



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULO:

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES PARA LA  
CIUDAD DE LOJA”

TESIS PREVIA A OPTAR AL GRADO  
DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA:

Eunice Salome Medina León

DIRECTOR DE TESIS:

Mg. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos

Loja – Ecuador

2017

## CERTIFICACIÓN

Mg. Carlos Rodriguez Armijos.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES PARA LA CIUDAD DE LOJA”, elaborada por Eunice Salome Medina León, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, ha sido desarrollada bajo mi guía y dirección, cumpliendo con todos los requisitos reglamentarios de la Universidad Nacional de Loja. Por ello apruebo y autorizo su presentación y sustentación para los fines correspondientes.

Atentamente,



Mg. Carlos Rodríguez Armijos

DIRECTOR DE TESIS

## AUTORÍA

Yo, Eunice Salome Medina León, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional -Biblioteca Virtual.

Autora: Eunice Medina León

Firma: -----

N° Cedula: 1104079866

Fecha: Loja, Mayo del 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Eunice Salome Medina León declaro ser autora de la tesis titulada "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES PARA LA CIUDAD DE LOJA" como requisito para optar al grado de **Ingeniera Comercial**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la ciudad de Loja, a los 11 días del mes de mayo del dos mil diecisiete, firma la autora:

Firma:   
Autora: Eunice Salome Medina León  
Cédula: 1104079866  
Dirección: Loja, Cdla Julio Ordoñez  
Correo Electrónico: eusalo@hotmail.com  
Teléfono: 2546121 Celular: 0980692057

#### DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Mg. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos.

Tribunal de Grado:

Mg. Luis Quizhpe Salinas

Mg. Galo Eduardo Salcedo López

Mg. Ruth Ortega Rojas

PRESIDENTE

VOCAL

VOCAL

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con inmensa gratitud, y con todo mi amor:

En primer lugar a Dios, que ha sido el pilar fundamental en mi vida, quien me ha llenado de bendiciones.

A mis Padres Luis Bolívar Y Rosa Esterfilia, hermanos y hermanas quienes me enseñaron a ser una persona luchadora, emprendedora con valores y principios.

A mi esposo Carlos Fernando por ser mi apoyo incondicional con su paciencia y comprensión.

A mis hijos Joshua David, Fernando Israel y Ruth Salome que son mi inspiración y que con su apoyo me impulsan a crecer cada día.

Eunice Medina León

## AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, a todo el personal docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Unidad de Educación a Distancia, quienes impartieron sus conocimientos y orientaron durante el periodo académico, al Mg. Carlos Rodríguez Armijos, quien estuvo a cargo de la dirección de la presente tesis.

Agradezco a amigos y amigas que me apoyaron con sus palabras de aliento, sus abrazos, cariño y fuerza para continuar en el camino hacia la meta.

Eunice Medina León

**a. TÍTULO**

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES PARA LA CIUDAD DE LOJA”

## **b. RESUMEN**

La presente investigación se ha realizado con el objetivo de determinar la factibilidad para la creación de una empresa de servicios de gestión de trámites en la ciudad de Loja.

Es importante indicar que en la ciudad de Loja no cuenta con una empresa que facilite los trámites que día a día las personas necesitan realizar.

Como técnicas estuvieron las encuestas aplicadas a una muestra de las 81.743 comprendida de 30 a 64 de la ciudad de Loja según proyecciones del INEC (2010).

En los resultados se presentan los datos obtenidos de la aplicación de entrevistas y encuestas referentes a la demanda, oferta, el producto, consumo per cápita, entre otros datos que sirvieron de base para la realización de los estudios necesarios en el proyecto.

La discusión se encuentra dividida en cada estudio aplicado en el proyecto iniciando con el de mercado donde se estableció como demanda efectiva 47.370 personas, con un uso per cápita anual de 9 unidades.

En cuanto a la oferta generando una demanda insatisfecha de 26370 trámites para el primer año.

El segundo estudio es el técnico estableciendo una capacidad instalada de 4.680 unidades, del cual se utilizará el 75% para el primer año lo que indica una capacidad utilizada de 3.510 servicios de trámites.

En el estudio administrativo se estableció la organización legal, indicando como razón social Empresa de Servicios “GESTI TRAMITES” asociados”, objeto social de la Prestación de servicios de Gestión de Tramites, con un plazo de duración de 10 años el proyecto y una inversión de \$11.205,30 de los cuales el aporte de los socios es del 100% por lo cual cada socio aportará con \$5.602,65 además se presenta la minuta de constitución indicando el nombre de los 2 socios que conforman la Junta de Accionistas, finalmente se diseña el organigrama estructural, funcional y posicional de los cargos con los que se iniciará la empresa y un manual de funciones que delimita las actividades a realizarse en cada uno de estos puestos.

El estudio económico se encuentra conformado por el plan de inversiones donde se indica los activos fijos(3.660,79), activos diferidos ( 1.542,22) y activos circulantes( 6.002,29), generando un total de \$11.205,30 en inversiones, el financiamiento será interno y por participaciones iguales de los socios.

La evaluación financiera indica valores positivos para lo cual se requieren los datos del flujo de caja que para el primer año es de \$10.676,03 y con valores positivos en los siguientes años, se obtiene así un VAN de \$58.481,83, una TIR de 98,30%, una RBC de 1.25 es decir que por cada dólar invertido se obtiene 0,25 centavos de ganancia, el PRC es de 1 años, 0 meses, 18 días y, finalmente el análisis de sensibilidad indica que el proyecto puede soportar un incremento máximo de 16,47% de los costos y una disminución no mayor del 13,17% de ingresos.

En las conclusiones se presenta la factibilidad del proyecto y la importancia que tiene su constitución en el mercado de la provincia de Loja por la falta de empresas de servicios de gestión de trámites.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the objective of determining the feasibility for the creation of a service management services company in the city of Loja.

It is important to indicate that in the city of Loja does not have a company that facilitates the procedures that day to day people need to perform.

As techniques were the surveys applied to a sample of the 81,743 comprised of 30 to 64 of the city of Loja according to projections of the INEC (2010).

The results show the data obtained from the application of interviews and surveys related to demand, supply, product, per capita consumption, among other data that served as a basis for carrying out the necessary studies in the project.

The discussion is divided in each study applied in the project starting with the market where 47,370 people were established as effective demand, with an annual per capita use of 9 units.

As for the supply generating an unsatisfied demand of 26370 paperwork for the first year.

The second study is the technician establishing an installed capacity of 4,680 units, of which 75% will be used for the first year, which indicates a used capacity of 3,510 services of procedures.

In the administrative study the legal organization was established, indicating as a corporate name "GESTI TRAMITES" associates, a social object of the Provision of Services of Management of Tramites, with a duration of 10 years the project and an investment of \$ 11,205.30 of which the contribution of the partners is 100%, so that each partner will contribute with \$ 5,602.65. In addition, the draft constitution is presented, indicating the name of the two partners that make up the Shareholders' Meeting. Structural, functional and positional organization chart of the positions with which the company will start and a manual of functions that delimits the activities to be carried out in each one of these positions.

The economic study is made up of the investment plan which shows fixed assets (3,660.79), deferred assets (1,542.22) and current assets (6,002.29), generating a total of \$ 11,205.30 in investments. Financing will be internal and by equal shares of the partners.

The financial evaluation indicates positive values for which cash flow data are required for the first year is \$ 10,676.03 and with positive values in the following years, a NPV of \$ 58,481.83 is obtained, a TIR of 98 , 30%, an RBC of 1.25 means that for every dollar invested you get 0.25 cents of profit, the PRC is 1 years, 0 months, 18 days and finally the sensitivity analysis indicates that the project can support a A maximum increase of 16.47% of costs and a decrease of no more than 13.17% of revenues.

The conclusions show the feasibility of the project and the importance of its constitution in the market of the province of Loja due to the lack of management services companies.

### **c. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de Tesis tiene la finalidad de analizar la posibilidad de implementar una empresa de servicio de gestión de trámites para la ciudad de Loja.

El servicio de Gestión de trámites es una necesidad sin atender en el mercado de la ciudad de Loja, puesto que hoy en día tanto las personal como las empresas requieren una importante cantidad de gestiones necesarias para desarrollarse, entre estos están los tramites comerciales, bancarios, municipales, jurídicos, entre otros. Es casi inexistente las empresas que se dediquen a esta actividad puesto que la mayoría son personas o profesionales independientes quienes ofrecen sus servicios, los cuales no pueden ofrecer un servicio de calidad y excelencia garantizada, es por eso que la mayoría de empresas requieren la atención de que sea una entidad comprometida y establecida en el mercado quien a través de profesionales capacitados puedan adecuadamente realizar esas importantes gestión, minimizando el uso de arduas horas de los ejecutivos resolviendo en el terreno diligencias que una empresa externa puede hacer.

El resumen y la Introducción en donde se presenta la finalidad de la investigación, la estructura del trabajo, junto con los principales resultados encontrados en cada uno de los estudios.

La Revisión Literaria donde se indica un marco referencial del producto y el material con el que se lo elaborara y un marco conceptual del proyecto de inversión y los estudios a desarrollar.

Los Materiales y Métodos utilizado en la investigación durante cada proceso, además de representar la población y muestra a quienes se aplicara las entrevistas y encuestas diseñadas.

Los Resultados constituidos por la tabulación y análisis de los resultados de la aplicación de encuesta para reconocer la demanda y las entrevistas para identificar la oferta.

La Discusión se encuentra constituida por los cinco estudios que forman parte del proyecto de inversión como son el estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional, estudio económico y financiero.

Las Conclusiones y Recomendaciones a la cuales se llegaron al finalizar la investigación identificando los principales resultados y su importancia en el sector de servicios.

La Bibliografía que consta de fuentes de libros, textos, tesis, informes, y páginas web, de la literatura utilizada en todo el proyecto.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### MARCO REFERENCIAL

### SERVICIOS DE TRÁMITES

Gestión de trámites se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formalismos necesarios para resolver una cosa o un asunto.

Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin.

No se consideran como trámites los requerimientos de información de la autoridad para vigilar o inspeccionar en las materias de su competencia, sin que exista una solicitud por parte de los ciudadanos. Asimismo, tampoco se consideran trámites las comunicaciones entre autoridades.

Existen cinco tipos de trámites diferentes: obligación, servicio, consulta, conservación e inicio de procedimiento.

El Servicio en Gestión de Trámites, a implementarse en la ciudad de Loja, será un proceso netamente eficiente, y de manera personalizada, en donde el servicio será directo para quienes lo necesiten y lo requieran.

## **TRAMITES**

Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar

Trámites Municipales: Líneas de fábrica, Tramite requerido para inicio de Construcción de una obra; Proceso de Subdivisión de un terreno; Construcción de una obra menor (cerramiento, construcciones menores), Nueva Linde ración

Tramite requerido para aclaración de Linderos de un inmueble Pago Patente Municipal; Tramite requerido para todas las personas Naturales o Jurídicas que llevan a cabo una actividad comercial; Pago de Impuesto Predial; Obras menores

Cerramientos, construcciones, (menos de 50 metros), y cambios de cubiertas.

## MARCO CONCEPTUAL

### LA EMPRESA

La empresa es “la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado”<sup>1</sup>. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores

Se entiende por empresa al “gremio formado por el recurso humano y material que realiza una actividad económica con fines de lucro para satisfacer las necesidades del cliente”

Los objetivos principales de la empresa son: “la satisfacción del cliente, mediante la producción de bienes materiales, y servicios que la empresa brinda a través de estrategias y políticas, para servir al cliente de manera rápida, efectiva y eficiente.

Antiguamente las grandes empresas o los monopolios eran los que copaban el mercado y quebraban al resto de pequeñas y medianas empresas”<sup>2</sup>. En la actualidad las empresas más rápidas son las que quiebran a las empresas más lentas y por lo regular son las pequeñas empresas que mediante un servicio ágil, oportuno y confiable han crecido considerablemente, abarcando un gran número de clientes satisfechos.

---

<sup>1</sup> De Dobrinsky, M. (2012) P.N.L. aplicada a los negocios. Ediciones LEA, pág. 7

<sup>2</sup> Dávila, L. & Patricio, B. (2011) Inversiones por campo de inversión, guías de inversión., pág. 12

## Clasificación de las empresas

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras, se puede clasificarlas de varias formas, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos:

### Según la Actividad Económica que Desarrolle

a) Del sector primario: Básicamente extractivas, que crean la utilidad de los bienes al obtener los recursos de la naturaleza (agrícola, ganadera, pesquera, minera, entre otros).

b) Del sector secundario: Que centra su actividad productiva al transformar físicamente unos bienes en otros más útiles para su uso. En este grupo se encuentran las empresas industriales y de construcción.

c) Del sector terciario: Servicios y comercio, con actividades de diversa naturaleza, como comerciales, transporte, turismo, asesoría, entre otros.

Según la Forma Jurídica: Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios, se pueden distinguir siete:

a) Empresas individuales: Pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

b) Empresas societarias o sociedades: Constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria y la sociedad de responsabilidad limitada.

c) Las cooperativas u otras organizaciones de economía social

Según su Dimensión: No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño, los principales indicadores son: “el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, entre otros; el más utilizado suele ser según el número de trabajadores”<sup>3</sup>.

Estas pueden ser:

- a) Microempresa si posee menos de 10 trabajadores.
- b) Pequeña empresa: si tiene menos de 50 trabajadores.
- c) Mediana empresa: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- d) Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.

Según Ámbito de Actuación: En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- a) Empresas locales
- b) Regionales
- c) Nacionales

---

<sup>3</sup> Sosa, D. (2010) Guía de proyectos de inversión con enfoque académico. Limusa, pág. 23

d) Multinacionales

e) Transnacionales

f) Mundiales

## FACTIBILIDAD

La factibilidad del proyecto depende “de la buena organización de la empresa y del estudio minucioso y acertado que se realice en la ingeniería del proyecto con la finalidad de optimizar recursos financieros, humanos y materiales”

La factibilidad del proyecto se concluye una vez terminado el estudio técnico y financiero con el objetivo de proyectar una rentabilidad, caso contrario el proyecto no es factible.

## PROYECTO DE FACTIBILIDAD

Un proyecto se compone de diversas acciones e ideas que interrelacionan y se llevan a cabo de forma coordinada con el objetivo de alcanzar una meta. Factible, por su parte, es aquello que es susceptible de realización o concreción.

Un proyecto factible, tiene un propósito de utilización inmediata, la ejecución de la propuesta. En este sentido, la UPEL define el proyecto factible como “un estudio que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Herrera, M. & Montes, L. (2013) Desarrollo de competencias comunicacionales.

El proyecto factible dentro del marco de una investigación que ha surgido por la existencia de un problema; parte de una base sólida surgida de la propia investigación, para ofrecer una posible solución que pueda instrumentarse ya que, por sus características, resulta accesible.

Se desarrolla a través de las siguientes etapas: “el diagnóstico de las necesidades, el cual puede basarse en una investigación de campo o en una investigación documental, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; el procedimiento metodológico, las actividades y recursos necesarios para su ejecución y el análisis de viabilidad o factibilidad del proyecto económica, política, social, entre otros y la posibilidad de ejecución”<sup>5</sup>.

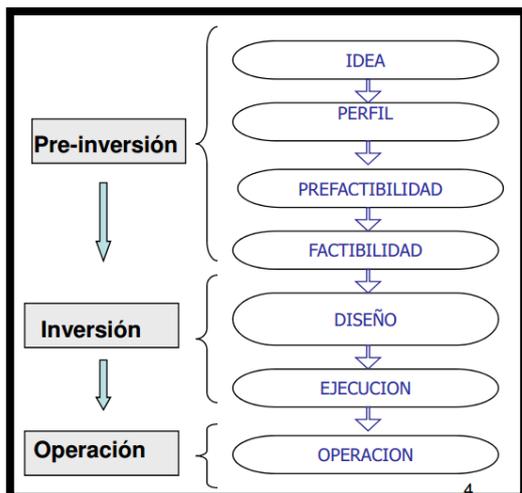
#### Ciclo del Proyecto

El ciclo de vida del proyecto se inicia con la identificación del problema, necesidad u oportunidad que requiere una solución. Se compone de las siguientes fases:

#### Gráfico 1. Ciclo de Proyecto de Inversión

---

<sup>5</sup> De Dobrinsky, M. (2012) P.N.L. aplicada a los negocios. Ediciones LEA, pág. 10



Fuente: MIDEPLAN. División de Planificación

Fase de Pre inversión: Corresponde al proceso de elaboración “de los estudios y análisis necesarios para la preparación o formulación y evaluación del proyecto que permite resolver el problema o atender la necesidad que le da origen”<sup>6</sup>. En esta fase es posible definir las siguientes etapas:

**Idea:** Corresponde a una primera aproximación al problema, necesidad u oportunidad y a su resolución.

**Perfil:** Se realiza la preparación y evaluación de las posibles alternativas de solución, partiendo de información que proviene principalmente de fuentes de origen secundario.

**Pre-factibilidad:** En esta etapa se realiza una evaluación más completa y profunda de las alternativas identificadas en la etapa de perfil y de las posibles soluciones.

**Factibilidad:** En esta etapa se perfecciona y precisa la mejor alternativa identificada en la etapa de pre-factibilidad, sobre la base de información primaria recolectada especialmente para este fin.

<sup>6</sup> Sosa, D. (2010) Guía de proyectos de inversión con enfoque académico. Limusa, pág. 28

Fase de Inversión: Considera “todas las acciones destinadas a materializar la solución formulada y evaluada como conveniente”<sup>7</sup>. Esta fase consta de dos etapas:

Diseño: El diseño corresponde al de arquitectura, ingeniería y/o especialidades según corresponda y presupuesto detallado de las obras.

Ejecución: De las obras antes mencionadas.

Fase de Operación: En esta fase el proyecto adquiere su realización objetiva, es decir, que “la unidad productiva instalada inicia la generación del producto, bien o servicio, para el cumplimiento del objetivo específico orientado a la solución del problema”<sup>8</sup>

## **ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado “es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.”

El estudio de mercado puede ser utilizado para determinar que porción de la población comprara un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad, ubicación y nivel de ingresos. El estudio de mercado es generalmente primario o secundario.

Secundario: Reúnen la información escrita que existe sobre el tema, ya sean estadísticas del gobierno, libros, datos de la propia empresa y otras.

---

<sup>7</sup> Ibídem, pág. 28

<sup>8</sup> Sosa, D. (2010) Guía de proyectos de inversión con enfoque académico. Limusa, pág. 29

Primario: Implica pruebas como focus grupos, encuestas, investigaciones en terreno, entrevistas u observaciones llevadas a cabo o adaptadas específicamente al producto.

#### Tendencias de Mercado

Se definen como “los movimientos al alza o a la baja del mercado durante un periodo de tiempo”

#### Análisis del consumidor

Se encarga de estudiar el comportamiento de los consumidores para detectar sus necesidades de consumo y la forma de satisfacerlas, averiguar sus hábitos de compra (lugares, momentos, preferencias...), etc.; su objetivo principal es contribuir con datos que permitan mejorar las técnicas de mercado para la venta de un producto o de una serie de productos que cubran la demanda insatisfecha de los consumidores.

#### Análisis de la competencia

*“Estudia el conjunto de empresas con las que se comparte el mercado del mismo producto. Para realizar un estudio de la competencia es necesario establecer quiénes son los competidores, cuántos son y sus respectivas ventajas competitivas”*

El estudio de factibilidad podría incluir una plantilla con los competidores más importantes y el análisis de algunos puntos como: marca, descripción del producto o servicio, precios, estructura, procesos, recursos humanos, costes, tecnología, imagen, proveedores, entre otros. El benchmarking o plantilla permite establecer los estándares de

la industria así como las ventajas competitivas de cada empresa; a partir de esta evaluación, se determinará si es factible convivir con la competencia y si es necesario

Neutralizarla o si un competidor puede transformarse en socio a través de fusión o alianzas estratégicas.

### Objetivo

El principal objetivo del estudio de mercado es obtener información que nos ayude para enfrentar las condiciones del mercado, tomar decisiones y anticipar la evolución del mismo. Esta información debe de ser lo suficientemente veraz para poder demostrar:

1. “Que existe un número suficiente de consumidores con las características

Necesarias para considerarlo como demanda de los productos y/o servicios que se piensan ofrecer

2. Que dichos consumidores pueden ejercer una demanda real que justifique la producción y/o servicios que se piensan ofrecer

3. Que contamos con las bases para utilizar canales de comercialización adecuados

4. Que podemos calcular los efectos de la demanda con respecto a productos y/o servicios sustitutos y complementarios.”

### Clases de mercado

Puesto que los mercados están constituidos por “personas, hogares, empresas o instituciones que demandan productos, las acciones de marketing de una empresa deben

estar sistemáticamente dirigidas a cubrir los requerimientos particulares de estos mercados para proporcionarles una mejor satisfacción de sus necesidades específicas”

Tipos de Estudios de Mercado:

Los estudios de mercado pueden ser cualitativos o cuantitativos:

“Estudios cualitativos: Se suelen usar al principio del proyecto, cuando se sabe muy poco sobre el tema. Se utilizan entrevistas individuales y detalladas o debates con grupos pequeños para analizar los puntos de vista y la actitud de la gente de forma un tanto desestructurada, permitiendo que los encuestados hablen por sí mismos con sus propias palabras. Los datos resultantes de los métodos cualitativos pueden ser muy ricos y fascinantes, y deben servir como hipótesis para iniciar nuevas investigaciones. Son de naturaleza exploratoria y no se puede proyectar a una población más amplia (los grupos objetivos).

Estudios cuantitativos: Intentan medir, numerar. Gran parte de los estudios son de este tipo: cuánta gente compra esta marca, con qué frecuencia, dónde, etc.

Incluso los estudios sobre la actitud y la motivación alcanzan una fase cuantitativa cuando se investiga cuánta gente asume cierta actitud. Se basan generalmente en una muestra al azar y se puede proyectar a una población más amplia (encuestas)

Plan de comercialización

En esta parte, se incluye el diseño de la mezcla de marketing que es la combinación de numerosos aspectos de los siguientes cuatro elementos:

El servicio,

El cómo se lo distribuye

Cómo se lo promueve, y

Cuál es su precio.

Cada uno de estos elementos tiene por objeto satisfacer al mercado meta y cumplir con los objetivos de marketing de la organización” Combinar correctamente las "Cuatro P" es sinónimo de éxito en cualquier empresa, sin olvidar, claro está, la total satisfacción del cliente dentro y fuera de la misma.

Dentro del conjunto de esta mezcla se encuentran las llamadas "Cuatro P" que como se recordara significan Servicio, Precio, Plaza y Promoción. Así mismo, cada una de estas divisiones está conformada por todas las variables de mercadotecnia que analiza y desarrolla una empresa para buscar, como dijimos antes, cambiar los hábitos de consumo en favor de la misma.

Al ser una empresa de comercialización de un servicio se omite la palabra producto y se procede a determinar el tipo de servicio que se va a ofrecer, el precio, la plaza y la publicidad o promoción los cuales se encuentran detallados a continuación:

El producto

Un producto es “un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio...) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades”.

Por tanto, en marketing un producto no existe hasta que no responda a una necesidad, a un deseo. La tendencia actual es que la idea de servicio acompañe cada vez más al producto, como medio de conseguir una mejor penetración en el mercado y ser altamente competitivo.

### El precio

El precio es una variable del marketing mix que viene a sintetizar la política comercial de la empresa. Es así, que se tienen las necesidades del mercado, fijadas en un servicio, con unos atributos determinados; además, se tiene el proceso de producción, con los consiguientes costes y objetivos de rentabilidad fijados. Por eso deberá ser la empresa la encargada, en principio, de fijar el precio que considere más adecuado.

Por lo tanto el precio es la estimación cuantitativa que se efectúa sobre un servicio y que, traducido a unidades monetarias, expresa la aceptación o no del consumidor hacia el conjunto de atributos de dicho servicio, atendiendo a la capacidad para satisfacer necesidades.

### Factores que influyen en la fijación de precios

La fijación de precios “lleva consigo el deseo de obtener beneficios por parte de la empresa, cuyos ingresos vienen determinados por la cantidad de ventas realizadas, aunque no guarde una relación directa con los beneficios que obtiene, ya que si los precios son elevados, los ingresos totales pueden ser altos, pero que esto repercuta en los beneficios dependerá de la adecuada determinación y equilibrio entre las denominadas áreas de beneficios

## La plaza

La plaza es aquella que incluye los canales de distribución por ser éstos los que definen y marcan las diferentes etapas que la propiedad de un servicio atraviesa desde el fabricante al consumidor final.

“Por ello los cambios que se están produciendo en el sector indican la evolución que está experimentando el marketing, ya que junto a la logística serán los que marquen el éxito de toda empresa”<sup>9</sup>.

## Canal de distribución

“Un canal de distribución está formado por personas y compañías que intervienen en la transferencia de la propiedad de un servicio, a medida que pasa del fabricante al consumidor final o al usuario final o industrial”<sup>10</sup>.

Cuando una empresa o fabricante se plantea la necesidad de elegir el canal más adecuado para comercializar sus servicios, tendrá en cuenta una serie de preguntas que serán las que indiquen el sistema más adecuado, en razón a su operatividad y rentabilidad:

¿Qué control quiere efectuar sobre sus servicios?

¿Deseo llegar a todos los rincones del país?

¿Quiero intervenir sobre la fijación final del precio?

¿Voy a intervenir en todas las actividades promocionales?

---

<sup>9</sup>Spag, N. (2010) Preparación y evaluación de proyectos. Bogotá: McGraw-Hill, pág. 125

<sup>10</sup> PROGENERO-PROMER (2013) Manual de microempresa rural con enfoque de género. Venezuela

¿Tengo gran capacidad financiera?

¿Dispongo de un gran equipo comercial?

¿Me interesa introducirme en otros países directamente?

¿Cómo es mi infraestructura logística?

¿Qué nivel de información deseo? “

#### Tipos de canales de comercialización

Existe una gran variedad de canales de comercialización de los cuales se detallará los canales de distribución para servicios de consumo que son cinco tipos y se consideran los más usuales.

“Productores– Consumidores.- Esta es la vía más corta y rápida que se utiliza en este tipo de producto. La forma que más se utiliza es la venta de puerta en puerta, la venta por correo, el tele mercadeo y la venta por teléfono. Los intermediarios quedan fuera de este sistema.

Productores – minoristas – consumidores.- Este es el canal más visible para el consumidor final y gran número de las compras que efectúa él público en general se realiza a través de este sistema.

Productores – mayoristas – minoristas o detallistas.- Este tipo de canal lo utiliza para distribuir servicios. Se usa con servicios de gran demanda ya que los fabricantes no tienen la capacidad de hacer llegar sus servicios a todo el mercado consumidor.

Productores – intermediarios – mayoristas – consumidores.- Este es el canal más largo, se utiliza para distribuir los servicios y proporciona una amplia red de contactos; por esa razón, los fabricantes utilizan a los intermediarios o agentes”

#### Intermediarios del canal de comercialización

Los intermediarios de mercadotecnia son las compañías o personas que cooperan con la empresa para la promoción, venta y distribución de sus servicios entre los compradores finales.

Estos pueden ser: intermediarios, compañías de distribución física, agencias de servicios de mercadotecnia e intermediarios financieras.

#### La promoción

“La promoción es un elemento del marketing mix de una organización que sirve para informar, persuadir y recordar al mercado sobre la organización y/o sus servicios; básicamente constituye un intento de influir al usuario o consumidor a adquirir lo que dichas organizaciones poseen como servicios”

La promoción de ventas exige que se fijen unos objetivos, se seleccionen las herramientas, se desarrolle y pruebe los programas antes de instrumentarlo, y se evalúen sus resultados.

#### La publicidad

Consiste en “la utilización de los medios pagados por un vendedor para informar, convencer y recordar a los consumidores un servicio u organización, es una poderosa herramienta de promoción”<sup>11</sup>.

### Tipos de publicidad

Los tipos de publicidad son:

Publicidad a consumidores entre empresas

Publicidad del servicio y publicidad institucional

Publicidad de demanda primaria y demanda selectiva

Estos tipos de publicidad se toman en consideración luego de analizar cinco pasos básicos como son:

Determinación de objetivos

Decisiones sobre el presupuesto

Adopción del mensaje o anuncio (la propaganda)

Decisiones sobre los medios que se utilizarán

Evaluación del proceso publicitario

---

<sup>11</sup>Armstrong, G. & Kotler, P. (2013) Fundamentos de marketing. Décimo primera edición. México, pág. 42

## ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico permite “optimizar los recursos disponibles para prestación de un servicio el cual provee determinar una magnitud del proyecto, inversión de tecnología adecuada y contar con el personal idóneo para las actividades laborales”.

El Estudio Técnico determina los requerimientos de recursos básicos para el proceso de producción, considerando los datos proporcionados por el estudio de mercado. El objetivo es diseñar como se producirá aquello que se venderá. Si se elige una idea es porque se sabe o se puede investigar cómo se hace un producto, o porque alguna actividad gusta de modo especial.”

El estudio técnico comprende:

Tamaño de la planta

Localización de la planta

Distribución de la planta

Ingeniería del proyecto

El estudio técnico de un proyecto de inversión consiste en diseñar la función de producción óptima, que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto deseado, que este sea un bien o un servicio.

El objetivo de aquí es diseñar como se producirá aquello que venderás. Si se elige una idea es porque se sabe o se puede investigar cómo se hace un producto, o porque alguna actividad gusta de modo especial. En el estudio técnico se define:

## Tamaño y Localización

Tamaño: Se relaciona con “la capacidad de producir que tendrá la empresa durante un período de tiempo, a la capacidad instalada y se mide en unidades producidas por año. El tamaño óptimo a elegir debe ser aceptado únicamente si la demanda es inmensamente superior a la capacidad de producción ya que ello implicaría menos riesgo de mercado para el proyecto.”

Para determinar adecuadamente el tamaño se debe tomar en cuenta aspectos fundamentales:

1. Capacidad Instalada: Se la determina por el rendimiento o producción máxima que puede alcanzar el componente tecnológico en un período de tiempo determinado. Está en función de la demanda a cubrir durante el tiempo de vida de la empresa.

2. Capacidad Utilizada: Es el rendimiento o nivel de producción con lo que se hace trabajar la maquinaria, está determinada por el nivel de demanda que se desea cubrir durante un período de tiempo.

### Localización:

Permite ubicar geográficamente el lugar donde se implementará la nueva unidad productiva, para esto debe analizarse ciertos aspectos que son fundamentales y constituyen la razón de su ubicación; estos factores están relacionados con el entorno empresarial y de mercado.

1. Micro-localización: Se indica el lugar exacto en el cual se implementará la empresa dentro de un mercado local (planos urbanísticos).

2. Macro-localización: Se relaciona con la ubicación de la empresa dentro de un mercado a nivel local, frente a un mercado de posible incidencia regional, nacional e internacional. Para su representación se recurre al apoyo de mapas geográficos y políticos.

3. Factores de localización: constituyen todos aquellos aspectos que permitirán el normal funcionamiento de la empresa, entre estos factores tenemos: abastecimiento de materia prima, vías de comunicación adecuadas, disponibilidad de mano de obra calificada, servicios básicos indispensables y fundamentalmente el mercado al cual está orientado el producto o servicio.

#### Distribución de la planta

Para que la distribución y diseño de las instalaciones del proyecto en marcha proporcionen condiciones de trabajo aceptables es necesario “tomar en cuenta dos aspectos: funcionalidad y estética que faciliten y mejoren la distribución eficiente entre cada una de sus áreas”.

#### Ingeniería del Proyecto

“Tiene como función el acoplar los recursos físicos para los requerimientos óptimos de producción, tiene que ver con la construcción de una nave industrial, su equipamiento y características del producto de la empresa.”

El objeto de este estudio es dar solución a todo lo relacionado con la instalación y funcionamiento de la planta.

*Componente tecnológico:* establece la maquinaria y equipo adecuado a los requerimientos del proceso productivo y que esté acorde a los niveles de producción esperados de acuerdo al nivel de demanda a satisfacer.

*Estructura física:* se relaciona exclusivamente con la parte física de la empresa, se determinan las áreas requeridas para el cumplimiento de cada una de las actividades en la fase operativa. En esta parte del estudio debe siempre contarse con el asesoramiento de los profesionales de la construcción; al igual que la tecnología debe guardar relación con el mercado y sus posibilidades de expansión.

*Distribución de la planta:* la distribución del área física debe ser la idónea y brindar la seguridad necesaria para el correcto cumplimiento de las funciones.

*Proceso de Producción:* se refiere al proceso mediante el cual se obtendrá el producto o generará el servicio, es importante indicar cada una de las fases aunque no al detalle.

Luego debe incluirse el flujo grama del proceso, es decir representar gráficamente el mismo, indicando los tiempos necesarios para cada fase; se debe incluir lo relacionado con el diseño del producto, indicando las principales características del mismo tales como: estado, color, peso, empaque, etc.

## ESTUDIO ADMINISTRATIVO U ORGANIZACIONAL

“Este estudio consiste en definir como se hará la empresa, o que cambios hay que hacer si la empresa ya está formada

### Estructura Administrativa u Organizativa

“Base Legal: Para su libre operación toda empresa debe reunir ciertos requisitos exigidos por la ley entre ellos tenemos:

1. Acta Constitutiva: Es el documento certificador de la constitución legal de la empresa, en el cual se incluyen los datos referenciales de los socios con los cuales se constituye la empresa.

2. Razón Social o Denominación: Es el nombre bajo el cual la empresa opera, debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme lo establece la ley.

3. Domicilio: Se deberá indicar claramente la dirección domiciliaria en donde se la ubicará en caso de requerirlo los clientes u otra persona en el plano jurídico.

4. Objeto de la Sociedad: Se lo hace con un objeto determinado, ya sea: producir, generar y/o comercializar bienes o servicios, ello debe estar claramente definido, indicando además el sector productivo en el cual emprenderá la actividad.

5. Capital Social: Se debe indicar cuál es el monto del capital con que inicia sus operaciones la nueva empresa y la forma como éste se ha conformado.

6. Tiempo de Duración de la Sociedad: Toda actividad tiene un tiempo de vida para el cual se planifica y sobre el cual se evalúa posteriormente para medir los resultados obtenidos frente a los esperados, por ello la empresa debe así mismo indicar para qué tiempo o plazo operará.

7. Administradores: Ninguna sociedad podrá ser eficiente si la administración general no es delegada o encargada a un determinado número de personas o una persona que será quien responda por las acciones de la misma.”

### Estructura Empresarial

Una parte fundamental en la etapa de operación de la empresa es la estructura organizativa con la que cuenta, ya que una buena organización permite establecer funciones y responsabilidades a cada uno de los integrantes que la conforman.

La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el manual de funciones, en ella se establece los niveles jerárquicos de

autoridad.

1. Niveles Jerárquicos de Autoridad: Están definidos de acuerdo al tipo de empresa y conforme a lo que establece la Ley de Compañías en cuanto a la administración, más los que son propios de toda organización productiva. En general la empresa tendrá los siguientes niveles:

Nivel Legislativo-Directivo

Nivel Ejecutivo

Nivel Asesor

Nivel de Apoyo

Nivel Operativo

2. Organigramas: Esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea, entre los principales tenemos: funcional y estructural.

3. Manuales

Manual de Funciones: Un manual de funciones debe contener la información clara sobre los siguientes aspectos:

- Relación de dependencia (ubicación interna)
- Dependencia Jerárquica (relaciones de autoridad)
- Naturaleza del Trabajo
- Tareas Principales
- Tareas Secundarias

- Responsabilidades
- Requerimientos para el puesto

El proporcionar toda esta información permitirá al futuro empleado cumplir en forma adecuada su trabajo.

## ESTUDIO ECONOMICO - FINANCIERO

El estudio económico financiero conforma “la tercera etapa de los Proyectos de Factibilidad, en el que figura de manera sistemática y ordenada la información de carácter monetario, en resultado a la investigación y análisis efectuado en la etapa anterior Estudio Técnico; que será de gran utilidad en la evaluación de la rentabilidad económica del proyecto” .Este estudio en especial, comprende el monto de los recursos económicos necesarios que implica la realización del proyecto previo a su puesta en marcha, así como la determinación del costo total requerido en su periodo de operación.

### La inversión

En el contexto empresarial, la inversión es “el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo”.

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de

materias primas, servicios etc. Desde un punto de vista más estricto, la inversión comprendería sólo los desembolsos de recursos financieros destinados a la adquisición de instrumentos de producción, que la empresa va a utilizar durante varios periodos económicos.

En el caso particular de inversión financiera, los recursos se colocan en títulos, valores, y demás documentos financieros, a cargo de otros entes, con el objeto de aumentar los excedentes disponibles por medio de la percepción de rendimientos, intereses, dividendos, variaciones de mercado, u otros conceptos.

Para el análisis económico de una inversión puede reducirse la misma a las corrientes de pagos e ingresos que origina, considerado cada uno en el momento preciso en que se produce.

Las tres variables de la inversión privada: “Las cantidades dedicadas para inversiones de los agentes dependen de varios factores”. Los tres factores que condicionan más decisivamente a esas cantidades son:

Rendimiento esperado, positivo o negativo, es la compensación obtenida por la inversión, su rentabilidad.

Riesgo aceptado, la incertidumbre sobre cuál será el rendimiento real que se obtendrá al final de la inversión, que incluye además la estimación de la capacidad de pago (si la inversión podrá pagar los resultados al inversor).

Horizonte temporal, a corto, mediano, o largo plazo; es el periodo durante el que se mantendrá la inversión.

## Presupuesto de inversiones

Tal como lo mencionamos, la mayor parte de las inversiones se hacen en la puesta en marcha del proyecto, sin embargo, algunas inversiones se pueden realizar en el período de funcionamiento, ya sea porque es preciso renovar algún activo desgastado o porque se hace necesario incrementar la producción ante expectativas en el crecimiento de la demanda.

Las inversiones que se hacen principalmente en el período de instalación se pueden clasificar en tres grupos: las inversiones fijas, las inversiones diferidas y el capital de trabajo.

**Inversiones fijas.** Son aquellas que se realizan en bienes tangibles se utilizan para garantizar la operación del proyecto y no son objeto de comercialización por parte de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil.

**Terrenos:** Incluye valor del terreno, impuestos, gastos notariales, pago único por servidumbre o derecho de paso, etc. Si se tiene un pago periódico por alquiler de terrenos, se contabiliza como un costo de operación, dentro de la partida gastos generales de administración.

**Construcciones y Obras Civiles:** El costo global de las obras incluye ciertas erogaciones iniciales de preparación y adaptación para la construcción, tales como limpieza, replanteo, nivelación, drenajes, etc.

**Maquinaria y Equipo:** Comprende las inversiones necesarias para la producción o prestación del servicio, así como los equipos que se utilizan en las instalaciones auxiliares.

Vehículos: Corresponde a todos los equipos de movilización interna y externa, tanto de pasajeros como de carga, ya sea para el transporte de insumos o de los productos destinados a los consumidores.

Muebles: Se trata de la dotación de las oficinas y bodegas previstas en la estructura administrativa.

Inversiones diferidas. Las inversiones diferidas son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Estudios Técnicos y Jurídicos: Estos estudios previos pueden ser de carácter técnico o jurídico. Se trata de estudios de suelos, selección de procesos, asesoría tributaria y de sociedades, titularizaciones y conceptos jurídicos.

Gastos de organización: Todos los gastos que implican la implantación de una estructura administrativa, ya sea para el período de instalación como para el período de operación, como: acuerdos de voluntades, registro de sociedad, matrícula mercantil, solicitud y tramites de crédito, etc.

Gastos de montaje: La instalación del equipo se suele contratar con el mismo proveedor, por un precio que resulta de un porcentaje del valor del equipo, cuando la tecnología no es muy avanzada la empresa puede optar por contratar personal independiente al proveedor, buscando mejores condiciones de precios, sin descuidar obviamente la eficiencia técnica ofrecida por el vendedor y las garantías propias de los contratos.

Instalación, pruebas y puesta en marcha: En algunos proyectos se deben prever recursos para atender obras provisionales como campamentos, depósitos, oficinas, cuyo objetivo es prestar servicios durante la etapa preliminar mientras se adelantan las obras definitivas. Algunas de estas inversiones pueden recuperarse al final del período de instalación. Antes de comenzar la producción del bien o la prestación del servicio en forma regular, la organización debería asumir ciertos costos, como salarios de operarios, materias primas y materiales, honorarios de ingenieros y supervisores, con el fin de probar y auditar la calidad del producto y garantizar el óptimo funcionamiento del equipo.

Uso de patentes y licencias: Por el uso de patentes, marcas, registros o derechos similares, se paga al principio una suma global, este valor constituye una inversión, y se podrá cargar como costo sin ser desembolso, en los cinco primeros años del proyecto, pero se acuerda un pago anual por su uso, este se cargara como un costo de operación, como cualquier otro.

Capacitación: Todos los gastos ocasionados por el entrenamiento, capacitación, adiestramiento y mejoramiento del personal, tanto directivo, como ejecutivo, técnico y operativo, se cargaran a este rubro.

Gastos financieros durante la instalación: El costo causado por el uso del capital ajeno, durante el período de instalación, que incluye intereses, costos de administración del crédito, lo mismo que las comisiones que se pagan en la emisión y colocación de nuevas acciones o para suscripción de valores.

Capital de trabajo. La inversión en capital de trabajo corresponde al conjunto de recursos necesarios, en forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante un ciclo productivo, esto es, el proceso que se inicia con el primer desembolso

para cancelar los insumos de la operación y finaliza cuando los insumos transformados en productos terminados son vendidos y el monto de la venta recaudado y disponible para cancelar la compra de nuevos insumos. Los componentes del capital de trabajo son:

**Efectivo y Bancos:** Sirve para hacer pagos en efectivo, forman parte el disponible de efectivo que mantiene las cuentas corrientes y de ahorro.

**Inventario de materia prima y materiales:** Es la estimación de las existencias de materia prima y materiales, se debe prestar especial atención a las fuentes y modalidades de suministro y a los programas de producción, si los materiales se pueden obtener en la localidad o en proximidades de esta, y si su oferta es abundante y si el transporte es eficiente y confiable, se puede mantener inventarios relativamente bajos.

**Productos en proceso:** Para hacer una estimación de los costos de los productos en proceso, es preciso adelantar un estudio detallada de las etapas de producción y del grado de elaboración alcanzado por los diferentes insumos en cada fase de fabricación dependiendo de la duración del ciclo de producción o del ciclo de prestación del servicio; se puede medir su impacto con base a los costos totales de fabricación.

### El financiamiento

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario.

El financiamiento “se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo”<sup>12</sup>.

#### Análisis de los costos

Una vez determinado el nivel de ventas estimado, ahora se puede trabajar en los costos. Debe establecerse una clasificación de los costos en fijos y variables.

Los costos fijos: son los que permanecen constantes independientemente del nivel de producción.

Son por ejemplo: Sueldos, alquileres, seguros, patentes, impuestos, servicios públicos, etc. Hay que pagarlos aun cuando no se venda nada.

Los costos variables: son los que cambian, aumentando o disminuyendo de manera proporcional a la producción. Por ejemplo: la materia prima, los insumos directos, material de embalaje, la energía eléctrica (para la producción), etc.

La determinación de los costos no sólo se utiliza para el cálculo de rentabilidad de un negocio, sino también como una herramienta importante para fijar los precios de los bienes y servicios que se comercializan.

Es de práctica común que se calcule el precio de venta agregando al costo de producción un margen de utilidad. Puede ocurrir que el precio fijado de esta manera quede descolocado del mercado porque es superior al de la competencia. Por lo tanto será

---

necesario revisar los costos, cotejar los precios existentes en el mercado y verificar hasta donde están dispuestos a pagar los consumidores.

Costos Totales son todos los Costos Fijos y Variables que intervienen en el proceso de producción; es decir la suma de los Costos y Gastos Fijos y Variables nos dan los Costos Totales

El Punto de Equilibrio: El análisis del punto de equilibrio es un cálculo crítico para el mantenimiento de un negocio. Implica la determinación del volumen de ventas necesario para que la empresa no gane ni pierda. Por encima de ese volumen de ventas el negocio proporciona utilidades por debajo se producen pérdidas.

Métodos para la determinación del Punto de Equilibrio: Para “poder determinar el Punto de Equilibrio, tomando como base a los Costos y los Ingresos; se lo puede hacer mediante la aplicación del Método Matemático y a través del Método Gráfico”<sup>13</sup>.

Método Matemático. Para realizar este tipo de cálculo, lo haremos desde dos puntos de vista; por un lado desde la Capacidad Instalada de la Planta y por otro lado desde el total de las Ventas que tendrá la empresa.

En función de la Capacidad Instalada Se hace este tipo de cálculo para determinar el porcentaje de la capacidad utilizada y definir cuantas unidades la empresa debería estar produciendo en el mencionado Punto de Equilibrio.

Según este método, se lo hace aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costo Fijo total}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costo Variable Total}} \times 100$$


---

En función de las Ventas Con este método se podrá determinar cuál será el nivel de ventas que la empresa deberá estar realizando para que no haya pérdidas ni ganancias y se mantenga un equilibrio económico.

Para su cálculo, se lo hace aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{1 - \frac{\text{Costo Variable Total}}{\text{Ventas Totales}}}$$

Método Gráfico. “Este método consiste en hacer la representación gráfica del Punto de Equilibrio, mediante la utilización del Plano Cartesiano; en el cual se representa: en el eje de las “x” el volumen de ventas y en el de las “y”, en el que además de los Costos Totales, también se añaden los Costos Fijos y Variables. Al levantar las perpendiculares, paralelas a los ejes “x” y “y”, se da la intersección de los puntos y se establece el Punto de Equilibrio. Si el nivel de ventas esta sobre el vértice del referido Punto de Equilibrio, entonces diremos que hay Ganancias, pero si están bajo el mismo, entonces habrán pérdidas”.

Proyección de ganancias y pérdidas: Luego de haber realizado la estimación de ventas y el análisis de los costos se debe confeccionar una planilla donde quede reflejado el resultado de la empresa. La proyección de ganancias o pérdidas puede prepararse en forma mensual para el primer año de actividades y en forma anual para los dos años posteriores. Es importante acompañar la proyección con información adicional para explicar cómo se llegó a las cifras y el proceso que se utilizó.

Los Indicadores de rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y los gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar con la aplicación de estos indicadores es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

Cálculo del VAN (Valor Actual Neto): Conocido como valor actualizado neto o valor presente neto cuyo acrónimo es VAN, es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión. La metodología consiste en descontar al momento actual, es decir, actualizar mediante una tasa todos los flujos de caja futuros del proyecto. A este valor se le resta la inversión inicial, de tal modo que el valor obtenido es el valor actual neto del proyecto.

El método de valor presente es uno de los criterios económicos más ampliamente utilizados en la evaluación de Proyectos de Factibilidad. Consiste en determinar la equivalencia en el tiempo 0 de los flujos de efectivo futuros que genera un proyecto y comparar esta equivalencia con el desembolso inicial. Cuando dicha equivalencia es mayor que el desembolso inicial, entonces, es recomendable que el proyecto sea aceptado.

La fórmula que nos permite calcular el Valor Actual Neto es:

$$VAN = \sum \text{Flujo Neto} - \text{Inversión}$$

Cálculo del TIR (Taza interna de retorno): La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión es “el promedio geométrico de los rendimientos futuros esperados de dicha inversión, y que implica por cierto el supuesto de una oportunidad para "reinvertir". En términos simples, diversos autores la conceptualizan como la tasa de descuento con la que el valor actual neto o valor presente neto (VAN o VPN) es igual a cero”

La TIR puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad; así, se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de un Proyecto de Factibilidad.

Para ello, la TIR se compara con una tasa mínima o tasa de corte, el coste de oportunidad de la inversión (si la inversión no tiene riesgo, el coste de oportunidad utilizado para comparar la TIR será la tasa de rentabilidad libre de riesgo). Si la tasa de rendimiento del proyecto - expresada por la TIR- supera la tasa de corte, se acepta la inversión; en caso contrario, se rechaza.

Para encontrar la TIR se utiliza la siguiente formula:

$$TIR = Tasa\ menor + Diferencia\ de\ tasa \left( \frac{VAN\ Tasa\ menor}{VAN\ menor + VAN\ mayor} \right)$$

Relación Beneficio – Costo: Se basa en la relación entre los costos y beneficios asociados en un proyecto. “Consiste en determinar cuáles elementos son benéficos y cuales resultan ser costos, en general los beneficios son ventajas expresadas en términos monetarios que recibe el propietario, en cambio los costos son los gastos anticipados de construcción, operación, entre otros”<sup>14</sup>.

Para determinar esta relación se debe emplear la siguiente fórmula:

$$Relación(B/C) = \frac{Ingreso\ Actualizado}{Costo\ Actualizado}$$

---

<sup>14</sup> MIRANDA, J. (2012). Gestión de proyectos. 7ma. Edición. Bogotá: M&M Editores, pág. 125

Si la relación beneficio costo es mayor a uno se acepta el proyecto, si es igual a uno puede o no ser conveniente el proyecto, pero si es menor a uno el proyecto no se lo acepta.

Periodo de Recuperación de la Inversión: Este representa los años que la empresa tarda en recuperar la inversión inicial mediante las entradas de efectivo que produce la misma.

La fórmula para calcular el periodo de recuperación es la siguiente:

$$PRT = \frac{\textit{Flujo Neto acumulado} - \textit{Inversión}}{\textit{Flujo Neto unitario periodo}}$$

Análisis de sensibilidad: La vulnerabilidad de los Proyectos de Factibilidad frente a las alternativas en los precios o insumes o de otras causas de tipo económico, en periodos de tiempo relativamente cortos obliga a los analistas a considerar el riesgo como un factor más en el cálculo de la eficiencia económica.

“La manera de hacerlo es conociendo su sensibilidad o su resistencia a este tipo de variaciones se le conoce como desfases económicas a través de un incremento o decremento de los costos o de los ingresos en función de cómo se prevea esta ración”.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

Material de computación

Computadora

Impresora

Tablet

Memory flash

Material bibliográfico

Libros

Revistas

Tesis

Internet

Copias

Material de oficina

Hojas de papel bond

Lapiceros

Calculadora

### **MÉTODOS**

Para el desarrollo del proyecto de investigación fue necesaria la utilización de diversos métodos y técnicas los cuales permitieron obtener los resultados esperados, entre estos están:

**METODO DEDUCTIVO:** Método que parte de hechos particulares hasta llegar a un todo general. Este método permitió realizar un análisis del entorno donde se localizará la empresa, información que sirvió para definir la oferta y demanda existente con la cual se estableció la demanda insatisfecha que será aprovechable.

**METODO INDUCTIVO:** Método que parte de datos generales hasta llegar a hechos particulares o segmentados. Este método aportó los indicadores que requirió el estudio técnico en relación a la capacidad, tamaño, localización y la ingeniería del proyecto según las normas del mercado actual.

**MÉTODO ANALÍTICO:** Método que mediante un análisis detallado llega a conclusiones generales de un sector o trabajo en particular. Este método permitió realizar el análisis detallado de la constitución de la empresa, esta información sirvió de base para su legalización en el mercado lojano, según los requerimientos y necesidades del mercado actual.

**METODO ESTADISTICO:** Método que utiliza herramientas estadísticas y cálculos matemáticos para establecer un promedio en relación a resultados desarrollados. Este método se lo utilizó para reconocer el número de habitantes de la provincia de Loja y de cada uno de sus cantones siendo este el mercado de la empresa, además sirvió para los diferentes cálculos que se realizaron de los presupuestos de inversión y costos para el proyecto.

## TECNICAS.

Se utilizó técnicas tales como:

**ENTREVISTAS:** Se entrevistó a Entidad Publica que es Ilustre Municipio de Loja

**ENCUESTAS:** La encuesta es una de las técnicas más utilizadas, que se realiza a través de un cuestionario de preguntas redactadas de forma ordenada y se aplica a un segmento específico. Se encuestaron a las 81.743 personas de la ciudad de Loja según las proyecciones del INEC (2015), información que permitió conocer la opinión y valoración de la demanda, así como sus gustos y preferencias.

## POBLACIÓN

Las poblaciones a quienes se dirigió la empresa son dos:

Institución Publica “ Ilustre Municipio de Loja “

Familias de la provincia de Loja, de acuerdo a cada cantón (cuadro 1), que tiene un total de 81.473

## MUESTRA

La muestra se determinó tomando en consideración la siguiente información:

El mercado objetivo habitantes de cada cantón de la provincia de Loja.

Un nivel de confianza del 95% y un grado de error del 5% en la fórmula de la muestra.

Para el reconocimiento de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{81.743}{1 + 81.743(0,05)^2}$$

$$n = 398,81$$

$$n = 398$$

CUADRO No 1: DISTRIBUCION MUESTRA

<b>POBLACION CANTON LOJA ( 30 - 64 AÑOS )</b>			
<b>PARROQUIAS</b>	<b>POBLACION</b>	<b>%</b>	<b>ENCUESTAS</b>
CHANTACO	458	<b>0,56%</b>	2
CHUQUIRIBAMBA	959	<b>1,17%</b>	5
EL CISNE	609	<b>0,75%</b>	3
GALEL	837	<b>1,02%</b>	4
JIMBILLA	395	<b>0,48%</b>	2
LOJA	69184	<b>84,64%</b>	337
MALACATOS	2562	<b>3,13%</b>	12
QUINARA	503	<b>0,62%</b>	2
SAN LUCAS	1448	<b>1,77%</b>	7
SAN PEDRO DE VIL	549	<b>0,67%</b>	3
SANTIAGO	547	<b>0,67%</b>	3
TAQUIL	1232	<b>1,51%</b>	6
VILCABAMBA	1850	<b>2,26%</b>	9
YANGANA	610	<b>0,75%</b>	3
<b>TOTAL</b>	<b>81743</b>	<b>100,00%</b>	<b>398</b>

Fuente: INEC (2015)

Elaborado: La autora

Luego de la aplicación de la fórmula se obtuvo una muestra de 398 encuestas que fueron aplicadas a las familias de la provincia de Loja, las mismas que se realizaron en cada cantón como se especifica en el cuadro 1.

**OFERTA:**

En la ciudad de Loja, al no existir Empresas que brinden el servicio de Gestión de Tramites, se ha tomado como referencia de los trámites que ingresan desde archivo central del Municipio de Loja.

## f. RESULTADOS

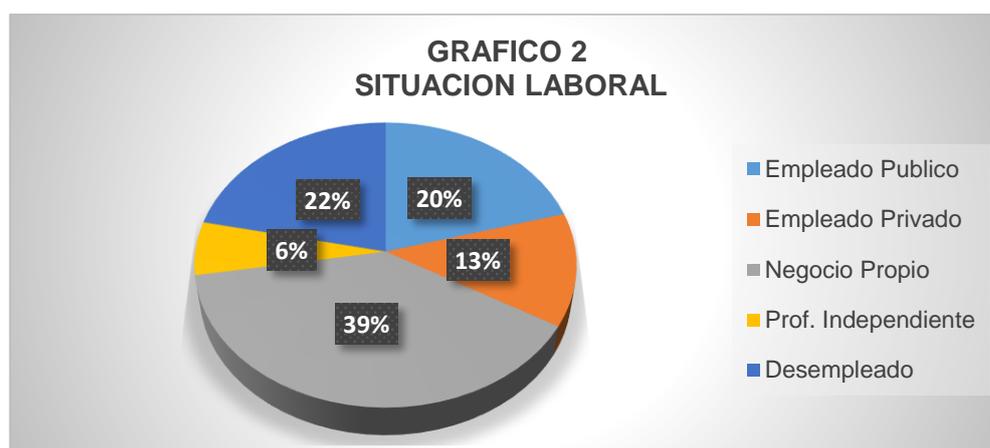
### ANÁLISIS E INTERPRETACION

#### DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA PROVINCIA DE LOJA

#### PREGUNTA No 1

¿Cuál es su situación laboral?

<b>CUADRO No 2</b>		
<b>SITUACION LABORAL</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Empleado Publico</b>	82	20,00%
<b>Empleado Privado</b>	51	13,00%
<b>Negocio Propio</b>	155	39,00%
<b>Prof. Independiente</b>	24	6,00%
<b>Desempleado</b>	86	22,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta a Parroquias del cantón Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: la Autora</b>		



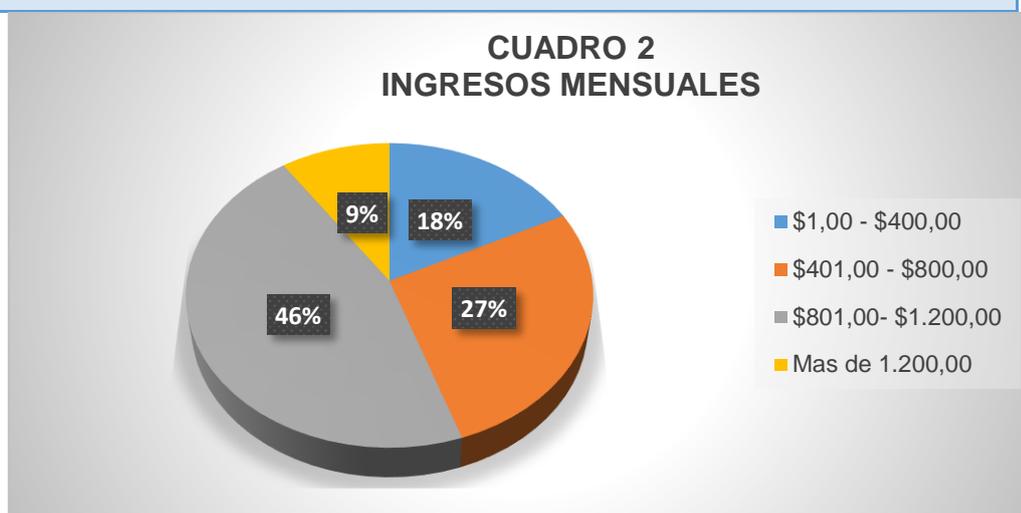
#### Interpretación y Análisis

De las Personas encuestadas en su totalidad de 398, podemos ver que el 39% tiene su negocio propio; el 22% Son Desempleados; el 21% Empleados Públicos; el 13% Empleado Privado; y el 6% Profesional Independiente.

**PREGUNTA No 2**

¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

<b>CUADRO No3</b>		
<b>INGRESOS MENSUALES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>\$1,00 - \$400,00</b>	70	18,00%
<b>\$401,00 - \$800,00</b>	108	27,00%
<b>\$801,00 - \$1200,00</b>	182	46,00%
<b>Más de 1.200,00</b>	38	9,00%
<b>Totales</b>	398	100%
<b>FUENTE: Encuesta del cantón Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		

**Interpretación y Análisis**

En los ingresos, podemos ver que un 46% tienen ingresos de \$801 a \$1.200; un 27% de \$401,00 a \$800,00; como también un 18% de \$1,00 a \$400,00; y finalmente un 9% más de \$1.200,00

**PREGUNTA No 3**

Usted realiza tramites?

**CUADRO 4**

<b>REALIZA TRAMITES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	398	100,0%
<b>NO</b>	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	398	100%

**FUENTE: Encuesta del cantón Loja**

**ELABORACIÓN: La Autora**

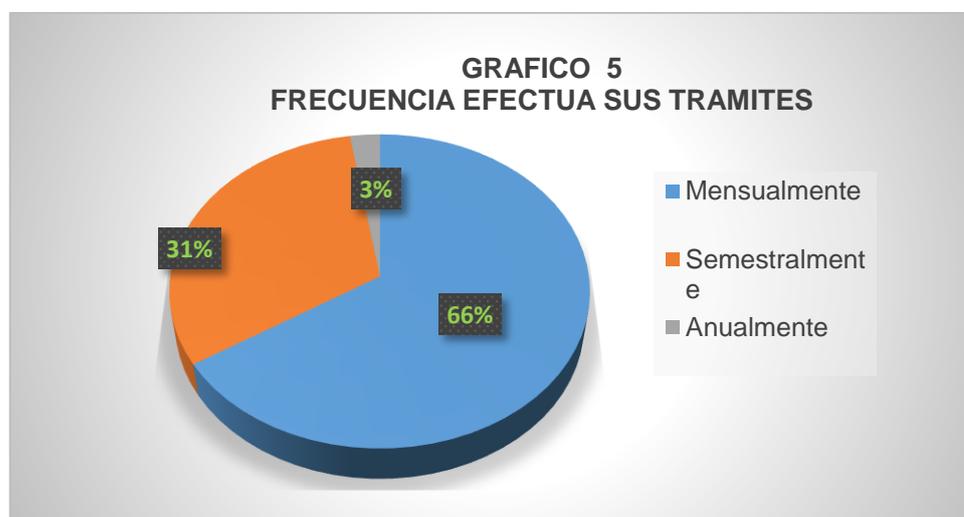
**Interpretación y Análisis**

Dentro de las personas que realizan sus Trámites, podemos ver que un 100% realiza sus trámites, y un 0% no los realiza;

## PREGUNTA No 4

Con que frecuencia debe efectuar trámites?

<b>CUADRO No5</b>		
<b>FRECUENCIA DE SUS TRAMITES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Mensualmente</b>	262	66,00%
<b>Semestralmente</b>	125	31,00%
<b>Anualmente</b>	10	3,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



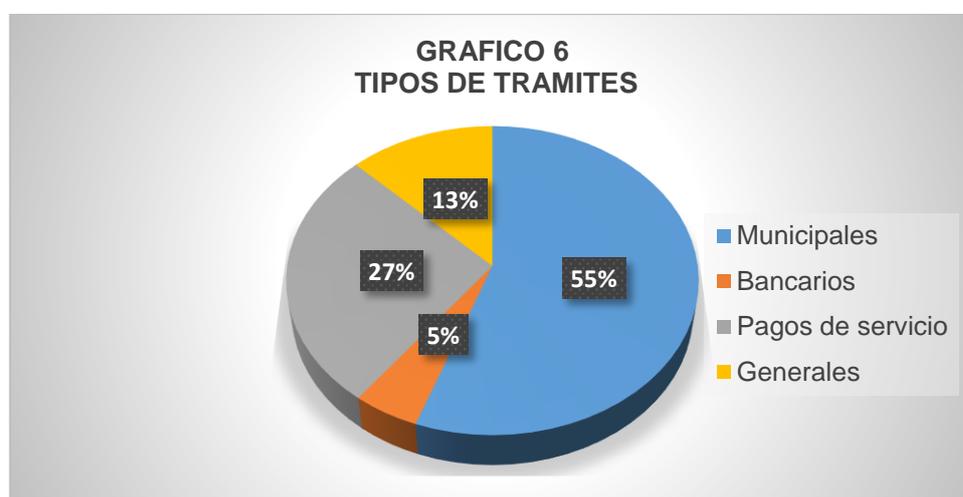
## Interpretación y Análisis

Dentro de la frecuencia que realizan los tramites, podemos ver que un 66% lo realiza mensualmente; un 31% lo realiza semestralmente; como también hay personas que lo realizan 3% anualmente.

## PREGUNTA No 5

Qué tipos de trámites usted realiza con mayor frecuencia?

<b>CUADRO No 6</b>		
<b>TIPOS DE TRAMITES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Municipales</b>	221	55,00%
<b>Bancarios</b>	19	5,00%
<b>De servicio</b>	108	27,00%
<b>Generales</b>	50	12,00%
<b>TOTALES</b>	398	100%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



## Interpretación y Análisis

Hay sin números de trámites que realiza la población; podemos ver que un 55% realizan Trámites Municipales; un 27% tenemos como pagos de servicios, así mismo dentro de los trámites Generales tenemos un 13% y finalmente un 5% en Trámites Bancarios.

## PREGUNTA No 6

¿Quién realiza sus trámites?

<b>CUADRO No7</b>		
<b>QUIEN REALIZA</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Familiar</b>	157	39,00%
<b>Tercera Persona</b>	241	61,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



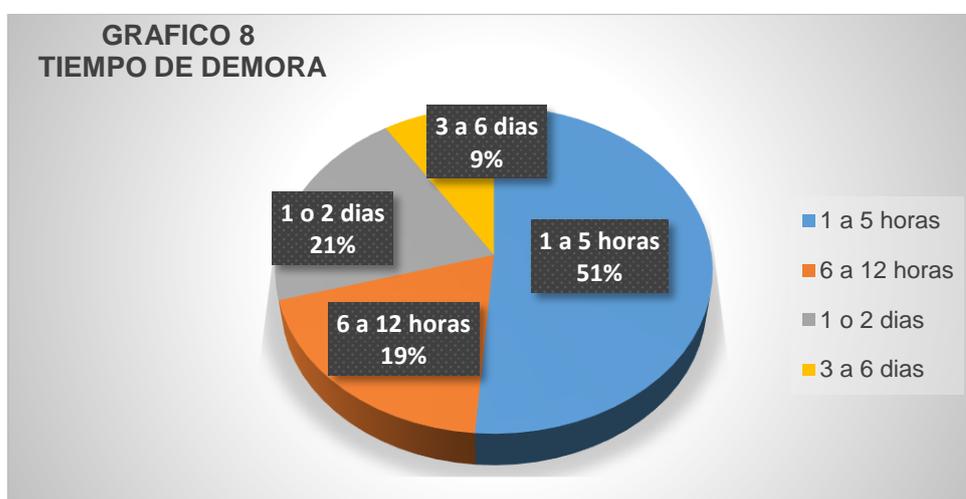
## Interpretación y Análisis

En la Población de Loja, podemos darnos cuenta que un 61% realizan terceras personas y un 39% un familiar

## PREGUNTA No 7

¿Cuánto tiempo suele invertir en la realización de trámites?

<b>CUADRO No8</b>		
<b>TIEMPO QUE INVIERTE</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1 a 5 horas</b>	204	51,00%
<b>6 a 12 horas</b>	77	19,00%
<b>1 o 2 días</b>	81	21,00%
<b>3 a 6 días</b>	36	9,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



## Interpretación y Análisis

Para que las personas realicen sus trámites, podemos ver que un 51% realizan de 1 a 5 horas; así mismo que un 21% lo realizan de 1 a 2 días, en lo que son de 6 a 12 horas un 19%; y finalmente se demoran un 9% de 3 a 6 días.

## PREGUNTA No 8

Tiene que dejar de hacer sus actividades para realizar algún trámite?

<b>CUADRO No9</b>		
<b>DEJAR SUS ACTIVIDADES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	297	75,00%
<b>NO</b>	101	25,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



## Interpretación y Análisis

Podemos ver que un 75% deja de realizar sus actividades y un 25% no deja, sus actividades.

## PREGUNTA No 9

¿Ha tenido que cancelar alguna multa por falta de tiempo para realizar sus trámites?

<b>CUADRO No10</b>		
<b>MULTAS</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	245	62,00%
<b>NO</b>	153	38,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



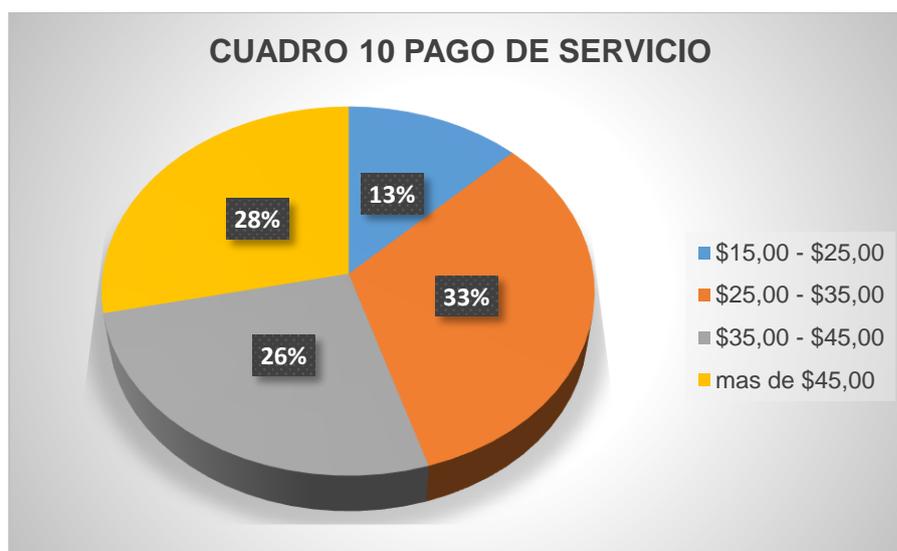
## Interpretación y Análisis

Dentro de los resultados de esta encuesta podemos ver que un 62% ha tenido que pagar sus multas por falta de tiempo; y un 38% no lo ha pagado.

## PREGUNTA No 10

¿Cuánto cancela generalmente por la realización de un servicio?

<b>CUADRO 11</b>		
<b>PAGO DE SERVICIO</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>\$15,00 - \$25,00</b>	50	13,00%
<b>\$25,00 - \$35,00</b>	130	33,00%
<b>\$35,00 - \$45,00</b>	105	26,00%
<b>mas de \$45,00</b>	113	28,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del canton Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



## Interpretación y Análisis

Dentro de las personas encuestadas, podemos darnos cuenta que pagan su servicio un 33% de \$25,00 a \$35,00; un 28% más de \$45,00 dólares: como también podemos ver que un 26% cancelan \$ 35,00 a \$45,00 dólares y finalmente un 13% de \$15,00 a \$25,00 dólares.

## PREGUNTA No 11

Si se creara una empresa dedicada a la gestión de trámites en la ciudad de Loja, estaría usted dispuesto a adquirir sus servicios?

<b>CUADRO No12</b>		
<b>EMPRESA DE GESTION DE TRAMITES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	379	95,00%
<b>NO</b>	19	5,00%
<b>TOTALES</b>	398	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del cantón Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



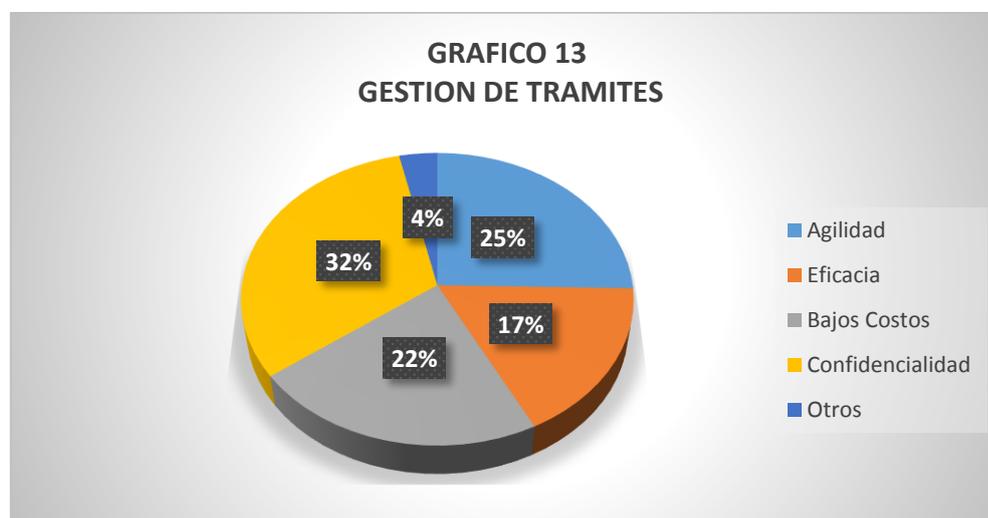
## Interpretación y Análisis.

En los resultados de si desean que se creara una Empresa de Gestión de Tramites podemos ver que 95% está de acuerdo y un 5% que no desean.

## PREGUNTA No 12

¿Qué es lo que usted necesita al momento de pedir la realización de gestión de un trámite?

<b>CUADRO No 13</b>		
<b>GESTION DE TRAMITES</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agilidad</b>	96	25,00%
<b>Eficacia</b>	65	17,00%
<b>Bajos Costos</b>	85	22,00%
<b>Confidencialidad</b>	120	32,00%
<b>Otros</b>	13	4,00%
<b>TOTALES</b>	379	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del cantón Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



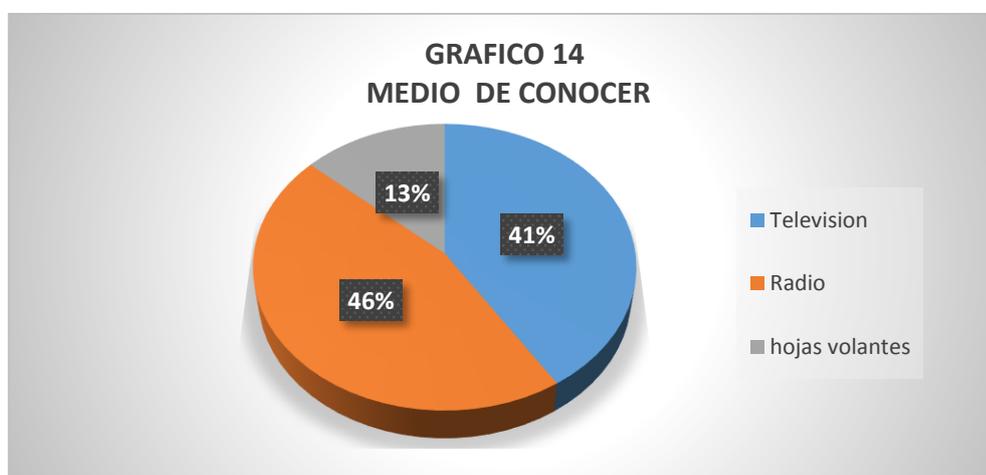
## Interpretación y Análisis

En los resultados podemos ver que las personas para realizar los trámites un 32% necesitan confidencialidad; un 25% Agilidad; en un 22% bajos costos; como también en un 17% que tenga Eficacia y finalmente un 4% abarcan otros.

## PREGUNTA No 13

¿Qué medio publicitario usted prefiere?

<b>CUADRO 13</b>		
<b>MEDIO DE CONOCER</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Television</b>	155	41,00%
<b>Radio</b>	173	46,00%
<b>hojas volantes</b>	51	13,00%
<b>TOTALES</b>	379	100,00%
<b>FUENTE: Encuesta del cantón Loja</b>		
<b>ELABORACIÓN: La Autora</b>		



## Interpretación y Análisis

Para dar a conocer gestión de Trámites, vemos en los resultados que un 46% prefieren que sea por televisión; un 41% por televisión; y un 13% por hojas volantes.

## g. DISCUSIÓN

Al no existir Empresas que se dediquen al servicio de Gestión de Trámites dentro de la ciudad de Loja, he tenido que realizar la oferta con datos de cero en Oferta.

### ESTUDIO DE MERCADO

#### Estudio de la Demanda

La demanda es la cantidad de bienes o servicios que las personas están dispuestos adquirir en el mercado a un precio determinado.

Es un estudio que permite conocer cual es la situación de la demanda del producto, a través de un análisis al mercado potencial con el fin de encontrar la demanda insatisfecha en función de la cual será el proyecto.

#### Uso per cápita

Para conocer el promedio de los tramites que realiza , se considera los resultado obtenidos de la pregunta No 4 de la encuesta realizada a los habitantes de los habitantes de la ciudad de Loja y mediante la aplicación de la media aritmética se determina el uso per cápita

<b>CUADRO 15</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Mensualmente</b>	66,00%	53950	12	647400
<b>Semestralmente</b>	31,00%	25340	2	50680
<b>Anualmente</b>	3,00%	2453	1	2453
<b>TOTALES</b>	100,00%	81743		700533
<b>Fuente: cuadro 5</b>				
<b>Elaboración : La autora</b>				

Podemos observar un resumen anual de gestión de trámites en la Ciudad de Loja (700533), siendo este valor la base para obtener el uso per cápita, en donde se divide para el total de la demanda efectiva (81743), obteniendo un resultado de 9

$$\sum = \frac{\sum \text{Anual}}{\sum \text{Frecuencia}}$$

$$\text{Uso pore cápita} = \frac{700533}{81743}$$

$$\text{Uso pore cápita} = 9$$

#### Demanda Potencial

Constituida por la cantidad de bienes o servicios que podrían consumir o utilizar de un determinado producto en el mercado.

La demanda potencial de la Investigación ; en donde se puede ver las personas que realizan termites representan un total de 100% es decir los 81743 personas del cantón de Loja, en lo que nos referimos a la pregunta 3 de la Encuesta aplicada a la Población del cantón Loja.

Demanda potencial = Población total x % utiliza el servicio

Demanda potencial = 81743 x 100%

Demanda potencial = 81743

**CUADRO 16 Demanda Potencial**

<b>Población</b>	<b>%Utiliza el servicio</b>	<b>Demanda Potencial</b>
<b>81743</b>	<b>100%</b>	<b>81743</b>

**Fuente: Cuadro 4****Elaboración: La autora****Demanda Real**

Cantidad de bienes o servicios que se consumen o utilizan en el mercado a un precio determinado.

Esta la constituyen las Personas que han mandado a realizar sus trámites; según la pregunta No 7 de las encuestas a la población del cantón Loja, vemos que el 61% han mandado a terceras personas que gestionen sus trámites que son 241; así mismo siguiéndole 39% a un Familiar que es de 157. Del total de 81743; se tiene una demanda Real de 49863

Demanda real = Demanda potencial x % utiliza el servicio

Demanda real = 81743 X 61%

Demanda real = 49863

---

**CUADRO No 17**
**Demanda Real**

<b>Demanda Potencial</b>	<b>%utiliza el servicio</b>	<b>Demanda Real</b>
<b>81743</b>	<b>61%</b>	<b>49863</b>

**Fuente: Cuadro 7**
**Elaboración: La autora**


---

**Demanda efectiva**

Se constituye por la cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos y que efectivamente pueden consumir porque tienen las condiciones de hacerlo.

Al analizar la demanda efectiva, dentro de la investigación, en donde consiste en aquellas personas que están de acuerdo con la implementación de una Empresa en donde puedan gestionar sus trámites, de acuerdo a la pregunta No 11 de las encuestas realizadas en la ciudad de Loja, se determina que un 95% están dispuestos a recibir sus servicios.

$$\text{Demanda efectiva} = \text{Demanda real} \times \% \text{ utiliza el servicio}$$

$$\text{Demanda efectiva} = 49863 \times 95\%$$

$$\text{Demanda efectiva} = 47370$$

---

**CUADRO No 18**
**Demanda Efectiva**

<b>Demanda real</b>	<b>% Utiliza el servicio</b>	<b>Demanda Efectiva</b>
<b>49863</b>	<b>95%</b>	<b>47370</b>

**Fuente: Cuadro 11**

**Elaboración: La autora**

---

**DEMANDA PROYECTADA**

Para proyectar la demanda se tomará el porcentaje de crecimiento anual de 2.65% correspondiente a las proyecciones realizadas por el INEC para el año 2015 de la población de la ciudad de Loja, en las edades comprendidas de 30 – 64 años

**CUADRO No 19****DEMANDA PROYECTADA**

<b>Año</b>	<b>Índice de crecimiento</b>	<b>Demanda proyectada</b>
<b>0</b>		<b>47370</b>
<b>1</b>	<b>2.65%</b>	<b>48625</b>
<b>2</b>		<b>49914</b>
<b>3</b>		<b>51237</b>
<b>4</b>		<b>52595</b>
<b>5</b>		<b>53989</b>
<b>6</b>		<b>55420</b>
<b>7</b>		<b>56889</b>
<b>8</b>		<b>58397</b>
<b>9</b>		<b>59945</b>
<b>10</b>		<b>61534</b>

Fuente: cuadro 18

Elaboración: la autora

En el primer año la demanda es de 48.625 tramites e en la ciudad de

Loja, en el quinto año es de 53.989, en tanto que en el último año alcanza la

Cantidad de 61.534 tramites.

#### ANALISIS DE LA OFERTA

La oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado

En la ciudad de Loja, al no existir Empresas que brinden el servicio de Gestión de Tramites, se ha tomado como referencia los tramites que ingresan desde archivo central del municipio de Loja, siendo así, estas mensualmente:

<b>CUADRO No 20</b>		
<b>TRAMITES</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>AÑO</b>
<b>Servicios básicos</b>	500	6000
<b>Líneas de fabrica</b>	400	4800
<b>Nuevas linde ración</b>	240	2880
<b>Pagos de patente municipal</b>	80	960
<b>Pago de impuesto predial</b>	300	3600
<b>Obras menores</b>	80	960
<b>Varios</b>	150	1800
<b>Totales</b>	1750	21000
<b>Fuente: Archivo central municipio de Loja</b>		
<b>Elaboración : La autora</b>		

Proyección de la oferta.-

Con esta información se puede proceder a proyectar la oferta tomando como referencia el porcentaje establecido para el año 2015 según las proyecciones del INEC, 2.65% de la Ciudad de Loja

Cuadro No 21

<b>AÑO</b>	<b>PROYECCION DE LA OFERTA</b>
<b>0</b>	21000
<b>1</b>	21557
<b>2</b>	22128
<b>3</b>	22714
<b>4</b>	23316
<b>5</b>	23934
<b>6</b>	24568
<b>7</b>	25219
<b>8</b>	25887
<b>9</b>	26573
<b>10</b>	27277
<b>Fuente: cuadro 20</b>	
<b>Elaboración: La autora</b>	

Demanda insatisfecha.-

Es necesario en toda investigación de mercado llegar a determinar si en el segmento de mercado al que nos estamos dirigiendo hay demanda insatisfecha del servicio que se va a ofrecer.

## CUADRO No 22

## DEMANDA INSATISFECHA

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>OFERTA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
<b>0</b>	47370	21000	26370
<b>1</b>	48625	21557	27068
<b>2</b>	49914	22128	27786
<b>3</b>	51237	22714	28523
<b>4</b>	52595	23316	29279
<b>5</b>	53989	23934	30055
<b>6</b>	55420	24568	30852
<b>7</b>	56889	25219	31670
<b>8</b>	58397	25887	32510
<b>9</b>	59945	26573	33372
<b>10</b>	61534	27277	34257
<b>Fuente: Cuadros 18 y 21</b>			
<b>Elaboración: La autora</b>			

El balance entre la oferta y la demanda nos permite obtener la Demanda Insatisfecha, para lo cual se ha tomado en cuenta la cantidad de demanda efectiva que es de 48.625 para el primer año; la oferta total es de 21.557, la diferencia entre estos dos valores nos da como resultado la demanda insatisfecha que es de 27.068.

Estos datos sirven para poder proponer un plan de servicio, tomando en cuenta las cantidades demandadas.

## PLAN DE COMERCIALIZACION

Para la comercialización de nuestro servicio como es el de trámites en la ciudad de Loja se tomara en cuenta los elementos de mercadotecnia que son: Precio, Plaza y Promoción.

### Precio

Cantidad monetaria a la cual los productores están dispuestos a vender y los consumidores a comprar un bien o servicio.

$\text{Costo Unitario} = \text{Costo Total} / \text{Unidades Producidas}$

$\text{Precio de Venta Unitario} = \text{Costo Unitario} + \text{Margen de utilidad}$

### Plaza

Llamada sitio o cobertura, es el lugar o mercado al cual va dirigido el servicio. Es decir, como se pone a disposición de los clientes finales las ofertas y como las hacen accesibles a ellos.

La Nueva Empresa estará ubicada en el centro de la ciudad, calle Bolívar entre Colon e Imbabura, a pocos pasos del Municipio de Loja.



### Publicidad y Promoción

Para dar a conocer a los usuarios sobre el nuevo servicio que ofrecerá nuestra empresa

se lo hará a través de publicidad radial, además se realizará hojas volantes para el día de la inauguración de la empresa donde contendrá el detalle de servicio de gestión de Trámites, que se ofrecerán y tarjetas de presentación que serán utilizadas por los mensajeros con los datos necesarios para los posibles clientes.

### Publicidad

La publicidad del servicio se la realizará a través de una radio de la ciudad ya que en la encuesta aplicada a los usuarios arrojó la mayor aceptación de este medio de comunicación, la misma que tendrá una duración de 30 segundos, todos los días de la semana.

Así mismo se elaborará hojas volantes, en donde conste detalladamente información sobre la empresa, para un mejor conocimiento de los potenciales clientes.

**AHORA EN LOJA**

**Servicios de:**

- ✓ **Nuevas Linderaciones**
- ✓ **Subdivisiones**
- ✓ **Líneas de Fabrica**
- ✓ **Trámites Municipales.**

**Para su comodidad**  
**trabajamos con todos los**

**Dir.: Bolívar entre Colon e Imbabura.**

Trámites y gestiones

The flyer features a background of a marble pattern. At the bottom, there is a red folder with a white label that reads 'Trámites y gestiones' and some papers with a red pen resting on them.

## ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico, sirve para poder evaluar y determinar la tecnología a utilizar, la disponibilidad de la materia prima, maquinaria y equipos, así como los recursos humanos necesarios para el proceso de producción y operación de la empresa a implementar, en otras palabras, permite definir el tamaño, la localización y la ingeniería del proyecto.

### Tamaño

El tamaño de un proyecto está definido por su capacidad instalada, y entre múltiples factores que influyen en la determinación del nivel óptimo, se destacan: la demanda Insatisfecha, la existencia y disponibilidad de materia prima e insumos, el crecimiento de la competencia y la capacidad financiera de la empresa.

### Disponibilidad de Recursos

Los socios (quienes elaboran el proyecto) cuentan con un capital propio, para cubrir la inversión del proyecto.

### Capacidad Instalada

Está determinada por el nivel máximo de producción que se puede obtener con la utilización de determinado componente de producción, independientemente de los costos de producción que genere.

Dentro de la capacidad instalada, se trabajara los cinco días de la semana, ocho horas diarias de lunes a viernes.

Corresponde a la capacidad máxima disponible permanente, lo cual quiere decir tenemos 3 gestores que realizarán 6 trámites al día que a su vez atenderán 24 servicios al día, por los 260 días al año.

**CUADRO No 23**

<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>			
<b>GESTORES</b>	<b>TRAMITES AL</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS AL</b>
	<b>DIA</b>	<b>AL DIA</b>	<b>AÑO</b>
<b>3</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>4680</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaboración: La autora

#### Capacidad Utilizada

La capacidad utilizada con que trabajara la nueva empresa en función de la oferta y la demanda que han sido analizados en el estudio de mercado, esta capacidad debe responder a las necesidades del mercado.

La capacidad utilizada se incrementará en un 5% anual, hasta alcanzar el nivel del 100% como nivel máximo.

**CUADRO No 24**

<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>%CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
<b>1</b>	4680	75%	3510
<b>2</b>	4680	75%	3510
<b>3</b>	4680	80%	3744
<b>4</b>	4680	80%	3744
<b>5</b>	4680	85%	3978
<b>6</b>	4680	85%	3978
<b>7</b>	4680	90%	4212
<b>8</b>	4680	90%	4212
<b>9</b>	4680	95%	4446
<b>10</b>	4680	100%	4680

Fuente: cuadro 2

Elaboración: La autora

#### Localización del Proyecto.

La localización tiene como propósito encontrar la ubicación más ventajosa para la empresa, cubriendo las exigencias o requerimientos del plan, contribuyen a minimizar los costos de inversión y gastos durante el periodo productivo del proyecto.



### Micro localización

Para determinar la localización exacta de la empresa hemos tomado en consideración algunos factores tales como:

#### Disponibilidad de mano de obra

Es la disponibilidad de personal idóneo para ocupar cada uno de los cargos que se establecerán en la empresa, aportando con sus conocimientos, habilidades y destrezas contribuyendo así al desarrollo de la misma.

#### Mercado

Se refiere a las condiciones que se requiere para cubrir con las mejores ventajas del mercado, con el fin de determinar la facilidad de acceso de nuestros proveedores y clientes.

#### Transporte y comunicación

Se encuentra ubicado en el lugar estratégico y constituye un factor clave, para poder brindar nuestro servicio a la mayor parte de la población de Loja.

#### Servicios básicos

Es de vital importancia, contar con todos los servicios básicos como son; agua, luz y teléfono, para garantizar de esta manera el normal desarrollo de las actividades y poder ofrecer así un buen servicio a todos nuestros clientes.

### Ponderación de los factores de localización

Para definir la localización de la empresa se tomó en cuenta 3 ubicaciones estratégicas como son:

A: Calle Olmedo y Andrés Bello

B: Calle Bolívar entre Colon e Imbabura

C: Calle Cuenca y Azogues

En este punto se asignó un peso a cada factor para reflejar su importancia relativa en los objetivos de la empresa, se desarrolló una escala para cada factor, se calificó cada localidad y de esta forma se obtuvieron los siguientes resultados

### CUADRO 25

#### MATRIZ PONDERADA

Factor de localización	de Ponderación de factor	ALTERNATIVAS					
		A		B		C	
		I	%	I	%	I	%
<b>Disponibilidad de mano de obra</b>	10%	5	50%	8	80%	5	50%
<b>Mercado</b>	20%	4	80	5	100	3	60
<b>Transporte y</b>	40%	1	40	2	80	2	80

<b>comunicación</b>							
<b>Servicios</b>	30%	€	90	€	90	€	90
<b>básicos</b>							
<b>TOTALES</b>	100%	1	210	1	270	1	230
		3	,50	8	,80	3	,50

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La autora

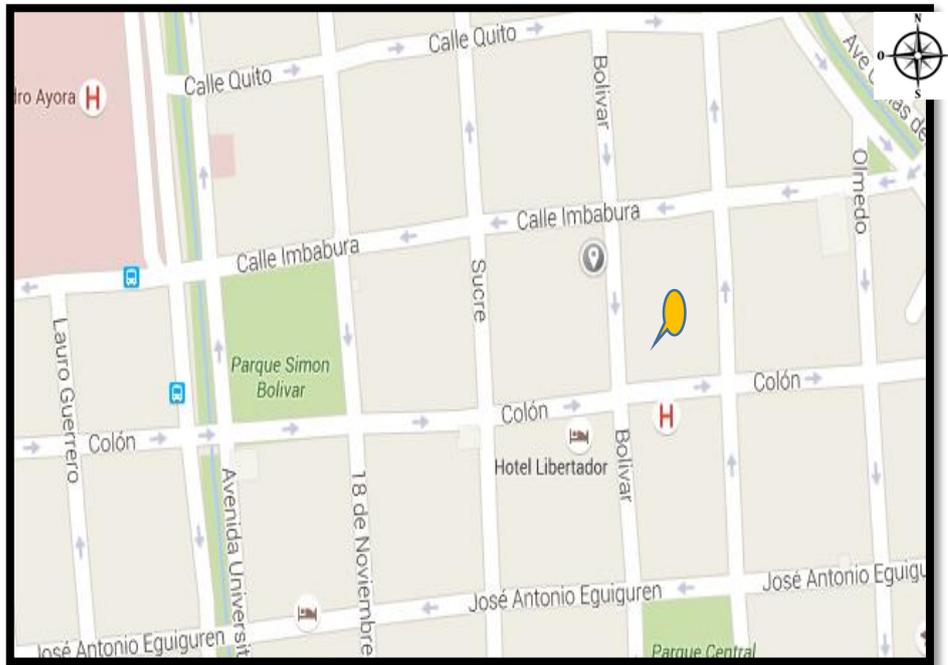
Basándonos en los puntajes ponderados de la tabla anterior, la localización B; representa el sitio preferido, aunque la localización C; le sigue de cerca en segundo lugar.

La Empresa de Servicios de Gestión de Trámites estará ubicada en el centro de la ciudad; calle Bolívar entre Colon e Imbabura.

Esta zona cuenta con óptima calidad de servicios públicos como; energía, alcantarillado, teléfono, sistema de comunicación y además facilidad en cuanto a vías de acceso al punto de prestación del servicio y condiciones climatológicas favorables.

## GRAFICO No 16

### MICROLOCALIZACION



Elaboración: La autora

### INGENIERÍA DEL PROYECTO

La ingeniería se refiere específicamente a aquella parte donde se determinan las etapas del estudio, instalación, puesta en marcha y funcionamiento del proyecto, ayuda a determinar la magnitud de los costos para las inversiones, también permite seleccionar un proceso productivo óptimo que ayude a determinar las necesidades de los equipos,

Maquinaria, personal, espacios físicos y obras físicas.

Descripción del proceso productivo

Empresa de Servicios.-Empezamos sabiendo, que al cliente le ha llamado la atención nuestra empresa, la información sobre ella.

Cliente.-El Cliente ingresa a la Empresa

Asesoramiento.-La Secretaria Recepcionista tiene un asesoramiento con el cliente, se analiza como es y se ve que es lo que desea.

Presupuesto.- El cliente pedirá un presupuesto sobre el servicio, al igual que se le dará la información requerida.

Contacto al Gestor.-la secretaria /recepcionista contactara al Gestor, para que realice el servicio pedido.

Gestor.-El gestor realiza el trámite requerido con mucha diligencia.

Gestor informa los resultados.-Gestor informa a secretaria / recepcionista su trámite finalizado.

Factura.-Se realiza la factura correspondiente y se le da a conocer al cliente.

Pago.- Cliente cancela su servicio realizado.

GRAFICO No 17

## FLUJO GRAMA DE PROCESOS

ACTIVIDADES						TIEMP O
Ingreso del cliente						5''
Asesoramiento						15''
Presupuesto						15''
Contactar al Dpto. Operativo						12''
Realización del tramite						50''
Información de resultados						10''
Entrega de factura						8''
Salida del cliente						5''
TIEMPO						120min utos 2Horas

Elaborado por: La autora  
Distribución de la Planta

Se buscara un mejor aprovechamiento de los recursos para lograr un buen ambiente de trabajo que junto a los medios técnicos necesarios haga posible el cumplimiento de la Misión de la Empresa.

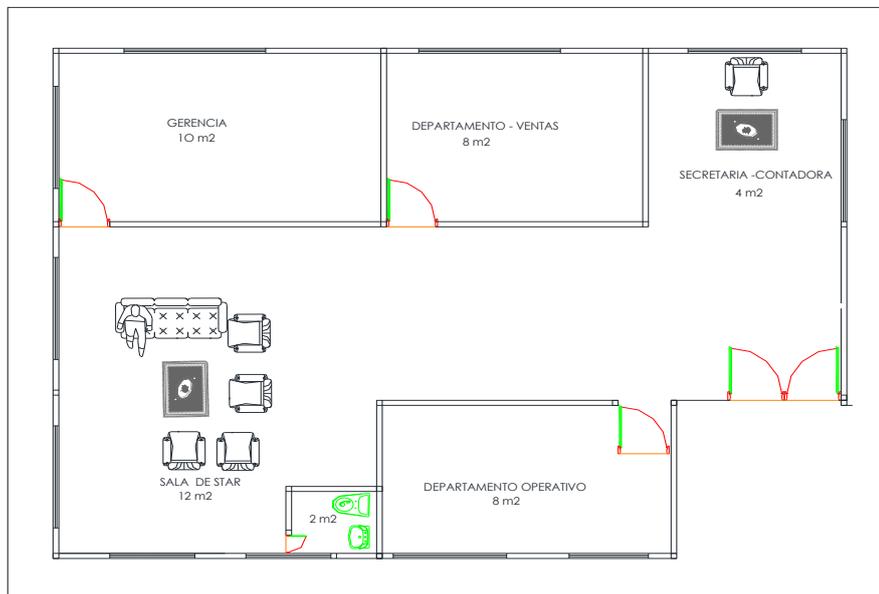
## CUADRO No 26

## Distribución Física de la Planta

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>METROS</b>
<b>Oficina Gerencia</b>	10m <sup>2</sup>
<b>Dpto. de ventas</b>	8m <sup>2</sup>
<b>Dpto. Operativo</b>	8m <sup>2</sup>
<b>Oficina secretaria/contadora</b>	4m <sup>2</sup>
<b>Baños personal</b>	2m <sup>2</sup>
<b>Sala de estar</b>	12m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	44m <sup>2</sup>

Fuente: Investigación de Mercado  
Elaboración: la autora

## PLANO DE LAS INSTALACIONES



Elaboración: la autora

## REQUERIMIENTOS EQUIPOS E IMPLEMENTOS A UTILIZARSE

Equipos de computación

Computadoras de Escritorio

Impresora canon multifunción

Impresora con fax

Equipo de Oficina

Calculadoras

Saca grapas

Grapadoras

Perforadoras

Teléfonos

Muebles y Enseres

Escritorio ejecutivo

Escritorio pequeño

Sillón ejecutivo

Sillas giratorias

Archivador con gaveta

Útiles de aseo y limpieza

Jabón Líquido

Escobas plásticas

Recogedor de basura

Papeleras de basura

Rollos de papel higiénico

Botiquín de primeros auxilios

Fundas de basura

Requerimiento de talento humano

El personal necesario para el funcionamiento de la empresa y con la finalidad de precautelar la vida de los mismos en sus lugares de trabajo, se mantendrá la capacitación por medio de cursos.

Mano de obra directa

Gestores

Personal administrativo

Gerente/ Administrador

Secretaria/ Contadora

Asesor Jurídico

Coordinador ventas

## ESTUDIO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

### Organización Legal

Es la forma legal que adquirirá la empresa al momento de constituirse de acuerdo a lo que dispone la Constitución de la República, la Ley de Compañías y las demás Leyes y Reglamentos respectivos. Toda empresa se define como una comunidad integrada por socios, empleados, clientes y terceras personas que de alguna manera se relacionan con esta; todas las relaciones de una empresa están reguladas por la Ley de Compañías a partir de la formación de la compañía como tal.

En la legislación ecuatoriana varios tipos de compañías: Anónimas, de Responsabilidad Limitada, de Economía Mixta, Comandita Simple y Comandita por Acciones. Para efectos del presente estudio, y luego de un análisis de los tipos de compañías, se ha llegado a la conclusión que para obtener una mayor eficiencia la empresa tendrá la denominación de “Compañía de Responsabilidad Limitada”.

Razón Social: Empresa de Servicios “GESTI-TRAMITES”

Objeto Social: Gestión de Tramites

Plazo de Duración: 10 años

Domicilio: Loja, Calle Bolívar, entre Colon e Imbabura.

Capital Social: La conforman 2 socios que invierten un capital de \$11.205,30 de acuerdo a las necesidades del Proyecto.

Minuta de Constitución

Señor Notario:

En la ciudad de Loja, cabecera Cantonal del mismo nombre, hoy 8 de marzo del año 2017, ante la señora Notaria Primera de la ciudad de Loja, se eleva a minuta la constitución de la siguiente Compañía Limitada.

En el registro de escritura pública a su cargo, díguese insertar una que contenga la constitución de la Compañía “GESTI-TRAMITES” y Asociados Cía. Ltda.” Concurren al otorgamiento de esta escritura las Señores: Eunice Salome Medina León y Carlos

Fernando Sarango, de nacionalidad ecuatoriana, domiciliadas en la ciudad de Loja y quienes comparecen por sus propios derechos.

Estatuto de la Compañía Colectiva “GESTI-TRAMITES” y Asociados Cía. Ltda.”, se conforma con arreglo a las declaraciones y clausulas siguientes:

### Capítulo Primero

#### Razón Social, Domicilio, Objetivo Social y Plazo de Duración

Art. 1.- La Compañía llevará la razón social “GESTI-TRAMITES” y asociados Cía. Ltda.”

Art. 2.- El domicilio de la Compañía es la ciudad de Loja, canto Loja.

Art. 3.- La Compañía está constituida mediante este documento, tendrá como objetivo la prestación de servicios de gestión de trámites.

Art. 4.- Los socios han acordado que el plazo de duración de la compañía es de 10 años, pero por resolución unánime de las mismas podrán liquidar antes del vencimiento de este plazo o prorrogar su duración.

### Capítulo Segundo

#### Capital Social

Art. 6.- El Capital de la Compañía es de: \$ 10.000,00 dólares americanos.

Art. 7.- La Compañía puede aumentar su capital social por resolución de la

Junta General de los socios en valor igual por cada una.

Art. 8.- La resolución de aumento y reducción de capital se tomara con el consentimiento unánime de los socios.

### Capítulo Tercero

Art. 9.- Son obligaciones de los socios:

Tomar a su cargo las funciones que les fueron encomendadas por la Junta General de Socios.

Cumplir con las encomiendas y deberes que le asigne la Junta General de Socios y el Gerente General.

Cumplir con las obligaciones previstas por la ley.

Art. 10.- Los socios tendrá derecho a:

Intervenir con voz y voto en la sesiones de la Junta General.

Elegir y ser elegido administrador y demás organismos de administración y fiscalización.

Percibir utilidades y beneficios de las aportaciones pagadas.

### Capítulo Cuarto

Art. 11.- El administrador de la Compañía se ejercerá por medio de la Junta

General de Socios.

Art. 12.- La Junta General de los Socios es el órgano superior de la compañía y está integrado por los socios legalmente convocados.

Sesiones de los Socios

Art. 13.- La Junta General de los Socios son ordinarias y extraordinarias o se reunirán en el domicilio principal.

Art. 14.- La Junta General ordinaria y extraordinaria serán convocadas por el Gerente de la Compañía, personalmente a cada uno de los socios y por escrito.

#### REQUISITOS LEGALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMPAÑÍA

Para que la empresa que recién está introduciendo en el mercado que esté orientada a cualquier tipo de actividad la misma deba obtener una serie de permisos, patentes y registros los cuales tienen la obligación del otorgamiento de dichos permisos siempre que la empresa a funcionar cuente con todos los estándares establecidos, los organismos encargados de entregar estos permisos son los que se detallan a continuación:

Servicio de Rentas Internas: Por medio de esta entidad se procederá a obtener el RUC debido a que es un requisito indispensable para poner en marcha la empresa.

Requisitos:

Original y copia certificada de la escritura pública o de constitución domiciliada inscrita en el registro mercantil.

Original y copia del certificado del nombramiento del representante legal, inscrito en el registro mercantil.

Original y copia de la hoja de datos generales emitidos por la Superintendencia de Compañías.

Presentar la cédula de identidad original y copia.

Presentar certificado de votación del último proceso electoral.

Presentar planilla de servicio eléctrico o consumo de agua potable o consumo telefónico de los últimos periodos anteriores al registro.

Comprobante de pago del impuesto predial, puede corresponder al año anterior

Registros, permisos de funcionamiento y patentes

Superintendencia De Compañías

1. Reserva y aprobación del nombre o razón social de la empresa e la superintendencia.
2. Apertura de la cuenta de integración de capital en cualquier banco del cantón si el aporte es en numerario
3. Elevar a escritura pública la minuta de constitución de la empresa en cualquier notaría del cantón.
4. Presentación de tres escrituras de constitución, con oficio firmado por un abogado en la superintendencia de compañías o en las ventanillas únicas. Se debe adjuntar copia de la cedula y de la papeleta de votación.
5. La superintendencia, en un máximo de 48 horas, responde con un oficio de observación o con una resolución de aprobatoria.
6. Publicar el extracto en un periódico de amplia circulación de la empresa por un solo día.
7. Sentar razón de la resolución de constitución de las escrituras, en la misma notaría donde reposa la escritura matriz de constitución.
8. Inscribir en el registro mercantil los nombramientos del representante legal y del administrador de la empresa.

9. Obtener la patente municipal

10. Para finalizar el trámite, debe presentar en la superintendencia los siguientes documentos:

Escritura con la respectiva resolución de la Superintendencia de Compañías inscrita en el registro mercantil

Un ejemplar del periódico en el cual se publicó el extracto

Original o copias certificadas de los nombramientos del representante legal y administradores inscritos en el registro mercantil.

Copia de la cédula o pasaporte del representante legal y administrador de la compañía.

Formulario del RUC

Copia simple de pago de agua, luz o teléfono del domicilio de la compañía

11. La superintendencia de Compañías después de registrar el acto jurídico le entrega al usuario los siguientes documentos

Formulario del RUC

Datos generales

Cumplimiento de obligaciones y existencia legal

Nómina de socios y/o accionistas

Datos de constitución

Pago De Patente Municipal

Registro único de contribuyentes actualizado

Fotocopia de cédula de identidad.

Formulario debidamente llenado de patente, (ventanilla #12 de Recaudaciones)

Copia de declaración del Impuesto a la Renta

Cuerpo de Bomberos de Loja

Deberá acercarse a las ventanillas de recaudación del Municipio de Loja

Comprar un formulario declaración de Activos Totales

Llenarlo y registrarlo en las ventanillas municipales.

Acudir con este formulario a las oficinas de Recaudación del Cuerpo de Bomberos de Loja para proceder al pago correspondiente.

Presentar copia de pago

Copia del RUC

Copia de C.I.

Comprar Extintor de 2 kilos

Llevar un Extintor para la revisión correspondiente.

Solicitar la respectiva Inspección del local por parte de los señores inspectores de Bomberos.

## ORGANIGRAMAS

La empresa contará con los departamentos necesarios para su funcionamiento, los que han sido establecidos de acuerdo a sus requerimientos básicos.

Una forma de representar gráficamente a la organización es a través del uso de organigramas, los cuales se definen como una representación gráfica de la estructura de una empresa, con sus servicios, órganos y puestos de trabajo y de sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad.

### Organigrama Estructural:

Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas, la relación de dependencia que existe entre ellas, permitiendo aprovechar la organización de la empresa como un todo.

### Organigrama Funcional:

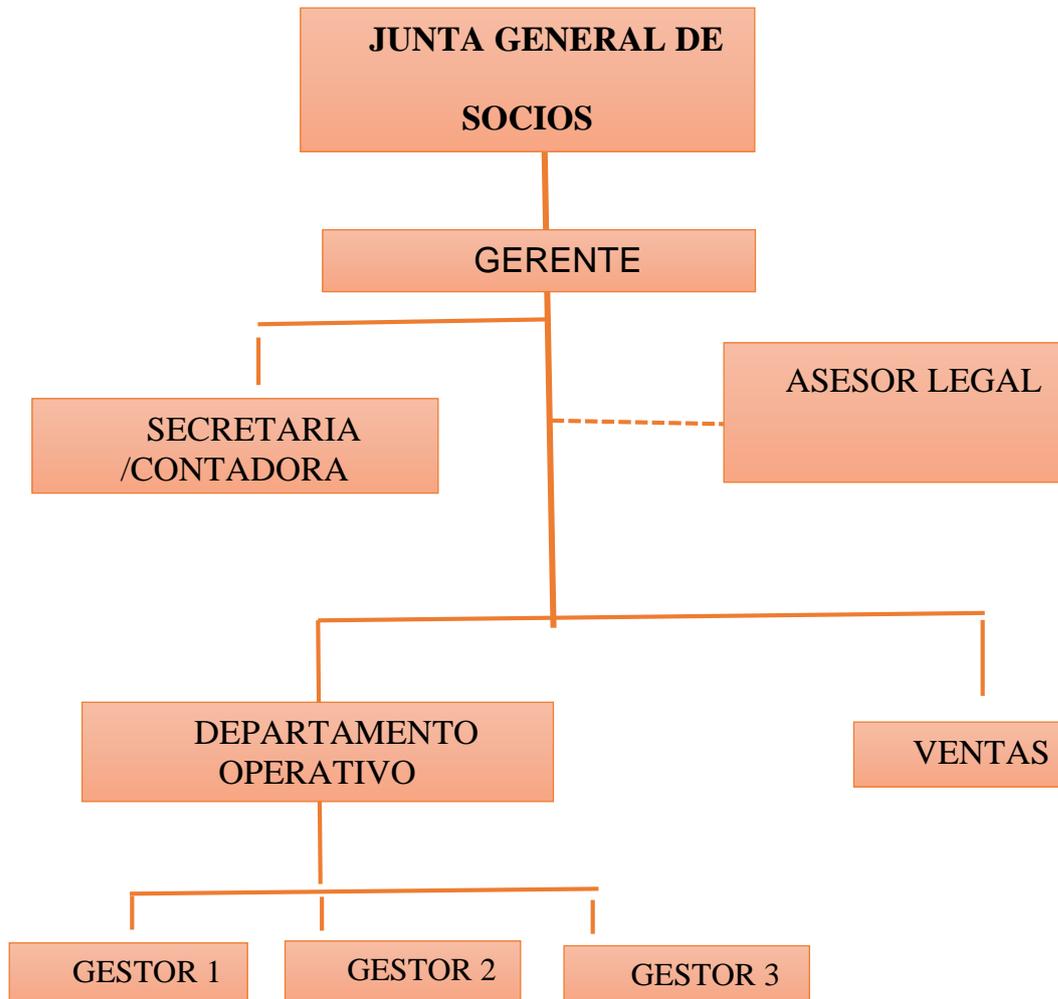
Es una modalidad de la estructura, consiste en representar gráficamente las funciones principales básicas de unidad administrativa. Al detallar las funciones se inicia por la más importante y luego se registra aquellas de menor trascendencia.

### Organigrama Posicional:

Indica los nombres de cada uno de los integrantes de la organización, así como el sueldo mensual que perciben por el desempeño de su labor.

GRAFICO No. 18

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

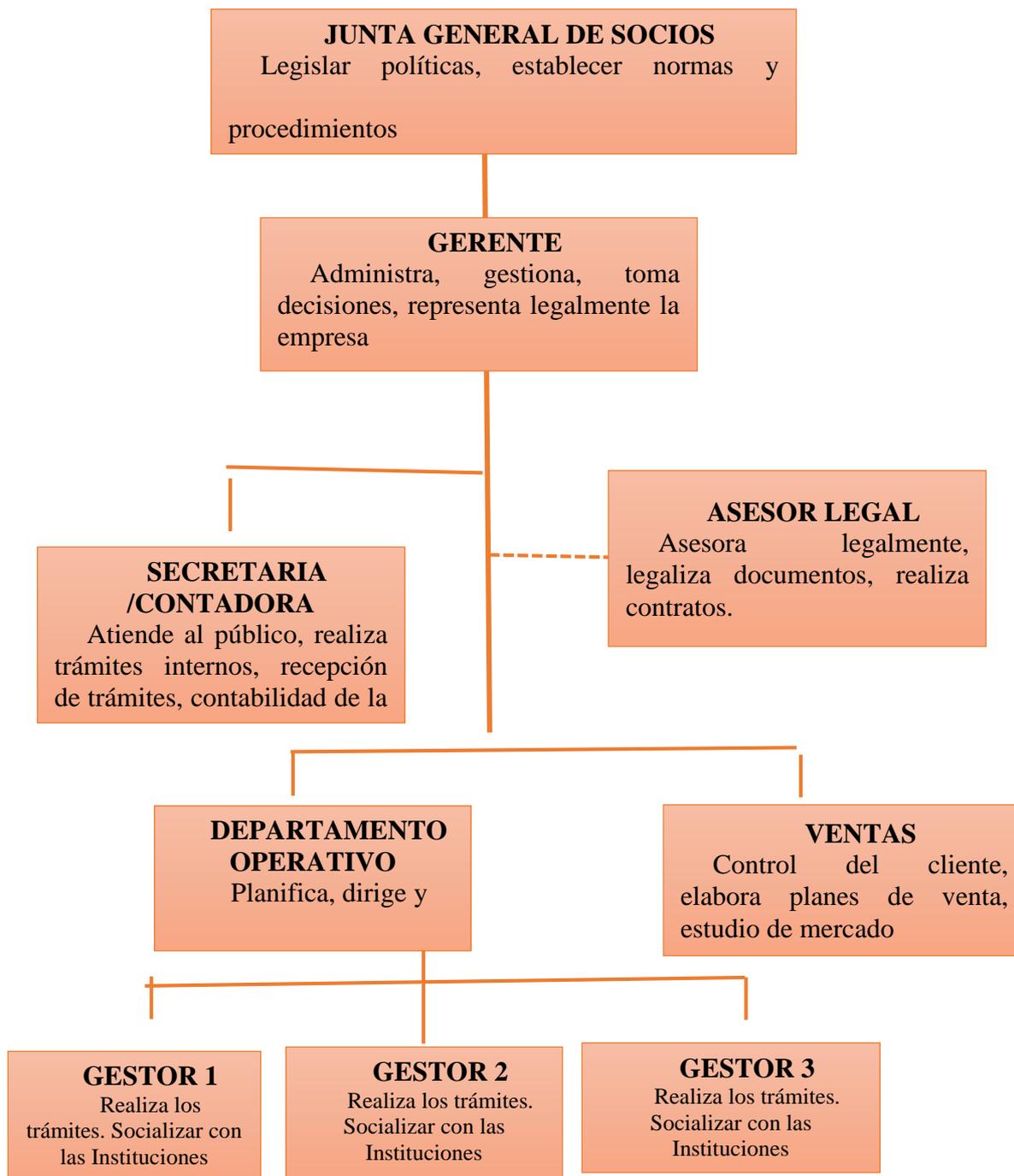


Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: La autora

GRAFICO No. 19

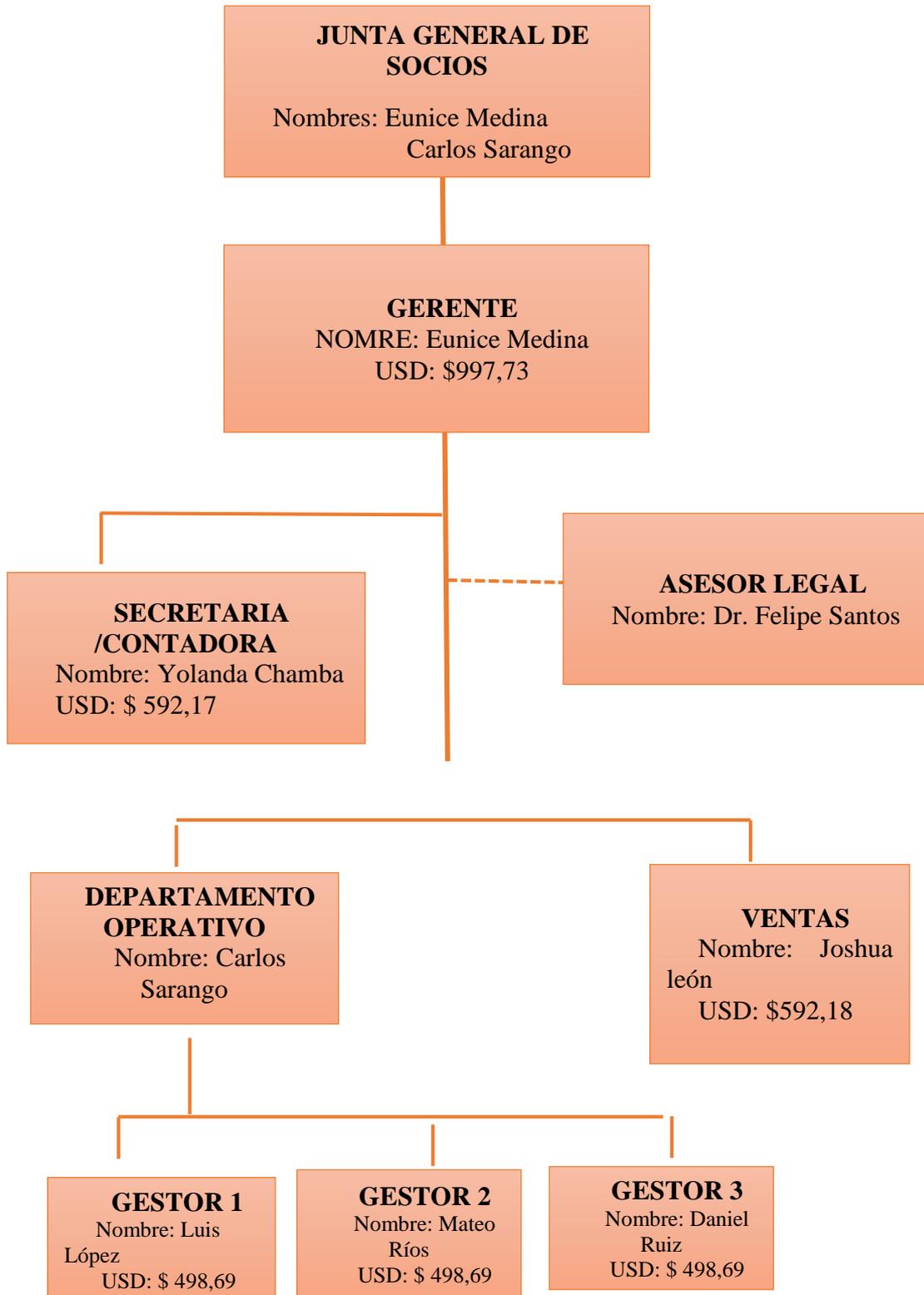
## ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Elaboración: La autora

GRAFICO No. 19

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es una descripción de cada puesto de trabajo, como el título, la naturaleza, las funciones, las características y los requerimientos que deben cumplir para cada uno de ellos.

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES “GESTI-TRAMITES” Y ASOCIADOS”	
CÓDIGO	001
TÍTULO	Gerente
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo
NATURALEZA DEL TRABAJO	Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar las diferentes actividades del sistema administrativo de la empresa, a fin de lograr los objetivos propuestos.
<b>TAREAS TÍPICAS</b> Planificar las diferentes actividades de la empresa textil. Organizar los recursos y actividades materiales, técnicas y humanas. Ejecutar la planificación estratégica trazada. Controlar la ejecución del plan para realizar los ajustes correspondientes. Representar legalmente a la empresa, interpretar planes, programas y más directrices técnicas y administrativas de alto nivel. Seleccionar al personal idóneo para que trabaje con la empresa. Controlar el desenvolvimiento del personal a su cargo. Planificar y programar cursos de actualización y perfeccionamiento del personal administrativo. Delegar bajo su responsabilidad, funciones específicas en otro funcionario de la empresa.	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b> Responsabilidad administrativa, técnica y económica en la ejecución de tareas. Iniciativa y criterio para resolver problemas que se pudieran presentar en la empresa textil. Actuar con independencia profesional usando su criterio para la solución de los problemas inherentes al cargo.	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b> Título de Ingeniero Comercial, o carreras afines. Experiencia mínima dos años en trabajos similares. Cursos relacionados al área de trabajo.	

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES “GESTI-TRAMITES” Y ASOCIADOS”	
CÓDIGO	002
TÍTULO	Secretaria/Contadora
NIVEL JERÁRQUICO	Apoyo
NATURALEZA DEL TRABAJO	Manejar y tramitar documentos e información confidenciales de la empresa de servicios y atención al publico
<p><b>TAREAS TÍPICAS</b></p> <p>Mantener buenas relaciones interpersonales internas y externas.  Recibir y contestar llamadas telefónicas.  Organizar y mantener en buenas condiciones el archivo.  Elaborar y recibir pedidos, correspondencia, documentos internos, manejar la agenda del trabajo del gerente.  Prepara la documentación y antecedentes necesarios para reuniones internas y externas a las que debe asistir el gerente.  Mantener la información administrativa al día.  Concertar entrevistas.  Tramitar pedidos u órdenes del jefe.  Realizar los estados financieros y emitir los informes pertinentes  Realizar el proceso contable</p>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b></p> <p>Responsabilidad técnica y económica en el cumplimiento de sus funciones.  Responsable del equipo de oficina y computación de la empresa.  Tiene autoridad funciona mas no de mando ya que auxilia en cualquier actividad requerida en otras áreas de la empresa.</p>	
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>Título de Secretaria, Contadora o carreras afines.  Experiencia mínima dos años en funciones similares.  Cursos de capacitación afines al puesto.  Conocimientos de computación, relaciones humanas y tributación.</p>	

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La autora

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES “GESTI-TRAMITES” Y ASOCIADOS”	
CÓDIGO	003
TÍTULO	Asesor Jurídico
NIVEL JERÁRQUICO	Asesor
NATURALEZA DEL TRABAJO	Aconseja, asesora e informa sobre proyectos relacionados con el aspecto legal. Interviene en los asuntos jurídicos de la empresa de servicios
<p><b>TAREAS TÍPICAS</b></p> <p>Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa de servicios</p> <p>Asesorar a los directivos y funcionarios de la empresa sobre asuntos de carácter jurídico.</p> <p>Redactar contratos, convenios, poderes, pagares y otros documentos de tipo legal.</p> <p>Patrocinar en defensa de la empresa en los juicios de cualquier índole relacionado con sus actividades.</p> <p>Participar en reuniones con el propietario y gerente de la empresa de servicios</p> <p>Preparar documentos de orden jurídico que sean solicitados por los miembros ejecutivos de la empresa.</p> <p>Legalización de los contratos de trabajo.</p> <p>Constitución Legal de la Empresa</p>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b></p> <p>Se caracteriza por mantener autoridad funcional, mas no de mando y tener una participación eventual en la empresa pero no toma decisiones.</p>	
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>Título de Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador.</p> <p>Experiencia dos años en funciones similares.</p> <p>Responsabilidad para asesorar y defender los derechos de la empresa.</p> <p>Excelentes relaciones humanas.</p>	

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La autora

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES “GESTI-TRAMITES” Y ASOCIADOS”	
CÓDIGO	004
TÍTULO	Jefe de Ventas
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo
NATURALEZA DEL TRABAJO	Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dicho planes.
<b>TAREAS TIPICAS</b> Capacitar a los gestores. Establecer con gerencia políticas en cuanto a publicidad. Presentación del producto y conformación de equipos de ventas. Relaciones públicas. Precios, promoción, distribución geográfica, Con contabilidad establecer el estado crediticio de los clientes y las políticas que determinaran el mismo. Políticas de mercadeo Estrategias en políticas de atención al cliente	
<b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b> El puesto requiere de conocimiento sólidos en el área de gestión de ventas, su labor está encaminada a la solución y asesoramiento. <b>DESTREZAS</b> Ser un buen líder. Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones. Tener don de gente y buenas relaciones.	
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b> Profesionales de marketing Experiencia mínima de dos años en funciones similares. Excelentes relaciones humanas	

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La autora

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES "GESTI-TRAMITES" Y ASOCIADOS"	
CÓDIGO	005
TÍTULO	Jefe operativo
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo
NATURALEZA DEL TRABAJO	Organizar y ejecutar los procesos de servicio, Planificar, seleccionar y vigilar el proceso de cada gestión de trámite.
<p><b>TAREAS TÍPICAS</b>  Supervisar el proceso de cada gestión de Trámites.  Capacitar a los Gestores  Revisa el correcto funcionamiento y cumplimiento del plan de trabajo establecido.  Revisar el desempeño del personal así como el de la empresa y equipo de trabajo.  Analizar todos los fallos o imprevistos durante la ejecución y así mismo solucionarlos.  Supervisar y controlar las actividades diarias de cada Gestor  Responsabilizarse por cada tramite de los gestores</p>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b>  Responsabilidad al ejecutar las labores de gestión de tramites  Trabajo sujeto a presión.</p> <p><b>DESTREZAS</b>  Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones.  Tener don de gente y buenas relaciones.  Requiere de alta concentración.</p>	
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>  Título de Ing. Civil  Experiencia mínima de dos años en funciones similares  Mínimo un año de experiencia</p>	

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La autora

EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRAMITES "GESTI-TRAMITES" Y ASOCIADOS"	
CÓDIGO	006
TÍTULO	Tramitadores
NIVEL JERÁRQUICO	Ventas
NATURALEZA DEL TRABAJO	Planificar programas y políticas de ventas, organizar rutas de entrega y una correcta recaudación de los dineros de la empresa.
<p><b>TAREAS TÍPICAS</b>  Realizar pronósticos de venta, manteniendo una adecuada relación con el departamento operativo.  Mantener un sistema adecuado de comercialización del servicio  Elaborar los planes y pedidos y entrega del servicio  Realizar una correcta recaudación de los dineros de las ventas.  Realizar los respectivos recorridos entrega – recepción de documentos  Organizar sus entregas de acuerdo a la ruta establecida  Mantenimiento continuo de sus herramientas de trabajo  Receptar pedidos y observaciones de los clientes.</p>	
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CLASE</b>  Responsabilidad al ejecutar las labores de gestión de tramites  Trabajo sujeto a presión.</p> <p><b>DESTREZAS</b>  Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones.  Tener don de gente y buenas relaciones.  Requiere de alta concentración.</p>	
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>  Bachiller  Tener conocimientos en gestión de trámites.  Mínimo un año de experiencia</p>	

## ESTUDIO FINANCIERO

### INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO.

#### Inversiones.

“Representa el desembolso incremental en el dinero que se precisa para instalar una maquinaria, construir una planta o para cualquier cosa que lleve consigo la inversión de capital en bienes”.

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa, con excepción del capital de trabajo, se las clasifica en tres rubros

#### Activos Fijos

#### Activos Diferidos y

#### Activos Circulantes.

#### Activos fijos.

Son todas las inversiones que se realizan en bienes tangibles y son de propiedad de la empresa, sirven de apoyo a las operaciones de la misma, son todos los bienes que se emplean tanto en producción, como en administración y ventas, para efectos contables, los activos fijos están sujetos a depreciaciones, los cuales se los hace de acuerdo a una tabla establecida por la contraloría, los terrenos no sufren depreciaciones, pero si se revalorizan por la plusvalía generada por el desarrollo urbanístico. Los activos fijos necesarios para el proyecto son los siguientes:

### Muebles y enseres

Los muebles que se van a utilizar son los requeridos para la empresa, siendo necesarios para equiparla de manera que facilite todas las comodidades posibles para los futuros clientes.

<b>CUADRO No 27</b>			
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Escritorio y sillón ejecutivo</b>	1	300,00	300,00
<b>Escritorios</b>	3	200,00	600,00
<b>Sillas giratorias</b>	3	40,00	120,00
<b>archivadores 4 gavetas</b>	2	100,00	200,00
<b>TOTAL</b>		640,00	1220,00

Fuente: Centro Comercial  
Elaborado: La autora

Equipo de Oficina.- Constituyen los costos en que se deberá incurrir para adquirir los bienes que serán utilizados por el personal administrativo.

<b>CUADRO No 28</b>			
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Teléfono de escritorio</b>	2	14,12	28,24
<b>Calculadora</b>	2	5,67	11,34
<b>Perforadora</b>	3	4,17	12,51
<b>Grapadora</b>	3	2,6	7,8
<b>Saca grapas</b>	3	0,71	2,13
<b>Porta sobres</b>	5	0,89	4,45
<b>TOTALES</b>		28,16	66,4
			7

Fuente: La Reforma  
Elaborado: La autora

Equipo de Computo.- El equipo de cómputo que será utilizada por el área administrativa.

<b>CUADRO No 29</b>			
<b>EQUIPO DE COMPUTACION</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Comp de escritorio</b>	3,00	570,00	1710,00
<b>Impres canon multifunción</b>	1,00	60,00	60,00
<b>Impresora con fax</b>	1,00	430,00	430,00
<b>TOTALES</b>		1060,00	2200,00

Fuente: Master PC

Elaborado: La autora

## RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS

Se detalla en forma resumida el total de activos fijos

<b>CUADRO No 30</b>	
<b>INVERSIONES FIJAS</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>COSTO</b>
	<b>TOTAL</b>
<b>Muebles y enseres</b>	1220,00
<b>Equipo de Oficina</b>	66,47
<b>Equipo de Computación</b>	2200,00
<b>Subtotal</b>	3486,47
<b>Imprevistos 5%</b>	174,32
<b>TOTAL</b>	3660,79

Fuente: cuadros 27-30

Elaborado: La autora

## Depreciación de Activos Fijos

Se refiere a la pérdida de valor de los activos fijos producto de su utilización en las diferentes actividades; Para lo cual se debe considerar el porcentaje de depreciación y de vida útil.

<b>CUADRO No 31</b>						
<b>RESUMEN DE DEPRECIACIONES</b>						
<b>DETALLE</b>	<b>DEPREC%</b>	<b>VIDA UTIL</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>	<b>VALOR A DEPRECIAR</b>	<b>DEPREC ANUAL</b>
<b>Muebles y Enseres</b>	10%	10	1220,00	122,00	1098,00	109,80
<b>Equipo de oficina</b>	10%	10	66,47	6,65	59,82	5,98
<b>Equipo de Computación</b>	33%	3	2200,00	726,00	1474,00	486,42
<b>Comp. Año 4</b>	33%	3	2224,64	734,13	1490,51	491,87
<b>Comp. Año 7</b>	33%	3	2249,56	742,35	1507,20	497,38
<b>Comp. Año 10</b>	33%	3	2274,75	750,67	1524,08	502,95

Fuente: cuadros activos fijos  
Elaborado: La autora

## ACTIVOS INTANGIBLES O DIFERIDOS

Son los desembolsos que la empresa realiza con los propósitos de garantizar la normal estabilidad de la empresa, y obtener resultados positivos en el futuro.

<b>CUADRO No 32</b>		
<b>GASTOS DE ORGANIZACIÓN</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO</b>		5,00
<b>Pago de Bomberos</b>	5,00	
<b>CONSTITUCION LEGAL</b>		940,00
<b>Pago minuta notaria</b>	500,00	
<b>Registro superintendencia de compañías</b>	230,00	
<b>Registro mercantil</b>	210,00	
<b>MARCAS Y PATENTES</b>		523,78
<b>Patente municipal</b>	10,00	
<b>Estudios Preliminares</b>	513,78	
<b>Subtotal</b>		1468,78
<b>Imprevistos 5%</b>		73,44
<b>TOTALES</b>		1542,22

Elaboración: La autora

## AMORTIZACION DE ACTIVOS DIFERIDOS

<b>CUADRO NO 33</b>			
<b>AMORTIZACION DE ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
<b>AÑO</b>	<b>ACT.DIFERIDO</b>	<b>AMORTIZACION</b>	<b>SALDO FINAL</b>
<b>1</b>	1542,22	154,22	1388,00
<b>2</b>	1388,00	154,2219	1233,78
<b>3</b>	1233,78	154,2219	1079,55
<b>4</b>	1079,55	154,2219	925,33
<b>5</b>	925,33	154,2219	771,11
<b>6</b>	771,11	154,2219	616,89
<b>7</b>	616,89	154,2219	462,67
<b>8</b>	462,67	154,2219	308,44
<b>9</b>	308,44	154,2219	154,22
<b>10</b>	154,22	154,2219	0,00

Elaborado: La autora

## ACTIVOS CIRCULANTES

Con esta denominación se designa a los valores en que se debe incurrir para dotar a la empresa de todos los componentes que hagan posible laborar durante un periodo de tiempo establecido, permitiendo cubrir todas las obligaciones económicas.

Es el dinero que la empresa requiere para iniciar las operaciones y son las siguientes:

Mano de Obra Directa.-

El valor requerido para cubrir el pago de mano de obra total (tres tramitadores) durante un mes de servicio, asciende a los \$ 1.496,06 dólares, lo que multiplicado por los 12 meses del año, nos presenta un costo total de 17.952,75 dólares. Los cálculos se detallan a continuación:

<b>CUADRO No34</b>	
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	
<b>TRAMITADORES</b>	
<b>RUBROS</b>	<b>TRAMITADOR</b>
<b>Salario Básico Unificado</b>	375,00
<b>Décimo Tercer</b>	31,25
<b>Décimo Cuarto</b>	31,25
<b>Vacaciones</b>	15,63
<b>Aporte Patronal</b>	41,81
<b>Aporte IECE</b>	1,88
<b>Aporte SECAP</b>	1,88
<b>Subtotal Mensual</b>	498,69
<b>Numero de tramitadores</b>	3
<b>TOTAL MENSUAL</b>	1496,06
<b>TOTAL ANUAL</b>	17952,75

Fuente; Inspectora de trabajo  
Elaborado: La autora

Mano de Obra Indirecta.

El valor de Mano de Obra Indirecta constituida por el Jefe Operativo:

<b>CUADRO No 35</b>	
<b>MANO DE OBRA INDIRECTA</b>	
<b>JEFE DE OPERATIVO</b>	
<b>RUBROS</b>	<b>OPERATIVO</b>
<b>Salario Básico Unificado</b>	500,00
<b>Décimo Tercer</b>	41,67
<b>Décimo Cuarto</b>	31,25
<b>Vacaciones</b>	20,83
<b>Aporte Patronal</b>	50,18
<b>Aporte IECE</b>	2,25
<b>Aporte SECAP</b>	2,25
<b>Subtotal Mensual</b>	648,425
<b>TOTAL ANUAL</b>	7781,1

Fuente; Inspectora de trabajo

Elaborado: La autora

Combustible.-

Se pagara el combustible de las motonetas de los tramitadores.

<b>CUADRO No 36</b>		
<b>COMBUSTIBLE</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
<b>Combustible</b>	60,00	20,00
<b>TOTAL</b>	60,00	720,00

Elaborado por: La autora

Sueldos de Administración

Se refieren a los sueldos para el personal que trabajara en la parte administrativa de acuerdo a los puestos a ocupar.

<b>CUADRO No 37</b>			
<b>SUELDOS ADMINISTRATIVOS</b>			
<b>RUBROS</b>		<b>GEREN TE</b>	<b>SECRETARIA /CONTABLE</b>
<b>Salario Básico Unificado</b>		650,00	450
<b>Décimo Tercer</b>		54,17	37,5
<b>Décimo Cuarto</b>		187,50	31,25
<b>Vacaciones</b>		27,08	18,75
<b>Aporte Patronal</b>		72,48	50,18
<b>Aporte IECE</b>		3,25	2,25
<b>Aporte SECAP</b>		3,25	2,25
<b>Subtotal Mensual</b>		997,73	592,175
<b>Total Mensual</b>			1589,90
<b>TOTAL ANUAL</b>			19078,8

Fuente: Inspectoría de trabajo

Elaborado: La autora

### Servicios Básicos

Los servicios básicos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa se explican en el siguiente cuadro:

<b>CUADRO No38</b>		
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
<b>Luz eléctrica</b>	20,00	240,00
<b>Agua potable</b>	10,00	120,00
<b>Servicio Telefónico</b>	30,00	360,00
<b>Internet</b>	50,00	600,00
<b>TOTALES</b>	110,00	1320,00

Fuente; Municipio de Loja, EERSSA, CNT  
Elaborado por: La autora

### Arriendos.-

Un local como el requerido tiene un costo mensual de \$ 600,00 dólares en el lugar establecido para la instalación de la empresa.

Por tanto el costo anual por este rubro asciende a \$7.200.00 dólares.

<b>CUADRO No 39</b>		
<b>ARRIENDOS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
<b>ARRIENDOS</b>	600	7200
<b>TOTAL</b>	600	7200

Fuente: Dueños del local  
Elaborado por: La autora

#### Gastos de Publicidad

Gastos que promocionara a la empresa, para lo cual se utilizara medios de comunicación y eventualmente se emitirán hojas volantes, detallando los servicios.

<b>CUADRO No 40</b>			
<b>GASTOS DE PUBLICIDAD</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C.UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Letrero</b>	1,00	84,00	84,00
<b>Cuñas Publicitarias</b>	8,00	50,00	400,00
<b>Hojas Volantes</b>	1000,00	0,05	50,00
<b>TOTAL</b>			534,00

Fuente: Imprenta Ortiz, Radio Súper Laser  
Elaborado por: La autora

## Gastos de Suministros de Limpieza

Son todos los útiles de limpieza que se utilizaran para mantener el lugar limpio y acogedor.

<b>CUADRO No 41</b>			
<b>SUMINISTROS DE LIMPIEZA</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C.UNITARIO</b>	<b>T.MENSUAL</b>
<b>Jabón liquido</b>	3,00	3,50	10,50
<b>Escoba plástica</b>	2,00	2,00	4,00
<b>Recogedor de basura</b>	1,00	3,00	3,00
<b>Papelera de Basura</b>	2,00	2,50	5,00
<b>Papel Higiénico</b>	6,00	0,25	1,50
<b>Botiquín Primeros Aux</b>	1,00	17,00	17,00
<b>Fundas de Basura</b>	6,00	0,20	1,20
<b>SUBTOTAL MENSUAL</b>		28,45	42,20
<b>TOTAL ANUAL</b>			506,40

Fuente: Serimar

Elaborado por: La autora

## Gastos Suministros de Oficina

Son aquellos útiles de oficina de la empresa

<b>CUADRO No 42</b>			
<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>C.UNITARIO</b>	<b>C.MENSUAL</b>
<b>Carpetas archivadoras</b>	8,00	2,00	16,00
<b>Resma de papel</b>	3,00	3,00	9,00
<b>Esferográficos</b>	6,00	0,20	1,20
<b>Sobres varios tamaños</b>	5,00	0,90	4,50
<b>Carpetas de cartón</b>	50,00	0,20	10,00
<b>clips (cajas)</b>	5,00	0,60	3,00
<b>SUBTOTAL MENSUAL</b>			43,70
<b>TOTAL ANUAL</b>			524,40

Fuente: La reforma

Elaborado por: La autora

## JEFE DE VENTAS

Se encargara de los servicios que brindara la empresa.

<b>CUADRO No 43</b>	
<b>JEFE DE VENTAS</b>	
<b>RUBROS</b>	<b>VENTAS</b>
<b>Salario Básico Unificado</b>	450,00
<b>Décimo Tercer</b>	37,50
<b>Décimo Cuarto</b>	31,25
<b>Vacaciones</b>	18,75
<b>Aporte Patronal</b>	50,18
<b>Aporte IECE</b>	2,25
<b>Aporte SECAP</b>	2,25
<b>Subtotal Mensual</b>	592,175
<b>TOTAL ANUAL</b>	7106,1

Fuente: Inspectoría de trabajo

Elaborado por: La autora

## RESUMEN DE ACTIVO CIRCULANTE

El monto necesario de esta operación es de \$6.002,29 dólares mensual.

<b>CUADRO No 44</b>		
<b>RESUMEN ACTIVO CIRCULANTE</b>		
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
<b>COSTOS PRIMOS</b>		
<b>Mano de Obra Directa</b>	1496,06	17952,75
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION</b>		
<b>Mano de obra Indirecta</b>	648,43	7781,10
<b>Combustible</b>	60,00	720,00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
<b>Sueldos Admisnitrativos</b>	1589,90	19078,80
<b>Servicios Basicos</b>	110,00	1320,00
<b>Suministros de Limpieza</b>	42,20	506,40
<b>Arriendo</b>	600,00	7200,00
<b>GASTOS DE VENTA</b>		
<b>Sueldo de Ventas</b>	592,18	7106,10
<b>Publicidad</b>	534,00	534,00
<b>Suministros de Oficina</b>	43,70	524,40
<b>SUBTOTAL</b>	5716,46	62723,55
<b>IMPREVISTOS 5%</b>	285,82	3136,18
<b>TOTAL</b>	6002,29	65859,73

Fuente: cuadros 34-43

Elaborado por: La autora

## RESUMEN TOTAL DE LAS INVERSIONES

La inversión requerida para este proyecto es de \$11.205,30 dólares.

<b>CUADRO No 45</b>	
<b>RESUMEN TOTAL DE LA INVERSION</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	3660,79
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	1542,22
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	6002,29
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	11205,30

Fuente: cuadros 30,32y44

Elaborado por: La autora

## FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN

El presente proyecto tiene una inversión de \$11.205,30 de los cuales el aporte de los socios es del 100% por lo cual cada socio aportará con \$5.602,65

## ESTRUCTURA DE COSTOS E INGRESOS DEL PROYECTO

Los costos son todas las erogaciones o desembolsos realizados durante un año o ejercicio económico, estos costos constituyen uno de los aspectos importantes para la determinación de la rentabilidad del proyecto y los elementos indispensables para el correspondiente análisis o evaluación del mismo, proyectando la situación contable.

CUADRO No 46										
COSTOS TOTALES										
DESCRIPCION	PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS TOTALES									
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>										
<b>Mano de Obra Directa</b>	17952,75	18153,82	18357,14	18562,74	18770,65	18980,88	19193,46	19408,43	19625,80	19845,61
<b>TOTAL</b>	17952,75	18153,82	18357,14	18562,74	18770,65	18980,88	19193,46	19408,43	19625,80	19845,61
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION</b>										
<b>Mano de obra Indirecta</b>	7781,10	7868,25	7956,37	8045,48	8135,59	8226,71	8318,85	8412,02	8506,24	8601,51
<b>Combustible</b>	720,00	728,06	736,22	744,46	752,80	761,23	769,76	778,38	787,10	795,91
<b>Amortización Activo Diferido</b>	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22	154,22
<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS</b>	8655,32	8750,53	8846,81	8944,17	9042,62	9142,17	9242,83	9344,62	9447,56	9551,64
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>										
<b>Sueldos Administrativos</b>	19078,80	19292,48	19508,56	19727,05	19948,00	20171,41	20397,33	20625,78	20856,79	21090,39
<b>Suministros de Oficina</b>	524,40	530,27	536,21	542,22	548,29	554,43	560,64	566,92	573,27	579,69
<b>Servicios Basicos</b>	1320,00	1334,78	1349,73	1364,85	1380,14	1395,59	1411,23	1427,03	1443,01	1459,18

Suministros de Limpieza	506,40	512,07	517,81	523,61	529,47	535,40	541,40	547,46	553,59	559,79
Arriendo	7200,00	7280,64	7362,18	7444,64	7528,02	7612,33	7697,59	7783,80	7870,98	7959,14
Dep Equipo de Oficina	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98	5,98
Dep Equipo de Computo	486,42	486,42	486,42	491,87	491,87	491,87	497,38	497,38	497,38	502,95
Dep Muebles y Enseres	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80	109,80
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	29231,80	29552,45	29876,69	30210,02	30541,56	30876,82	31221,35	31564,16	31910,81	32266,91
<b>GASTOS DE VENTA</b>										
Sueldo Vendedor	7106,10	7185,69	7266,17	7347,55	7429,84	7513,06	7597,20	7682,29	7768,33	7855,34
Publicidad	534,00	539,98	546,03	552,14	558,33	564,58	570,90	577,30	583,76	590,30
<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>	7640,10	7725,67	7812,20	7899,69	7988,17	8077,64	8168,11	8259,59	8352,10	8445,64
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>										
Interes por prestamo										
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>										
<b>COSTO TOTAL</b>	63479,97	64182,48	64892,85	65616,62	66343,00	67077,51	67825,75	68576,80	69336,27	70109,81

Fuente: cuadros 31, 33 y 44

Elaborado por: La autora

### Calculo del Costo Unitario

Para calcular el costo unitario, se relaciona el presupuesto total de costos y los niveles de producción programados para cada uno de los años de vida útil del proyecto.

<b>CUADRO No 47</b>			
<b>COSTO UNITARIO</b>			
<b>PERIO DO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>UNIDA DES DEL SERVICIO</b>	<b>COSTO POR SERVICIO</b>
<b>1</b>	63479,97	3510	18,09
<b>2</b>	64182,48	3510	18,29
<b>3</b>	64892,85	3744	17,33
<b>4</b>	65616,62	3744	17,53
<b>5</b>	66343,00	3978	16,68
<b>6</b>	67077,51	3978	16,86
<b>7</b>	67825,75	4212	16,10
<b>8</b>	68576,80	4212	16,28
<b>9</b>	69336,27	4446	15,60
<b>10</b>	70109,81	4680	14,98

Fuente: cuadro 24 y 46  
Elaboración: La autora

### Estructura de Ingresos.

Los ingresos son producto de la venta de bien que produce el proyecto, en el presente se considera un costo unitario de \$18,09 de trámite para el primer año, los demás años se calculara un porcentaje del 20% de margen.

A continuación se presenta el cuadro de proyección de ingresos para la vida útil del proyecto.

<b>CUADRO No 48</b>					
<b>INGRESOS TOTALES</b>					
<b>AÑOS</b>	<b>UNIDADES DEL SERVICIO</b>	<b>C.UNITARIO POR SERVICIO</b>	<b>MARGEN DE UTILIDAD</b>	<b>PVP</b>	<b>INGRESOS POR VENTA</b>
			25%		
<b>1</b>	3510	18,09	4,52	22,61	79349,97
<b>2</b>	3510	18,29	4,57	22,86	80228,09
<b>3</b>	3744	17,33	4,33	21,67	81116,06
<b>4</b>	3744	17,53	4,38	21,91	82020,78
<b>5</b>	3978	16,68	4,17	20,85	82928,75
<b>6</b>	3978	16,86	4,22	21,08	83846,88
<b>7</b>	4212	16,10	4,03	20,13	84782,19
<b>8</b>	4212	16,28	4,07	20,35	85721,00
<b>9</b>	4446	15,60	3,90	19,49	86670,34
<b>10</b>	4680	14,98	3,75	18,73	87637,26

Fuente: cuadro 47

Elaborado por: La autora

### PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es un punto de balance entre ingresos y egresos denominado por algunos autores como PUNTO MUERTO, porque en él no hay ni pérdidas ni ganancias.

Cuando los ingresos y los gastos son iguales se produce el punto de equilibrio, cuyo significado es que no existen utilidades ni pérdidas, es decir, si vendemos menos que el punto de equilibrio tendremos pérdidas y si vendemos más que el punto de equilibrio obtendremos utilidades.

Para realizar este cálculo es menester clasificar los costos en Fijos y en Variables, los mismos que detallamos en los cuadros que integran el presente trabajo y que llevan el nombre de "Costos Fijos y Variables" para los años 1, 5 y 10 de vida útil del proyecto.

### CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

El cálculo del punto de equilibrio se deriva de la clasificación de los costos Fijos y Variables.

**COSTOS FIJOS.-** Son aquellos que se mantienen constantes durante el periodo completo de producción. Se incurre en los mismos por el simple transcurso del tiempo y no varían como resultado directo de cambios en el volumen.

**COSTOS VARIABLES.-** Son aquellos que varían en forma directa con los cambios en el volumen de producción.

En el presente trabajo se calculará el punto de equilibrio utilizando el método

Matemático en función de la capacidad instalada y de las ventas, utilizando además la forma gráfica para su representación.

CUADRO No 49						
COSTOS FIJOS Y VARIABLES						
RUBROS	AÑO 1		AÑO 5		AÑO 10	
	C.FIJOS	C.VARIABLES	C.FIJOS	C.VARIABLES	C.FIJOS	C.VARIABLES
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>						
Mano de Obra Directa		17952,75		18770,65		19845,61
<b>SUBTOTAL COSTO DEL SERVICIO</b>		17952,75		18770,65		19845,61
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION</b>						
Mano de obra Indirecta	7781,10		8135,59		8601,51	
Combustible	720,00		752,80		795,91	
Amortización Activo Diferido	154,22		154,22		154,22	
<b>SUBTOTAL TOTAL COSTOS INDIRECTOS</b>	8655,32		9042,62		9551,64	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
Sueldos Administrativos	19078,80		19948,00		21090,39	
Suministros de Oficina	524,40		548,29		579,69	
Servicios Básicos	1320,00		1380,14		1459,18	
Suministros de Limpieza	506,40		529,47		559,79	
Arriendo	7200,00		7528,02		7959,14	
Dep Equipo de Oficina	5,98		5,98		5,98	
Dep Equipo de Computo	486,42		491,87		502,95	
Dep Muebles y Enseres	109,80		109,80		109,80	
<b>SUBTOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	29231,80		30541,56		32266,91	
<b>GASTOS DE VENTA</b>						
Sueldo Vendedor	7106,10		7429,84		7855,34	
Publicidad	534,00		558,33		590,30	
<b>SUBTOTAL GASTOS DE VENTA</b>	7640,10		7988,17		8445,64	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>						
Interes por prestamo						
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>						
<b>COSTO TOTAL</b>	45527,22	17952,75	47572,35	18770,65	50264,20	19845,61
<b>TOTAL FIJOS Y VARIABLES</b>	45527,22	17952,75	47572,35	18770,65	50264,20	19845,61
<b>COSTOS TOTALES</b>	63479,97		66343,00		70109,81	

Elaborado por: La autora

## PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 1

## 1.- Método Matemático

*En Función de la Capacidad Instalada*

$$PE = \frac{CFT}{VT-CVT} \times 100$$

$$PE = \frac{45527,22}{61397,22} \times 100$$

$$PE = 0,74151924 \times 100$$

$$PE = 74,15\%$$

*En función de la Ventas*

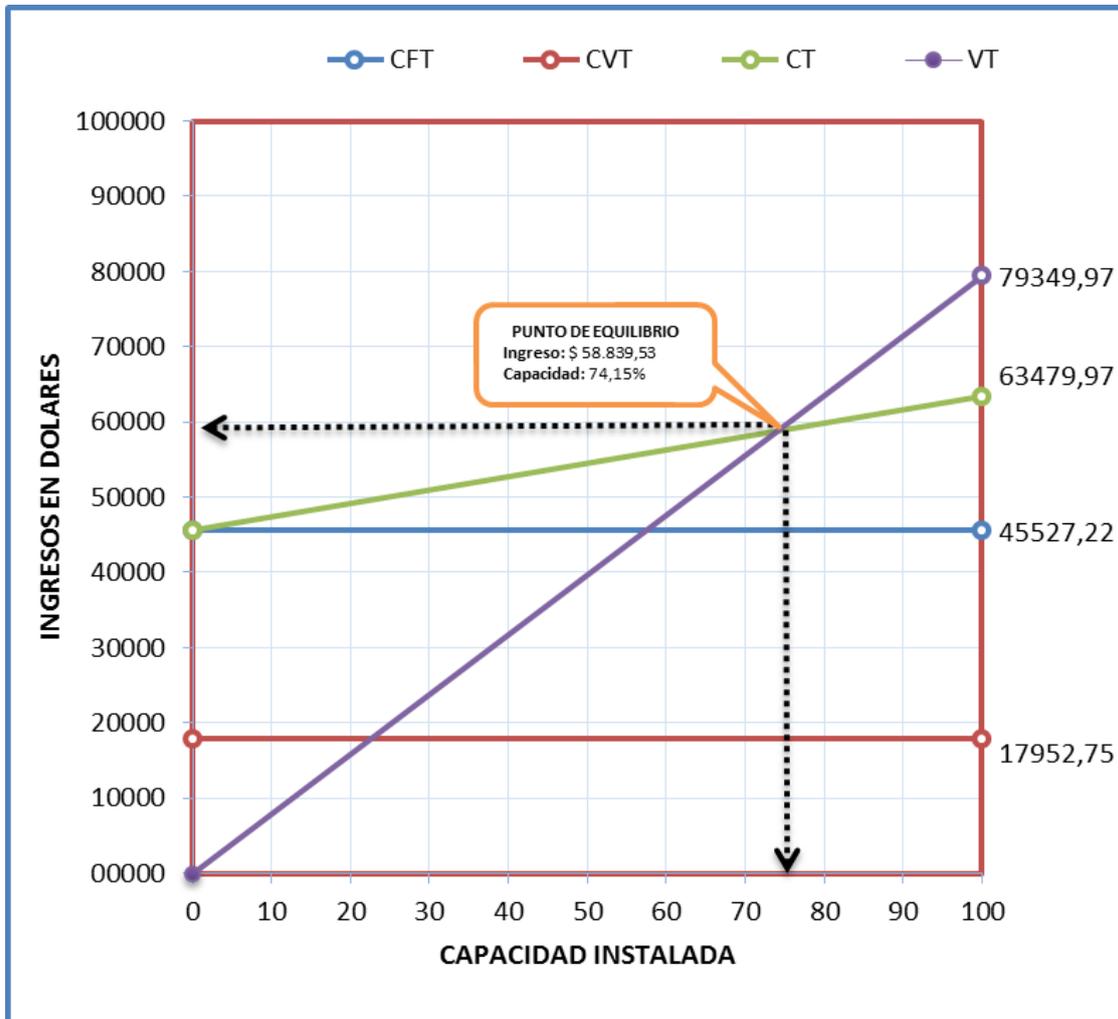
$$PE = \frac{CFT}{1-(CVT/VT)}$$

$$PE = \frac{45527,22}{0,77375228}$$

$$PE = 58.839,53$$

## Método Grafico

## Representación Gráfica del Punto de Equilibrio



## Análisis

La Empresa alcanza su punto de Equilibrio, es decir donde los ingresos son iguales a los egresos, cuando utiliza el 74,15% de su capacidad instalada, sus ventas con un monto de \$58.839,53 dólares.

## PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 5

Método Matemático

*En función de la Capacidad Instalada*

$$PE = \frac{CFT}{VT-CVT} \times 100$$

$$PE = \frac{47572,35}{64158,10} \times 100$$

$$PE = 0,74148627 \times 100$$

$$PE = 74,15\%$$

*En función de las Ventas*

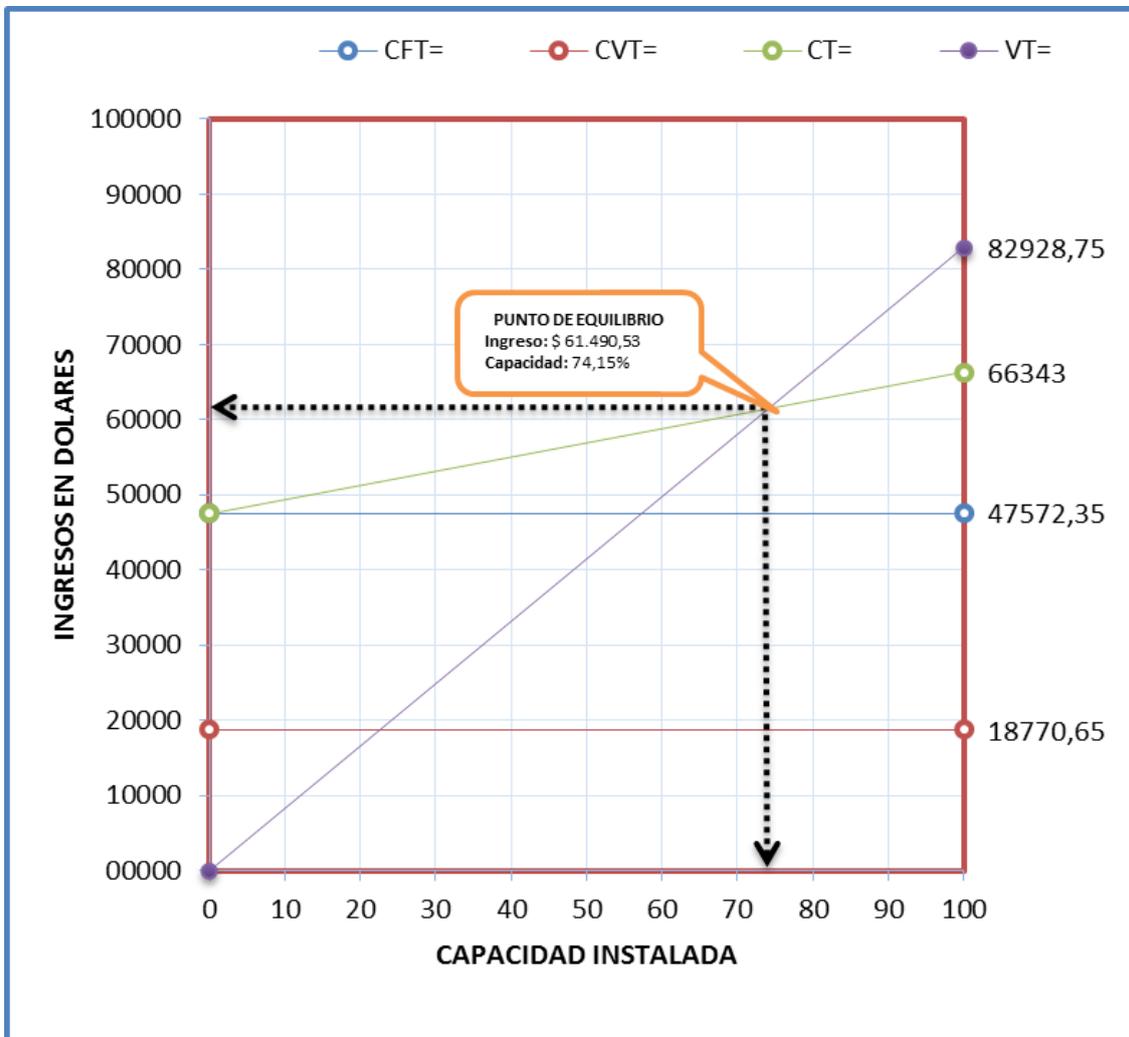
$$PE = \frac{CFT}{1-(CVT/VT)}$$

$$PE = \frac{47572,35}{0,77365329}$$

$$PE = 61490,53$$

## Método gráfico

## Representación gráfica del Punto de Equilibrio



## Análisis

La Empresa alcanza su punto de Equilibrio, es decir donde los ingresos son iguales a los egresos, cuando utiliza el 74,15% de su capacidad instalada, sus ventas con un monto de \$61.49053 dólares.

## PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 10

## Método Matemático

*En función de la Capacidad Instalada*

$$PE = \frac{CFT}{VT-CVT} \times 100$$

$$PE = \frac{50264,20}{67791,65} \times 100$$

$$PE = 0,7414512 \times 100$$

$$PE = 74,15\%$$

*En función de las Ventas*

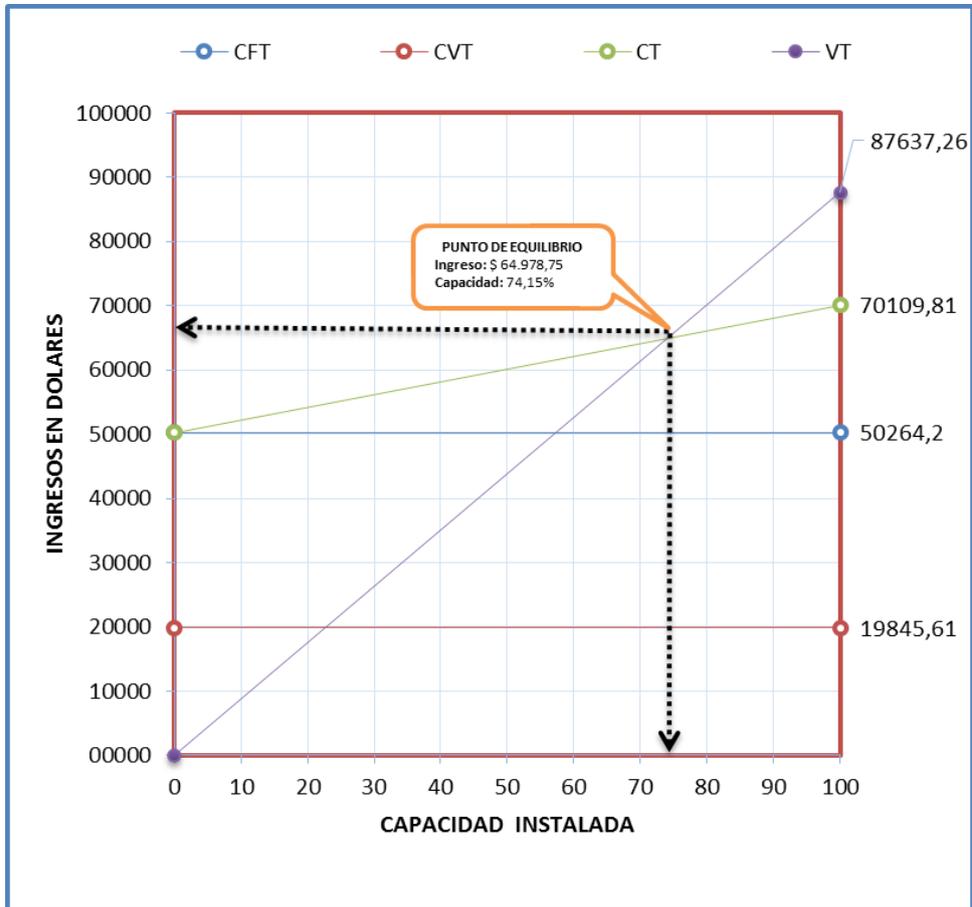
$$PE = \frac{CFT}{1-(CVT/VT)}$$

$$PE = \frac{50264,20}{0,77354826}$$

$$PE = 64.978,75$$

## Método Grafico

### Representación Gráfica del Punto de Equilibrio



## Análisis

La Empresa alcanza su punto de Equilibrio, es decir donde los ingresos son iguales a los egresos, cuando utiliza el 74,15% de su capacidad instalada, sus ventas con un monto de \$64.978,75 dólares.

## Estado de Pérdidas y Ganancias

Es uno de los Estados Financieros básicos que tiene por objeto mostrar un resumen de los ingresos y los gastos durante un ejercicio, clasificándolos de acuerdo con las principales operaciones del negocio, mostrando por consiguiente las utilidades o pérdidas sufridas en las operaciones realizadas.

El Estado de Pérdidas y Ganancias llamado también Estado de Resultados nos demuestra cual es la utilidad o pérdida que se ha obtenido durante un período económico y como se ha producido, cuyos resultados sirven para obtener mediante un análisis, conclusiones que permitan conocer cómo se desenvuelve la empresa y hacer previsiones para el futuro.

### INGRESOS:

Están conformados por el resultado de las ventas u otros ingresos.

### EGRESOS:

Se forma por la sumatoria del Costo Primo, Gastos de Proceso de Producción, Gastos de Operación y Gastos Financieros.

CUADRO No 50

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS										
AÑOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>INGRESOS</b>										
<b>Ingresos por Venta</b>	79349,97	80228,09	81116,06	82020,78	82928,75	83846,88	84782,19	85721,00	86670,34	87637,26
<b>(-) Costo Total</b>	63479,97	64182,48	64892,85	65616,62	66343,00	67077,51	67825,75	68576,80	69336,27	70109,81
<b>(=) Utilidad Bruta en Ventas</b>	15869,99	16045,62	16223,21	16404,16	16585,75	16769,38	16956,44	17144,20	17334,07	17527,45
<b>(-) 15%Utilidad de Trabajadores</b>	2380,50	2406,84	2433,48	2460,62	2487,86	2515,41	2543,47	2571,63	2600,11	2629,12
<b>(=) Utilidad antes de IR</b>	13489,49	13638,78	13789,73	13943,53	14097,89	14253,97	14412,97	14572,57	14733,96	14898,33
<b>(-)22% Impuesto a la Renta</b>	2967,69	3000,53	3033,74	3067,58	3101,54	3135,87	3170,85	3205,97	3241,47	3277,63
<b>UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL</b>	10521,81	10638,25	10755,99	10875,96	10996,35	11118,10	11242,12	11366,61	11492,49	11620,70
<b>(-)10% Reserva Legal</b>	1052,18	1063,82	1075,60	1087,60	1099,64	1111,81	1124,21	1136,66	1149,25	1162,07
<b>UTILIDAD NETA</b>	9469,63	9574,42	9680,39	9788,36	9896,72	10006,29	10117,91	10229,94	10343,24	10458,63

Fuente: cuadros 47 y 48

Elaborado por: La autora

## EVALUACIÓN FINANCIERA

Esta etapa del proyecto permite cuantificar y determinar los costos que se requerirán para poner en marcha la empresa y los beneficios que se obtendrán como rentabilidad en periodos determinados de actividades, para ello se elabora el flujo de caja como un primer indicador para determinar la situación financiera.

### Flujo de Caja.

El flujo de caja, permite tomar decisiones sobre la evolución de la empresa durante la vida útil del proyecto, en donde se agrupan las fuentes de acuerdo al origen de los fondos.

A este estado financiero se lo obtiene relacionando el total de ingresos con el total de los egresos de cada año de vida útil, para así conocer el flujo de efectivo que la empresa tendrá en el trabajo empresarial

CUADRO No 51

FLUJO DE CAJA										
AÑOS	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	ÑO 1	ÑO 2	ÑO 3	ÑO 4	ÑO 5	ÑO 6	ÑO 7	ÑO 8	ÑO 9	ÑO 10
<b>INGRESOS</b>										
<b>Ingresos por Ventas</b>	79 349,97	80 228,09	81 116,06	82 020,78	82 928,75	83 846,88	84 782,19	85 721,00	86 670,34	87 637,26
<b>Valor Residual</b>			72 6,00			73 4,13			74 2,35	
<b>Total Ingresos</b>	79 349,97	80 228,09	81 842,06	82 020,78	82 928,75	84 581,01	84 782,19	85 721,00	87 412,69	87 637,26
<b>EGRESOS</b>										
<b>Costos de Produccion y Operación</b>	63 479,97	64 182,48	64 892,85	65 616,62	66 343,00	67 077,51	67 825,75	68 576,80	69 336,27	70 109,81
<b>Total Egresos</b>	63 479,97	64 182,48	64 892,85	65 616,62	66 343,00	67 077,51	67 825,75	68 576,80	69 336,27	70 109,81
<b>Subtotal</b>	15 869,99	16 045,62	16 949,21	16 404,16	16 585,75	17 503,51	16 956,44	17 144,20	18 076,42	17 527,45
<b>(-) 15% Utilidad de Trabajadores</b>	23 80,50	24 06,84	25 42,38	24 60,62	24 87,86	26 25,53	25 43,47	25 71,63	27 11,46	26 29,12
<b>(=)Utilidada antes de IR</b>	13 489,49	13 638,78	14 406,83	13 943,53	14 097,89	14 877,98	14 412,97	14 572,57	15 364,96	14 898,33
<b>(-)22% Impuesto a la Renta</b>	29 67,69	30 00,53	31 69,50	30 67,58	31 01,54	32 73,16	31 70,85	32 05,97	33 80,29	32 77,63
<b>Utilidad antes de Reserva Legal</b>	10 521,81	10 638,25	11 237,33	10 875,96	10 996,35	11 604,83	11 242,12	11 366,61	11 984,67	11 620,70
<b>(+) Reversiones</b>				22 24,64			22 49,56			22 74,75

(+ ) Amort de activos	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
diferidos	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22	4,22
<b>FLUJO NETO DE</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
<b>CAJA</b>	<b>676,03</b>	<b>792,47</b>	<b>391,55</b>	<b>254,82</b>	<b>150,57</b>	<b>759,05</b>	<b>645,90</b>	<b>520,83</b>	<b>138,89</b>	<b>049,67</b>

Fuente: cuadro No 50

Elaborado por: La autora

### Valor Actual Neto

Indicador de evaluación financiera que señala el saldo actual, que resulta luego de la vida útil del proyecto, es decir, el valor que tiene la inversión a través del tiempo, bajo este concepto es factible de realizarlo cuando el valor actual neto es positivo, siempre y cuando la tasa de actualización utilizada sea un porcentaje que corresponda al costo de oportunidad de las inversiones en el mercado financiero.

**CUADRO No 52**

<b>VAN</b>			
<b>AÑO</b>	<b>Flujos netos</b>	<b>factor de actualización</b>	<b>flujos netos Actualizados</b>
<b>0</b>	11205,30	11,20%	
<b>1</b>	10.676,03	0,899281	9.600,74
<b>2</b>	10.792,47	0,808706	8.727,93
<b>3</b>	11.391,55	0,727253	8.284,54
<b>4</b>	13.254,82	0,654005	8.668,71
<b>5</b>	11.150,57	0,588134	6.558,03
<b>6</b>	11.759,05	0,528897	6.219,33
<b>7</b>	13.645,90	0,475627	6.490,36
<b>8</b>	11.520,83	0,427722	4.927,71
<b>9</b>	12.138,89	0,384642	4.669,13
<b>10</b>	14.049,67	0,345901	4.859,80
		$\Sigma$ Flujo	69.006,28
		Inversión	-11.205,30
		<b>VAN</b>	<b>57.800,98</b>

Elaborado por: La autora

$$\text{VAN} = \sum \text{Flujos Netos} - \text{Inversión}$$

$$\text{VAN} = 69.006,28 - 11.205,30$$

$$\text{VAN} = 57.800,98$$

La tasa del 11.20% se toma de las Tasas de Interés Activas Efectivas vigentes para las PYMES, publicadas por el Banco Central del Ecuador. Al tener un VAN un valor positivo de (mayor que cero), significa que el proyecto es conveniente implementarse.

#### Tasa Interna de Retorno

Este método de evaluación considera el valor en el tiempo del dinero y las variaciones de los flujos de caja durante los cinco años de vida útil del proyecto. La TIR es aquella tasa que igual al valor presente de los flujos de ingresos con la inversión inicial. Los criterios que se consideran para aceptar o rechazar un proyecto en base a la TIR son los siguientes:

CUADRO No 53

TASA INTERNA DE RETORNO					
AÑO	FLUJO NETO	Actualización			
		Factor de	VAN Menor	Factor de	VAN Mayor
		Actualización		Actualización	
		97,40%	98,40%		
<b>0</b>	11205,30				
<b>1</b>	10676,03	0,506586	5408,322	0,504032	5381,062
<b>2</b>	10792,47	0,256629	2769,660	0,254049	2741,810
<b>3</b>	11391,55	0,130005	1480,953	0,128049	1458,672
<b>4</b>	13254,82	0,065858	872,942	0,064541	855,475
<b>5</b>	11150,57	0,033363	372,016	0,032531	362,735
<b>6</b>	11759,05	0,016901	198,742	0,016396	192,807
<b>7</b>	13645,90	0,008562	116,835	0,008264	112,774
<b>8</b>	11520,83	0,004337	49,970	0,004165	47,990
<b>9</b>	12138,89	0,002197	26,672	0,002100	25,486
<b>10</b>	14049,67	0,001113	15,638	0,001058	14,868
			11311,749		11193,679
			11205,30		11205,30

$$TIR = T_m + Dt \left( \frac{VAN_{T_m} - VAN_{TM}}{VAN_{TM}} \right)$$

$$TIR = 97,40 + 1 \left( \frac{106,45}{118,07} \right)$$

$$TIR = 98,30\%$$

106,45

-11,62

En el presente proyecto la TIR es de 89.11% mayor que la tasa del costo de oportunidad.

### Relación Beneficio Costo.

Permite medir el rendimiento por cada dólar invertido, esta relación dicho de otra manera nos indica la capacidad de pago de la empresa, se lo obtiene realizando comparación de los valores actuales de los ingresos, con el valor actual de los egresos. Cuando se obtiene un índice mayor a 1 en la relación beneficio – costo, el proyecto renta justo lo que el inversionista exige de la inversión

CUADRO No 54

RELACION BENEFICIO COSTO						
AÑO	ACTUALIZACION COSTOS			ACTUALIZACION INGRESOS		
	COSTO ORIGINAL	FACTOR ACTUALIZADO	COSTO ACTUALIZADO	INGRESO ORIGINAL	FACTOR ACTUALIZADO	INGRESO ACTUALIZADO
		11.20%			11.20%	
0						
1	63.479,97	0,899281	57086,31	79.349,97	0,899281	71357,88
2	64.182,48	0,808706	51904,72	80.228,09	0,808706	64880,91
3	64.892,85	0,727253	47193,53	81.116,06	0,727253	58991,91
4	65.616,62	0,654005	42913,58	82.020,78	0,654005	53641,97
5	66.343,00	0,588134	39018,55	82.928,75	0,588134	48773,19
6	67.077,51	0,528897	35477,11	83.846,88	0,528897	44346,38
7	67.825,75	0,475627	32259,76	84.782,19	0,475627	40324,70
8	68.576,80	0,427722	29331,81	85.721,00	0,427722	36664,77
9	69.336,27	0,384642	26669,65	86.670,34	0,384642	33337,07
10	70.109,81	0,345901	24251,07	87.637,26	0,345901	30313,84
			386106,10			482632,62

Elaborado: La autora

	Ingresos Actualizados
RBC =	$\frac{\text{Egresos Actualizados}}{\text{Egresos Actualizados}}$
	482632,62
RBC =	$\frac{482632,62}{386106,10}$
	1,25
RBC=	1,25

Por cada dólar obtenido se obtiene 0,25 centavos de dólar.

Periodo de Recuperación del Capital.

El periodo de recuperación de la inversión comprende el tiempo que requiere la empresa para recuperar la inversión original; es una medida de la rapidez en que el proyecto rembolsará el desembolso original de capital. Las mejores inversiones son aquellas que tienen un periodo de recuperación más corto. Para calcular el periodo de recuperación del capital entre una de las formas de hacerlo, y tomando como base el flujo de caja se aplica el procedimiento siguiente:

CUADRO No 55

<b>PERIODO DE RECUPERACION DE CAPITAL</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>INVERSION</b>	<b>FLUJO NETO</b>	<b>FLUJO NETO</b>
		<b>DE CAJA</b>	<b>ACUMULADO</b>
<b>0</b>	11205,30		
<b>1</b>		10676,03	10676,03
<b>2</b>		10792,47	21468,49
<b>3</b>		11391,55	32860,04
<b>4</b>		13254,82	46114,86
<b>5</b>		11150,57	57265,44
<b>6</b>		11759,05	69024,48
<b>7</b>		13645,90	82670,38
<b>8</b>		11520,83	94191,21
<b>9</b>		12138,89	106330,09
<b>10</b>		14049,67	120379,77
		120379,77	

Elaborado por: La autora

<b>PRC =</b>	Año super inv. +	$\frac{\Sigma \text{primeros flujos} - \text{inversion}}{\text{flujos netos del año que super la inversion}}$		
<b>PRC =</b>	Año super inv. +	$\frac{21.468,49 - 11.205,30}{10,792,47}$		
<b>PRC =</b>	1,05	1	años	
	0,05X12=0,60	0	mes	
	0,60X30=18	18	días	

La inversión se recuperara en 1 año y 18 días

Análisis de Sensibilidad.

En un proyecto es importante efectuar el análisis de sensibilidad porque éste indicador mide la resistencia del proyecto ante situaciones que comúnmente se dan dentro de una economía, esto es el incremento de los costos y la disminución de los ingresos.

El análisis de sensibilidad es la interpretación dada a la incertidumbre en lo que respecta a la posibilidad de implantar el proyecto, debido a que no se conocen las condiciones en las que se desenvolverá la empresa en el futuro.

Los criterios de decisión que considera este indicador son:

Si el Coeficiente de Sensibilidad es mayor que 1, el proyecto es sensible

Si el Coeficiente de Sensibilidad es igual a 1, el proyecto es indiferente

Si el Coeficiente de Sensibilidad es menor que 1, el proyecto no es sensible

**CUADRO No 56**

<b>ANALISIS DE SENSIBILIDAD CON AUMENTO EN LOS COSTOS</b>								
<b>AÑOS</b>	<b>COSTOS ORIG.</b>			<b>FLUJO NETO</b>	<b>Actualización</b>			
		<b>COSTOS TOT.</b>	<b>INGRESOS</b>		<b>Factor de</b>	<b>VAN Menor</b>	<b>Factor de</b>	
		<b>ORIGINALES</b>	<b>TOTALES</b>		<b>Actualización</b>		<b>Actualización</b>	
					49,00%		50,00%	
		16,47%			44		45	
<b>0</b>	11.205,30							
<b>1</b>	63.479,97	73.935,13	79.349,97	5.414,84	0,6711409396	3.634,12	0,666666667	3.609,89
<b>2</b>	64.182,48	74.753,33	80.228,09	5.474,77	0,4504301608	2.466,00	0,444444444	2.433,23
<b>3</b>	64.892,85	75.580,70	81.842,06	6.261,36	0,3023021213	1.892,82	0,296296296	1.855,22
<b>4</b>	65.616,62	76.423,68	82.020,78	5.597,10	0,2028873298	1.135,58	0,197530864	1.105,60
<b>5</b>	66.343,00	77.269,69	82.928,75	5.659,06	0,1361659931	770,57	0,131687243	745,23
<b>6</b>	67.077,51	78.125,17	84.581,01	6.455,84	0,0913865726	589,98	0,087791495	566,77

7	67.825,75	78.996,65	84.782,19	5.785,54	0,0613332702	354,85	0,058527663	338,61
8	68.576,80	79.871,40	85.721,00	5.849,60	0,0411632686	240,79	0,039018442	228,24
9	69.336,27	80.755,95	87.412,69	6.656,74	0,0276263548	183,90	0,026012295	173,16
10	70.109,81	81.656,90	87.637,26	5.980,37	0,0185411777	110,88	0,017341530	103,71
						11.379,49		11.159,66
						11.205,30		11.205,30
						174,19		-45,64

<b>NTIR =</b>	$Tm+Dt \left( \frac{VAN\ menor}{/AN\ menor - VAN\ mayo} \right)$
<b>NTIR =</b>	$49+1 \left( \frac{174,19}{174,19 - (-45,64)} \right)$
<b>NTIR =</b>	$49+1 \left( \frac{174,19}{219,83} \right)$
<b>NTIR =</b>	$49+1(0,79) = 49,79\%$

<b>Diferencia de TIR = TIR DEL Proyecto - NTIR</b>	
<b>Diferencias TIR =</b>	98,30 - 49,79 = 48,51%
<b>Porcentaje Variacion = Dif.TIR /TIR del Proyecto</b>	
<b>Porc.Variacion=</b>	48,51 /98,30 = 0,493
<b>Sensibilidad = Porcentaje Var./NTIR</b>	
<b>S=</b>	0,493 /49,79 = <b>0,9910453</b>

CUADRO No 57

ANALISIS DE SENSIBILIDAD CON DISMINU. EN LOS INGRESOS								
AÑ	COSTOS ORIG.		FLUJO NETO	Actualización				
	OS	INGRESOS ORIGINALES		INGRESOS TOT. ORIGINALES	Factor de Actualización	VAN Menor	Factor de Actualización	VAN Mayor
			13,17%		49,00%		50,00%	
<b>0</b>	11.205,30							
<b>1</b>	63.479,97	79.349,97	68.899,58	5.419,60	0,6711409396	3.637,32	0,666666667	3.613,07
<b>2</b>	64.182,48	80.228,09	69.662,05	5.479,58	0,4504301608	2.468,17	0,444444444	2.435,37
<b>3</b>	64.892,85	81.842,06	71.063,46	6.170,61	0,3023021213	1.865,39	0,296296296	1.828,33
<b>4</b>	65.616,62	82.020,78	71.218,64	5.602,02	0,2028873298	1.136,58	0,197530864	1.106,57
<b>5</b>	66.343,00	82.928,75	72.007,03	5.664,03	0,1361659931	771,25	0,131687243	745,88
<b>6</b>	67.077,51	84.581,01	73.441,69	6.364,19	0,0913865726	581,60	0,087791495	558,72
<b>7</b>	67.825,75	84.782,19	73.616,37	5.790,62	0,0613332702	355,16	0,058527663	338,91

8	68.576,80	85.721,00	74.431,55	5.854,74	0,0411632686	241,00	0,039018442	228,44
9	69.336,27	87.412,69	75.900,44	6.564,17	0,0276263548	181,34	0,026012295	170,75
10	70.109,81	87.637,26	76.095,44	5.985,63	0,0185411777	110,98	0,017341530	103,80
						11.348,79		11.129,84
						11.205,30		11.205,30
						143,49		-75,45

NTIR =	$T_m + D_t \left( \frac{VAN \text{ menor}}{VAN \text{ menor} - VAN \text{ mayo}} \right)$	<b>Diferencia de TIR = TIR DEL Proyecto - NTIR</b>
NTIR =	$49 + 1 \left( \frac{143,49}{143,49 - (-75,45)} \right)$	<b>Diferencias TIR =</b> 98,30 - 49,65 = 48,64%
NTIR =	$49 + 1 \left( \frac{143,49}{218,94} \right)$	<b>Porcentaje Variacion = Dif. TIR / TIR del Proyecto</b>
NTIR =	$49 + 1(0,65) = 49,65\%$	<b>Por, Variacion =</b> 48,64 / 98,30 = 49,49
		<b>Sensibilidad = Porcentaje Var. / NTIR</b>
		<b>S =</b> 49,49 / 49,65 = <b>0,996586</b>

## Análisis

El proyecto soporta un incremento en los costos de 16,47%, pues con este valor obtenemos una sensibilidad de 0,9910453 que es menor de uno, es decir, que el proyecto no es sensible a esta variación, por lo tanto, no sufre ningún efecto y es ejecutable.

El proyecto soporta una disminución de los ingresos en un 13,17%, ya que con este valor obtenemos una sensibilidad de 0,996586 que es menor que uno, lo que significa que el proyecto no es sensible a esta variación, por lo tanto no sufre ningún efecto y es ejecutable.

Como el incremento de los costos y la disminución de los ingresos que soporta el proyecto son mayores a la tasa de inflación del año 2016 que es de 1,16%, se recomienda ejecutar el proyecto de inversión, puesto que si los precios varían en el porcentaje de inflación indicado, el proyecto todavía sigue siendo rentable.

## h. CONCLUSIONES

Después de haber realizado los estudios relacionados a la elaboración del proyecto de Factibilidad para la implementación de una empresa de Gestión de Trámites para la ciudad de Loja, se plantean las siguientes conclusiones:

Es factible la implementación de la empresa, así lo establecen los estudios de mercado, técnico, administrativo y financiero, permitiendo una recuperación de la inversión con aceptables márgenes de utilidad.

En el presente estudio se obtuvo una demanda efectiva de 48.625 así también una oferta de 21.557, cuya diferencia presentó como resultado la demanda insatisfecha de 27.068.

El presente proyecto de inversión cuenta con una capacidad instalada de 4.680, siendo la capacidad utilizada el 75% para el primer y segundo año que es de 3.510

La empresa estará ubicada la calle Bolívar, entre colon e Imbabura.

La inversión que se necesita para implementar y poner en marcha el proyecto asciende a \$ 11.205,30 dólares

El presupuesto de Operaciones para el primer año es de \$ 63.479,97 para un total de 3.510 unidades por servicio, obteniendo un ingreso de 79.349,97 lo que permite determinar el punto de equilibrio para el primer año de vida útil, que se logra con una utilización de 74,15% de la capacidad instalada, con ventas que alcancen los \$58.839,53 dólares.

La utilidad neta que se obtendrá del proyecto para el primer año de vida útil es de \$9.469,63 dólares y el flujo de caja neto es de \$10.676,03 dólares, siendo positivos en ambos estados, para los demás años de vida útil del proyecto.

En cuanto a la Evaluación Financiera, el presente proyecto tiene los siguientes indicadores: Valor Actual Neto de \$57.800.98 dólares; Tasa Interna de Retorno de 98,30%; Relación Beneficio Costo es de 1,25; Periodo de Recuperación de Capital es de 1 año y 18 días; Análisis de Sensibilidad indica que el proyecto soporta un incremento en los costos del 16,47% % y una disminución en los ingresos del 13,17%.

En definitiva, en base a los estudios de: mercado, técnico, administrativo, económico – financiero, se concluye que el proyecto es factible, por lo que debe ser ejecutado.

i. RECOMENDACIONES

Resulta de vital importancia la implementación de la empresa, dado que además de satisfacer la demanda existente, se estaría contribuyendo a la generación de fuentes de trabajo y fomentando un desarrollo tanto social y económico en la ciudad de Loja.

Al presente servicio, es necesario que se implemente una campaña de publicidad, utilizando los medios existentes, como se lo señala en la propuesta de comercialización.

Al establecer que el proyecto es factible, se recomienda ponerlo en ejecución, dado su rentabilidad para los inversionistas y su importante aporte al desarrollo empresarial de la ciudad.

La importancia de este proyecto es recomendable desde el punto de vista financiero, tal como se lo demuestra matemáticamente.

Los inversionistas y empresarios deberían apoyarse en este tipo de estudios de factibilidad antes de implementar una empresa, para que de esta manera eviten los fracasos y las pérdidas.

## j. BIBLIOGRAFÍA

Armstrong, G. & Kotler, P. (2013) Fundamentos de marketing. Décimo primera edición. México.

BACA URBINA, Gabriel (2010). Evaluación de proyectos. Sexta Edición; Editorial McGraw\_Hill; Mexico.

“ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN”; Guía de Estudio, Módulo IX; Carrera de Administración de Empresas; Modalidad de Estudios a Distancia; Editorial Universitaria; UNL; Loja- Ecuador, 2011 – 2012.

Cuerpo de Bomberos de Loja (2015) Básicos o renovación.

David, F. (2013) Conceptos de administración estratégica. Pearson. Décimo cuarta Edición. México

Davila, L. & Patricio, B. (2011) Inversiones por campo de inversión, guías de inversión.

De Dobrinsky, M. (2012) P.N.L. aplicada a los negocios. Ediciones LEA

Herrera, M. & Montes, L. (2013) Desarrollo de competencias comunicacionales.

INEC (2011) Censo Económico.

Instituto Project Management (2010) Guía de los fundamentos de la Dirección de Proyectos. 3ra Edición. Editorial Global Standar.

MIRANDA MIRANDA, Juan José, (2012). Gestión de Proyectos: Identificación, Formulación, Evaluación Financiera-Económica-Social-Ambiental; Quinta Edición; MM Editores; Bogotá Colombia.

## Webgrafía

Disponible en: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

<http://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>

Disponible en: <http://www.wikipedia.com/producto-textil>

Disponible en: <http://www.wikipedia.com/wiki/mercado>

Disponible: <http://definiciones.org/financiamiento>

## k. ANEXOS

### ANEXO 1: Proyecto Aprobado

#### TEMA

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTION DE TRÁMITES PARA LA CIUDAD DE LOJA”

#### PROBLEMÁTICA

Ecuador es uno de los países que progresa a gran paso en el incremento de trámites, ya que con las actuales políticas de gobierno todos los procesos que se desarrollan a nivel empresarial y educativo requieren permisos necesarios y autorizados por diversas instituciones en el medio razones por las cuales se han incrementado los tiempos de espera, los documentos de respaldo y los horarios de atención que hacen perder demasiado tiempo a los ejecutivos y dificultan la obtención de dichos permisos.

Dentro de esta actividad se encuentra la de trámites de gestión, puesto que hoy en día tanto las personas como las empresas requieren una importante cantidad de gestiones necesarias para desarrollarse, entre estos están los trámites comerciales, aduaneros, bancarios, municipales, jurídicos, entre otros.

En la provincia de Loja es casi inexistente las empresas que se dediquen a esta actividad puesto que la mayoría son personas o profesionales independientes quienes ofrecen sus servicios, los cuales no pueden ofrecer un servicio de calidad y excelencia garantizada, es por eso que la mayoría de empresas requieren la atención de que sea una entidad comprometida y establecida en el mercado quien a través de profesionales capacitados puedan adecuadamente realizar esas importantes gestión, minimizando el uso de arduas horas de los ejecutivos resolviendo en el terreno diligencias que una empresa externa puede hacer.

Con las nuevas políticas de gobierno el incumplimiento a los diversos trámites ciudadanos incluye multas y hasta privación de la libertad de 3 días hasta 6 meses dependiendo del agravio; además las renovaciones anuales en trámites de renovación de permisos, matrículas, entre otros conlleva a diversos trámites que por lo general no pueden ser realizados por los propietarios ya que indican pérdida de tiempo y recursos.

En la ciudad de Loja es común ver las filas acumuladas en los establecimientos públicos y entidades financieras para cancelación de derechos, compra de formularios o tan solo para un trámite sencillo, esto sumándole el tráfico que en horas pico no permite el tránsito en vehículo por el centro de la ciudad que es donde se encuentran las principales entidades para la gestión de trámites por lo cual los ciudadanos tienen que caminar lo que indica un tiempo considerable que la mayoría no dispone por diferentes circunstancias como el horario laboral, no contar con una persona que se encargue de sus actividades diarias, entre otros.

Con los antecedentes antes mencionados se hace frente al problema presentado que es ¿LA FALTA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES EN LA CIUDAD DE LOJA?

Con este proyecto se pretende demostrar la viabilidad de ofrecer los servicios de gestión de trámites, encaminado a la población económicamente activa en un rango de edad de 18 a 65 años, ya que el poder adquisitivo que requieren no es elevado, haciéndola completamente accesible, y al ser la gestión de trámites un servicio que se realizan todos los meses del año, con lo cual se contribuirá al desarrollo económico de la población de la ciudad de Loja, así como a generar empleo al abrirse nuevas plazas de trabajo con esta empresa.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Determinar la factibilidad para la creación de una empresa de servicios de gestión de trámites para la ciudad de Loja.

### Objetivos Específicos

Desarrollar un estudio de mercado a fin de determinar la oferta y demanda de servicios de gestión en la ciudad de Loja.

Elaborar un estudio técnico en el cual se identifique la correcta implementación, ejecución y óptima asignación de recursos para el diseño de las instalaciones y su proceso de servicio.

Definir la estructura administrativa, organizacional y legal necesaria para la constitución de la empresa de servicios en la ciudad de Loja.

Realizar un estudio económico determinan las inversiones fijas, circulantes y diferidas, así como las fuentes de financiamientos y el presupuesto de los costos.

Desarrollar la evaluación financiera a través de la aplicación de indicadores VAN, TIR, RBC, PRC y análisis de sensibilidad, para determinar la factibilidad del proyecto.

## METODOLOGÍA

En el presente proyecto de investigación se utilizaran distintos métodos, técnicas y procedimientos para la recopilación de información tanto primarios como secundaria, mismos que se destacan a continuación:

## MÉTODOS

Método Científico.- Este método hace referencia a una serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos, en la presente investigación se lo aplicará durante los cinco estudios, para lograr los objetivos propuestos conduciendo al proyecto a la realidad del mercado actual.

Método Deductivo.- Este método consiste en encontrar principios desconocidos a partir de los conocidos, en este proyecto se lo utilizará para determinar la demanda insatisfecha analizando la oferta y demanda existente en la ciudad de Loja.

Método Inductivo.- Este método es el que parte de casos particulares para elevar a conocimientos generales; en la investigación se lo utilizará al analizar geográficamente la ciudad de Loja para establecer una localización estratégica de la empresa, además de reconocer la capacidad y el tamaño del proyecto, así como los procesos que se van a desarrollar y los materiales necesarios para su buen funcionamiento.

Método analítico: Este método permite distinguir los elementos de un fenómeno para proceder a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, en el proyecto se lo empleará al determinar las inversiones y costos recurrentes que se necesitarán en la implementación de la empresa en el mercado.

Método Matemático: Los procedimientos de la estadística inferencial se emplean en la interpretación y valoración cuantitativa de las magnitudes del proceso o fenómeno que se estudia, este método se lo utilizará al aplicar los indicadores financieros reconociendo la factibilidad del proyecto.

## TÉCNICAS

Recopilación bibliográfica.- Se utilizará esta técnica para la recolección de términos, definiciones, leyes y principios en relación al proyecto de factibilidad y cada uno de los estudios que se desarrollan en el mismo, los cuales sirvan de base para la revisión literaria.

Observación Directa.- Esta técnica se la utilizará para reconocer el lugar más óptimo para la ubicación de la empresa en la ciudad de Loja, misma que cuente con los insumos necesarios así como la proximidad a las empresas.

Encuesta.- La encuesta se la aplicará a la población de la ciudad de Loja, en particular los que pertenecen a la PEA en rangos de edad de 34 a 65 años, puesto que es una edad donde están económicamente activas.

Entrevista.- La entrevista se realizará a las entidades públicas y privadas que realicen trámites en la ciudad de Loja para reconocer el mercado que existe y definir los tiempos para los procesos de servicio.

## POBLACION PARROQUIAL DE LA CIUDAD DE LOJA

POBLACION CANTON LOJA ( 30 - 64 AÑOS )						
DISTRIBUCION MUESTRAL						
PARROQUIAS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CHANTACO	403	414	425	436	447	458
CHUQUIRIBAMBA	849	871	893	915	937	959
EL CISNE	539	553	567	581	595	609
GUALEL	737	757	777	797	817	837
JIMBILLA	341	350	368	377	386	395
LOJA	6108	6270	6432	6594	6756	6918
	9	8	7	6	5	4
MALACATOS	2262	2322	2382	2442	2502	2562
QUINARA	443	455	467	479	491	503
SAN LUCAS	1278	1312	1346	1380	1414	1448
SAN PEDRO DE VIL C	484	497	510	523	536	549
SANTIAGO	482	495	508	521	534	547
TAQUIL	1087	1116	1145	1174	1203	1232
VILCABAMBA	1635	1678	1721	1764	1807	1850
YANGANA	540	554	568	582	596	610
TOTAL	72169	74082	76004	77917	79830	81743

Fuente: INEC (2015)

Elaborado por: La autora

## MUESTRA

La muestra se determinó tomando en consideración la siguiente información:

El mercado objetivo habitantes de cada cantón de la provincia de Loja.

Un nivel de confianza del 95% y un grado de error del 5% en la fórmula de la muestra.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{81.743}{1 + 81.743(0,05)^2}$$

$$n = 398,81 \approx 398$$

## ANEXO 2. Formato de Encuestas a los demandantes



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado usuario con la finalidad de determinar la factibilidad de implementar una empresa de servicios de Gestión de Trámites para la ciudad de Loja le solicito muy comedidamente se digne dar contestación a las siguientes interrogantes:

EDAD \_\_\_\_\_

GÉNERO \_\_\_\_\_

INSTRUCCIÓN \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuál es su situación laboral?

Empleado público ( )

Desempleado ( )

Tiene negocio propio ( )

Empleado privado ( )

Profesional independiente ( )

2. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

\$1,00 - \$400,00 ( )

\$801,00 - \$1.200,00 ( )

\$401,00 - \$800,00 ( )

Más de \$1.200,00 ( )

3. ¿Usted realiza tramites?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Con que frecuencia debe efectuar trámites?

Mensualmente ( )

Semestralmente ( )

Anualmente ( )

5. ¿Qué tipos de trámites usted realiza con mayor frecuencia?

Trámites municipales ( )

Trámites bancarios ( )

Pagos de Servicio ( )

Tramites Generales ( )

6. ¿Quién realiza sus trámites?

Familiar ( )

Tercera persona ( )

7. ¿Cuánto tiempo suele invertir en la realización de trámites?

De 1 a 5 horas ( )

De 1 a 2 días ( )

De 6 a 12 horas ( )

De 3 a 6 días ( )

8. ¿Tiene que dejar de hacer sus actividades para realizar algún trámite?

Si ( )

No ( )

9. ¿Ha tenido que cancelar alguna multa por falta de tiempo para realizar sus trámites?

Si ( )

No ( )

10. ¿Cuánto cancela generalmente por la realización de un servicio?

\$15,00 a \$25,00 ( )

\$25,00 a \$35,00 ( )

\$35,00 a \$45,00 ( )

Mas de \$45,00 ( )

11. ¿Si se creara una empresa dedicada a la gestión de trámites en la ciudad de Loja, estaría usted dispuesto a adquirir sus servicios?

SI ( ) NO ( )

12. ¿Qué es lo que usted necesita al momento de realizar la gestión de un trámite?

Agilidad ( )

Eficacia ( )

Bajos costos ( )

Confidencialidad ( )

Otros ( )

13. ¿Qué medio publicitario usted prefiere?

Televisión ( )

Radio ( )

Hojas Volantes ( )

Otros

GRACIAS POR SU COLABORACION

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
<b>PORTADA</b>	I
<b>CERTIFICACIÓN</b>	ii
<b>AUTORÍA</b>	iii
<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN</b>	iv
<b>DEDICATORIA</b>	v
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vi
<b>a. TÍTULO</b>	1
<b>b. RESUMEN</b>	2
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>c. INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>d. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	8
<b>e. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	44
<b>f. RESULTADOS</b>	49
<b>g. DISCUSIÓN</b>	62
<b>h. CONCLUSIONES</b>	150
<b>i. RECOMENDACIONES</b>	152
<b>j. BIBLIOGRAFÍA</b>	153
<b>k. ANEXOS</b>	155
<b>INDICE</b>	167