concordancia el Programa Nacional de Seguridad y con la Reglamentación Aeronáutica vigente, la Jefatura de Seguridad Aeroportuaria comunica a usted, que dicho documento ha sido **Aprobado**.

Cabe recalcar que el presente Programa de Seguridad deberá mantenerse en permanente evaluación y se podrán realizar enmiendas ya sea por parte de la Autoridad Aeronáutica o por parte de HELMARJET Cía. Ltda., en caso de encontrarse discrepancias con la Legislación Aeronáutica vigente.

Atentamente,


Gerardo Mayorga Zurita
Jefe Seguridad Aeroportuaria DGAC





HELMAR JET CIA.LTDA

SERVICIO DE CUSTODIA
DE EQUIPAJE EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL
MARISCAL SUCRE
HELMAR JET CIA.LTDA

QUITO-ECUADOR

DEPARTAMENTO GENERAL DE AVIACION CIVIL
SEGURIDAD AEROPORTUARIA
APROBADO
FECHA: 04/10/2009
[Signature]

Rev. Original 25/OCT/2009

Página 1





CAPITULO I

INTRODUCCION GENERAL

1.1 ANTECEDENTES DE LA COMPANÍA

El grupo empresarial **HELMARJET Cia. Ltda.** Es una compañía limitada organizada y existente al amparo de las leyes de la República del Ecuador, se constituyó mediante escritura pública celebrada el 12 de octubre del 2005 ante el Notario Cuadragésimo del Distrito Metropolitano de Quito, Dr. Oswaldo Mejía Espinosa, aprobada por la superintendencia de compañías mediante resolución No.05.Q.I.J 4325 del 21 de octubre del 2005 e inscrita en el registro mercantil el 21 de noviembre del 2005.

HELMAR JET Cia. Ltda. Se creó por la necesidad de prestar un servicio integral a todas las personas y empresas que transitan por el medio aeronáutico.

1.2 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

1.2.1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es el de servir como guía de estricto cumplimiento para el personal encargado de atender a los pasajeros que dejan sus equipajes en nuestra custodia en el terminal internacional del aeropuerto Mariscal Sucre. Ya que en este manual se describe la política y los procedimientos que deben ser observados y cumplidos por todos en la ejecución de su función específica, sin descartar, las normas de conductas a ser respetadas, con la preparación constante y el compromiso de aplicar las disposiciones del presente manual.

1.2.2 ALCANCE DEL MANUAL

Este documento, luego de ser elaborado, corregido y aceptado por la Dirección General de Aviación Civil, será la herramienta fundamental a la que deberemos recurrir las veces que creamos necesario en la realización de nuestras funciones y por ello formará parte de nuestra biblioteca técnica, la misma que, como es lógico estará al alcance de todos los interesados, para cualquier consulta.

1.3 VISION MISION Y OBJETIVOS

1.3.1 VISION

El aeropuerto Mariscal Sucre actualmente ha implementado un sin número de servicios encaminados a satisfacer todas las necesidades de pasajeros y usuarios que diariamente utilizan las instalaciones del aeropuerto Mariscal Sucre, es por ello que Helmarjet Cia. Ltda implementó un servicio adicional, la custodia de equipaje.





1.3.2 MISION

Entregar a los pasajeros nacionales e internacionales que utilizan las instalaciones del aeropuerto Mariscal Sucre un sistema óptimo y calificado de custodia de equipaje, mediante la aplicación de sistemas de seguridad aeroportuaria idóneos y autorizados por las entidades que regulan la aeronáutica nacional e internacional.

1.3.3 OBJETIVO

Complementar los servicios que actualmente brinda el aeropuerto internacional Mariscal Sucre dirigido tanto a pasajeros de salida como de entrada mediante la entrega de un servicio ágil, profesional y de calidad proyectándonos a la excelencia en el servicio aeroportuario.

DEJADO

INTENCIONALMENTE EN BLANCO





CAPITULO II

RECURSOS HUMANOS

2.1 IMPORTANCIA

Los servicios de custodia de equipaje brindados en un local ubicado en la sala de salida internacional en el aeropuerto Mariscal Sucre requieren de personal idóneo para cumplir con estas funciones.

Para cumplir con esta idoneidad el trabajador deberá ser calificado por la empresa recibiendo un entrenamiento previo en Seguridad Aeroportuaria y Mercancías Peligrosas.

2.2 PERFIL PREFERENCIAL HUMANO

- Mayores exigencias en el perfil del personal.
- Mayores índices de desempeño y rendimiento.
- Mayores condiciones físicas, psicológicas y mentales.
- Mayor presentación de su imagen personal.

2.3 CUALIDADES DE UN HOMBRE DE SEGURIDAD

- **Presentación.-** Porte buena apariencia uniforme impecable modales amables.
- **Honestidad.-** Integridad, honradez, cuidado, responsabilidad.
- **Idoneidad.-** Conocimientos, profesionalidad, habilidad, capacitación.
- **Diligencia.-** Acción oportuna actividad, atención al público, hacer un poco mas de lo ordenado, amabilidad, cortesía.
- **Alerta.-** Es la esencia de la vigilancia.
- **Modales.-** Forma correcta de vestir, de sentarse, etc.
- **Urbanidad.-** Manera de comportarse con las personas que lo rodean.
- **Cortesía.-** Ser amable, no confundir cortesía con permisividad.



CAPITULO III
RECURSOS MATERIALES

3.1 INFRAESTRUCTURA

1. Una estación de trabajo.
Que servirá para realizar los trámites administrativos necesarios.
2. Un counter.
Para realizar la inspección física a todo equipaje recibido.
3. Una copiadora.
Para emitir copia de todos los documentos habilitantes para brindar el servicio.
4. Una balanza electrónica.
Para realizar el pesaje del equipaje tanto de recepción como de entrega.
5. Un sistema informático.
El mismo que contendrá toda la información de la operación administración del servicio.
6. Un sistema de video-cámara.
Para grabar al pasajero que entrega en custodia el equipaje.
7. Un archivador.
Mantener un archivo físico del servicio prestado.
8. Internet.
9. Comunicación.
Telefónica, celular y vía e mail.
10. Estructuras metálicas para cancelas.
Para la ubicación del equipaje en área restringida



CAPITULO IV

ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS

4.1 DEFINICIONES

4.1.1 AEROPUERTO INTERNACIONAL.- Todo aeropuerto designado por el Estado contratante en cuyo territorio está situado, como puerta de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional donde se lleva a cabo los tramites de aduanas, migración, sanidad publica, reglamentación veterinaria y fitosanitaria y procedimientos similares.

4.1.2 EQUIPAJE.- Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en aeronaves mediante convenios con el explotador.

4.1.3 EQUIPAJE DE TRANSFERENCIA ENTRE LINEAS AEREAS.- Equipaje de los pasajeros que se transborda de la aeronave de un explotador a la aeronave de otro explotador durante el viaje.

4.1.4 EQUIPAJE EXTRAVIADO.- Equipaje extraviado involuntariamente o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

4.1.5 INSPECCIÓN.- Aplicación de medios técnicos u otro tipo, para detectar armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

4.1.6 MERCANCIAS PELIGROSAS.- Todo artículo o sustancia que puede constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad, la propiedad y el medio ambiente.

4.1.7 PASAJEROS Y EQUIPAJES DE TRANSFERENCIA.- Pasajeros y equipajes que efectúan enlace directo entre dos vuelos diferentes.

4.1.8 ZONA ESTERIL.- Espacio que media entre un puesto de inspección y las aeronaves y cuyos accesos se encuentran estrictamente controlados.

4.1.9 CAUSA.- Acción, omisión, acontecimiento, condición, o una combinación de estos factores que determinan el accidente o incidente.

4.1.10 INCIDENTE.- Todo Suceso relacionado con la utilización de una instalación que no llegue a ser accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones dentro de las instalaciones.

4.1.11 RIESGO.- Probabilidad de que un peligro durante una actividad se convierta en accidente.

4.1.12 PELIGRO.- Situación, suceso o circunstancia que puede dar lugar a un accidente.



4.2 ANTECEDENTES

El avance tecnológico que se ha producido en los últimos años, ha impactado preponderantemente en la aeronáutica y por ende en todo lo referente al transporte aéreo comercial.

En la actualidad se han conjugado varios factores que brindan la oportunidad para poder mejorar este servicio en el aeropuerto Mariscal Sucre:

- No se brinda este servicio en el interior del aeropuerto.
- Pasajeros y usuarios solicitan la prestación de este servicio.
- Espacio físico disponible y acorde.
- Personal entrenado y con experiencia.

4.3 FACILIDADES DE ESPACIO

Un local ubicado en la sala de salida de pasajeros internacional parte externa.

4.4 OFERTA DE SERVICIOS

- a) Servicio de Custodia de Equipaje dirigido a pasajeros y usuarios del terminal aeroportuario.
- b) Servicio de custodia de equipajes para aerolíneas que mantengan una relación directa con nosotros mediante la aplicación de procesos legales debidamente establecidos para seguridad de los pasajeros.

4.5.- AUTORIDADES DE INSPECCION

- a) La compañía permitirá a las autoridades respectivas en cualquier momento realizar inspecciones tendientes a vigilar que se cumplan las disposiciones de seguridad establecidas para el efecto.
- b) La compañía entregará a su personal de planta las instrucciones respectivas para que brinden las facilidades necesarias para su misión.

4.6.- REGISTROS Y ARCHIVOS

Se mantendrá un registro informático actualizado e individualizado de los equipajes recibidos y entregados, por lo menos por un mes.

Así mismo se mantendrá un archivo físico del servicio brindado para revisión de la DGAC y/o cualquier representante del administrador del aeropuerto durante seis meses.



CAPITULO V

PLANIFICACION DEL SERVICIO

5. PUNTO DE INSPECCION

El manejo de equipaje será de absoluta responsabilidad de Helmar Jet quien adoptará las medidas de seguridad adecuadas para su inspección y control.

5.1 RECEPCIÓN DEL EQUIPAJE

1. Recepción de equipaje.
2. Facturación del equipaje (llenar documentos establecidos para su control anexo 1.
3. Realizar el procedimiento de inspección física.
4. Verificación de que los equipajes tengan las seguridades respectivas, en caso de que el usuario del servicio no disponga de este requerimiento Helmar Jet procederá a instalar la seguridad respectiva.

5.2 PESAJE Y EMBALAJE DEL EQUIPAJE

1. Se realizará el pesaje de equipaje en custodia.
2. Se plastificará el equipaje de ser requerido por el pasajero.
3. Se entregará un sticker y / o tarjeta de seguridad numerada del proceso establecido.
4. Se asignará la ubicación del equipaje en el área restringida establecida para el efecto.
5. Se realizará la factura por el servicio entregado.

5.3 ENTREGA O DEVOLUCIÓN DEL EQUIPAJE

1. Se solicitará copia del sticker y/o la tarjeta para su respectiva comprobación y constatación.
2. Se realizará el pesaje del equipaje para cotejar el mismo peso al momento de haberlo recibido.
3. Se entregará el equipaje.

5.4 CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO

1. En caso de verificar la presencia de armas de fuego y mercancías peligrosas, el personal se comunicará con la oficina de control de armas del aeropuerto, la policía nacional y seguridad Corpaq, en caso de sospechar sobre la presencia de sustancias estupefacientes se comunicará con el personal de antinarcóticos, de sospechar sobre la presencia de explosivos se comunicará directamente con el COE.
2. Tiempo máximo de custodia 72 horas, si es que no existe un acuerdo previo con el pasajero.



3. En caso de sobrepasar este tiempo y al no tener comunicación con el pasajero luego de varios intentos de comunicación, el equipaje será considerado como abandonado y se procederá a notificar al administrador del aeropuerto.
4. Helmar Jet Cia Ltda ante la **DUDA RAZONABLE** se guardará el derecho de aceptar bajo custodia un equipaje, además que comunicará a las autoridades respectivas sobre el motivo de la no aceptación.

5.5.- NORMAS DE CONTROL DE SEGURIDAD

Todo equipaje facturado se someterá al procedimiento para ello establecido. Helmar Jet mantendrá coordinaciones constantes con la Policía nacional y sus unidades especializadas, así también mantendrá enlace constante con la DGAC, CORPAQ y QUIPORT de ser el caso.

5.6.- REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA INSPECCION

- Pedir permiso del pasajero para iniciar el proceso de inspección física de su equipaje.
- Establecer y mantener el control del equipaje hasta que pase la inspección.
- Mirar antes de tocar, toque donde este mirando, tener cuidado con objetos puntiagudos.
- Prestar especial atención a paquetes envueltos, aerosoles botellas que contengan líquidos, aparatos eléctricos, etc.
- Conducir la inspección con tacto y cortesía pero también con prudencia.
- Nunca olvidar agradecer al pasajero por su colaboración.

5.7.- EQUIPOS PROTECTORES DE SEGURIDAD

Todo trabajo implica un riesgo por las circunstancias en el que se desenvuelven, por ello para disminuir estos riesgos se observará normas de seguridad industrial las que se pueden resumir en las siguientes:

- Guantes, mascarillas.
- Ropa de trabajo.
- Zapatos de trabajo.
- Protector de cintura.
- Extintor de incendios.
- Detectores de humo.



CAPITULO VI

PLAN DE EMERGENCIA Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

6.1 GENERALIDADES

Se estará sujeto al plan de emergencia establecido por el operador del aeropuerto, esto es ADC&HAS MANAGEMENT, así como también a los procedimientos de emergencia interno de la compañía para cualquier accidente o incidente basado obviamente en el plan de emergencia del operador aeroportuario

De conformidad con la Norma 5.1.4 Anexo 17 de la Organización de Aviación Civil Internacional se establecerá el plan de emergencia, la información constante en este plan se referirá a asuntos relativos a la planificación preliminar y ejecución en materia de emergencia en el aeropuerto y en las instalaciones de la compañía y la coordinación que debe existir entre los diferentes actores.

6.2 PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

6.2.1 PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO

- Al percatarse que hay un conato de incendio en el local de custodia de equipaje, la persona que se encuentre de turno ese instante, procederá a notificar inmediatamente a los bomberos del aeropuerto proporcionando toda la información que sea pertinente.
- La persona en turno deberá desconectar la fuente de alimentación de energía eléctrica y hacer uso del extintor de incendio que se encuentra disponible en el local.
- Si la situación lo permite, se procederá a evacuar las maletas y documentación importante.
- En caso de presentarse en el personal de Helmar Jet síntomas de asfixia o quemaduras, estos serán llevados vía ambulancia a los hospitales más cercanos.

6.2.2 PROCEDIMIENTOS EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA

- Si por cualquier medio, se recibiera información de la colocación de un artefacto explosivo o incendiario dentro de las instalaciones del aeropuerto Mariscal Sucre, la persona de turno de ese momento observará el siguiente procedimiento:
- Comunicará de forma inmediata al COE DGAC.
- Realizará una verificación del local tratando de encontrar algún objeto sospechoso.



Si se encuentra un objeto sospechoso seguir el siguiente procedimiento:

- No tocar ni mover el artefacto.
- Informar sobre la situación al Gerente General de Helmar Jet.
- Permanecer en el lugar más próximo que sea permitido y estar atentos a los pronunciamientos de la autoridad.
- El retorno a las instalaciones, se producirá únicamente cuando los especialistas de la policía en coordinación con las autoridades del aeropuerto, confirmen que el edificio se encuentra totalmente seguro.
- En el caso de recibir una llamada telefónica de amenaza de bomba la persona en turno deberá mantener la calma para de esta manera tratar de obtener cierta información de la llamada como: el acento de voz, el dialecto, porqué colocó la bomba, a qué hora explota etc. Para proporcionarla a las autoridades correspondientes.

6.2.3 PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN CASO DE TEMBLORES

- Mantenga la serenidad y no permita que el pánico se apodere de usted y de las personas que le rodean.
- No se mueva en ninguna dirección sin pensarlo antes.
- Generalmente las personas salen corriendo sin saber para donde van.
- Si está en la oficina párese debajo de un marco fuerte de una puerta, al lado de una columna resistente o métase debajo del escritorio.
- Este pendiente de la caída de objetos pesados de los techos.
- Manténgase alejado de ventanas, espejos y anaqueles.
- No corra hacia una salida, puede ser asfixiado, pisoteado por el público.
- Escoja la salida programada en el plan de evacuación del aeropuerto y hágalo calmadamente.

6.2.4 PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ACCIDENTES Y HERIDAS AL PERSONAL DE HELMAR JET

Los accidentes en la oficina pueden catalogarse en accidentes menores o mayores:

Son accidentes menores, aquellos que se producen por golpes menores o heridas leves, que pueden ser tratadas recurriendo al botiquín de primeros auxilios.

DR. ROBERTO DUEÑAS MERA
NOTARIO TRIGESIMO SEPTIMO
QUITO-ECUADOR

**ESCRITURA PUBLICA DE CONTRATO DE CONCESION RELATIVO
AL PROYECTO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUITO
CELEBRADO ENTRE CORPORACION AEROPUERTO Y ZONA
FRANCA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Y CANADIAN
COMMERCIAL CORPORATION**

CUANTIA:

DI: COPIAS

MD.

~~~~~

En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Capital de la República del Ecuador el día de hoy lunes diez y seis de septiembre del año dos mil dos, ante mí Doctor Roberto Dueñas Mera, Notario Trigésimo Séptimo del Cantón Quito, comparecen a la suscripción de la presente escritura pública de **CONTRATO DE CONCESION** relativo al **PROYECTO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUITO** entre la **CORPORACIÓN AEROPUERTO Y ZONA FRANCA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (CORPAQ)** representada por el señor Diego Pachel Sevilla en su calidad de Director Ejecutivo y la corporación extranjera **CANADIAN COMMERCIAL CORPORATION (CCC)**, representada por señor Andrew Robert Harley, de acuerdo a los documentos. Los comparecientes son de estado civil casados, de nacionalidad ecuatoriana y canadiense respectivamente, inteligentes en el



## PROFORMA

|            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
| Señores:   | CORPORACIÓN QUIPORT S.A.            |
| Dirección: | Av. AMAZONAS S/N Y Av. DE LA PRENSA |
| Ruc:       | 1791844416001                       |
| Teléfono:  | 2944900                             |
| Ciudad:    | Quito - Ecuador                     |

Mediante la presente les detallo la siguiente propuesta:

| CODIGO                                               | DESCRIPCIÓN                                        | CANT. | PRECIO UNIT.    | TOTAL            |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------|-----------------|------------------|
|                                                      | Computador Cyber (monitor, teclado, procesador HP) | 1     | 1.530,00        | 1.530,00         |
|                                                      | Impresora/copiadora HP LASER JET 2300              | 1     | 200,00          | 200,00           |
|                                                      | Software (licencia microsoft office)               | 1     | 300,00          | 300,00           |
|                                                      | Balanza electronica de piso peso ACUWEY            | 1     | 489,00          | 489,00           |
|                                                      | Pistola detectora de metales portable GP-3003b1    | 1     | 550,00          | 550,00           |
|                                                      | Escaner de Inspeccion por Rayos X (LAS 1292        | 1     | 80.190,25       | 80.190,25        |
|                                                      | Caja registradora ROYAL ALPHA 9170                 | 1     | 300,00          | 300,00           |
|                                                      | Camara de seguridad IP WIFI                        | 1     | 250,00          | 250,00           |
|                                                      | Mantenimiento mensual de equipos                   | 1     | 200,00          | 200,00           |
|                                                      |                                                    |       | <b>SUBTOTAL</b> | <b>84.099,25</b> |
| SON: NOVENTA Y CUATRO MIL NOVENTA DÓLARES CON 36/100 |                                                    |       | <b>IVA12%</b>   | <b>10.091,71</b> |
|                                                      |                                                    |       | <b>TOTAL</b>    | <b>94.090,96</b> |

Cordialmente,

  
VIGENTE CASTRO  
GERENTE GENERAL

  
CORPORACION EMPRESARIAL  
CASTRO ARIAS S.A.  
RUC: 1791844416001

De los Cardos N47-386 y de los Tilios  
(Sector Av el Inca y Las Palmeras)  
Telf.: 02-3261335 • Telefax.: 02-3261362  
carsa@carsa.com.ec  
Quito - Ecuador

WWW.CARSA.COM.EC

## PROFORMA

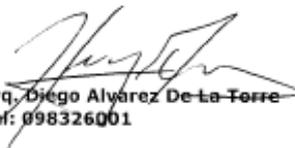
**PROYECTO:**  
**REFERENCIA:**  
**FECHA:** Octubre 18 de 2011

| ITEM | RUBRO                                                 | CANTIDAD | UNIDAD | P/U    | TOTAL    |
|------|-------------------------------------------------------|----------|--------|--------|----------|
| 1    | escritorio                                            | 1,00     | uni    | 380,00 | 380,00   |
| 2    | silla                                                 | 1,00     | uni    | 150,00 | 150,00   |
| 3    | mesa de revision                                      | 1,00     | uni    | 200,00 | 200,00   |
| 4    | archivador metalico de 4 pisos                        | 1,00     | uni    | 300,00 | 300,00   |
| 5    | estanteria metalica de 1,40m de alto con 3 divisiones | 60,00    | m      | 75,00  | 4.500,00 |
| 6    | puntos de iluminacion                                 | 20,00    | uni    | 28,00  | 560,00   |
| 7    | puntos de tomacorriente normal                        | 10,00    | pto    | 28,00  | 280,00   |
| 8    | puntos de tomacorriente regulado                      | 4,00     | pto    | 28,00  | 112,00   |
| 9    | luminarias 3*32 fluorescentes                         | 20,00    | uni    | 60,00  | 1.200,00 |

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>SUBTOTAL</b> | <b>7.682,00</b> |
| <b>IVA 12%</b>  | <b>921,84</b>   |
| <b>TOTAL</b>    | <b>8.603,84</b> |

FORMA DE PAGO :70 % DE ANTICIPO Y30% CONTRA ENTREGA

PLAZO DE ENTREGA 20 DIAS LABORABLES



Arq. Diego Alvarez De La Torre  
Cel: 098326001

|  <p>marketing &amp; business</p> | <b>CARDOS 47-386</b><br>Telf. 3261362<br>RUC. 1792127750001<br><a href="mailto:calo@calo.com.ec">calo@calo.com.ec</a> |            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
|                                                                                                                   | Fecha: 19 DE OCTUBRE DEL 2011<br>PROFORMA: CL-41a                                                                     |            |          |
|                                                                                                                   |                                                                                                                       | 846        |          |
| <b>CLIENTE</b> CORPORACION QUIPORT S.A<br><b>RUC:</b> 1791844416000<br><b>TELEFONO:</b> 2944900                   |                                                                                                                       |            |          |
| ARTÍCULO/ DESCRIPCIÓN                                                                                             | CANTIDAD                                                                                                              | VALOR UNT. | TOTAL    |
| Hojas volantes full color                                                                                         | 2.000                                                                                                                 |            | 300,00   |
| Tripticos full color                                                                                              | 6.000                                                                                                                 |            | 960,00   |
| Publicitario (guion un minuto)                                                                                    | -                                                                                                                     |            | 750,00   |
| VALOR MAS IVA                                                                                                     |                                                                                                                       |            | 2.000,00 |

Cordialmente,

  
 ING. VICENTE CASTRO  
 GERENTE GENERAL