



1859



Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE RECAUDACIÓN Y PAGOS PARA EL CANTÓN
PORTOVELO PROVINCIA DE EL ORO”**

Tesis previa a optar el Grado de
Ingeniera en Banca y Finanzas.

AUTORA:

Guissella Carolina Paladinez Caraguay

DIRECTOR:

Ec. Nancy Soledad Aguilar Quezada, MG.SC.

LOJA - ECUADOR
2019

CERTIFICACIÓN

EC. NANCY SOLEDAD AGUILAR QUEZADA, MG. SC.

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, FACULTAD JURÍDICA
SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS,
DIRECTORA DE TESIS**

CERTIFICA:

Haber dirigido, en todas sus partes el desarrollo del trabajo de tesis titulado **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDACIÓN Y PAGOS PARA EL CANTÓN PORTOVELO PROVINCIA DE EL ORO”** de autoría de la postulante Guissella Carolina Paladinez Caraguay, el informe del trabajo ejecutado tanto en su forma como en su contenido está en conformidad con los requisitos exigidos por los reglamentos de la Universidad Nacional de Loja, con los procedimientos técnicos de la elaboración de un estudio de factibilidad y con las normas de investigación científica.

Por lo tanto, luego de haber revisado en forma prolija, autorizo su presente sustentación y defensa para los fines pertinentes ante el correspondiente tribunal de Grado.

Loja, julio del 2019


Ec. Nancy Soledad Aguilar Quezada, MG. SC.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Guissella Carolina Paladinez Caraguay, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos 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.

Autor: Guissella Carolina Paladinez Caraguay

Firma: 

Cédula: 1105197196

Fecha: Loja, 30 de julio de 2019

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

Yo, Guissella Carolina Paladinez Caraguay, declaro ser la autora de la tesis titulada **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDACIÓN Y PAGOS PARA EL CANTÓN PORTOVELO PROVINCIA DE EL ORO”**, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Banca y Finanzas; 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 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 30 días del mes de julio del 2019 firma la autora.

Firma:.....

Autora: Guissella Carolina Paladinez Caraguay

Cédula: 1105197196

Dirección: Loja, Las Peñas, Av. De los Paltas y Zarsas

Correo electrónico: gisse_1111@hotmail.com

Teléfono: 0939916009

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de tesis: Ec. Nancy Soledad Aguilar Quezada, MG. SC.

Tribunal de grado:

Presidente del tribunal: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, Mg

Miembro del tribunal: Dra. Judith Del Carmen Achupallas Jaramillo

Miembro del tribunal: Ec. Germania Del Pilar Sarmiento Castillo Mg. Sc

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis se lo dedico principalmente a Dios, ya por medio de su bendición me ha permitido cumplir esta meta en mi vida.

A mis padres Carmen Caraguay y Marco Paladinez, por ser el pilar fundamental para mí y por darme siempre su apoyo incondicional ante toda circunstancia, por haberme inculcado buenos valores, por enseñarme a luchar para poder cumplir mis metas y enfrentarme a la vida

A mi tía Mariana Caraguay por siempre estar presente en mi vida, brindarme sus buenos consejos y su total apoyo y así mismo a mi familia en general que son las personas que más quiero y respeto.

A mi esposo Alvaro Robles por ayudarme en este camino, por ser mi apoyo y darme ánimos en cada paso que daba y sigo dando

Guissella Carolina

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja, especialmente a la Carrera Banca y finanzas de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, que me acogió hace 5 años con los brazos abiertos, para darme la oportunidad de formarme como profesional y hacer crecer mis valores morales.

Una expresión de gratitud a toda la planta docente, que con nobleza y sacrificio impartieron sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de la carrera. En especial agradezco a mi directora de tesis la Ec. Nancy Soledad Aguilar Quezada y demás docentes por haberme hecho participe de sus conocimientos y sabias enseñanzas que sirvieron como guía para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradezco de manera especial a los moradores del cantón Portovelo que me brindaron información idónea y pertinente, por cuanto quiero agradecerles infinitamente.

La Autora

a. TÍTULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDACIÓN Y PAGOS EN EL CANTÓN PORTOVELO PROVINCIA DE EL ORO”

b. RESUMEN

El presente proyecto de tesis tiene como objetivo general determinar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo provincia de el Oro, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así mismo ofrecer los mejores servicios con seguridad y confianza y garantizar el puntual pago de sus obligaciones financieras y con ello elevar la calidad de vida de la población.

Para la ejecución de la investigación se empleó el método deductivo, inductivo y estadístico, por otra parte, entre las técnicas se usó la bibliográfica, la observación directa y encuesta la misma que ayudó a recopilar las diferentes opiniones, actitudes y la aceptación y acogida que tendrá la empresa por parte de la población. Además, se tomó una muestra la misma que resultó un total de 349 familias las cuales serán el sujeto de estudio.

En cuanto a los resultados obtenidos a través del estudio de mercado se determinó la oferta y demanda insatisfecha de las familias, así como la acogida de la empresa y el diseño de las estrategias de marketing que se emplearán en la ejecución de la misma. En relación al estudio técnico se consideró que las instalaciones se ubicarán en el centro de la ciudad considerando todos los requerimientos y seguridades necesarias para el buen funcionamiento, con el objetivo de brindar una buena atención a los clientes.

En lo que concierne al estudio administrativo se estableció el organigrama estructural y el manual de funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo; en el estudio económico-financiero se estimó la inversión, ingresos, gastos, rentabilidad y el flujo de efectivo para posteriormente utilizar las herramientas de evaluación financiera, donde se obtuvo resultados satisfactorios y desde el punto de vista financiero es factible la creación de la empresa de recaudación y pagos para el cantón Portovelo.

SUMMARY

The general objective of this thesis project is to determine the feasibility study for the creation of a collection and payment company for the families of the Portovelo province of El Oro, whose purpose is to satisfy the needs of the citizens, to offer the best services with security and trust and also guarantee the timely payment of their financial obligations and thereby raise the quality of life of the population.

For the execution of the investigation, the deductive, inductive and statistical method was used, on the other hand, among the techniques the bibliographic, direct observation and survey was used that helped to compile the different opinions, attitudes and acceptance and reception that the company will have the population. In addition, a sample was taken which resulted in a total of 349 families who will be the subject of study.

Regarding the results obtained through the market study, the unsatisfied supply and demand of the families was determined, as well as the reception of the company and the design of the marketing strategies that will be used in the execution of the same. In relation to the technical study, it was considered that the facilities will be located in the center of the city considering all the requirements and assurances necessary for the proper functioning, in order to provide good customer service.

Regarding the administrative study, the structural organization chart and the manual of functions were established according to each work position; In the economic-financial study the investment, income, expenses, profitability and cash flow were estimated to later use the financial evaluation tools, where satisfactory results were obtained and from the financial point of view it is feasible the creation of the company collection and payments of the Portovelo cantón.

c. INTRODUCCIÓN

Los proyectos de factibilidad forman hoy en día un tema de gran interés e importancia puesto que es el punto clave para emprender una actividad económica, permitiendo realizar un análisis profundo del tema a tratar.

El aporte que brindará el proyecto de factibilidad a las familias del cantón Portovelo es que cuenten con una empresa que brinde el servicio de recaudación y pagos de fácil acceso, ofreciendo horarios de atención flexibles para que puedan cumplir con sus respectivos pagos, sin la necesidad de incurrir en un gasto adicional de transporte. Por otro lado, que sea de ayuda para que los inversores puedan tener un ambiente empresarial diferente y acceder a convenios de recaudación de valores por los productos y servicios que ofrece.

Considerando la normativa vigente de la Universidad Nacional de Loja la investigación se estructura de la siguiente forma: **Título**, es el nombre de trabajo de tesis; **Resumen**, indica los puntos más relevantes con base a los objetivos generales y específicos planteados; **Introducción**, contiene la importancia y aporte del tema; **Revisión de literatura**, se refiere a conceptos, teorías, fundamentos bibliográficos científicamente comprobados de varios autores especializados en el tema; **Materiales y métodos**, se incluye herramientas y procedimientos utilizados para el procesamiento y presentación de la información; **Resultados**, permite realizar el estudio de mercado, técnico, administrativo legal y el estudio financiero para determinar la viabilidad del proyecto; **Discusión**, consiste en realizar comparación de los resultados obtenidos con los de otro proyecto de investigación similar a este tema; **Conclusiones y recomendaciones**, son resultados y propuestas en base a la investigación; **Bibliografía** indica las fuentes de donde proviene la información que sustenta el proyecto y finalmente los **Anexos** comprende evidencias y documentos que contienen información de apoyo.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

EMPRESA

Aunque existe múltiples definiciones de empresas desde el punto de vista simplista puede considerarse que “Empresa es el conjunto de elementos organizados de producción orientados a un fin concreto, por tanto las empresas producen y los individuos (clientes) consumen” (Ajenjo, 2006, p. 17). De ahí la necesidad de que las empresas incurran en importantes esfuerzos comerciales que les faciliten la obtención de una cuota de mercado que garantice el consumo de lo que producen.

Objetivos de la empresa

Cada empresa puede tener objetivos y finalidades muy diferentes según sus particularidades circunstanciales. Observando la conducta de las personas que invierten en los negocios, se detectan los objetivos más diversos en cada una de ellas. (Garzón, 2016) menciona que, al hablarse de los objetivos de la empresa, lo más coherente con la realidad sería no hablar de los objetivos de la empresa, sino de los objetivos de los empresarios. Entre los objetivos más importantes tenemos:

- Maximización del Beneficio
- Maximización del valor de las acciones.

Elementos de la empresa

La empresa para cumplir sus objetivos y desarrollar el conjunto de sus actividades ha de disponer de unos medios o factores que se pueden considerar bajo dos grandes grupos: las personas o factores activos y los bienes económicos o pasivos (Campos, Cruz Roche, & Duran Herrera, 2008). Bajo una óptica general, la clasificación de los elementos constituyentes de la estructura de la empresa sería la siguiente:

- El grupo Humano o las personas
- Los bienes económicos
- La organización

Clasificación

Las empresas se clasifican considerando varios criterios:

➤ **Por la Actividad**

Industriales. La actividad básica de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de materias primas.

Comerciales. Son aquellas que se dedican a la adquisición de bienes o productos, con el objeto de comercializarlos y obtener ganancias.

Servicios. La actividad económica de este tipo de empresas es vender servicios o capacidad profesional, es decir productos intangibles.

➤ **Por el Sector al que Pertenecen**

Públicas. Son empresas que pertenecen al Estado y se dedican a prestar servicios a la colectividad.

Privadas. El capital de este tipo de empresas pertenece a personas naturales o jurídicas del sector privado.

Mixtas. El capital de las empresas mixtas está constituido por aportes del sector privado y sector público.

➤ **Por el tamaño**

Pequeña Empresa. Se considera pequeña empresa aquella que maneja escasos recursos económicos y humanos.

Mediana Empresa. En este tipo de empresas la inversión de capital es considerable y el número de personal que labora se incrementa en relación con la pequeña empresa.

Grande Empresa. Las inversiones son de mayor cuantía, por lo tanto, las utilidades también son significativas, el personal que posee es especializado por departamentos.

➤ **Por la constitución del capital**

Empresa unipersonal

La empresa unipersonal de responsabilidad limitada es un tipo especial de organización que tiene por finalidad principal obtener ganancias, a través de la producción y/o venta de bienes y/o servicios, la persona natural destina parte de su patrimonio personal para la creación de esta. Comúnmente son constituidas por una sola persona en la cual recaen todas las responsabilidades, deberes y derechos, pero, es un área peligrosa ya que al constituirse una empresa como unipersonal, el patrimonio del dueño estará a disposición para saldar cualquier deuda o daño a terceros por acciones legales.

Objetivo

- El objetivo de la Empresa Unipersonal de Responsabilidad Limitada, deberá ser concretado en forma clara y precisa en el acto constitutivo de la misma.
- La Empresa Unipersonal es la actividad económica organizada a que se deba dedicar, según el acto de su constitución.
- Tal objeto comprenderá exclusivamente, una sola actividad empresarial.

Empresa de servicios

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades, estos servicios pueden ser de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, etc., a cambio de un precio, las empresas pueden ser públicas o privadas.

El sector de servicios es considerado como el sector terciario de la economía en donde además se encuentra el sector primario y secundario del ámbito económico – empresarial de un país.

Empresa de servicios de Pagos

Las empresas de servicios utilizan un software de última generación, desarrollado especialmente para ser sumamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier necesidad de las empresas (Snell, 2009). Por lo tanto, esto se transforma como la red nacional con mayor

capacidad de innovación, ya que se adapta rápidamente a las necesidades del usuario, cliente y mercado.

Facilita la gestión de venta, cobro o pago, unificando la información de todas las transacciones procesadas para la empresa. El sistema de locales de cobranza es un éxito definitivo en todos los países donde se ha implementado, cubriendo cobros y pagos de servicios como: Luz, teléfono, agua, luz, patentes, impuestos y demás tributos municipales.

Ventajas de las empresas de pagos

- El pago rápido en locales de la red ubicados en las cercanías, con amplios horarios para efectivizar sin complicaciones y en fecha sus pagos.
- Ofrece la facilidad de realizar la mayoría de sus pagos en un sólo lugar y sin costo adicional y equipados con herramientas informáticas acordes para garantizar el registro de las transacciones en forma ágil, fácil y segura.
- Soluciona una necesidad para las obligaciones de pagos que tienen mensual o ocasionalmente

PROYECTO

Es un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporciona insumos de varios tipos, producirá un bien o un servicio útil a la sociedad.

Siendo así que un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana, puede haber diferentes ideas, inversiones de montos distintos, tecnología y metodologías con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a satisfacer las necesidades.

Por lo tanto, la evaluación de un proyecto de inversión, tiene por objeto conocer su rentabilidad económica y social, de tal manera que asegure resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable.

Etapas de un proyecto

Hay muchas maneras de clasificar las etapas de un proyecto de inversión. Se puede clasificar en cuatro etapas básicas: la generación de la idea, los estudios de pre inversión para medir la conveniencia económica de llevar a cabo la idea, la inversión para la implementación del proyecto, y la puesta en marcha y operación (Sapag, 2011). Al terminar cada etapa, se puede

establecer metas y objetivos concretos, así como controlar la duración y los costes del proyecto, además de poder realizar controles de calidad y realizar una evaluación del grado de éxito alcanzado.

Proyecto de Factibilidad

En este tramo del proyecto se elabora con fuentes de información de primera mano y con base en antecedentes precisos.

“Se presentan alternativas de solución a los problemas del proyecto, se presenta un documento del proyecto integrado por los análisis de mercado económico, financiero y el plan de ejecución, se establecen los elementos cuantificables y no cuantificables del proyecto” (Hernandez & Villalobos, 2008, p. 35). Es por ello, que se requiere información convincente con respecto a la alternativa de solución, incluso muchas veces se debe contar con estudios de sensibilidad de la variación de los precios de los productos o insumos necesarios para implementar la alternativa de solución.

Importancia

Un proyecto factible consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social en un momento determinado.

Finalidad

La finalidad de un proyecto de factibilidad radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada en el medio (Urbina, 2013).

ESTUDIO DE MERCADO

Con el nombre de estudio de mercado se denomina a la primera parte de la investigación formal del estudio.

Fontaine (2008) afirma: “Que la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p. 37). Por otro lado, el estudio de mercado también es útil para prever una política adecuada de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y contestar la primera pregunta importante del estudio: ¿existe un mercado viable para el producto que se pretende elaborar?

El objetivo principal de este estudio es verificar la posibilidad real de penetración del producto o servicio en un mercado determinado, hay que tener presente que la base de una buena decisión siempre serán los datos obtenidos en la investigación de campo, especialmente de fuentes primarias, los objetivos principales son los siguientes:

- Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado o la posibilidad de mejorar algún servicio.
- Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios.
- Conocer cuáles son los medios para hacer llegar los bienes o servicios a los usuarios.
- Dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.

ESTRUCTURA DE MERCADO

El primer aspecto que debe considerarse en el estudio del mercado es la identificación de su morfología, los mercados en categorías teóricas.

Mercados Competitivos: Dentro de esta categoría se identifican todos aquellos mercados caracterizados por:

- Un alto número de participantes (oferentes y demandantes)
- Inexistencia de barreras de acceso
- Un bajo grado de diferenciación de los productos

Estas tres características básicas del mercado tienen una implicación significativa en los estudios que deben realizarse en las diferentes etapas del proyecto. En efecto, si los productos:

- Son homogéneos o relativamente homogéneos
- El consumidor no puede identificar el producto de un determinado productor o
- Simplemente no lo considera importante.

Mercados Monopólicos: En este caso las condiciones de competitividad están fijadas por el único productor existente, en general existen dos tipos de origen para un monopolio: El legal o el tecnológico (Ajenjo, 2006).

Mercados Oligopólicos: El análisis de este mercado puede ser relevante si junto con el proyecto bajo estudio se incluye el desarrollo de canales de distribución y/o venta directa.

Teniendo en cuenta las características antes descritas el análisis debe focalizarse en: a) el comportamiento de los restantes competidores y b) el análisis de la estructura de costos de los mismos.

Mercado de Competencia Monopolística: Este tipo de mercado reconoce un conjunto de supuestos básicos como: productos diferenciados que resultan sustitutos cercanos, seguido de la entrada y salida relativamente libre del mercado, existencia de un amplio conjunto de productores y compradores e información perfecta un proyecto puede actuar en un mercado de tipo competitivo, pero acceder a otro de competencia monopolística mediante el desarrollo de actividades de diferenciación.

DEMANDA

La demanda es la expresión de la forma en la cual una comunidad desea utilizar sus recursos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, buscando maximizar su utilidad, bienestar y satisfacción.

El comportamiento del consumidor es tal que, a un mayor precio, menor será la cantidad demandada y a un menor precio, mayor será la cantidad demandada (Graue, 2014). La demanda del producto o servicio será efectiva solo si están presentes tres criterios: una necesidad, el deseo de satisfacerla y el dinero para hacerla.

Como primer punto es importante analizar el mercado al cual queremos llegar con el producto, este responde a varios parámetros analizados previo a la investigación, a este mercado se lo conoce con el nombre de Mercado.

El análisis de la demanda permite conocer: La estructura del consumo, la estructura de los consumidores, estructura geográfica de la demanda, la interrelación de la demanda, motivos que originan la demanda, necesidad potencial o la fuente, potencial de mercado.

Clasificación de la demanda y del consumo

La demanda se clasifica de acuerdo con su probabilidad y de acuerdo con los consumidores o usuarios inmediatos.

Tipos de demandas

- **Demanda Potencial:** La demanda potencial está constituida por la cantidad de bienes o servicios que podrían consumir en el mercado.

- **Demanda Efectiva:** La demanda efectiva corresponde a la cantidad de bienes y servicios que en la práctica son requeridos por el mercado.
- **Demanda Insatisfecha:** Se llama demanda potencial insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre el cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.
- **Demanda de Mercado:** refleja las preferencias del conjunto de individuos o unidades consumidoras respecto a un determinado bien o servicio.

OFERTA

La oferta se la representa como una de las más grandes fuerzas que actúan en el mercado como el volumen de bienes o servicios que los ofertantes están dispuestos a llevar al mercado de acuerdo a un precio previamente estipulado considerando su capacidad real de producción o prestación cuyo objetivo es cumplir con los requerimientos y exigencias dentro de su nicho de mercado. “La cantidad ofrecida de un bien o servicio es la cantidad que los productores planean vender durante un periodo dado, a un precio en particular” (Parkin, Esquivel, & Avalos, 2006, p. 66).

Pronóstico de la Oferta

Consiste en tratar de identificar con la ayuda de distintas hipótesis, la probable evolución futura de la oferta, para ello es necesario conocer:

- La probable utilización de la capacidad ociosa que presenta cada uno de los actuales proveedores.
- Los planes y proyectos de ampliación de la capacidad instalada
- Un análisis detallado de los factores que determinan la evolución futura de la oferta.

Ley de la Oferta

La cantidad ofrecida de un bien varía directamente con su precio; es decir, a mayores precios menores cantidades ofrecidas, a menores precios menores cantidades ofrecidas. Cambios de la cantidad ofrecida: son los movimientos a lo largo de una curva de oferta dada generados por la relación entre la cantidad ofrecida de un bien y su precio (Dumrauf, 2010).

Cambios en la Oferta

Son las variaciones en las cantidades ofrecidas resultantes no de cambio en los precios sino de alteraciones en otros factores, los mismos que son:

- **El precio de los Factores Productivos:** Cuando aumenta el precio de los factores productivos se incrementan los costos de producción. Un aumento en la oferta significa que a un mismo precio los vendedores estarán dispuestos a ofrecer una mayor cantidad del bien en cuestión. Una disminución en la oferta se representa por un desplazamiento a la izquierda de la curva de oferta, entonces a un precio dado los vendedores estarán dispuestos a vender una menor cantidad que antes.
- **Elasticidad de la Relación Precio-Oferta:** Muestra el cambio porcentual en la cantidad ofrecida que resulta de un cambio porcentual en el precio. Busca medir el impacto en la oferta de un producto o servicio dada una variación en su precio.
- **Oferta Relativamente Elástica:** Es relativamente elástica cuando un cambio porcentual en el precio se traduce en un cambio porcentual mayor en la cantidad ofrecida.
- **Oferta Perfectamente Elástica:** En este caso un pequeño cambio en el precio produce un cambio infinitamente grande en la cantidad ofrecida.

PLAN DE MARKETING

El plan de marketing proporciona una elaboración detallada de las acciones necesarias para realizar el programa de marketing, es importante señalar que un plan de marketing no es igual que un plan de negocios, es el estudio implementado en un documento que contiene los cursos de acción y las decisiones adoptadas para penetrar en un mercado y conquistar franjas de consumidores, que generalmente contiene decisiones referidas a las características y particularidades del producto.

Por lo tanto, un buen plan de marketing requiere una gran cantidad de información de numerosas fuentes, el marco de referencia de un plan de marketing bien desarrollado en su capacidad de alcanzar las metas y objetivos expresados.

PRODUCTO

La fabricación, elaboración y prestación de un producto debe hacerse atendiendo a las necesidades y preferencias de los consumidores, para lo cual hay que desarrollar bienes y servicios que puedan satisfacerlas.

En términos simples, el producto es el resultado natural del proceso productivo, los productos pueden ser tangibles: un televisor, una nevera, intangibles: como los seguros, el lavado de ropa en una lavandería, entre otros (Moreo & Fantasia Macchi, 2009).

Ciclo de vida de un producto

En la mayoría de los casos el ciclo de vida de un producto es un proceso de cinco etapas:

- Introducción
- Crecimiento
- Madurez
- Saturación
- Declinación

PRECIO

El precio del producto es el valor monetario fijado para vender un producto al cliente y/o consumidor (Velez, 2008). Es uno de los elementos fundamentales de la estrategia comercial en la definición de la rentabilidad del proyecto, pues es el que define en última instancia el nivel de ingresos.

El estudio de precios tiene gran importancia e incidencia en el estudio de mercado, ya que de la fijación del precio y de sus posibles variaciones dependerá el éxito del producto o servicio a ofrecer.

Objetivos de la fijación de precios

Una empresa debe posicionar su oferta de mercado, para esto debe identificar el objetivo trascendental al fijar sus precios.

Proceso para determinar el precio

Las empresas necesitan establecer su propia política de precios, así como lo podemos observar a continuación:

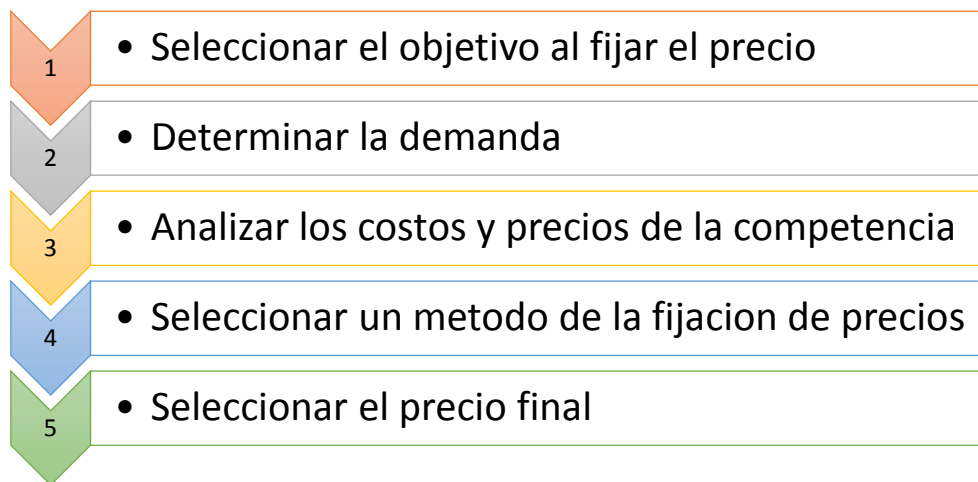


Figura 1. Proceso para determinar el precio
Fuente: Proyectos de investigación (Vélez 2008)

PLAZA

La transferencia de un bien o servicio del productor al consumidor o usuario industrial. Las decisiones sobre el canal de distribución o comercialización se encuentran entre las más importantes que debe tomar la administración, pues afectan de manera directa todas las demás decisiones de mercadotecnia (Robles, 2016).

Por la cual es una variable estratégica a largo plazo, cuyas decisiones son de muy difícil modificación y pueden tener consecuencias irreversibles, lo cual consiste en poner los productos al alcance del mercado. Se puede considerar distribución, aunque se haya producido una modificación en el producto, siempre y cuando esta modificación no sea importante.

Canales de Distribución

Los canales de distribución son todos los medios de los cuales se vale la mercadotecnia para hacer llegar los productos hasta el consumidor en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes para ambos.

PROMOCIÓN

La promoción es el arte de persuadir al consumidor, hacer conocer el producto y la imagen de la empresa por medio de la comunicación influyendo positivamente en el comprador y el entorno situacional (Santesmases, 2012).

La promoción también es conocida como la comunicación la cual debe estar coordinada junto con las variables ya vistas, precio, producto y plaza en una compañía para lograr una comunicación eficaz.

Esta variable hace referencia a todas aquellas actividades que desarrolla la empresa para dar a conocer, recordar o informar sobre el producto al mercado, con el fin de estimular la compra y uso del mismo.

Las principales herramientas promocionales son:

- **Publicidad:** corresponde a toda comunicación no personal y pagada, sobre ideas o productos a través de un patrocinador.
- **Venta Personal:** Se refiere al recurso humano que la empresa deberá contratar para que haga conocer las bondades del producto o servicio.
- **Publicidad y Propaganda:** La publicidad está constituida por la comunicación masiva y es pagada a los medios de comunicación existentes.
- **Promoción en Ventas:** La empresa deberá participar en todos los eventos que le permita hacer conocer sus productos, como estrategias tenemos elaboración de calendarios, actos culturales, promoción por ventas a los intermediarios, etc.

PERSONAL

Son las actividades que se realizan con posterioridad a la venta y cuyo objetivo inmediato es asegurarse la completa satisfacción del cliente y una posible recompra. Implica dar seguimiento a los compradores, conocer sus hábitos, gustos, expectativas (Fuentes, Buque Camara, Maqueira Marin, Fidalgo Bautista, & Martinez Jurado, 2011).

- Se requiere mantener al cliente informado sobre nuevas ofertas, lanzamientos, servicios y/o garantías para conseguir su fidelidad a la marca, empresa, producto, servicio, etc.
- Que sepa que, ante posibles fallos del producto, dudas o sugerencias, la empresa está a su disposición

De esta forma se consigue que el cliente repita la acción de compra y motive a terceros Todas estas áreas tienen una sola finalidad: responder oportunamente, en forma eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades o deseos del cliente.

PROCESO

El proceso se refiere al método por el cual los clientes son atendidos. Este factor es especialmente importante para las empresas de servicios. Los clientes no sólo esperan una cierta calidad en el servicio, sino que sea igual para todos los clientes de la empresa.

El proceso se refiere al método por el cual los clientes son atendidos. Este factor es especialmente importante para las empresas de servicios. Los clientes no sólo esperan una cierta calidad en el servicio, sino que sea igual para todos los clientes de la empresa (Lovelock & Wirtz, 2009).

Los procesos se podrían definir como mecanismos o rutinas en la prestación de un servicio que afectan a la calidad percibida del mismo. Normalmente en cualquier sector de servicios en el que podamos pensar existe bastante homogeneidad en los servicios prestados por una empresa con respecto a sus competidores, por lo que resulta imprescindible lograr la diferenciación por otros medios y esta diferenciación nos la pueden dar los procesos implementados para la prestación de los servicios.

PRUEBA FÍSICA

La evidencia física del producto o del lugar de trabajo son partes importantes en el marketing de servicios y de la información. En el caso del marketing de productos, el cliente le gusta saber que si el producto es inferior a lo anunciado puede devolverlo o quejarse.

Y es que los clientes se forman impresiones sobre una empresa de servicios en parte a través de evidencias físicas como locales, accesorios, disposición, color y bienes asociados con el servicio como material de papelería, folletos, rótulos, etc.

El diseño y creación de un “ambiente” debe ser una acción bien planificada para una empresa de servicios y cuando hablamos del “ambiente” nos referimos al contexto, físico y no físico, en que se realiza un servicio y en que interactúan la empresa y el cliente. Por lo tanto, incluye cualquier cosa que influya en la realización y comunicación del servicio (Ferrell & Hartline D, 2012).

ESTUDIO TÉCNICO

Este estudio conforma la segunda fase de los proyectos de inversión, en el que se examinan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado.

El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos ¿Cuánto, ¿dónde, ¿cómo y con que producirá mi empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o servicio.

Por lo tanto, en este estudio se analiza la determinación del tamaño óptimo del lugar de localización, producción, instalaciones y así mismo, permite una apreciación exacta o aproximada de los recursos necesarios para el proyecto; además de proporcionar información de utilidad al estudio económico-financiero.

LOCALIZACIÓN

El estudio de la localización en la evaluación de proyectos permite analizar y distinguir entre distintas variables las situaciones más óptimas y adecuadas que determinen el lugar propicio donde se ubicará finalmente el proyecto (Robles, 2016).

Generalmente abarca la etapa de macro localización en donde se delimita la zona general para la instalación del proyecto, y una etapa de micro localización donde se elige el punto preciso dentro de la macro zona para finalmente ubicar la empresa o negocio proyectado.

MACRO LOCALIZACIÓN

Denominada también macro zona cuyo objetivo se centra en localizar la ubicación más óptima y oportuna para el proyecto en estudio, considerando aquellas variables físicas e indicadores socioeconómicos que cumplan con cada una de las exigencias planteadas (Hoffman & John, 2012).

MICRO LOCALIZACIÓN

Esta etapa de localización denominada como el sitio en el cual se precisa el área dentro de la macro zona que finalmente delimita la ubicación exacta que posteriormente genere posicionamiento y rentabilidad.

Se lo determina como el punto preciso donde se construirá la empresa dentro de la región, y en esta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido.

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Con la ingeniería del proyecto se determina los aspectos relacionados con la tecnología necesaria, el proceso de producción, la infraestructura física requerida, así como, los equipos necesarios para la operación de la planta.

El objetivo de la ingeniería del proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición del equipo y maquinaria, en base a esto se determina la distribución óptima de la plata, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habrá de tener la planta productiva (Frame, 2006).

CAPACIDAD DEL PROYECTO

Es el máximo nivel de actividad que puede alcanzarse con una estructura productiva dada. El estudio de la capacidad es fundamental para la gestión empresarial en cuanto permite analizar el grado de uso que se hace de cada uno de los recursos en la organización y así tener oportunidad de optimizarlos (Corrillo Machicado Fabiola & Gutiérrez Quiroga Maribel, 2016). Para ello existen los siguientes tipos de capacidad:

- **Capacidad instalada:** La Capacidad instalada es el potencial de producción o volumen máximo de producción que una empresa en particular, unidad, departamento o sección, que puede lograr durante un período de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, ya sean equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología, entre otros necesarios para producir el bien o servicio.
- **Capacidad real:** Es el porcentaje de la capacidad instalada que en promedio se está utilizando, tomando en cuenta las contingencias de producción y ventas, durante un tiempo determinado.
- **Capacidad utilizada:** Es la fracción de la capacidad instalada que se utiliza y se mide en porcentaje es conveniente que las empresas no trabajen con un porcentaje de capacidad instalada superior al 90% porque en condiciones normales, no podrá atender pedidos extraordinarios y si los hace puede verse alterado significativamente su estructura de costos, especialmente por la participación de los costos fijos.

ESTUDIO ADMINISTRATIVO

El objetivo de dicho estudio es determinar la estructura organizacional óptima y los planes de trabajo administrativos con la cual operará el proyecto una vez este se ponga en funcionamiento.

Así mismo el estudio administrativo consiste en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimiento (Castro & Castro, 2009). Se trata de realizar un análisis para la obtención de la información pertinente para determinar los aspectos

organizacionales del proyecto, procedimientos administrativos, laborales, aspectos legales, entre otros.

Estructura Administrativa

Es necesario determinar un modelo de estructura administrativa que le permita, a la empresa, realizar funciones de la manera más eficiente y eficaz (Fontaine, 2008).

Niveles Administrativos: Los niveles administrativos, cumplen con la función y responsabilidad a ellos originados por la ley, por necesidad o por costumbre, con la finalidad de lograr las metas y objetivos propuestos.

ORGANIGRAMAS

Los organigramas son la 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 (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017).

Diagrama de Bloques: Consistente en que cada operación unitaria ejercida sobre los insumos se encierra en un rectángulo; cada rectángulo o bloque se coloca en forma continua y se une con el anterior y el posterior por medio de flechas que indican tanto la secuencia de las operaciones como la dirección.

Diagrama de Flujo. Utilizando una simbología internacionalmente aceptada para representar las operaciones efectuadas, así:

- Operación: representada por un círculo e indica que se está efectuando un cambio o transformación.
- Transporte: representado por una flecha direccionada e indica una acción de movilización de algún elemento en determinada operación.
- Demora: representada por una D mayúscula, indicando que existen cuellos de botella en el proceso y que hay que esperar turno y efectuar la actividad correspondiente.
- Almacenamiento: representado por un triángulo y puede ser de materia prima, de producto en proceso o de producto terminado.
- Inspección: representado por un cuadrado y es la acción de controlar que se efectúe correctamente una actividad o verificar la calidad.

- Operación combinada: representada por los símbolos correspondientes, e indica que se efectúan simultáneamente dos acciones.

MANUAL DE FUNCIONES

Este instrumento facilita la ubicación y orientación del personal, además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo (Sapag Puelma, Sapag Chain, & Sapag Chain, 2014).

La existencia y desarrollo de un manual de funciones no depende del tipo de sociedad. La finalidad del este manual es la de definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas, en consecuencia, para la elaboración de un manual de funciones se deberá:

- Definir estructura organizacional de la empresa
- Definir la denominación y número de cargos que conformarán la estructura.
- Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas.
- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos.
- Aprobar y divulgar el manual en la empresa.

ESTUDIO LEGAL

El estudio legal y administrativo son parte de los pasos que se debe seguir para la preparación, formulación, ejecución y evaluación de un proyecto de inversión; el estudio proyectará información para la implementación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas y cobranzas. El cual ayuda a generar información acerca de las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores del proyecto (Ajenjo, 2006).

Organización administrativa

La organización administrativa deberá observar el esquema general y específico para operar regularmente en la empresa. En donde se consideran los niveles jerárquicos, número de personas, montos, salarios y prestaciones que se requieran para satisfacer las características de cada uno de los niveles de responsabilidad.

Organización legal

Es el andamiaje jurídico que regula las relaciones de los diferentes miembros de la organización, las cuales deben estar enmarcadas en la constitución y la ley vigente en el país.

Estructura organizativa

Es un modelo en donde la responsabilidad y el poder están distribuidos, en donde los procedimientos de trabajos son llevados a cabo entre los miembros de una organización. Por ende, se trata de diferentes patrones de diseño a seguir para organizar una empresa con la finalidad de cumplir todos los objetivos planteados.

Organigrama

Consiste en recuadros que representan los puestos en una organización y los niveles jerárquicos mediante líneas, canales de autoridad y responsabilidad. Deben ser claros, procurar no anotar el nombre de las personas que ocupan el puesto y no deben ser demasiado.

Filosofía de la Empresa

- **Misión:** Es el trabajo específico que debe cumplir una persona, grupo u organización.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.
- **Valores:** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.
- **Talento humano requerido:** Personal encargado de cumplir con las obligaciones designadas en la empresa.
- **Logotipo:** Imagen que representara a la empresa ante la competencia de mercado.

ESTUDIO FINANCIERO

Determina cual será el monto total de la inversión y el financiamiento que se debe realizar, esto se hace en función a los requerimientos de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para poder cubrir la capacidad instalada de producción durante un ejercicio económico y a lo largo de la vida útil de la empresa (Aroca, y otros, 2011). La función básica del estudio financiero es de determinar el monto de la inversión y la forma de cómo financiarlo, conocer los beneficios que se obtendrán al ejecutarla.

Inversiones: Las inversiones pueden ser de tres tipos de activos:

- 1) **Inversión Fija:** Los activos tangibles están referidos al terreno, edificaciones, maquinaria y equipo, mobiliario, vehículos, herramientas, etc. Es conveniente especificar y clasificar los elementos requeridos para la implementación del proyecto (capital fijo), contemplando en esta misma compra de terrenos, construcción de obras físicas, compra de maquinaria, equipos, aparatos, instrumentos, herramientas, muebles, enseres y vehículos.
- 2) **Inversión Diferida:** Los activos intangibles están referidos al conjunto de bienes propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, e incluyen investigaciones preliminares, gastos de estudio, adquisición de derechos, patentes de invención, licencias, permisos, marcas, asistencia técnica, gastos pre operativos y de instalación, puesta en marcha, estructura organizativa, entre otros.
- 3) **Inversión Total:** Aquí se debe hacer una adecuada presentación de la información financiera teniendo en cuenta la realización de un cómputo de los costos correspondientes a la inversión fija, la inversión diferida y al capital de trabajo necesario para la instalación y operación del proyecto

Capital de Trabajo

Es denominado activo corriente, es decir, se trata del dinero en efectivo que se requiere para la operación del proyecto durante el tiempo que dure un ciclo productivo. Está representado por el capital adicional que hay que contar para que empiece a funcionar una empresa, esto significa que hay que financiar la primera producción antes de comenzar a recibir los ingresos (Fermini, 2014).

Aunque el capital de trabajo es también una inversión inicial tiene una diferencia primordial con los activos fijos y diferidos la cual radica en su naturaleza circulante, lo cual implica que mientras la inversión fija y la diferida pueden recuperarse por vía fiscal a través de la depreciación y amortización la inversión en capital de trabajo no puede recuperarse por este medio.

Depreciaciones

La depreciación es el mecanismo mediante el cual el desgaste que sufre un bien por el uso que se haga, cuando un activo es utilizado para generar ingresos éste sufre un desgaste normal durante su vida útil que al final lo lleva a ser inutilizable.

Amortizaciones

Es el proceso de distribución de tiempo en un valor duradero y a menudo se utiliza para hablar de depreciación en términos económicos.

Estados de Resultados Projectados

Conociendo las políticas financieras de la empresa, a partir de la información contenida en los diferentes presupuestos y teniendo como base los estados financieros históricos (si los hay), se elabora el estado de pérdidas y ganancias, el flujo de caja y el balance general para cada uno de los períodos de vida útil del proyecto (Castro & Castro, 2009).

Flujo Neto: El flujo neto establece los ingresos reales del proyecto, ya que en la utilidad neta que resulta del estado de pérdidas y ganancias se debe tener en cuenta que se han hecho unos egresos como la depreciación de activos fijos y la amortización de activos diferidos, que no implican la salida de efectivo de caja, los cuales se deben adicionar, para conocer la real situación de los ingresos del proyecto, a partir de los cuales se puede hacer su evaluación financiera.

Evaluación Financiera

Permite demostrar que la inversión propuesta se da o no económicamente rentable mediante la combinación de operaciones matemáticas a fin de obtener coeficientes de evaluación basada en valores actuales de ingresos y gastos (Dumrauf, 2010).

Los criterios más utilizados son:

- Valor actual neto (VAN)
- Tasa interna de retorno (TIR)
- Análisis de Sensibilidad
- Relación Beneficio Costo (B/C)
- Periodo de Recuperación de Capital

Valor Actual Neto (VAN)

El valor actual neto, más conocido por las siglas de su abreviación, VAN, es una medida de los excesos o pérdidas en los flujos de caja, todo llevado al valor presente (el valor real del dinero cambia con el tiempo)

Si el valor actual neto es positivo y mayor a 1 la inversión que se ha de realizar en el proyecto es conveniente. Si el valor actual neto es negativo y menor a la inversión no es conveniente financieramente. Si el valor actual neto es igual a cero la inversión queda a criterio del inversionista ya que la entidad durante su vida útil mantiene el valor de la inversión en términos de poder adquisitivo.

Para calcular el VAN se procede de la siguiente manera:

1. Se toma el flujo de caja de los valores correspondientes a los años de vida útil del proyecto.
2. Se multiplica por el factor de descuento o factor de actualización correspondiente a cada año. Para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

Dónde:

FA= Factor de descuento

i= Interés

n= Tiempo

$$FA = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

3. Se suman los valores actuales obtenidos para la vida útil del proyecto.
4. Se resta de la inversión inicial

$$VAN = \text{Flujos netos actualizados} - \text{Inversión}$$

Tasa interna de retorno (TIR)

Del TIR nos dice el tipo de interés de una inversión que hace que su VAN sea igual a cero (Fontaine, 2008). Por tanto, si la tasa interna de retorno es mayor al coste de financiación del proyecto, se considera que la inversión es rentable o, dicho de otra forma, un TIR interesante es aquel que es mayor al interés que podríamos sacar por el dinero utilizado en el proyecto para inversiones alternativas.

Los criterios de decisión para la TIR son los siguientes:

- a) Si la TIR. Es mayor al costo de capital o al costo de oportunidad, se acepta la inversión

- b) Si la TIR. Es igual al costo de capital o el costo de oportunidad, la decisión resulta indiferente.
- c) Si la TIR. Es menor al costo de capital o al costo de oportunidad se rechaza la inversión.

$$TIR = Tasa Mayor + Diferencia de Tasas \frac{VAN Tasa menor}{VAN Tasa menor - VAN Tasa mayor}$$

Relación-Costo Beneficio

La relación costo beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios por cada peso que se sacrifica en el proyecto (Diaz, y otros, 2009). Los criterios de decisión se expresan en los siguientes términos:

- B/C > 1 Se debe ejecutar el proyecto
- B/C = 1 Es indiferente ejecutar el proyecto
- B/C < 1 Se debe realizar el proyecto

$$R. B. C = \frac{\sum Ingresos Actualizados}{\sum Egresos Actualizados}$$

Periodo de Recuperación del Capital

Muestra el tiempo que debe transcurrir desde la puesta en marcha del proyecto hasta completar a través de la suma de flujos de caja e inversión total del proyecto.

Este indicador mide el número de años que transcurrirán desde la puesta en explotación de la inversión, para recuperar el capital invertido en el proyecto mediante las utilidades netas del mismo, considerando además la depreciación y los gastos financieros.

En otros términos, se dice que es el periodo que media entre el inicio de la explotación hasta que se obtiene el primer saldo positivo o periodo de tiempo de recuperación de una inversión.

$$P. R. C = Año que supera la Inversión + \frac{Inversión - \sum Primeros Flujos}{Flujo neto del año que supera la inversión}$$

Análisis de Sensibilidad

Se denomina análisis de sensibilidad el procedimiento por medio del cual se puede determinar cuánto se oferta, es decir que tan sensible es la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto (Fermini, 2014). El análisis de sensibilidad es un método que nos permite visualizar de manera inmediata las ventajas y desventajas económicas de un proyecto. Este método es muy utilizado para identificar el proyecto que nos dará los mejores rendimientos.

$$TIR = Tm + Dt$$

$$Diferencia de la TIR = TIR del Proyecto - Nueva TIR$$

$$\% \text{ de Variable} = \frac{Diferencia de la TIR}{TIR del Proyecto}$$

$$Sensibilidad = \frac{\% \text{ de Variable}}{Nueva TIR}$$

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se utilizaron materiales, métodos y técnicas que permitieron recopilar información oportuna para el análisis, estructura y presentación de resultados que determinaron la factibilidad del proyecto.

MATERIALES

Entre los materiales utilizados para el trabajo de tesis fueron: suministros de oficina, anillados, empastados, entre otros los mismos que sirvieron para obtener mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo del proyecto.

MÉTODOS

Deductivo

Se lo utilizó en la investigación para la elaboración del marco teórico y para el análisis e interpretación de los resultados y la redacción de las conclusiones y recomendaciones; de la misma manera ayudó a tener una visión clara en cuanto al ámbito legal y económico de la empresa.

Inductivo

Este método se empleó para la recolección y análisis de la información recopilada de las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Portovelo. Del mismo modo se lo aplicó para determinar el estudio de mercado y financiero, donde se manejó información obtenida de las encuestas y se conoció la factibilidad del proyecto.

Estadístico

Se lo aplicó en la organización y sistematización de la información recopilada en el estudio de mercado los cuales se los plasmó a través de tablas estadísticas para poder realizar el análisis y el estudio financiero, de la misma manera ayudó para ponderar las inversiones, ingresos y gastos que serán necesarios para el desarrollo del proyecto.

TÉCNICAS

Bibliográfica

Se obtuvo información confiable y verídica la misma que sirvió, para la recopilación de información teórica, de folletos, libros, revistas, revisión bibliográfica virtual, siendo esta

técnica, la más utilizada durante todo el proceso de nuestra investigación. Esta investigación sustentó el marco teórico referencial del trabajo, para de esta manera cumplir con el propósito del proyecto de tesis.

Observación Directa

Permitió conocer el problema existente que afrontan los habitantes del cantón Portovelo al no contar con una empresa de recaudación y pagos que les facilite cumplir con sus obligaciones, así como observar las actividades comerciales a las que se dedica la población.

Encuesta

Instrumento aplicado a las familias del cantón para recabar información útil que otorga datos de gustos, preferencias y aceptación de la empresa en el caso de crearse.

Muestreo

De acuerdo al muestreo aleatorio se determinó la cantidad de encuestas realizadas en el cantón tal como se detalla a continuación

Proyección de la Población

Los datos para la obtención de la muestra fueron obtenidos de la página del sitio oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la misma que es de 15.247 para el año 2018, con una tasa de crecimiento poblacional de 2,3%. Determinando en promedio por el INEC que el número de integrantes que conforman una familia en el Ecuador es de 4 personas, por lo que para fines de cálculo se procedió a dividir el total de la población para el número de integrantes que conformar una familia, por lo tanto, en nuestro trabajo la población será en familias.

Tabla 1. Población de los habitantes del cantón Portovelo, año 2018

POBLACIÓN	AÑO	NÚMERO DE FAMILIAS
15.247	2018	3.812

Fuente. Página del Instituto Nacional de Estadística y Censos

Dónde:

$$pf = po (1+i)^n$$

pf = población final

po = población inicial

i= tasa de crecimiento

n = número de años

l = Constante

Tabla 2. Proyección de los habitantes del cantón Portovelo, año 2018

AÑOS	POBLACIÓN	N.º DE FAMILIAS
2018	15.247	3812
2019	15.597	3899
2020	15.956	3989
2021	16.323	4081
2022	16.699	4175
2023	17.083	4271

Fuente. Datos proyectados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos

Muestra

Habitantes del cantón Portovelo para el año 2018: $15.247/4 = 3.812$

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

Donde:

n = Muestra

Z = Para un nivel de confianza 95% (corresponde a 1,96 según la tabla de Distribución Normal Estándar)

P = Probabilidad de éxito (50%)

Q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (0.05)

N = Población total (Familias)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(3812)}{(0,05)^2(3812 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{3661}{10,49} = 349 \text{ encuestas}$$

El cálculo arrojó los siguientes resultados, que las personas a encuestar son 349 cuyas encuestas serán aplicadas a los jefes de hogar.

Tabla 3. Distribución de encuestas por Parroquia

PARROQUIAS	N° DE ENCUESTAS
PARROQUIA URBANA	
Portovelo	308
TOTAL PARROQUIA URBANA	308
PARROQUIA RURAL	
Morales	15
Curtincapac	13
Salatí	13
TOTAL PARROQUIA RURAL	41
TOTAL	349

Fuente. Página del Instituto Nacional de Estadística y Censos, año 2010

Las encuestas se aplicaron tanto en la parroquia urbana como en las parroquias rurales del cantón Portovelo, tal como se detalla en la tabla.

f. RESULTADOS

Análisis de las encuestas dirigidas a los pobladores del cantón Portovelo provincia de el Oro.

1. Género

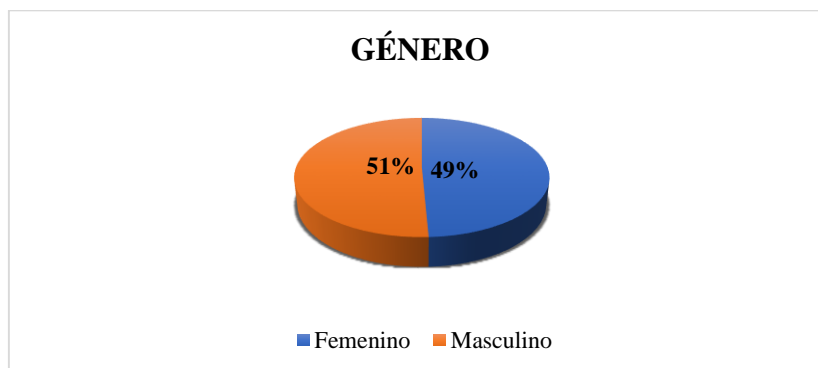


Figura 2. Género de la población del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: Del total de las encuestas realizadas a los jefes de hogar el 51% es de género masculino y el 49% de género femenino.

2. Edad

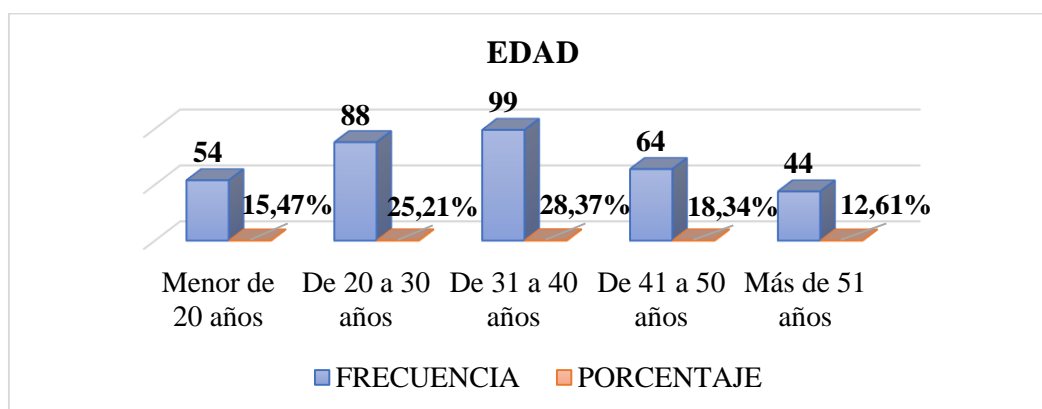


Figura 3. Edad familias del cantón Portovelo, año 2018.
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: Con lo referente a la edad de las familias del cantón Portovelo el porcentaje mas representativo es del 28,37% lo que significa que la mayoría de los jefes de hogar se encuentran en una edad promedio entre 31 a 40 años.

3. Estado civil

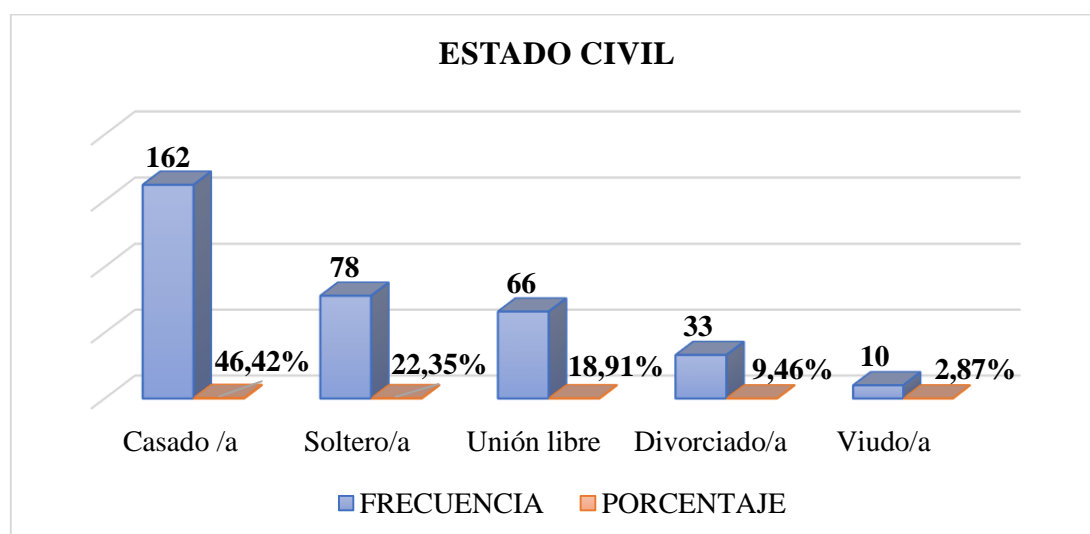


Figura 4. Estado civil de las familias del cantón Portovelo, año 2018.
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: Del 100% de las encuestas aplicadas se pudo obtener como resultado que el 46,42% de los jefes de hogar encuestados son de estado civil casado/a, el 33,35% manifestaron que su estado civil es soltero/a siendo estos dos datos los mas significativos dentro de la pregunta planteada.

4. Situación laboral

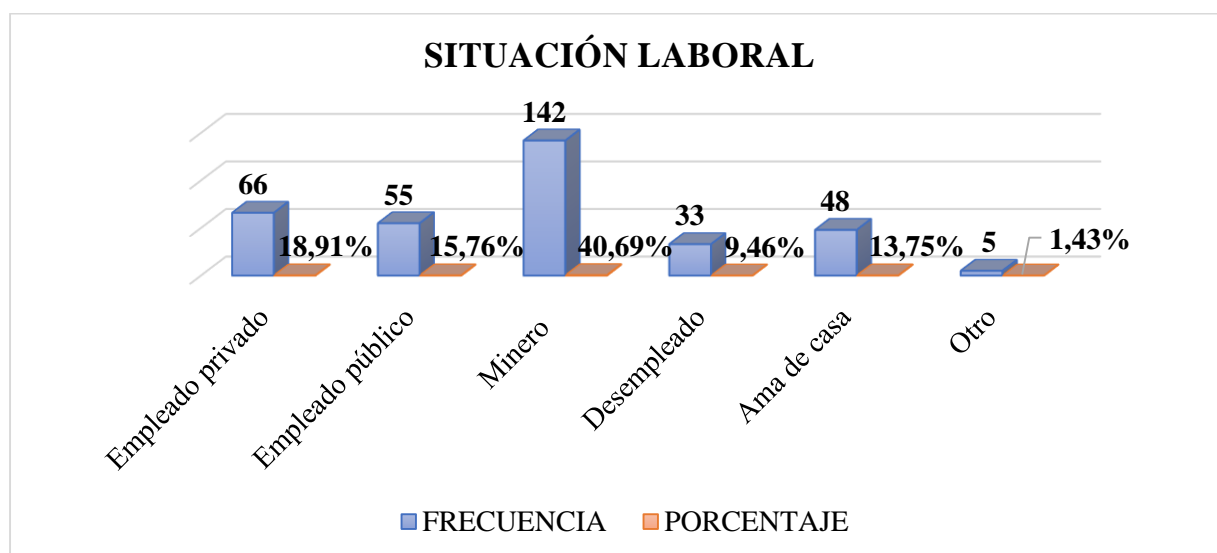


Figura 5. Actividad Laboral de las familias del cantón Portovelo, año 2018.
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a las familias encuestadas el 40,96% se dedican a la actividad propia del cantón que es la minería siendo esta la principal fuente de ingresos para sus hogares, así mismo el 18,91% de los jefes de hogar son empleados privados, un 15,76% que representa

a 55 jefes de hogar desempeñan cargos públicos ya sea en el municipio o cualquier entidad el estado, un 13,75% en cambio se dedican a los quehaceres del hogar siendo esta la manera de poder aportar, un 9,46% manifestaron que por el momento se encuentran desempleados ya que las fuentes de trabajo son cada vez más escasas y finalmente el 1,43% que se dedica a la actividad de la agricultura y en varios casos poseen su propia tienda de abarrotes para de esa manera poder tener un sustento.

5. Nivel de educación

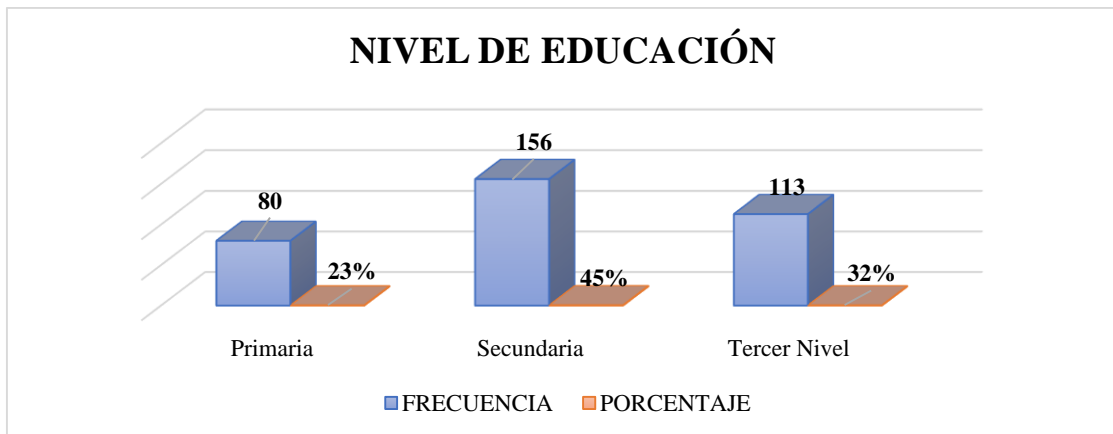


Figura 6. Nivel de educación de las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: En lo referente al nivel de educación 156 jefes de hogares manifestaron que han cursado sus estudios hasta la secundaria, debido a la situación económica del país y por la falta de recursos se ven en la obligación de trabajar en la actividad minera puesto que esta actividad no exige mayor formación para su desarrollo, por lo que no creen necesario el seguir estudiando.

6. ¿Con qué frecuencia realiza estos pagos: Luz, Agua, Teléfono, TV cable, planes de celular, internet?

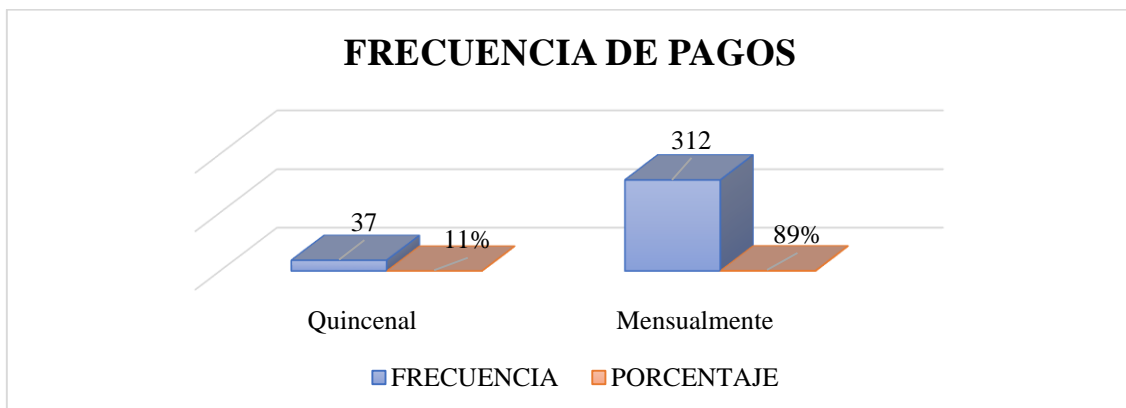


Figura 7. Frecuencia con que realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018.
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: En base a la interrogante planteada se pudo observar que el 89% las familias del cantón Portovelo realizan el pago de sus servicios de manera mensual ya que la mayoría de los servicios están calculados para que sean cancelados cada 30 días siendo el porcentaje más significativo dentro de la gráfica, así mismo un 11% los realiza de manera quincenal esto en el caso de las personas que deben cancelar dinero para empresas como Esika, Cyzone, Yambal entre otros.

7. ¿En qué lugar usted realiza el pago de estos servicios?

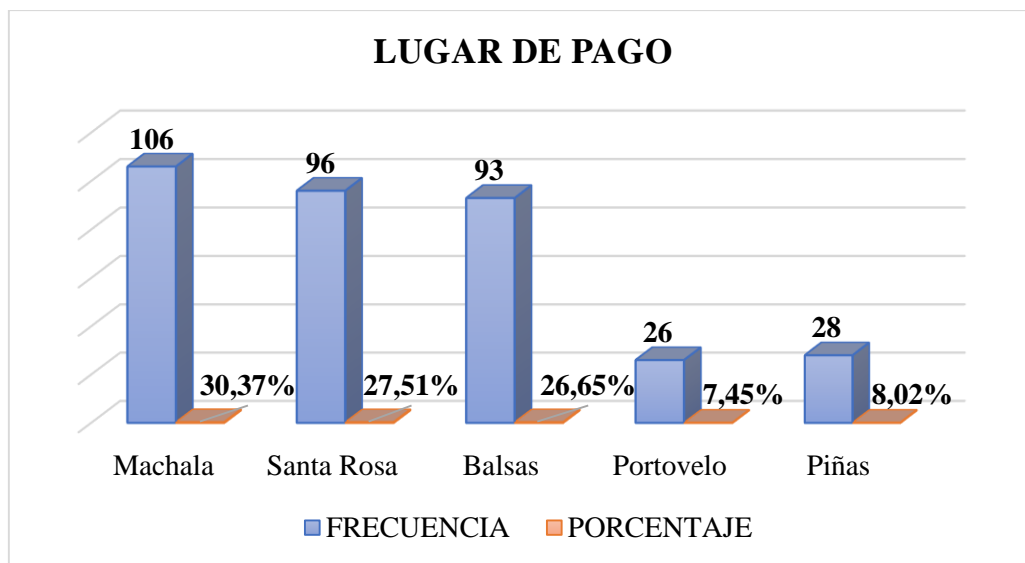


Figura 8. Lugar donde realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada

Interpretación: De acuerdo a las familias encuestadas el 30,37% realizan sus pagos en Machala por motivo que el servicio es más rápido y efectivo, siendo este el lugar que más frecuentan mensualmente para poder cumplir con sus obligaciones y así realizar diversas compras, el 27,51% que equivale a 96 familias prefieren efectuar sus pagos en Santa Rosa ya que manifiestan que sus familiares que viven en ese lugar se encargan de realizarlos, por otra parte, el 26,65% de las familias optan por viajar a Balsas, mientras que un 8,02% realizan sus pagos en el cantón Piñas siendo este el más cercano para ello, finalmente el 7,45% los realiza en el cantón Portovelo ya que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar viajes a los lugares ya mencionados.

8. ¿En cuál de las siguientes empresas usted realiza sus pagos?

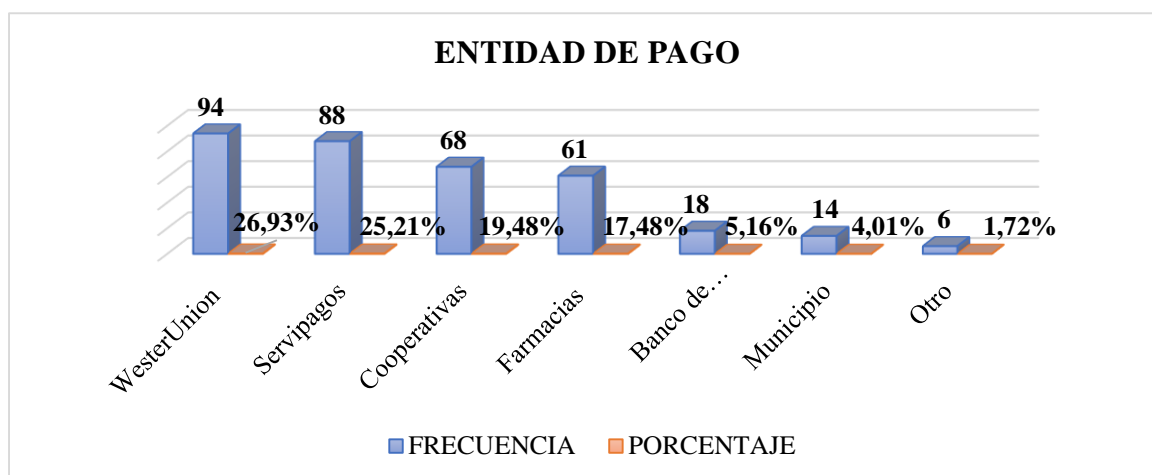


Figura 9. Entidad donde realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Con lo referente a la interrogante planteada el 26,93% menciona que la entidad donde realizan sus pagos es WesterUnion la misma que se encuentra ubicada en lugares como Machala y Santa Rosa, mientras que un 25,21% los realiza en Servipagos lugar que se encuentra ubicado en la mayoría de los cantones mencionados anteriormente, por otro lado, el 19,48% los realiza en cooperativas como la COAC 11 de Junio, COAC Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. Un 17,48% acuden a las Farmacias autorizadas para poder realizar el pago de sus servicios, así mismo como se puede evidenciar el 5,16% y el 4,01% realizan sus pagos en el Banco de Machala y Municipio del cantón Portovelo siendo estos porcentajes los más bajos dentro de la tabla puesto que manifiestan que el horario de atención y los días laborables no les favorece y finalmente el 1,72% lo realiza en corresponsales no bancarios como Pichincha mi vecino, Banco del Barrio.

9. ¿Cuál es el valor que paga por ese servicio?

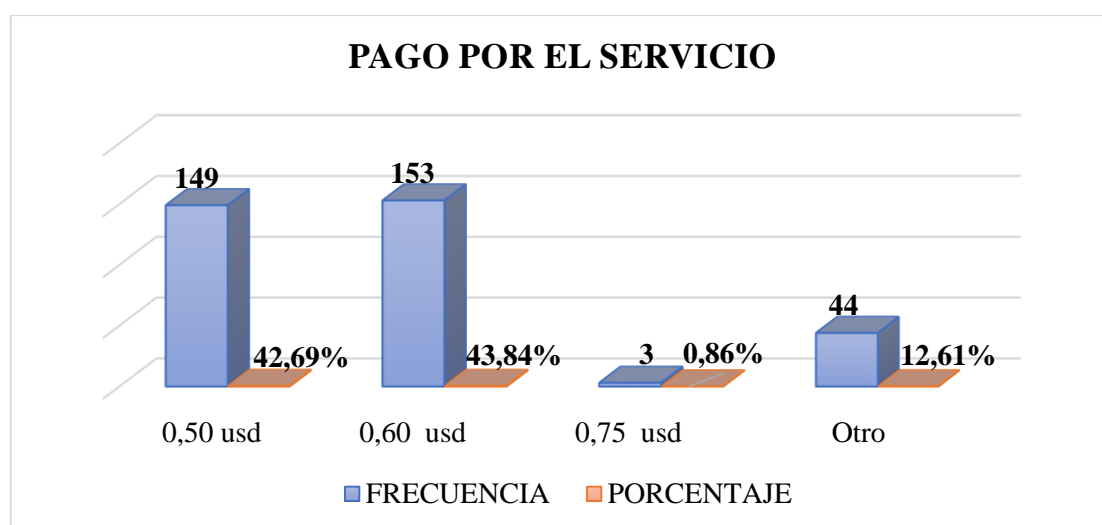


Figura 10. Valor por el pago del servicio de las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas el 43,84% que corresponde a 153 familias expresaron que el valor que deben cancelar por sus servicios es de 0,60 centavos de dólar, mientras que el 42,69% la cantidad que deben pagar es de 0,50 centavos, un 12,61% revelaron que deben cancelar valores como 0,66 centavos, 0,70 centavos y finalmente el 0,86% que equivale a 3 familias pagan una comisión de 0,75 centavos valor que les resulta elevado.

10. ¿Cree usted que la comisión que cobran estas empresas por el servicio de pago en cuanto a su precio es?

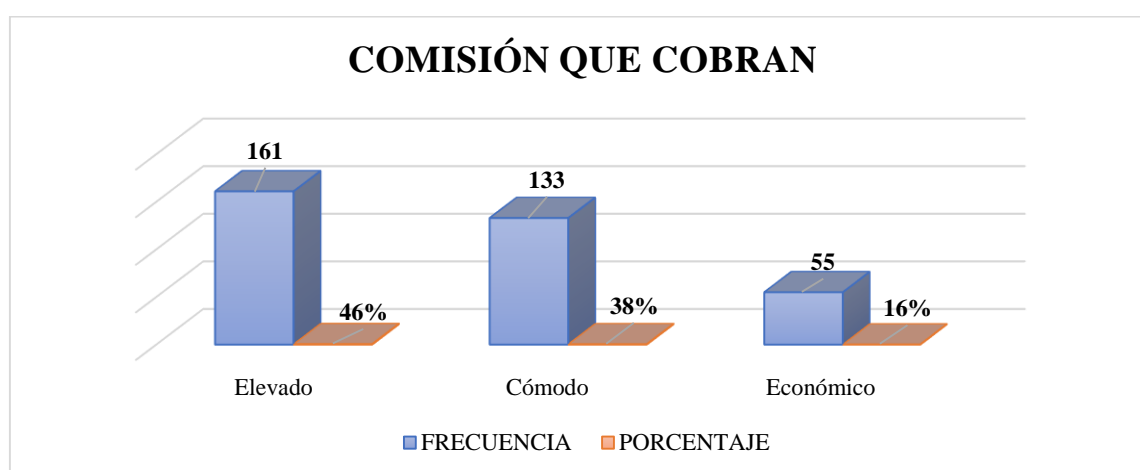


Figura 11.. Comisión que cobran las empresas por el pago de servicios para las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: En cuanto a la comisión que cobran las diferentes entidades por el pago de los servicios para el 46% de las familias el valor resulta elevado, siendo así que dependiendo del lugar donde realicen los pagos la comisión que pagan es cambiante, para el 38% resulta cómodo

dado que prefieren cancelar valores como 0,50 y 0,60 centavos y así no caer en mora y para el 16% de las familias del cantón el valor que cancelan es económico.

11. ¿Está de acuerdo con la creación de una empresa que brinde el servicio de recaudación y pagos en este sector?

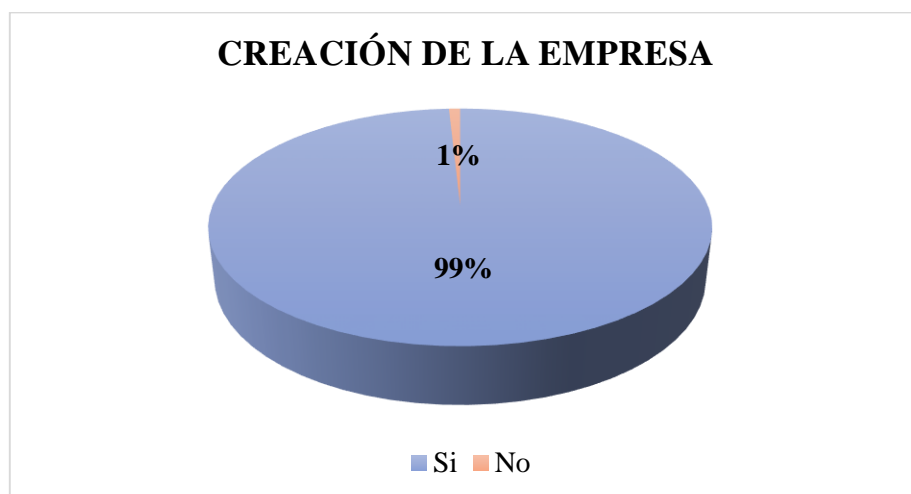


Figura 12. Creación de una empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018

Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: De acuerdo a la interrogante planteada el 99% de las familias encuestadas si están de acuerdo en la creación de una empresa de recaudación y pagos en el cantón Portovelo puesto que es el mayor requerimiento que ellos tienen, manifestando que con la creación de la misma ahorrarían tiempo y dinero, mientras que el 1% no está de acuerdo en la creación en la misma.

12. a) ¿Si se estableciera una empresa que brinde el servicio de pagos en el cantón Portovelo, usted haría uso de este servicio?

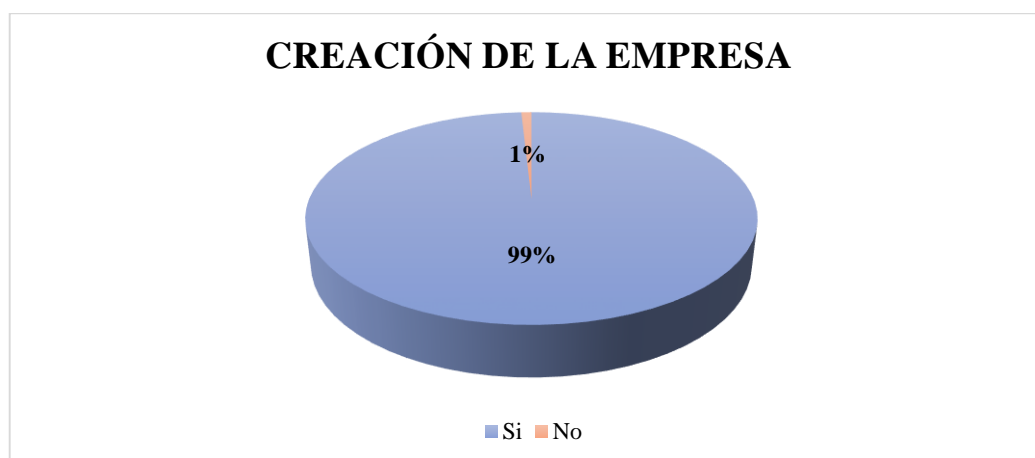


Figura 13. Uso del servicio al crearse la empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018

Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas el 99% de las familias si harían uso de los servicios que brindara la empresa al crearse, para de esta manera cumplir a tiempo con sus obligaciones, puesto que como lo mencionaron en la pregunta anterior creen necesario que el proyecto se lleve a cabo en ese sector y el 1% no haría uso de los servicios puesto que sienten la desconfianza de empresas que recién se están por establecer en el mercado.

b) **¿Dónde le gustaría que nuestra empresa se ubicara en caso de ser creada?**

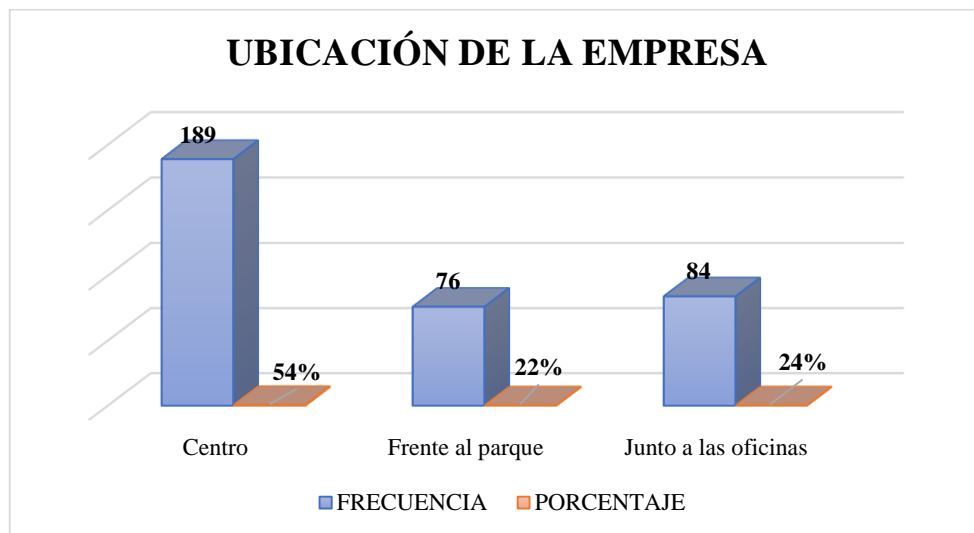


Figura 14. Ubicación de la empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Lo que respecta a la interrogante planteada el 54% que corresponde a 189 familias prefieren que la empresa se establezca en el centro del cantón, por lo que les facilitaría el traslado ya que constantemente realizan compras para el hogar y cuyos lugares se encuentran ubicados en el centro del cantón, el 24% les gustaría que la entidad se ubicara junto a las oficinas de transporte como lo son Cooperativa TAC y Cooperativa ciudad de Piñas puesto que es un lugar muy transitado para propios y extraños y un 22% prefieren que se ubique frente al parque.

13. ¿Qué comisión estaría dispuesto a pagar por el servicio en esta nueva empresa?

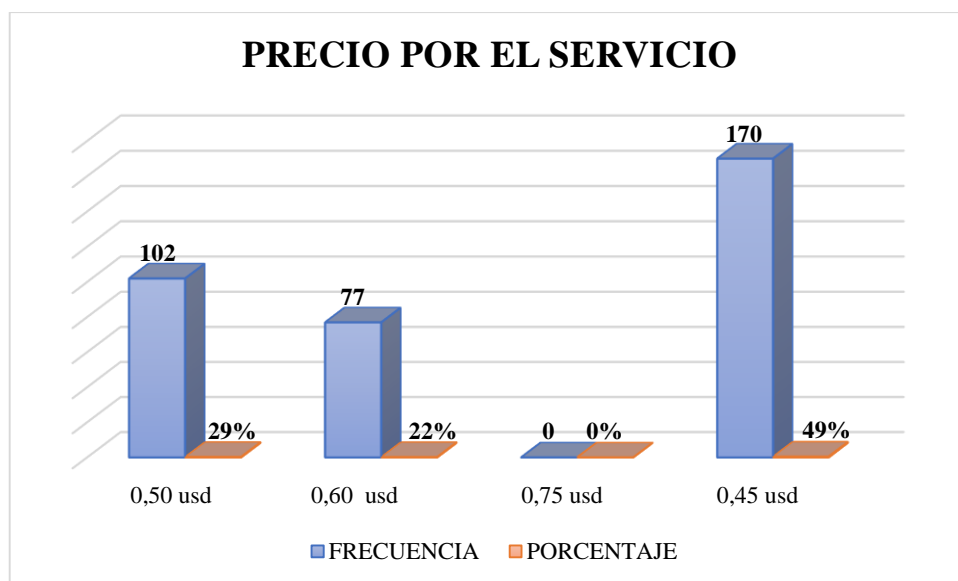


Figura 15. Comisión por el servicio de la nueva empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018

Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Con lo referente a la comisión que las familias estarían dispuestas a pagar al crearse la nueva empresa el 49% expresaron que el valor de su preferencia es de 0,45 centavos, siendo este el porcentaje más representativo dentro de la gráfica, por otra parte, el 29% prefieren pagar una comisión de 0,50 centavos puesto que para ellos es un valor cómodo para cancelar, el 22% estarían de acuerdo en cancelar un adicional hasta de 0,60 centavos.

14. a) ¿Cómo le gustaría que sea el servicio que ofrezca la empresa?

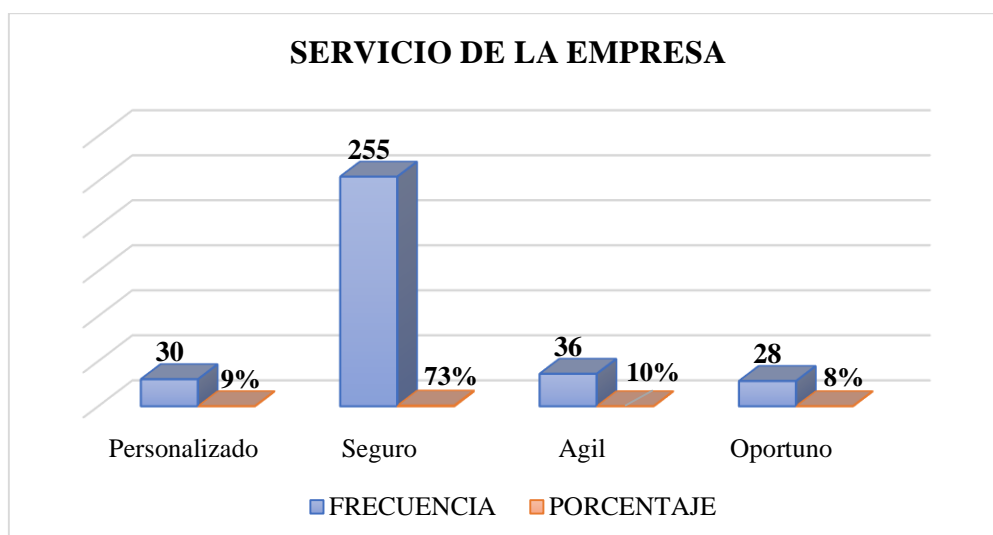


Figura 16. Servicio de la empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018

Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Con respecto a cómo le gustaría que fuera el servicio que brinde la empresa de recaudación y pagos el 73% desea que la entidad preste un servicio seguro, es decir que les dé la confianza para ellos poder realizar todas sus transacciones, así mismo el 10% que sea ágil de manera que se evite las largas filas ya que cuentan con poco tiempo para cumplir con sus diversas obligaciones, para el 9% del total de la población desea que el servicio sea personalizado que sea una atención de primera y el 8% que sea oportuno.

b) Horarios de atención:

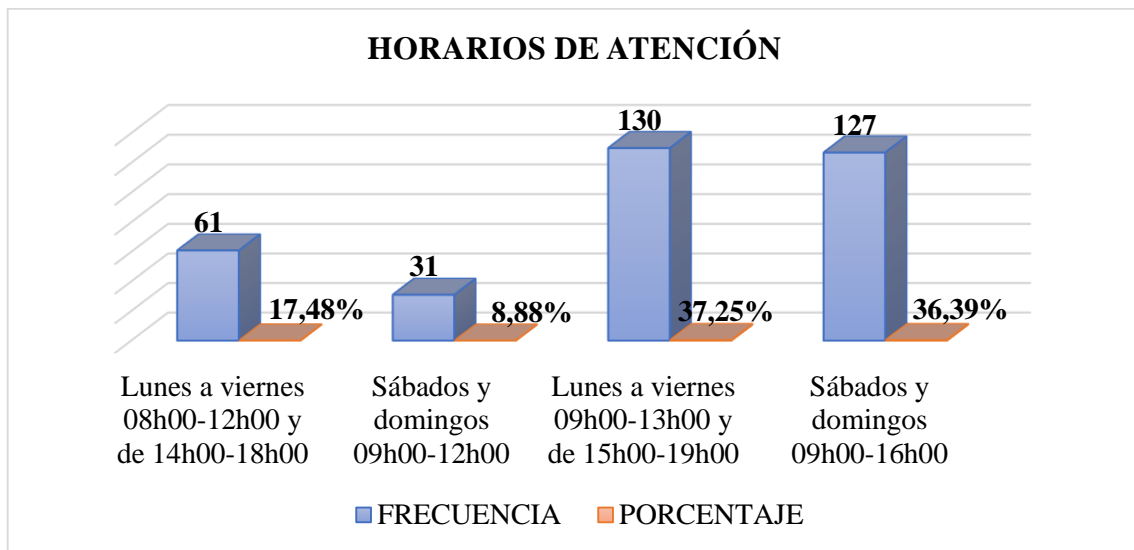


Figura 17. Horarios de atención de la empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018
Fuente. Encuesta aplicada.

Interpretación: Referente a los horarios de atención para las familias del cantón Portovelo el de su preferencia sería de lunes a viernes de 09h00-13h00 y de 15h00-19h00 y los fines de semana con un horario de sábado y domingos de 09h00 a 16h00 puesto que lo que ellos desean es una entidad que brinde horarios de atención flexibles y así de esa forma poder cumplir a tiempo con el pago de sus obligaciones y por consiguiente evitar los largos viajes a los diferentes cantones.

ESTUDIO DE MERCADO

Análisis de la demanda

Demanda potencial

Para realizar el cálculo de la demanda potencial se ha considerado el 100% del total de las familias, que significa 3812.

Tabla 4. Demanda Potencial de las familias del cantón Portovelo

Año	Nº de familias	Familias que pueden hacer uso de los servicios que brinde la empresa	Demanda Potencial
2019	3899		3899
2020	3989		3989
2021	4081	100%	4081
2022	4175		4175
2023	4271		4271

Fuente. Tabla 2

Demanda Real

La demanda real del presente proyecto está constituida por todas las familias que están de acuerdo con la creación de la empresa, de la cual se tiene como resultado el 99% de aceptación.

Tabla 5. Demanda Real de las familias del cantón Portovelo.

Año	Demanda potencial Nº de familias	Familias que están de acuerdo con la creación de la empresa	Demanda Real Nº de familias
2019	3899		3860
2020	3989	99%	3949
2021	4081		4040
2022	4175		4133
2023	4271		4228

Fuente. Figura 12 y Tabla 4

Demanda efectiva

Una vez obtenido los demandantes reales es necesario determinar la demanda efectiva, la misma que representa el número de familias que harán uso de los servicios que brinde la empresa, cuyo valor equivale al 99% de la demanda real de las familias del cantón Portovelo.

Tabla 6. Demanda efectiva de las familias del cantón Portovelo

Año	Demanda Real N° familias	Familias que estarían dispuestos hacer uso de los servicios que brinde la empresa	Demanda Efectiva N° de familias
2019	3860		3821
2020	3949		3910
2021	4040	99%	4000
2022	4133		4092
2023	4228		4186

Fuente. Gráfico 12 y Tabla 5

Tabla 7. Resumen de las demandas en número de familias

N°	Años	Familias	Demanda Potencial 100% (N° de familias)	Demanda Real 99% (N° de familias)	Demanda Efectiva 99% (N° de familias)
1	2019	3899	3899	3860	3821
2	2020	3989	3989	3949	3910
3	2021	4081	4081	4040	4000
4	2022	4175	4175	4133	4092
5	2023	4271	4271	4228	4186

Fuente. Tabla 4, 5 y 6

OFERTA

Es muy importante saber sobre la situación de los competidores de los productos o servicios vinculados con el proyecto porque estos constituyen la competencia.

Oferta actual

Para determinar la competencia directa que tendrá la empresa de recaudación y pagos en el cantón Portovelo, se procedió a realizar la investigación sobre aquellas entidades intermediarias de pago existentes, pudiendo determinar que en la actualidad no existe una empresa dedicada a la recaudación y pago de servicios, por lo que las familias del cantón no se sienten satisfechas con los horarios y lugares donde se encuentran ubicadas aquellas instituciones donde realizan los pagos.

Tabla 8. Oferta actual del servicio de recaudación y pagos en el cantón Portovelo, año 2018

INSTITUCIÓN	OFERTA (FAMILIAS)
Banco de Machala	18
Municipio	14
Otro	6
TOTAL	38

Fuente. Encuesta aplicada

PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Tabla 9. Proyección de la oferta del servicio de recaudación y pagos para el cantón Portovelo, año 2018

AÑOS	OFERTA (FAMILIA 2,3% TASA DE CRECIMIENTO)
2019	38
2020	39
2021	40
2022	41
2023	42

Fuente. Tabla 8

Demanda insatisfecha

Es muy importante determinar la demanda insatisfecha, ya que esta permitió conocer a los clientes que están descontentos con los servicios y horarios que se ofertan actualmente el municipio del cantón Portovelo, Banco Machala y corresponsales no bancarios como pichincha mi vecino y banco del barrio y de esta forma poder detectar las debilidades de la competencia

para ofrecer servicios de calidad mejorándolos y adaptándolos a la comodidad de las familias del cantón.

Tabla 10. Demanda insatisfecha en base a la muestra de las familias del cantón Portovelo.

EN BASE A LA MUESTRA				
AÑO	DEMANDA TOTAL (FAMILIAS)	%	OFERTA TOTAL (FAMILIAS)	%
2018	349	100	38	10,89

Fuente. Tabla 9

Tabla 11. Demanda insatisfecha en base a la población del cantón Portovelo

EN BASE A LA POBLACIÓN				
AÑO	DEMANDA TOTAL (FAMILIAS)	%	OFERTA TOTAL (FAMILIAS)	%
2018	3821	100	416	10,89

Fuente. Tabla 7

Tabla 12. Demanda insatisfecha para las familias del cantón Portovelo, año 2018

Demanda efectiva	3821
Oferta en servicios	416
Demanda insatisfecha	3405
Cobertura de la demanda insatisfecha	89,11%

Fuente. Tabla 7 y 11

Proyección de la demanda insatisfecha

La proyección de la demanda insatisfecha se la realizó en base a la tasa de crecimiento poblacional que se encuentra disponible en la página del Instituto Nacional de Estadística y Censos la misma que es de 2,3%, determinando así el número de familias que no se encuentran satisfechas con los servicios de otras entidades.

Tabla 13. Proyección de la demanda insatisfecha para las familias del cantón Portovelo, año 2018.

PERIODO	AÑO	DEMANDA EFECTIVA (FAMILIAS)	OFERTA TOTAL (2,3% TASA DE CRECIMIENTO FAMILIAS)	DEMANDA INSATISFECHA (FAMILIAS)
1	2019	3821	88,00	3733
2	2020	3910	90,00	3820
3	2021	4000	92,00	3908
4	2022	4092	94,00	3998
5	2023	4186	96,00	4090

Fuente: Tabla 6

PLAN DE MARKETING

El plan de marketing es un medio en el cual se especifica cada una de las estrategias a tomar en cuenta para la ejecución del proyecto, mismas que se especifican en base a las 7p: producto, precio, plaza, promociones, personas, proceso y prueba (evidencia física)

1. Producto (Servicio)

Nombre del establecimiento: La empresa tomará el nombre de “RAPISERVICIOS”, la misma que va con el significado de servicios y transferencias rápidas, conjugando estas dos palabras esenciales obtenemos el nombre de la empresa.

El propósito es de servir a las familias del cantón Portovelo con la implementación de una empresa de recaudación y pagos, este servicio contará con personal calificado, brindando seguridad en cada una de sus transacciones, por lo que se llenará las expectativas del consumidor y de esta manera obtener la fidelidad de los mismos.

Los servicios que ofrece la empresa “RAPISERVICIOS” son:

- Pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Pago de TV cable
- Internet
- Multas de tránsito

Slogan: “Más cerca de ti”

2. Precio

Para determinar el precio se toma en consideración el valor que establece el banco central para este tipo de transacciones, el mismo que es de 0,75 ctv no debiendo exceder este valor establecido, siendo así que la empresa “RAPISERVICIOS” para poder iniciar con sus operaciones cobrará un costo adicional de 0,50 centavos en el primer año aumentando 0,02 cada año, por lo que para el año 2023 se valor adicional a cancelar por el servicio sería de 0,58 centavos.

3. Plaza

El lugar donde la empresa prestará sus servicios será en el cantón Portovelo en la plaza central, lugar donde se ha denotado la inexistencia de una empresa intermediaria de pagos.

- **Canales de comercialización:** La principal canal de distribución será la forma directa, refiriéndose por directa, que se prestará el servicio directamente a los habitantes del cantón, sin necesidad de terceras personas.

4. Promoción

La promoción de nuestro producto se realizará a través de los siguientes medios:

- **Publicidad Radial:** Se realizará los anuncios publicitarios en los espacios que promocionen las estaciones de radio locales tales como: Radio Magia ubicada en cantón Portovelo, Radio Lluvia, Radio Elite, Radio Impacto, ubicadas en el cantón Piñas, utilizando como estrategia el horario para la promoción de la misma.
- **Hojas volantes:** Se efectuará la entrega de hojas volantes para dar a conocer a las personas los beneficios de la empresa.
- **Afiches:** Se dará a conocer los servicios que brindará la empresa por medio de afiches, ubicándolos en lugares estratégicos como mini-markets, cooperativas de transporte, restaurants, etc.

5. Personal

El personal con que contará la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, será un profesional altamente calificado/a y capacitado/a con conocimientos en banca y finanzas, economía, contabilidad y carreras afines, la cual estará en la capacidad de cumplir las funciones de la administración encomendadas tales como: planificar, organizar, las actividades financieras para el buen funcionamiento de la entidad.

Por lo cual dispondrá de una secretaria de medio tiempo, la misma que estará en constante capacitación, con el objetivo de brindar el mejor servicio para sus clientes.

6. Proceso

El canal de distribución del servicio que brindará la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, estará realizada mediante la relación directa entre la entidad y los clientes los cuales son la razón de ser de la empresa.

Se colocará un buzón de sugerencias con el fin de que los clientes puedan aportar con sus opiniones y con ello poder conocer o resolver oportunamente los requerimientos de aquellas familias del cantón.

7. Prueba física

Las 6p ya antes mencionadas ayudarán al gerente de la empresa a dar un juicio de valor y forman la carta de presentación de la entidad, siendo de suma importancia para su posicionamiento, así mismo la empresa contará con una página web donde se encontrará de manera actualizada de los servicios que ofrece.

ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico comprende todo aquello que tiene relación con el funcionamiento y operatividad del proyecto en el que se verifica la posibilidad técnica de prestar el servicio se determina el tamaño, localización, los equipos, las instalaciones y la organización requerida

Localización de la empresa

Macro Localización: La empresa estará ubicada en la provincia del Oro, específicamente en el cantón Portovelo la misma que se la ha determinado por la necesidad de la creación de una empresa que presente el servicio de pagos y recaudación.

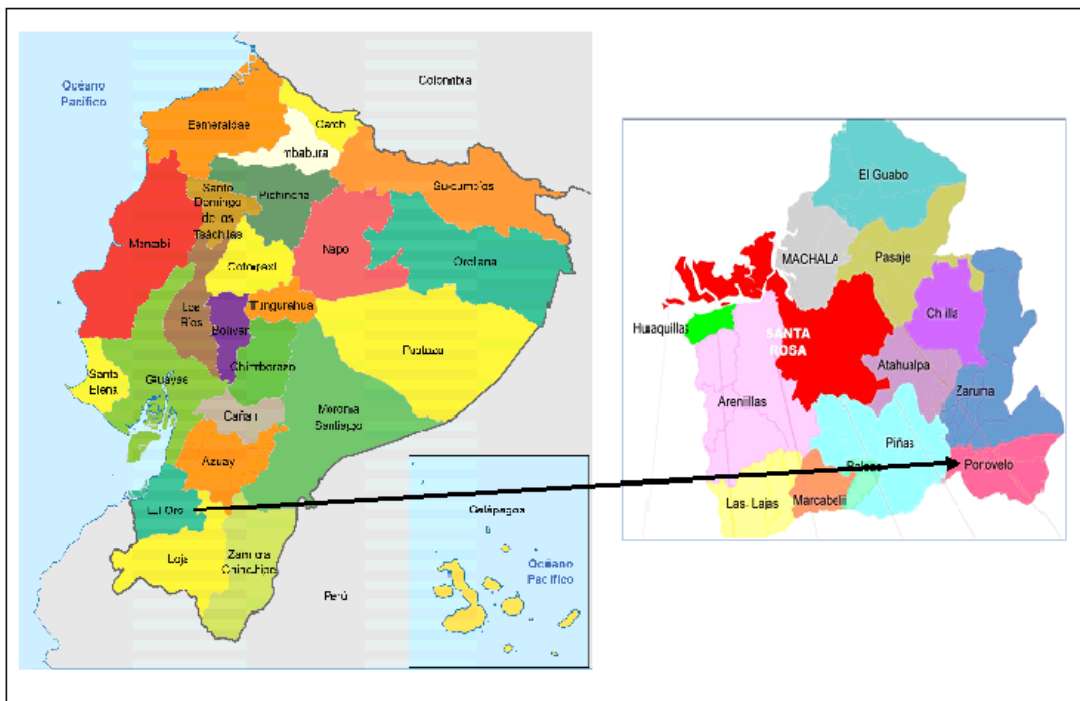


Figura 18. Macro Localización de la empresa para las familias del cantón Portovelo

Fuente. Página del Instituto Nacional de Estadística y Censos

Micro Localización: El sitio en donde se define específicamente la ubicación, mediante calles y lugares del área donde se prestará los servicios. La empresa de prestación de pagos estará ubicada en la Plaza central.

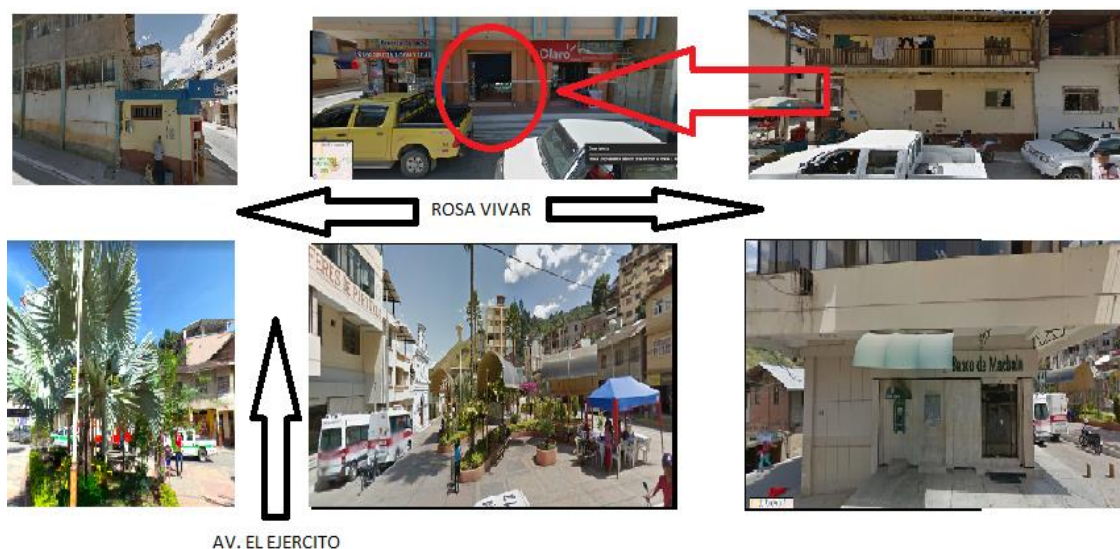


Figura 19. Micro Localización de la empresa para los habitantes del cantón Portovelo
Fuente. Google maps

La importancia de definir el tamaño que tendrá el proyecto se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y los costos que se calculen y, por tanto, sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación. De igual manera, la decisión que se tome respecto del tamaño determinará el nivel de operación que posteriormente explicará la estimación de los ingresos por transferencia.

- **Capacidad Instalada:** La empresa iniciará sus actividades con un 60%, apto para atender la demanda insatisfecha de 3405 familias del cantón Portovelo, en base a esto la decisión de la empresa será de iniciar sus operaciones atendiendo con una sola ventanilla para atención al público y así cubrir el 60% de la capacidad instalada.

Capacidad instalada en función al tiempo

Tabla 14. Determinación de días laborables en el año

Detalle	Tiempo en (N° de días)
Año	360
Feridos	12
Días laborables (anual)	348

Fuente. Sitio web ministerio del turismo.

Tabla 15. Capacidad instalada en función al tiempo

Personal	Días Laborables	Horas Laborables	Minutos
Recaudador	348	8	60
Anual (minutos)			167.040
Minutos para atender			5
Total de transacciones atendidas			33.408

Fuente. Tabla 14

- **Capacidad Utilizada:** Está determinada por la capacidad de producción la misma que será del 60% en el primer año, en el segundo año se utilizará el 70% en el tercer año se trabajará con el 80% de la capacidad, el cuarto año se desempeñará con el 90% y en el quinto año de vida útil del proyecto se utilizará la máxima capacidad de la empresa que será del 100% esto considerando las capacidades tecnológicas de la misma.

Tabla 16. Proyección de la capacidad instalada, año 2018

PROYECCIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA			
Año	Capacidad instalada de servicios	% de capacidad utilizada	Capacidad utilizada en servicios
1	33,408	60%	20,044
2	33,408	70%	23,385
3	33,408	80%	26,726
4	33,408	90%	30,067
5	33,408	100%	33,408

Fuente. Tabla 15

- **Cobertura de la Demanda Insatisfecha:** Para la obtención de la cobertura de la demanda se realizó el cálculo respectivo y se tomó en consideración la demanda insatisfecha proyectada, así como la proyección de la capacidad instalada

Tabla 17. Cobertura de la demanda insatisfecha, año 2018.

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA EN SERVICIOS	CAPACIDAD UTILIZADA DEL SERVICIO	% COBERTURA DE LA DEMANDA INSATISFECHA
1	3733	20,044	5,37
2	3820	23,385	6,12
3	3908	26,726	6,84
4	3998	30,067	7,52
5	4090	33,408	8,17

Fuente: Tabla 13 y 16

Ingeniería del proyecto

El estudio de ingeniería del proyecto debe llegar a determinar la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para la producción del bien o servicio deseado. Para ello deberán analizarse las distintas alternativas y condiciones en que se pueden combinar los factores productivos, identificando, a través de la cuantificación y proyección en el tiempo de los montos de inversiones de capital, los costos y los ingresos de operación.

FLUJOGRAMA DE LA PRESTACIÓN TOTAL DEL SERVICIO

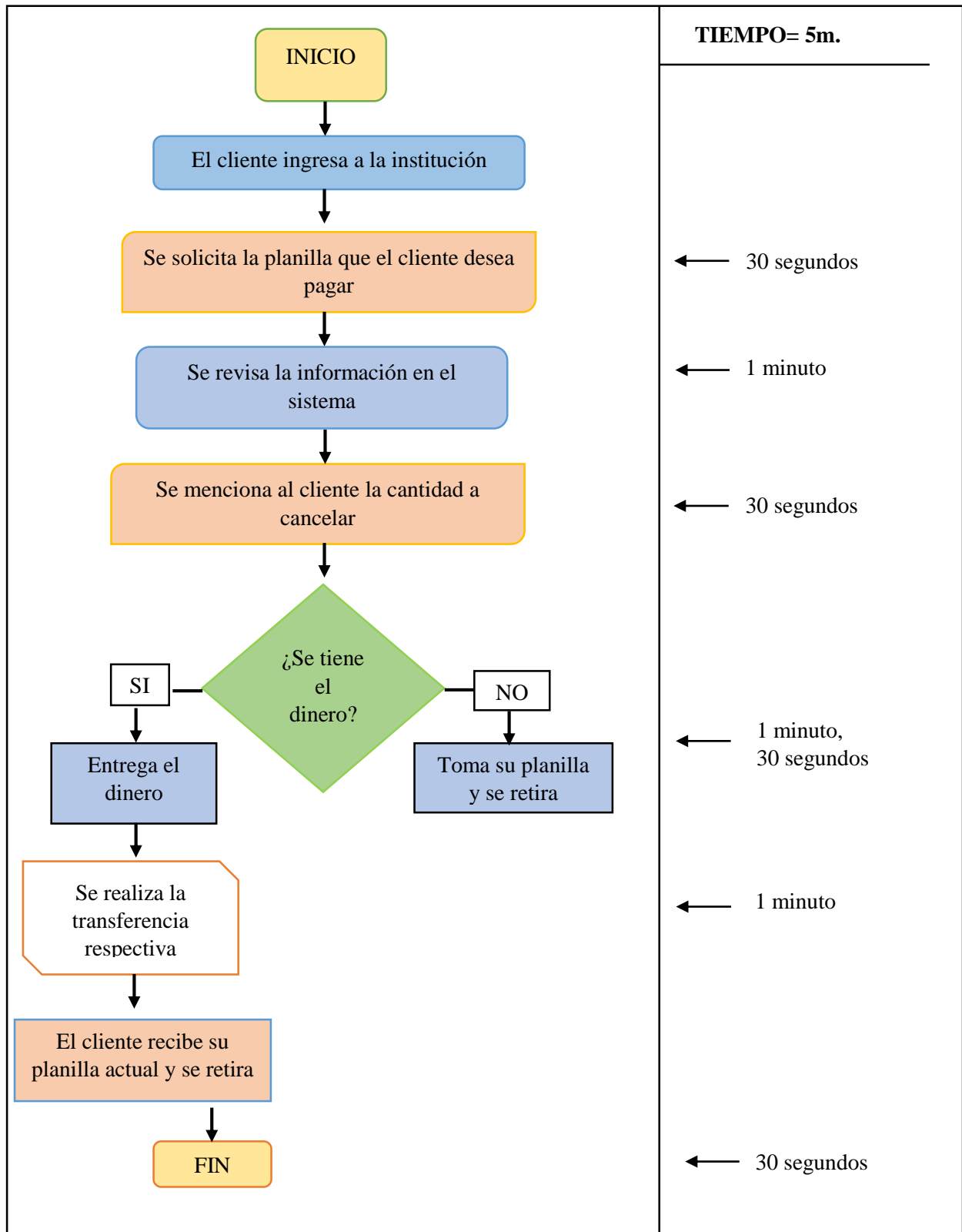


Figura 20. Flujograma de prestación de servicios para las familias del cantón Portovelo

REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA

Maquinaria y Equipo: Este es un aspecto de vital importancia ya que nos permitió conocer la maquinaria que se utilizó al momento de prestar el servicio, por tanto, se realizó la cotización respectiva.

EQUIPO DE COMPUTO

Computadora (1)



Impresora (1)



Figura 21. Maquinaria y equipo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo
Fuente. Almacenes Artefacta

EQUIPO DE OFICINA

Teléfono inalámbrico (1)



Sumadora (1)



Figura 22. Equipo de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo
Fuente. Almacenes Artefacta

MUEBLES Y ENSERES



Figura 23.Muebles y enseres de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo
Fuente. Almacenes Artefacta

SUMINISTROS DE OFICINA



Figura 24.Suministros de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo
Fuente. Almacenes Artefacta

ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL

El estudio administrativo legal tiene por objetivo determinar la estructura organizacional óptima y los planes de trabajo administrativos con la cual operará el proyecto, así mismo determinar la documentación adecuada que permita la legalización de la empresa.

Estructura Administrativa

Niveles Administrativos

Los niveles administrativos, llevan a cabo la función y obligación de cumplimiento con las leyes, con la finalidad de conseguir las metas y objetivos planteados tomando en cuenta los siguientes niveles para nuestro proyecto.

- **Nivel Ejecutivo:** Este tipo de nivel es unipersonal y está representado por la gerente, quien será enteramente responsable por el cumplimiento de las actividades de manera efectiva.
- **Organigramas:** Permito conocer las unidades administrativas para aprovechar la organización de la empresa como un todo.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA “RAPISERVICIOS”

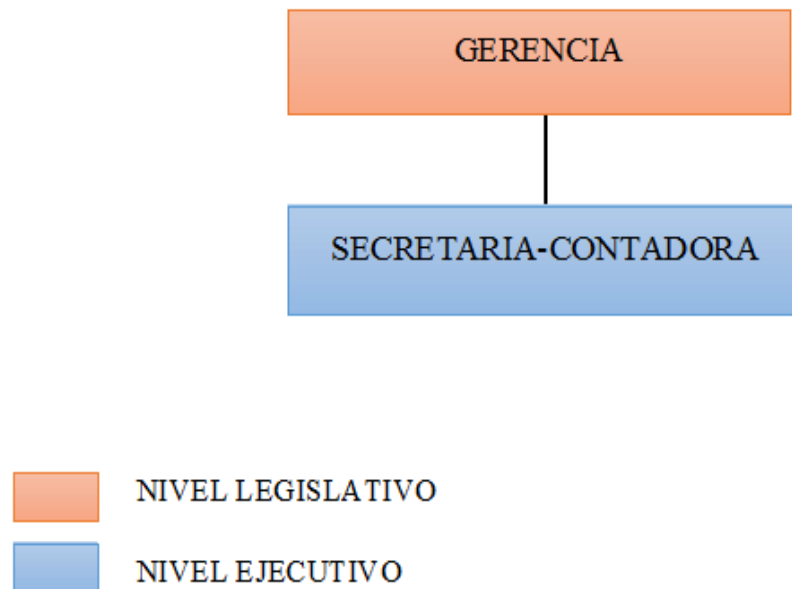


Figura 25. Organigrama estructural de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA “RAPISERVICIOS”

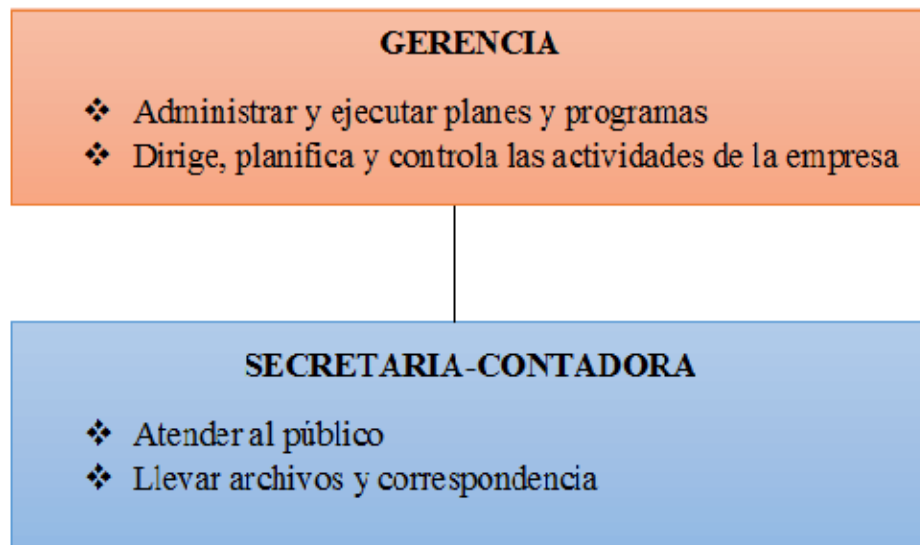


Figura 26. Organigrama funcional de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

Manual de Funciones: Este manual permitió conocer las funciones que deben cumplir cada uno de los trabajadores, para lo cual se detalló su cargo y sus obligaciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES DEL GERENTE

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO	GERENCIA GENERAL
NATURALEZA DEL TRABAJO: <p>El gerente tiene varias áreas de trabajo a su cargo, en primer lugar, se ocupa de la optimización del proceso administrativo, el manejo de las actividades de prestación del servicio, y todo el proceso de administración financiera.</p>	
PERFIL PROFESIONAL	
EDUCACIÓN FORMAL	Banca y Finanzas Marketing Economía
CURSOS DE CAPACITACIÓN	Idiomas Mercado
EXPERIENCIA	2 AÑOS
HABILIDADES	Iniciativa Manejo de Negocios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones. ❖ Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones. ❖ Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos. 	
NIVEL DE AUTORIDAD	GERENCIA

Figura 27. Manual de funciones del gerente de la empresa de recaudación y pagos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO	SECRETARIA
NATURALEZA DEL TRABAJO: Realizar labores propias de secretaria y brindar asistencia directa al gerente, además diseñar, ejecutar y mantener los sistemas de contabilidad de la empresa	
PERFIL PROFESIONAL	
EDUCACIÓN FORMAL	Banca y Finanzas Marketing Economía
CURSOS DE CAPACITACIÓN	Contabilidad Mercado
EXPERIENCIA	2 AÑOS
HABILIDADES	Iniciativa Manejo de Negocios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manejar la correspondencia ❖ Atender al público y proporcionarle información. ❖ Llevar y controlar la contabilidad general ❖ Elaborar los estados financieros de la empresa 	
NIVEL DE AUTORIDAD	

Figura 28. Manual de funciones de la secretaria de la empresa de recaudación y pagos

Distribución física de la planta: La oficina estará distribuida de la siguiente manera:

Tabla 18. Distribución física de la planta para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LA PLANTA	
Departamento	Área en m2
Caja	15
Sala de espera	9
TOTAL	24m2

Fuente. Observación directa

PLANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS

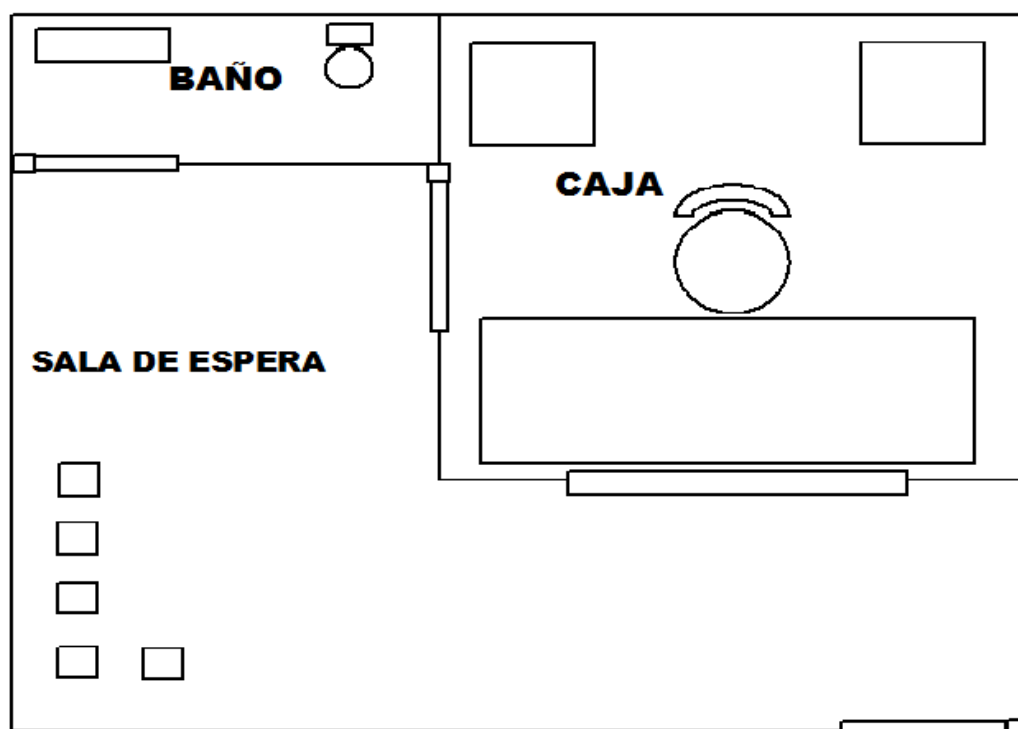


Figura 29.Plano de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

Fuente. Observación directa

Talento Humano: Para la prestación del servicio en la empresa estará compuesto por un gerente propietario.

ESTUDIO LEGAL

La empresa “RAPISERVICIOS” no tiene impedimento alguno para su instalación y adecuado funcionamiento, al ser una proveedora de un servicio necesario para la población del cantón Portovelo. La empresa al ser de constitución “unipersonal” no se necesita de realizar la inscripción en la superintendencia de compañías.

Para la constitución del negocio, será necesaria la inscripción en el Servicio de Rentas Internas (SRI), debido a que realizará una actividad económica por lo tanto estará obligada a inscribirse en el RUC; y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica. El negocio se establecerá como persona natural no obligada a llevar contabilidad, sin embargo, deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

- **Nombre del negocio:** Se denominará **RAPISERVICIOS** que significa servicios rápidos
- **Razón Social:** Nombre del dueño de establecimiento Guissella Carolina Paladinez C

- **Actividad económica principal:** La actividad principal del negocio será ofrecer el servicio de pagos de servicios básicos y demás tributos municipales.
- **Duración:** El plazo de duración de la empresa es de 5 años, pero podrá prorrogar su plazo de duración.
- **Domicilio tributario:** Provincia: El Oro
- **Cantón:** Portovelo
- **Dirección:** Avenida del ejército y Rosa Libar

Filosofía de la Empresa

Misión

RAPISERVICIOS, es una empresa privada, dedicada a la recaudación y pago de servicios, a través de un grupo humano altamente calificado y la utilización de los productos y recursos técnicos más adecuados. Trabajamos con eficiencia, ética y gran sentido de la responsabilidad por los compromisos adquiridos como una empresa generadora de confianza, por la calidad y cumplimiento de sus servicios, contribuyendo al desarrollo de sus colaboradores.

Visión

RAPISERVICIOS, se consolidará como una empresa líder, por la excelente calidad de sus servicios, por la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión que realiza y por el respeto y reconocimiento a su grupo empresarial. En los próximos años aspira ser la empresa líder en la rama de servicios de recaudación y pagos y extender sus funciones a otros cantones de la provincia de el Oro

Valores

Los valores que se tomarán en cuenta en la empresa serán:

Puntualidad: Es la actitud del personal para coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea o satisfacer una obligación.

Responsabilidad: Esta en la conciencia de las personas que le permite reflexionar y valorar las consecuencias de sus actos

Respeto: Es un valor y se establece como a reciprocidad mutuo

Honestidad: Cualidad de decir la verdad tal como es sin agregarle algo, hacer las cosas de acuerdo a la legalidad de las mismas.

Compromiso: Es el valor que permite que una persona de todo de sí misma para lograr sus objetivos.

- **Propuesta de Valor:** La propuesta de valor se sustentó en las siguientes bases como: talento humano capacitado y apto para trabajar con experiencia en él, las actividades a desarrollarse, tecnología adecuada que permita la ejecución eficaz de las actividades.
- **Talento humano requerido:** Para la prestación del servicio se necesitará del gerente propietario y de una secretaria.
- **Logotipo:** La imagen que llevará la empresa para ser reconocida.



Figura 30. Logotipo de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

ESTUDIO FINANCIERO

Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.

Inversiones y Financiamiento

Inversiones

Las inversiones forman el monto a invertir en un proyecto para su funcionamiento.

Activos Fijos

Son aquellas inversiones que hace la empresa en muebles de oficina, equipos de oficina, equipos de computación, útiles de oficina entre otras herramientas que utilizará la empresa para llevar a cabo sus actividades y obligaciones con sus clientes.

Muebles de Oficina: La empresa comprará maquinaria para ofrecer el servicio en el menor tiempo posible.

El equipo de oficina, muebles y enseres, planta y equipo tienen 10 años de vida útil y se lo deprecia al 10%, pero la duración del proyecto es de 5 años

Tabla 19. Muebles y enseres para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Archivador de madera	1	90,45	90,45
Escritorio	1	90	90,00
Silla giratoria	1	45	45,00
Sillas de espera	3	23	69,00
TOTAL			294,45

Fuente. Almacenes Artefacta

Equipo de Computación: Facilitan el registro, procesamiento y control de todos los trámites y operaciones financieras; además disminuyen el riesgo de la pérdida física de datos y el acceso a personas no autorizadas. El equipo de computación posee una vida útil de 3 años, y se lo deprecia con el 33%. Realizando una revalorización del equipo para el año 5 y depreciándolo para los años que durará el proyecto

Tabla 20. Equipo de cómputo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Equipo de cómputo y software	1	550,00	550,00
Impresora	1	125,00	125,00
TOTAL			675,00

Fuente. Almacenes Artefacta

Equipo de oficina: juega un papel fundamental en el ambiente de trabajo y desempeño laboral, ya que estos elementos se encontrarán presentes tanto en la actividad interna de la empresa como en la relación con los clientes.

Tabla 21. Equipo de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Teléfono inalámbrico	1	35,00	35,00
Sumadora	1	22,00	22,00
TOTAL			57,00

Fuente. Almacenes Artefacta

Total de Activos Fijos

Tabla 22. Total de activos fijos para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Muebles y enseres	294,45
Equipo de computo	675,00
Equipo de oficina	57,00
TOTAL	1026,45

Fuente. Tabla 19, 20 y 21

Activos Diferidos

Bajo la designación de activos diferidos se agrupan los estudios preliminares, permisos de funcionamiento, la constitución legal y relacionada con el mismo, además de valores que corresponden a los costos ocasionados en la fase de la formulación e implementación del

proyecto, antes de entrar en operación, los cuales son susceptibles de amortización, y constituyen derechos adquiridos necesariamente para la puesta en marcha el proyecto.

Gastos de Constitución: son un conjunto de gastos en los que hay que incurrir de forma obligatoria para crear una empresa.

Tabla 23. Gastos de constitución para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Gastos constitutivos	1	130	130
TOTAL			130

Fuente. Investigación directa

La presente tabla representa la amortización de activo diferido la cual se la realizó con el 20% para los 5 años amortizables.

Diseño y Adecuaciones: Son todos los gastos necesarios para la correcta adecuación del local.

Tabla 24. Diseño y adecuaciones para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Diseño del local y adecuaciones	1	320,00	320,00
TOTAL			320,00

Fuente. Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Total Activos Diferidos

Tabla 25. Total, de activos diferidos para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Gastos de constitución	130,00
Diseño y adecuación	320,00
TOTAL	450,00

Fuente. Tabla 23 y 24

Activo Circulante o capital de trabajo

En el capital de trabajo se designan los valores que deben incurrir para dotar a la institución de todos los componentes que hagan posible laborar normalmente durante un periodo de tiempo

establecido, permitiendo cubrir con todas las obligaciones económicas; para la creación de la empresa en el cantón Portovelo que estarán determinados por los valores contables en los que debe incurrir, la misma está compuesta por las remuneraciones, servicios básicos, arriendos, publicidad, etc., que se describen continuación:

Suministros de Oficina: Son aquellos artículos terminados que se adquieren para ser usados en el proceso de fabricación en forma directa o indirecta.

Tabla 26. Suministros de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

SUMINISTROS DE OFICINA ANUALES				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Esferos caja	Caja	1	8,04	8,04
Lápiz caja	Caja	1	3,36	3,36
Cuaderno universitario	Unidad	2	1,125	2,25
Resmas de papel	Unidad	4	3,15	12,60
Carpetas Archivadoras	Unidad	8	2,55	20,40
Tijeras	Unidad	2	0,72	1,44
Carpetas plásticas	Unidad	10	0,495	4,95
Corrector	Unidad	2	0,54	1,08
Grapadoras	Unidad	2	2,6	5,20
Perforadora	Unidad	2	1,8	3,60
Resaltador	Unidad	8	0,54	4,32
TOTAL				67,24

Fuente. Papelería SNALME

Útiles de Aseo: Son todos aquellos productos terminados que utiliza la empresa para brindar un mejor ambiente.

Tabla 27. Útiles de aseo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018

UTILES DE ASEO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Basurero	2	4,38	8,75
Trapeador	1	3,13	3,13
Escoba	1	2,23	2,23
TOTAL			15,81

Fuente. Distribuidora Loja Limpia

Gastos de Arriendo: Son aquellos gastos que incurre la empresa de manera indirecta por la prestación de servicio del establecimiento.

Tabla 28. Gastos de arriendo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018

ARRIENDO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Arriendo	1	100,00	100,00
TOTAL			100,00

Fuente. Sra. Paulina López

Sueldos y Salarios: Es aquella cuenta que registra los gastos ocasionados por concepto de sueldos del personal de la empresa, para la realización de los respectivos roles de pagos se tomó en consideración el porcentaje de incremento de los sueldos de los últimos 2 años dando como resultado el 2,47%

Tabla 29. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2019.

EMPRESA DE SERVICIOS " RAPISERVICIOS"								
MES: ENERO 2019								
CARGO	SUELDO BÁSICO	APORTE PATRONAL L 11,15%	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIONES	TOTAL	PROYECCIÓN ANUAL
Gerente	394	43,93	32,83	32,83	0,00	16,42	432,15	5185,83
Secretaria	197	21,97	16,42	16,42	0,00	8,21	216,08	2592,91
TOTAL	394,00	43,93	32,83	32,83	0,00	16,42	432,15	7778,74

Fuente. Ministerio de relaciones laborales

Tabla 30. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2020

EMPRESA DE SERVICIOS " RAPISERVICIOS"								
MES: ENERO 2020								
CARGO	SUELDO BÁSICO	APORTE PATRONAL 11,15%	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIONES	TOTAL	PROYECCIÓN ANUAL
Gerente	404	45,02	33,64	33,64	33,63	16,82	476,46	5717,49
Secretaria	202	22,51	16,82	16,82	16,82	8,41	238,23	2858,74
TOTAL	404	45,02	33,64	33,64	33,63	16,82	476,46	8576,23

Fuente. Tabla 34

Tabla 31. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2021

EMPRESA DE SERVICIOS " RAPISERVICIOS"								
MES: ENERO 2021								
CARGO	SUELDO BÁSICO	APORTE PATRONAL 11,15%	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIONES	TOTAL	PROYECCIÓN ANUAL
Gerente	414	46,13	34,48	34,48	34,46	17,24	488,23	5858,71
Secretaria	207	23,06	17,24	17,24	17,23	8,62	244,11	2929,36
TOTAL	413,70	46,13	34,48	34,48	34,46	17,24	488,23	8788,07

Fuente. Tabla 34

Tabla 32. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2022

EMPRESA DE SERVICIOS " RAPISERVICIOS"								
MES: ENERO 2022								
CARGO	SUELDO BÁSICO	APORTE PATRONAL 11,15%	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIONES	TOTAL	PROYECCIÓN ANUAL
Gerente	424	47,27	35,33	35,33	35,31	17,66	500,29	6003,42
Secretaria	212	23,63	17,66	17,66	17,66	8,83	250,14	3001,71
TOTAL	423,92	47,27	35,33	35,33	35,31	17,66	500,29	9005,13

Fuente. Tabla 34

Tabla 33. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2023

EMPRESA DE SERVICIOS " RAPISERVICIOS"								
MES: ENERO 2023								
CARGO	SUELDO BÁSICO	APORTE PATRONAL 11,15%	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	FONDOS DE RESERVA 8,33%	VACACIONES	TOTAL	PROYECCIÓN ANUAL
Gerente	434	48,43	36,20	36,20	36,18	18,10	512,64	6151,70
Secretaria	217	24,22	18,10	18,10	18,09	9,05	256,32	3075,85
TOTAL	434,39	48,43	36,20	36,20	36,18	18,10	512,64	9227,56

Fuente. Tabla 34

Tabla 34. Porcentaje de incremento de los sueldos para la empresa de recaudación y pagos

Año	Salario	Porcentaje de incremento
2019	394	2,47%
2020	404	2,47%
2021	414	2,47%
2022	424	2,47%
2023	434	2,47%

Fuente. Ministerio de relaciones laborales

Tabla 35. Resumen de sueldos y salarios de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo, año 2018 y 2019

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GERENTE	5185,83	5717,49	5858,71	6003,42	6151,70
SECRETARIA	2592,91	2858,74	2929,36	3001,71	3075,85
TOTAL	7778,74	8576,23	8788,07	9005,13	9227,56

Fuente. Tabla 29-33

Servicios Básicos: Son aquellos gastos por concepto de servicios como agua potable, luz, teléfono, utilizados en la empresa.

Tabla 36. Pago de servicios básicos de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo

SERVICIOS BASICOS		
DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Luz	10,00	120
Agua	5,00	60
Teléfono	10,00	120
TOTAL		300

Fuente. Investigación directa

Permisos de Funcionamiento: Son los gastos en los que se debe incurrir para el normal funcionamiento de la empresa.

Tabla 37. Permisos de funcionamiento para la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo

PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Permiso de funcionamiento	1	29,65	29,65
Permiso bombero	1	10,00	10,00
Patente municipal	1	22,00	22,00
TOTAL			61,65

Fuente. Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portovelo e Investigación directa

Gastos de Publicidad y Propaganda: Valores causados por concepto de publicidad por los diferentes medios de comunicación.

Tabla 38. Gasto de publicidad y propaganda de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo

PUBLICIDAD Y PROPAGANDA				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Publicidad radial	Mes	1	150,00	150,00
Hojas volantes	Mil	1	30,00	30,00
TOTAL				180,00

Fuente. Radio magia e Investigación directa

Tabla 39. Capital de trabajo proyectado de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo

DETALLE	TOTAL ANUAL	TOTAL MENSUAL	CAPITAL DE TRABAJO PROYECTADO 3 MESES
Sueldos y salarios	7778,74	648,23	1944,69
Suministros de oficina	67,24	5,60	67,24
Útiles de aseo	15,81	1,32	15,81
Arriendo	1200,00	100,00	300,00
Servicios básicos	300,00	25,00	75,00
Permiso de funcionamiento	61,65	5,14	61,65
Publicidad y propaganda	180,00	15,00	45,00
TOTAL	\$9.603,44	\$800,29	\$2.509,39

Fuente. Tablas 35 – 38

Resumen Total de Inversión

Tabla 40. Resumen total de la inversión de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
TOTAL ACTIVOS FIJOS	1026,45
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	450,00
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE (CAPITAL DE TRABAJO)	2509,39
TOTAL INVERSIÓN	\$3.985,84

Fuente. Tablas 22, 25 y 39

Financiamiento de la Inversión

El financiamiento de la inversión estuvo cubierto en su totalidad por la propietaria de la empresa.

ESTRUCTURA DE EGRESOS E INGRESOS DEL PROYECTO

Para el proyecto es fundamental conocer cuánto va a costar la prestación del servicio y qué ingreso se tendrá al término del ejercicio contable, lo que es de vital importancia para la implementación de la oficina.

Estructura de Egresos

Gastos: En el siguiente cuadro se procedió a detallar los gastos indirectos, operacionales y financieros que se utilizaron para el proyecto con su respectiva proyección basándose en la tasa de inflación del año 2019 es de 1,07% (Banco Central del Ecuador).

Tabla 41. Gastos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	GASTOS				
	AÑOS DE VIDA ÚTIL				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GASTOS DE OPERACIÓN					
Suministros de limpieza	\$15,81	\$15,98	\$16,15	\$16,32	\$16,50
Suministros de oficina	\$67,24	\$67,96	\$68,69	\$69,42	\$70,16
Depreciación equipo de oficina	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50
Depreciación muebles de oficina	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23
Depreciación equipo de computo	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93
Amortización de activos diferidos	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	\$1.023,71	\$1.024,60	\$1.025,49	\$1.026,40	\$1.027,32
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Sueldos y salarios	\$7.778,74	\$8.576,23	\$8.788,07	\$9.005,13	\$9.227,56
Servicios básicos	\$300,00	\$303,21	\$306,45	\$309,73	\$313,05
Arriendo de local	\$100,00	\$101,07	\$102,15	\$103,24	\$104,35
Permisos de funcionamiento	\$61,65	\$62,31	\$62,98	\$63,65	\$64,33
Publicidad y propaganda	\$180,00	\$181,93	\$183,87	\$185,84	\$187,83
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$8.420,39	\$9.224,75	\$9.443,52	\$9.667,60	\$9.897,11
TOTAL GASTOS	\$9.444,10	\$10.249,34	\$10.469,01	\$10.694,00	\$10.924,43

Fuente. Tabla 39,42,43

Depreciaciones

Tabla 42. Depreciaciones de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

DENOMICACION DE ACTIVOS	VALOR-LIBROS	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR RESCATE
Equipo de oficina	57,00	10	10%	5,70	28,50	28,50
Muebles de oficina	294,45	10	10%	29,45	147,23	147,23
Equipo de computo	675,00	3	33,33%	224,98	674,93	0,00
Subtotal	1026,45			260,12	850,66	175,73
Reinversión equipo de cómputo	675,00	3	33,33%	224,98	449,96	224,98
TOTAL				485,10	1300,61	400,70

Fuente. Tabla 22

Amortización

Tabla 43. Amortización de los activos diferibles de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

RUBRO	AÑOS	AMORTIZACIÓN
	0	\$450,00
	1	\$90,00
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIBLES	2	\$90,00
	3	\$90,00
	4	\$90,00
	5	\$90,00

Fuente. Tabla 38

ESTRUCTURA DE INGRESOS

El concepto por ingresos de servicios fue establecido por el número de servicios que se prestará al año a las familias del cantón Portovelo el cuál será multiplicado por los 12 meses del año, cuyo número de servicios fue determinado en el estudio técnico.

El costo del servicio ha sido calculado directamente por el valor que establece el banco central del Ecuador para este tipo de transacciones el mismo que no debe sobrepasar el valor de 0,75 ctv. de dólar, siendo así que nuestra empresa para iniciar sus operaciones cobrará un valor de 0,50 centavos para el primero año, incrementándose 0,02 cada año, obteniendo como resultado

final que para el año 2023 el monto adicional que se cobrará es de 0,58 centavos por el pago del servicio.

Tabla 44. Proyección de ingresos anuales de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

AÑOS	NÚMERO DE SERVICIOS AL AÑO	COSTO DEL SERVICIO	INGRESOS ANUALES
2019	20.044,00	0,50	\$10.022,00
2020	23.385,00	0,52	\$12.160,20
2021	26.726,00	0,54	\$14.432,04
2022	30.067,00	0,56	\$16.837,52
2023	33.408,00	0,58	\$19.376,64

Fuente. Tabla 16

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El Estado de Pérdidas y ganancias constituye una herramienta que proporcionará información para la toma de decisiones a futuro en salvaguarda de los intereses de la empresa, se determina todos los ingresos y egresos estimados del proyecto en tal sentido la precisión y la veracidad de la información que contiene el mismo; por lo tanto, permitió determinar si la empresa va a obtener utilidades o pérdidas durante su vida útil, se toma en consideración los ingresos obtenidos de las ventas del servicio ofertado, menos los costos en que se ha incurrido para la ejecución del servicio y los desembolsos que por ley se los debe realizar como impuesto a la renta 22% lo cual da como resultado la utilidad líquida del ejercicio en cada período anual durante los cinco años de vida útil.

Como se puede observar las utilidades de cada año proyectado de la empresa "RAPISERVICIOS" son significativas, y por cuanto no incurre en pérdida alguna.

Tabla 45. Estado de resultados de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	AÑOS DE VIDA ÚTIL				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Ingresos por servicios	\$10.022,00	\$12.160,20	\$14.432,04	\$16.837,52	\$19.376,64
TOTAL INGRESOS	\$10.022,00	\$12.160,20	\$14.432,04	\$16.837,52	\$19.376,64
EGRESOS					
Suministros de limpieza	\$15,81	\$15,98	\$16,15	\$16,32	\$16,50
Suministros de oficina	\$67,24	\$67,96	\$68,69	\$69,42	\$70,16
Depreciación equipo de oficina	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50
Depreciación muebles de oficina	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23
Depreciación equipo de computo	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93
Amortización de activos diferidos	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00
Sueldos y salarios	\$7.778,74	\$8.576,23	\$8.788,07	\$9.005,13	\$9.227,56
Servicios básicos	\$300,00	\$303,21	\$306,45	\$309,73	\$313,05
Arriendo de local	\$100,00	\$101,07	\$102,15	\$103,24	\$104,35
Permisos de funcionamiento	\$61,65	\$62,31	\$62,98	\$63,65	\$64,33
Publicidad y propaganda	\$180,00	\$181,93	\$183,87	\$185,84	\$187,83
TOTAL EGRESOS	\$9.444,10	\$10.249,34	\$10.469,01	\$10.694,00	\$10.924,43
(=) UTILIDAD BRUTA	\$577,90	\$1.910,86	\$3.963,03	\$6.143,52	\$8.452,21
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	\$127,14	\$420,39	\$871,87	\$1.351,57	\$1.859,49
(=) UTILIDAD NETA	\$450,76	\$1.490,47	\$3.091,16	\$4.791,95	\$6.592,72

Fuente. Tabla 41 y 44

COSTOS FIJOS Y VARIABLES

En el siguiente cuadro se demuestra la clasificación de los costos de la empresa "RAPISERVICIOS"

Tabla 46. Costos fijos y variables de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

DESCRIPCIÓN	AÑOS DE VIDA ÚTIL				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS					
Depreciación equipo de computación	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93	\$674,93
Depreciación muebles y enseres	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23	\$147,23
Depreciación equipo de oficina	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50	\$28,50
Amortización de activos diferidos	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00
Arriendo de local	\$100,00	\$101,07	\$102,15	\$103,24	\$104,35
Permisos de funcionamiento	\$61,65	\$62,31	\$62,98	\$63,65	\$64,33
Sueldos y salarios	\$7.778,74	\$8.576,23	\$8.788,07	\$9.005,13	\$9.227,56
Publicidad y propaganda	\$180,00	\$181,93	\$183,87	\$185,84	\$187,83
TOTAL COSTOS FIJOS	\$9.061,05	\$9.862,20	\$10.077,72	\$10.298,52	\$10.524,72
COSTOS VARIABLES					
Servicios básicos	\$300,00	\$303,21	\$306,45	\$309,73	\$313,05

Suministros de limpieza	\$15,81	\$15,98	\$16,15	\$16,32	\$16,50
Suministros de oficina	\$67,24	\$67,96	\$68,69	\$69,42	\$70,16
TOTAL DE COSTOS VARIABLES	\$383,05	\$387,15	\$391,29	\$395,48	\$399,71
TOTAL DE COSTOS	\$9.444,10	\$10.249,34	\$10.469,01	\$10.694,00	\$10.924,43
INGRESOS					
Ingresos anuales	\$10.022,00	\$12.160,20	\$14.432,04	\$16.837,52	\$19.376,64
TOTAL DE INGRESOS	\$10.022,00	\$12.160,20	\$14.432,04	\$16.837,52	\$19.376,64

Fuente. Tabla 41 y 44

FLUJO DE EFECTIVO

El flujo de caja es aquel que indica los ingresos y egresos ocasionados en cada año de la empresa, donde muestra la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

Tabla 47. Flujo de efectivo neto de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

FLUJO DE EFECTIVO NETO					
	AÑOS				
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO INICIAL DE EFECTIVO		\$1.518,56	\$4.370,07	\$9.273,75	\$16.357,93
INGRESOS					
Ingresos por servicios	\$10.022,00	\$13.678,76	\$18.802,11	\$26.111,27	\$35.734,57
GASTOS					
Suministros de limpieza	\$15,81	\$15,98	\$16,15	\$16,32	\$16,50
Suministros de oficina	\$67,24	\$67,96	\$68,69	\$69,42	\$70,16
Sueldos y salarios	\$7.778,74	\$8.576,23	\$8.788,07	\$9.005,13	\$9.227,56
Servicios básicos	\$300,00	\$303,21	\$306,45	\$309,73	\$313,05
Arriendo de local	\$100,00	\$101,07	\$102,15	\$103,24	\$104,35
Permisos de funcionamiento	\$61,65	\$62,31	\$62,98	\$63,65	\$64,33
Publicidad y propaganda	\$180,00	\$181,93	\$183,87	\$185,84	\$187,83
TOTAL GASTOS	\$8.503,44	\$9.308,69	\$9.528,36	\$9.753,34	\$9.983,78
FLUJO DE EFECTIVO ANTES DEL FINANCIAMIENTO	\$1.518,56	\$4.370,07	\$9.273,75	\$16.357,93	\$25.750,80

Fuente. Tabla 41

Tabla 48. Flujo de efectivo de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

FLUJO DE EFECTIVO						
DETALLE	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
Utilidad Neta	\$0,00	\$450,76	\$1.490,47	\$3.091,16	\$4.791,95	\$6.592,72
(+)Depreciaciones	\$0,00	\$850,66	\$850,66	\$850,66	\$850,66	\$850,66
(+)Amortizaciones	\$0,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00	\$90,00
Flujo de efectivo en operaciones	\$0,00	\$1.391,42	\$2.431,13	\$4.031,82	\$5.732,60	\$7.533,38
(-) Inversión	\$3.985,84	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
(+) Valor de rescate	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$175,73
Flujo de efectivo de inversión	\$3.985,84	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$175,73
Flujo de inversión	\$3.985,84	\$1.391,42	\$2.431,13	\$4.031,82	\$5.732,60	\$7.709,10

Fuente. Tabla 40, 42, 43

VALOR ACTUAL NETO

El método del Valor Actual Neto (VAN), consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto. En términos matemáticos el VAN es la sumatoria de los beneficios netos multiplicado por el factor de descuento o descontados a una tasa de interés activa.

Tabla 49. Valor Actual Neto de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

VALOR ACTUAL NETO			
AÑO	FLUJO DE FONDO	VALOR DE ACTUALIZACIÓN 5,99%	VALOR ACTUALIZADO
0	\$3.985,84		
1	\$1.391,42	0,9434852345	\$1.312,78
2	\$2.431,13	0,8901643876	\$2.164,10
3	\$4.031,82	0,8398569560	\$3.386,15
4	\$5.732,60	0,7923926370	\$4.542,47
5	\$7.709,10	0,7476107529	\$5.763,41
Valor actualizado			\$17.168,92

TMAR 5,99% Inflación + tasa pasiva

Fuente. Tabla 48

$$VAN = \sum fA - INVERSIÓN$$

$$VAN = 17168,92 - 3985,84$$

VAN	\$13.183,08
-----	-------------

R= El proyecto es aceptable ya que el valor que arroja en VAN es mayo a 1

TASA INTERNA DE RETORNO

Por medio de este proyecto se conocerá la ganancia de proyecto y la factibilidad de ejecutarlo.

Tabla 50. Tasa Interna de Retorno de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

TASA INTERNA DE RETORNO					
AÑO	FLUJO DE FONDO	FACTOR DE ACTUALIZACION	VALOR ACTUALIZADO	FACTOR DE ACTUALIZACION	VALOR ACTUALIZADO
0	\$3.985,84				
1	\$1.391,42	0,6060606061	\$843,28	0,598802395	\$833,19
2	\$2.431,13	0,3673094582	\$892,98	0,358564309	\$871,71
3	\$4.031,82	0,2226117929	\$897,53	0,214709167	\$865,67
4	\$5.732,60	0,1349162381	\$773,42	0,128568363	\$737,03
5	\$7.709,10	0,0817674170	\$630,35	0,076987044	\$593,50
TOTA			\$4.037,56		\$3.901,10
Factor de actualización		65,00%		67,00%	

Fuente. Tabla 48

VAN MENOR	51,73
VAN MAYOR	-84,73

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

$$TIR = 0,65 + (0,67 - 0,65) \left(\frac{51,73}{51,73 - (-84,73)} \right)$$

TIR	65,76%
------------	---------------

R= Con una tasa menor de 65% y una tasa mayor de 67% el valor de la TIR es de 65,76% lo que significa que el proyecto es aceptable ya que es mayor a la tasa de oportunidad que es de 5,99%.

PERIODO RECUPERACIÓN DE CAPITAL

Muestra el tiempo que debe transcurrir desde la puesta en marcha del proyecto hasta completar a través de la suma de flujos de caja e inversión total del proyecto.

Tabla 51. Periodo de recuperación de capital para la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

PERIODO RECUPERACION DE CAPITAL		
AÑO	FLUJO NETO	FUJO ACUMULADO
0	\$3.985,84	
1	\$1.391,42	\$1.391,42
2	\$2.431,13	\$3.822,54
3	\$4.031,82	\$7.854,36
4	\$5.732,60	\$13.586,96
5	\$7.709,10	\$21.296,07

Fuente. Tabla 50

$$PRC = \text{Año anterior a cubrir la inversión} + \frac{\text{inversión} - \sum \text{primeros flujos netos}}{\text{Flujo del año a superar la inversión}}$$

$$PRC = 2 + \frac{3.985,84 - 2.431,13}{4.031,13}$$

$$= 2 \text{ años, 4 meses, 18 días.}$$

R= La inversión de \$3.985,84 se la recuperará en 2 años, 4 meses y 18 días

RELACION BENEFICIO COSTO

La relación costo beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios por cada dólar que se sacrifica en el proyecto

Tabla 52. Relación Beneficio Costo de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

RELACIÓN COSTO BENEFICIO					
Periodo	Costo original	Ingreso original	Factor de actualización 5,99%	Egreso actualizado	Ingreso Actualizado
1	\$9.444,10	\$10.022,00	0,9434852345	\$8.910,37	\$9.455,61
2	\$10.249,34	\$12.160,20	0,8901643876	\$9.123,60	\$10.824,58
3	\$10.469,01	\$14.432,04	0,8398569560	\$8.792,47	\$12.120,85
4	\$10.694,00	\$16.837,52	0,7923926370	\$8.473,85	\$13.341,93
5	\$10.924,43	\$19.376,64	0,7476107529	\$8.167,22	\$14.486,18
TOTAL				\$43.467,52	\$60.229,15

Fuente. Tabla 44 y 46

**FACTOR DE ACTUALIZACIÓN
INVERSIÓN**

**5,99%
\$3985,84**

$$F = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

$$F = \frac{1}{(1 + 0,0599)^1}$$

$$F = \frac{1}{(1 + 0,0599)^1}$$

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingresos actualizados}}{\sum \text{Costos actualizados} + \text{Inversion}}$$

$$RBC = \frac{60.229,15}{43.467,52 + 3985,84}$$

RBC: 1,27

R= Por cada dólar invertido de la empresa "RAPISERVICIOS" ganará 0,27 centavos.

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Es un método que nos permite visualizar de manera inmediata las ventajas y desventajas económicas de un proyecto. Este método es muy utilizado para identificar el proyecto que nos dará los mejores rendimientos.

Tabla 53. Incremento en costos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

INCREMENTO EN COSTOS								
Periodo	Costo Original	Ingreso original	Costo Original %	Flujo neto	Factor de actualización	Valor actualizado	Factor de actualización	Valor actualizado
0				\$3.985,84				
1	\$9.444,10	\$10.022,00	\$10.379,07	-\$357,07	0,7194244604	-\$256,88	0,7142857	-\$255,05
2	\$10.249,34	\$12.160,20	\$11.264,03	\$896,17	0,5175715543	\$463,83	0,5102041	\$457,23
3	\$10.469,01	\$14.432,04	\$11.505,45	\$2.926,59	0,3723536362	\$1.089,73	0,3644315	\$1.066,54
4	\$10.694,00	\$16.837,52	\$11.752,71	\$5.084,81	0,2678803138	\$1.362,12	0,2603082	\$1.323,62
5	\$10.924,43	\$19.376,64	\$12.005,95	\$7.370,69	0,1927196502	\$1.420,48	0,1859344	\$1.370,46
Factor de actualización					39,00%	\$4.079,28	40,00%	\$3.962,81

Fuente. Tabla 44 y 45

INCREMENTO EN LOS COSTOS

9,90%

VAN MENOR 93,44
VAN MAYOR -23,03

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

$$TIR = 0,39 + (0,40 - 0,39) \left(\frac{93,44}{93,44 - (-23,03)} \right)$$

TIR: 40%

DIFERENCIA DE TASAS = TIR 1 – TIR NUEVA

DIFERENCIAS DE TASAS

25,96%

PORCENTAJE DE VARIACIÓN = $\frac{\text{Diferencia de TIR}}{\text{TIR del proyecto}}$

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

39,47%

Coficiente de sensibilidad = Porcentaje de variación / Nueva TIR

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

0,99

R= Con un incremento en los costos del 9,99% el proyecto es sensible ya que el valor es menor a 1.

Tabla 54. Disminución en ingresos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo

DISMINUCIÓN EN INGRESOS								
Periodo	Costo Original	Ingreso original	Ingreso Original %	Flujo neto	Factor de actualización	Valor actualizado	Factor de actualización	Valor actualizado
0				\$3.985,84				
1	\$9.444,10	\$10.022,00	\$3.871,50	\$1.495,56	0,7194244604	\$1.075,94	0,7142857	\$1.068,26
2	\$10.249,34	\$12.160,20	\$4.697,49	\$1.814,64	0,5175715543	\$939,21	0,5102041	\$925,84
3	\$10.469,01	\$14.432,04	\$5.575,10	\$2.153,66	0,3723536362	\$801,92	0,3644315	\$784,86
4	\$10.694,00	\$16.837,52	\$6.504,33	\$2.512,62	0,2678803138	\$673,08	0,2603082	\$654,06
5	\$10.924,43	\$19.376,64	\$7.485,20	\$2.891,53	0,1927196502	\$557,25	0,1859344	\$537,64
Factor de actualización					39,00%	\$4.047,41	40,00%	\$3.970,65

Fuente. Tabla 44,45

DISMINUCIÓN EN INGRESOS	61,37%	VAN MENOR	61,57
		VAN MAYOR	-15,19

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

$$TIR = 0,39 + (0,40 - 0,39) \left(\frac{61,57}{61,57 - (-15,19)} \right)$$

TIR: 40%

$$DIFERENCIA\ DE\ TASAS = TIR\ 1 - TIR\ NUEVA$$

DIFERENCIAS DE TASAS

$$PORCENTAJE\ DE\ VARIACIÓN = \frac{Diferencia\ de\ TIR}{TIR\ del\ proyecto}$$

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

39,47%

$$Coeficiente\ de\ sensibilidad = Porcentaje\ de\ variación / Nueva\ TIR$$

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

0,99

R= Con una disminución en los ingresos del 61,37% el proyecto no es sensible ya que es menor a 1.

g. DISCUSIÓN

En el Ecuador existen más de 200 instituciones que brindan el servicio de recaudación y pagos expandidos por todas las ciudades y provincias del país, en la realización del trabajo de investigación se identificaron la existencia de algunos problemas muy evidentes en los que se ven envueltos las familias del cantón Portovelo al momento de realizar el pago de sus diversos servicios, los mismos que se detallan a continuación:

- a) La falta de una empresa en el cantón que se dedique a la recaudación y pago de servicios.
- b) La distancia que deben recorrer a los diversos cantones de la Provincia de el Oro para realizar sus pagos.
- c) Actualmente las instituciones del sector no ofrecen un horario de atención flexible.
- d) Los habitantes no disponen del tiempo adecuado para cumplir con sus obligaciones financieras.
- e) No utilizan medios electrónicos

Los problemas que enfrentan los habitantes del cantón Portovelo son similares en las diferentes provincias del Ecuador, por ejemplo, en Loja, (Robles, 2016) manifiesta en su trabajo de tesis titulada “Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de servicios para la parroquia Taquil del cantón y provincia de Loja” que existen problemas muy evidentes que los habitantes de la parroquia deben enfrentarse día a día por la falta de una empresa que realice el cobro de los diversos servicios que incurren cada mes, así mismo, en Bogotá (Garzón, 2016) en su tesis de posgrado “Plan de negocio para la creación de una empresa de prestación de servicios generales”, revela que la necesidad de que exista una institución que pueda satisfacer las necesidades de cada uno de los habitantes de los diversos países, ciudades, entre otros es de vital importancia ya que al cumplir a tiempo con cada una de las obligaciones financieras se evita el pago adicional de valores.

Esta información tiene relación con la recabada en el presente trabajo de investigación porque de acuerdo a las encuestas aplicadas el 99% de las familias del cantón Portovelo si desean que se implemente una empresa de recaudación y pagos y de esa manera minimizar sus gastos en transporte y cobros adicionales por incumplimiento del pago.

En el estudio de mercado de la presente tesis se aplicó una encuesta a 349 familias del cantón Portovelo, estando estructurada por preguntas claras y precisas que ayudaron a obtener información válida sobre la oferta y demanda del servicio a brindar en el mercado, obteniendo

como resultado una demanda insatisfecha considerable, por tal razón las familias del cantón desean que se implemente esta nueva empresa que les brinde horarios de atención flexibles.

En el estudio técnico se determinó la macro y micro localización optando como mejor ubicación para la empresa la plaza central debido a la cercanía del centro del cantón Portovelo, ya que la ubicación de una empresa debe ser en un lugar óptimo y adecuado por cuestiones de tiempo y accesibilidad para las personas.

Para realizar la capacidad diseñada, instalada y utilizada de la empresa de servicios se tomó como base el número de transacciones que se atenderá año por año, obteniendo una cobertura del 100% para el quinto año, siendo así que el estudio se considera viable y rentable debido a los ingresos que este generará.

En lo que respecta al estudio legal y administrativo se lo efectuó en base a los requerimientos necesarios para la constitución de la empresa, por lo que se determinó el tipo de empresa la cual será unipersonal de acuerdo a las leyes establecidas, así como los requisitos para su constitución, la organización estructural y funcional de la empresa con sus respectivos manuales, la entidad en cuestión se llamará “RAPISERVICIOS”

En el estudio económico financiero se detalló de manera minuciosa la utilidad y pérdida que tendría la empresa, así mismo se analizaron los diferentes coeficientes o indicadores para determinar la viabilidad de la institución, determinando los siguientes valores: el Valor Actual Neto que en este caso es positivo de \$13.183,08, la Tasa Interna de Retorno es de 65,76%; la relación Beneficio Costo que tiene la empresa es de \$1,27 lo que significa que por cada dólar invertido se recuperará la inversión y además de obtiene 0,27 de utilidades, en el periodo de recuperación es de 2 años, 4 meses y 18 días, el análisis de sensibilidad con relación al incremento en costos del 9,90% es de 0,99 y en proporción a la disminución de ingresos de 61,37% es de 0,99 el mismo que es menor a 1, mostrando que el proyecto es ejecutable.

Finalmente, ante lo expuesto se concluye que se cree conveniente realizar el proyecto para la creación de esta empresa en el cantón Portovelo que se encuentre al alcance de las familias y les brinde la facilidad de pagos de servicios y de esta manera impulsar el crecimiento empresarial y de emprendimiento dentro de urbe.

h. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado todos los estudios correspondientes para dar cumplimiento al Estudio de Factibilidad, se puede señalar las siguientes conclusiones:

- El estudio de mercado demostró que existe una demanda insatisfecha, por lo tanto una gran disponibilidad de mercado para el establecimiento de la empresa, el proyecto tendrá aceptación en el mercado y se hará uso efectivo de cada uno de los servicios que prestará la empresa los mismos que se proporcionarán 12 veces anuales a una demanda insatisfecha de 3405 familias, teniendo una cobertura de mercado de 60%, los servicios serán difundidos por la principal radio del cantón “Radio Magia” y a su vez por hojas volantes y afiches.
- Para brindar una mejor accesibilidad a las familias, la empresa se encontrará ubicada en el lugar que cumple con los medios óptimos para su implementación siendo la macro localización la provincia de el Oro y su micro localización el cantón Portovelo, cabe recalcar que durante el primer año de vida útil de la empresa atenderá solamente una proporción de su capacidad instalada del 60%, pero esta irá incrementado su porcentaje de participación año tras año hasta alcanzar el tope de su capacidad, dando un servicio óptimo y efectivo a las familias del cantón.
- El estudio administrativo-legal da a conocer todos los aspectos administrativos requeridos por la empresa para brindar sus servicios de forma adecuada y cumpliendo todos los estándares requeridos para su constitución interna, la misma que se establecerá como persona natural no obligada a llevar contabilidad, la razón social para su conformación será el nombre la dueña de la empresa con una inversión de \$3.985,84 y con un nombre comercial de “RAPISERVICIOS”
- En base al estudio financiero realizado se determinó que para el inicio de sus actividades se utilizara una inversión de \$3.985,84 la misma que será financiada por el capital propio de la gerente propietaria, durante la realización del estado de pérdidas y ganancias se pudo concluir que la empresa tendrá ingresos que pueden sustentar los gastos, obteniendo un Valor Actual Neto positivo de \$13.183,08 y una Tasa Interna de Retorno de 65,76% así como una relación beneficio costo de 0,27 centavos cabe recalcar que la inversión se la recuperará en el lapso de 2 años, 4 meses y 18 días.

i. RECOMENDACIONES

De acuerdo las conclusiones planteadas se ha propuesto las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que la empresa además de los servicios que ofrece amplíe una gama superior de servicios como son el pago de tarjetas de crédito, pago de planes de celular, y de esta manera acaparar más mercado.
- Es aconsejable realizar análisis de mercado de forma frecuente el mismo que permita conocer las condiciones en las que se encuentra la empresa frente a sus clientes y con la competencia y así diseñar estrategias que le permitan mantenerse a la vanguardia mitigando amenazas que puedan presentarse en el entorno.
- En relación al estudio técnico, se recomienda contratar talento humano que se adapte a las exigencias de la empresa, ya que se plantea a un futuro incrementar servicios para atraer nuevo mercado.
- Se recomienda que la empresa opere para alcanzar la totalidad de su capacidad instalada, utilizando al máximo los recursos disponibles, innovando la tecnología, mejorando los procesos utilizados para incrementar la eficiencia de la entidad.
- Acatar todas las disposiciones implementadas por las autoridades competentes y entidades reguladoras, cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa trabajando siempre para un mejoramiento continuo.
- En vista de que los indicadores financieros demuestran la factibilidad del proyecto convendría poner en marcha el mismo ya que al obtener utilidades se contribuiría al desarrollo económico del cantón Portovelo, además de realizar evaluaciones periódicas en la empresa con el objetivo de diagnosticar los niveles de ingresos y egresos en función de los indicadores de rentabilidad con el objetivo de determinar alteraciones y tomar a tiempo las medidas correctivas necesarias.

j. BIBLIOGRAFÍA

- Ajenjo, A. D. (2006). *Dirección y Gestión de Proyectos* (Segunda ed.). (Alfaomega, Ed.) Mexico: RA-MA. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de <http://www.alfaomega.com.mx>
- Aroca, P., Benitez, P., Cabezas, M., Cavada, J., Cofre, M. J., Contreras, Y., & Rivera, N. (2011). *Evaluación Social de Proyectos* (Segunda ed.). (R. Domingo, & R. Tansini, Edits.) Uruguay: Zonalibro. Recuperado el 03 de 07 de 2018, de www.decon.edu.uy
- Camino, J., & Lopez, M. (2012). *Dirección de Marketing* (Segunda ed.). (G. Dominguez, Ed.) Mexico: Alfaomega. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de www.alfaomega.com.mx
- Campos, E. B., Cruz Roche, I., & Duran Herrera, J. J. (2008). *Economía de la empresa* (Cuarta ed.). (J. I. Tena, Ed.) Madrid: Piramide. Recuperado el 2 de 07 de 2018
- Castro, A., & Castro, J. (2009). *Proyectos de Evaluación - Evaluación y Formulación* (Primera ed.). (J. Chacon, Ed., & M. A. Toledo, Trad.) Mexico: MCGRAW-HILL. Recuperado el 18 de 06 de 2018
- Corrillo Machicado Fabiola, & Gutiérrez Quiroga Maribel. (05 de 2016). *Estudio de Localización de un Proyecto*. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v7n11/v7n11_a05.pdf
- Diaz, F. N., Medellín, V., Ortega, J. A., Santana, L., Baca, C. A., Gonzales, M. R., & Oñate, G. A. (2009). *Proyectos Formulación y Criterios de Evaluación* (Segunda ed.). (L. J. Buitrago, Ed.) Colombia, Bogotá: Alfaomega. Recuperado el 15 de 06 de 2018
- Dumrauf, G. (2010). *Finanzas Corporativas* (Segunda ed., Vol. II). (D. Fernandez, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Alfaomega. Recuperado el 06 de 07 de 2018, de <http://www.alfaomega.com.mx>
- Fermini, L. A. (2014). *Administración y Organización* (Primera ed., Vol. II). (C. G. Castro, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Artgraph. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de www.cengage.com.ar
- Ferrell, O., & Hartline D, M. (2012). *Estrategia de Marketing* (Quinta ed., Vol. II). (J. R. Martinez, & G. Olguin Martinez, Edits.) Mexico: Artgraph. Recuperado el 08 de 06 de 2018, de <http://latinoamerica.cengage.com>
- Fontaine, E. (2008). *Evaluación Social de Proyectos* (Decimo-tercera ed.). (M. F. Castillo, Ed.) Mexico, Naucalpan de Juárez: Pearson. Recuperado el 09 de 07 de 2018
- Frame, D. (2006). *La Dirección de Proyectos en las organizaciones* (Tercera ed.). (J. Gonzales, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Granica S.A. Recuperado el 13 de 06 de 2018
- Fuentes, J. M., Buque Camara, S., Maqueira Marin, J. M., Fidalgo Bautista, F. A., & Martinez Jurado, P. J. (2011). *Administración de Empresas enfoque teorico-practico* (Segunda ed.). (M. M. Romo, Ed.) Madrid: Pearson. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de www.cedro.org
- Garzón, C. L. (2016). Plan de negocio para la creación una de empresa de prestación de servicios. (*Tesis de posgrado*). EAN Facultad de posgrados, Bogotá.
- Graue, A. (2014). *Introducción a la economía* (Primera ed.). (G. D. Chavez, Ed.) Mexico: Pearson. Recuperado el 28 de 06 de 2018
- Hernandez, A., & Villalobos, A. (2008). *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión* (Cuarta ed.). (L. M. Olvera, Ed.) Mexico: Ecapsa. Recuperado el 15 de 06 de 2018, de <http://thomsonlearning.com.mx>

- Hoffman, D., & John, B. (2012). *Marketing de servicios* (Cuarta ed.). (J. R. Martinez, Ed., & S. Services Marketing. Concepts, Trad.) Mexico: Artgraph. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de <http://latinoamericana.cengage.com>
- Loring, J. (2005). *La Gestion Financiera* (Quinta ed.). (A. d. Recalde, Ed.) España: Deusto, S.A. Recuperado el 25 de 06 de 2018
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios* (Sexta ed.). (P. Guerrero, Ed., & L. E. Ayala, Trad.) Mexico, Naucalpan de Juarez: Pearson. Recuperado el 14 de 07 de 2018
- Martin, A. D. (2009). *El arte de dirigir proyectos* (Segunda ed.). (A. Grupo, Ed.) Mexico: RA-MA. Recuperado el 22 de 06 de 2018, de <http://www.alfaomega.com.mx>
- Moreo, J. M., & Fantasia Macchi, M. (2009). *Marketing Internacional* (Tercera ed.). (M. J. Palacios, Ed.) San Luis: Ediciones Macchi. Recuperado el 27 de 06 de 2018
- Padilla, M. C. (2012). *Formulacion y Evaluacion de Proyectos* (Segunda ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de www.ecoediciones.com
- Parkin, M., Esquivel, G., & Avalos, M. (2006). *Microeconomia* (Septima ed.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Perarson. Recuperado el 2 de 07 de 2018
- Robles, P. (2016). Proyecto de factibilidad para la creacion de una empresa de servicios para la parroquia Taquil del cantón y provincia de Loja. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional de Loja, Loja. Recuperado el 18 de 03 de 2019
- Santesmases, M. (2012). *Mrketing concepto y estrategias* (Sexta ed.). (G. Dominguez, Ed.) Madrid, España : Piramide . Recuperado el 11 de 06 de 2018, de www.edicionespiramide.es
- Sapag Puelma, J. M., Sapag Chain, N., & Sapag Chain, R. (2014). *Preparacion y Evaluacion de Proyectos* (Sexta ed.). (P. Roing, Ed., & Z. Garcia, Trad.) Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 16 de 06 de 2018, de www.fullengineeringbook.blogspot.com
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de inversión Formulaci3n y evaluaci3n* (Segunda ed.). (I. Fernandez, Ed., & F. Ursua, Trad.) Santiago de Chile: Pearson . Recuperado el 18 de 06 de 2018
- Snell, B. (2009). *Administracion* (Octava ed., Vol. III). (J. Chacon, Ed., M. Paterna, & M. Lavigne , Trads.) Mexico, Guadalajara : McGRAW-HILL. Recuperado el 03 de 07 de 2018
- SRI. (2018). *SRI*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Régimen impositivo simplificado: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-simplificado-rise>
- SRI. (2018). *SRI*. Recuperado el 21 de 11 de 2018, de Personas naturales: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-simplificado-rise>
- Urbina, G. B. (2013). *Evaluacion de proyectos* (Septima Edicion ed.). (P. E. Vazquez, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 15 de 06 de 2018
- Velez, G. A. (2008). *Proyectos* (Cuarta ed.). (M. A. Carvajal, Ed.) Colombia: AC EDITORES . Recuperado el 25 de 06 de 2018
- Weihrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administracion* (Decimoquinta ed.). (C. Orozco, M. Rocha , Edits., G. Nagore, & M. Herrero, Trads.) Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de 07 de 2018

k. ANEXOS

ANEXO N° 1

Tema

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de recaudación y pagos para el cantón Portovelo provincia de El Oro”

Problemática

En nuestro país muchos han sido los acontecimientos que han limitado su normal desarrollo, dentro de los cuales se menciona la crisis bancaria como un fenómeno financiero que ha traído serias consecuencias en la economía, ocasionando la migración de las personas hacia otros países en busca de nuevas oportunidades de trabajo y de esta manera contribuir al progreso de su familia, siendo así que las nuevas políticas dieron apertura a que las empresas logren estabilizarse, sin embargo, la desconfianza por parte de la sociedad fue un obstáculo que aplazo su crecimiento.

Cabe recalcar que los ecuatorianos al no contar con suficiente tiempo para realizar sus diversas actividades, descuidan sus obligaciones tanto financieras como personales, es por ello que las instituciones del país implementan nuevos productos tales como el pago de servicios básicos, recaudaciones de impuestos, entre otros, siendo capaces de satisfacer las necesidades del cliente y a su vez ahorrar el tiempo que mucha de las veces es limitada.

Por otra parte en la provincia del Oro podemos observar que su significativo crecimiento de la demanda financiera ha generado que se realice un estudio minucioso para conocer los gustos, preferencias y necesidades de cada uno de sus habitantes y de manera específica identificar los problemas que se presentan al momento de realizar el pago de sus servicios, los cantones de la provincia del Oro como Machala, Pasaje y Santa Rosa cuentan con oficinas de Servipagos, Wester Union y Facilito, las mismas que prestan servicios de calidad.

Así mismo se encuentra el cantón de la parte alta de la Provincia del Oro Portovelo situado al sur este de la misma, reconocido históricamente como el principal centro minero del país, los habitantes se dedican completamente a sus actividades cotidianas, lo que ocasiona que no posean el tiempo adecuado para realizar el pago de sus servicios debido que las instituciones del sector no disponen de un horario de atención flexible, lo que genera en muchas ocasiones el cobro adicional de valores por el incumplimiento de los mismos.

No siendo este el único gasto adicional que se genera ya que constantemente deben realizar largos viajes a los diferentes cantones que cuentan con las oficinas de pagos mencionadas anteriormente.

Es por eso que la finalidad del presente proyecto de factibilidad es crear una empresa de recaudación y pagos para los habitantes del cantón Portovelo, la cual posea horarios de atención flexibles para comodidad de los usuarios y de esa manera marcar la diferencia en relación a las instituciones que se encuentran establecidas en el cantón, las mismas que atienden a los clientes solo hasta las 17:00 pm horario que no favorece a las personas del sector.

Por otra parte, se evitará que las personas tengan que recorrer largas distancias, a lugares como Machala, Santa Rosa, Pasaje ya que las instituciones financieras de Portovelo y los cantones aledaños no cuentan en su totalidad con todos los servicios que requieren.

Del mismo modo, otro inconveniente que se toma en consideración es que en muchos de los casos las personas optan por recurrir a terceros para que realicen sus pagos por ellos, con el fin de evitar cobros adicionales o cortes de los servicios básicos, lo que ocasiona la desconfianza e incertidumbre en dichas personas.

Por consiguiente, el proyecto permitirá reducir factores importantes como tiempo y dinero, consiguiendo que los habitantes puedan continuar con sus actividades cotidianas sin mayor interrupción, así mismo permitirá un mejor manejo de los recursos por parte de las personas facilitando de esta forma la vida de cada una de ellas.

Justificación

La finalidad del presente proyecto de factibilidad es lograr brindar un servicio de calidad y calidez en la recaudación y pagos el mismo que satisfaga las diferentes necesidades de los habitantes del cantón Portovelo y a su vez permita una considerada administración de los recursos, dando facilidades en las horas y días de pago, es decir ofrecer horarios de atención flexibles de lunes a viernes y en especial los días sábados y domingos siendo estos los días donde las personas disponen de más tiempo para cumplir con sus deberes financieros generados.

Disminuyendo de esta manera los diversos problemas en su vida cotidiana, ofreciéndoles como resultado la eficacia en el cumplimiento de sus pagos y obligaciones en general. El mismo que se justifica desde los siguientes ámbitos.

Justificación académica

Desde el punto de vista académico, el presente proyecto se justifica, representando la oportunidad de poner en práctica las enseñanzas y conocimientos adquiridos durante los años de formación personal, proyectando una solución viable a una realidad social, además es un requisito básico que se debe cumplir para la aprobación de la materia de Metodología de la investigación.

Justificación Económica

Económicamente el proyecto contribuirá de forma efectiva, ya que brindará la oportunidad de colocar una empresa de recaudación y pagos, la cual promete satisfacer las diversas necesidades de las personas del cantón Portovelo en cuanto a pagos de servicios básicos y financieros, la misma que brindará confianza y rapidez, creando beneficios económicos, tanto para quienes contribuyen con el proyecto, como para las personas involucradas en la prestación del servicio, fomentando así la actividad económica en la población y originando fuentes de trabajo, permitiendo crear cadenas con mayor circulación de recursos monetarios en el mercado y contribuir al desarrollo no solo de la provincia y el cantón, sino también del país.

Justificación Social

En lo que respecta a lo social tendrá un aporte muy demostrativo para la sociedad debido a que contribuirá al progreso de muchas familias, brindando un servicio de recaudación y pagos para los habitantes del cantón Portovelo, así mismo se espera la consolidación de la empresa y un buen posicionamiento en el mercado, para que pueda generar mayores ingresos y a su vez dar una oportunidad de empleo, combatiendo de esta forma el desempleo siendo este el principal problema social que con el pasar del tiempo ha ido ganando territorio, ocasionando diversos problemas, tales como la pobreza, delincuencia, drogadicción, entre otros factores sociales, pagos de multas, más empleo

Objetivos

a. Objetivo general:

Realizar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de recaudación y pagos para el cantón Portovelo provincia del Oro 2018

b. Objetivos específicos

- Efectuar el estudio de mercado para determinar la factibilidad de una empresa dedicada a la recaudación y pago de servicios, detectando las necesidades de los habitantes del cantón Portovelo.
- Realizar el estudio técnico basándose en los resultados obtenidos de la encuesta para conocer la capacidad que tiene nuestra empresa para acoplarse al cantón.
- Ejecutar el estudio Administrativo legal que permita la legalización de la empresa.
- Determinar el estudio económico- financiero para conocer los ingresos y gastos que producirá la empresa

Marco Teórico

EMPRESA

Aunque existe múltiples definiciones de empresas desde el punto de vista simplista puede considerarse que “Empresa es el conjunto de elementos organizados de producción orientados a un fin concreto, por tanto las empresas produce y los individuos (clientes) consumen” (Ajenjo, 2006, pág. 17). De ahí la necesidad de que las empresas incurran en importantes esfuerzos comerciales que les faciliten la obtención de una cuota de mercado que garantice el consumo de lo que producen.

Objetivos de la empresa

Cada empresa puede tener objetivos y finalidades muy diferentes según sus particularidades circunstanciales. Observando la conducta de las personas que invierten en los negocios, se detectan los objetivos más diversos en cada una de ellas. (Loring, 2005) menciona que, al hablarse de los objetivos de la empresa, lo más coherente con la realidad sería no hablar de los objetivos de la empresa, sino de los objetivos de los empresarios. Entre los objetivos más importantes tenemos:

- Maximización del Beneficio
- Maximización del valor de las acciones.

Elementos de la empresa

La empresa para cumplir sus objetivos y desarrollar el conjunto de sus actividades ha de disponer de unos medios o factores que se pueden considerar bajo dos grandes grupos: las personas o factores activos y los bienes económicos o pasivos (Campos, Cruz Roche, & Duran Herrera, 2008). Bajo una óptica general, la clasificación de los elementos constituyentes de la estructura de la empresa sería la siguiente:

- El grupo Humano o las personas
- Los bienes económicos
- La organización

Clasificación

Las empresas se clasifican considerando varios criterios:

Por la Actividad

Industriales. La actividad básica de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de materias primas.

Comerciales. Son aquellas que se dedican a la adquisición de bienes o productos, con el objeto de comercializarlos y obtener ganancias.

Servicios. La actividad económica de este tipo de empresas es vender servicios o capacidad profesional, es decir productos intangibles.

Por el Sector al que Pertenecen

Públicas. Son empresas que pertenecen al Estado y se dedican a prestar servicios a la colectividad.

Privadas. El capital de este tipo de empresas pertenece a personas naturales o jurídicas del sector privado.

Mixtas. El capital de las empresas mixtas está constituido por aportes del sector privado y sector público.

Por el tamaño

Pequeña Empresa. Se considera pequeña empresa aquella que maneja escasos recursos económicos y humanos.

Mediana Empresa. En este tipo de empresas la inversión de capital es considerable y el número de personal que labora se incrementa en relación con la pequeña empresa.

Grande Empresa. Las inversiones son de mayor cuantía, por lo tanto, las utilidades también son significativas, el personal que posee es especializado por departamentos.

Por la constitución del capital

Negocios personales o individuales se constituyen por una sola persona.

Empresa de servicios

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades estos servicios pueden ser de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, etc., a cambio de un precio, las empresas pueden ser públicas o privadas.

El sector de servicios es considerado como el sector terciario de la economía en donde además se encuentra el sector primario y secundario del ámbito económico – empresarial de un país.

Empresas de servicios de Pagos

Las empresas de servicios utilizan un software de última generación, desarrollado especialmente para ser sumamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier necesidad de las empresas clientes y requisitos legales y tributarios (Snell, 2009). Por lo tanto, esto se transforma como la red nacional con mayor capacidad de innovación, ya que se adapta rápidamente a las necesidades del usuario, cliente y mercado.

Facilita la gestión de venta, cobro o pago, unificando la información de todas las transacciones procesadas para la empresa. El sistema de locales de cobranza es un éxito definitivo en todos los países donde se ha implementado, cubriendo cobros y pagos de servicios como: Luz, teléfono, agua, luz, patentes, impuestos y demás tributos municipales.

Ventajas de las empresas de pagos

- El pago rápido en locales de la red ubicados en las cercanías, con amplios horarios para efectivizar sin complicaciones y en fecha sus pagos.
- Ofrece la facilidad de realizar la mayoría de sus pagos en un sólo lugar y sin costo adicional y equipados con herramientas informáticas acordes para garantizar el registro de las transacciones en forma ágil, fácil y segura.
- Soluciona una necesidad para las obligaciones de pagos que tienen mensual ocasionalmente

PROYECTO

Es un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporciona insumos de varios tipos, producirá un bien o un servicio útil a la sociedad.

Siendo así que un proyecto en la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana, puede haber diferentes ideas, inversiones de montos distintos, tecnología y metodologías con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a satisfacer las necesidades.

Por lo tanto, la evaluación de un proyecto de inversión, tiene por objeto conocer su rentabilidad económica y social, de tal manera que asegure resolver una necesidad humana en forma eficiente, segura y rentable.

Etapas de un proyecto

Hay muchas maneras de clasificar las etapas de un proyecto de inversión. Se puede clasificar en cuatro etapas básicas: la generación de la idea, los estudios de pre inversión para medir la conveniencia económica de llevar a cabo la idea, la inversión para la implementación del proyecto, y la puesta en marcha y operación (Sapag, 2011). Al terminar cada etapa, se puede establecer metas y objetivos concretos, así como controlar la duración y los costes del proyecto, además de poder realizar controles de calidad y realizar una evaluación del grado de éxito alcanzado.

Proyecto de Factibilidad

En este tramo del proyecto se elabora con fuentes de información de primera mano y con base en antecedentes precisos.

“Se presentan alternativas de solución a los problemas del proyecto, se presenta un documento del proyecto integrado por los análisis de mercado económico, financiero y el plan de ejecución, se establecen los elementos cuantificables y no cuantificables del proyecto” (Hernandez & Villalobos, 2008, p. 35). Es por ello, que se requiere información convincente con respecto a la alternativa de solución, incluso muchas veces se debe contar con estudios de sensibilidad de la variación de los precios de los productos o insumos necesarios para implementar la alternativa de solución.

Importancia

Un proyecto factible consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social en un momento determinado.

Finalidad

La finalidad del proyecto factible radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada en el medio (Urbina, 2013).

ESTUDIO DE MERCADO

Con el nombre de estudio de mercado se denomina a la primera parte de la investigación formal del estudio.

Fontaine (2008) afirma: “Que la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p. 37). Por otro lado, el estudio de mercado también es útil para prever una política adecuada de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y contestar la primera pregunta importante del estudio: ¿existe un mercado viable para el producto que se pretende elaborar?

El objetivo principal de este estudio es verificar la posibilidad real de penetración del producto o servicio en un mercado determinado, hay que tener presente que la base de una buena decisión siempre serán los datos obtenidos en la investigación de campo, especialmente de fuentes primarias, los objetivos principales son los siguientes:

- Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado o la posibilidad de mejor algún servicio

- Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios.
- Conocer cuáles son los medios para hacer llegar los bienes o servicios a los usuarios.
- Dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.

ESTRUCTURA DE MERCADO

El primer aspecto que debe considerarse en el estudio del mercado es la identificación de su morfología, los mercados en categorías teóricas.

Mercados Competitivos: Dentro de esta categoría se identifican todos aquellos mercados caracterizados por:

1. Un alto número de participantes (oferentes y demandantes)
2. Inexistencia de barreras de acceso
3. Un bajo grado de diferenciación de los productos

Estas tres características básicas del mercado tienen una implicación significativa en los estudios que deben realizarse en las diferentes etapas del proyecto. En efecto, si los productos:

- ✓ Son homogéneos o relativamente homogéneos
- ✓ El consumidor no puede identificar el producto de un determinado productor o
- ✓ Simplemente no lo considera importante.

Mercados Monopólicos: En este caso las condiciones de competitividad están fijadas por el único productor existente, en general existen dos tipos de origen para un monopolio: El legal o el tecnológico (Ajenjo, 2006).

Mercados Oligopólicos: El análisis de este mercado puede ser relevante si junto con el proyecto bajo estudio se incluye el desarrollo de canales de distribución y/o venta directa.

Teniendo en cuenta las características antes descritas el análisis debe focalizarse en: a) el comportamiento de los restantes competidores y b) el análisis de la estructura de costos de los mismos.

Mercado de Competencia Monopolística: Este tipo de mercado reconoce un conjunto de supuestos básicos como: productos diferenciados que resultan sustitutos cercanos, seguido de la entrada y salida relativamente libre del mercado, existencia de un amplio conjunto de productores y compradores e información perfecta un proyecto puede actuar en un mercado de tipo competitivo, pero acceder a otro de competencia monopolística mediante el desarrollo de actividades de diferenciación.

DEMANDA

La demanda es la expresión de la forma en la cual una comunidad desea utilizar sus recursos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, buscando maximizar su utilidad, bienestar y satisfacción.

El comportamiento del consumidor es tal que, a un mayor precio, menor será la cantidad demandada y a un menor precio, mayor será la cantidad demandada (Graue, 2014). La demanda del producto o servicio será efectiva solo si están presentes tres criterios: una necesidad, el deseo de satisfacerla y el dinero para hacerla.

Como primer punto es importante analizar el mercado al cual queremos llegar con el producto, este responde a varios parámetros analizados previo a la investigación, a este mercado se lo conoce con el nombre de Mercado.

El análisis de la demanda permite conocer: La estructura del consumo, la estructura de los consumidores, estructura geográfica de la demanda, la interrelación de la demanda, motivos que originan la demanda, necesidad potencial o la fuente, potencial de mercado.

Clasificación de la demanda y del consumo

La demanda se clasifica de acuerdo con su probabilidad y de acuerdo con los consumidores o usuarios inmediatos.

Tipos de demandas

- **Demanda Potencial:** La demanda potencial está constituida por la cantidad
- de bienes o servicios que podrían consumir en el mercado.
- **Demanda Efectiva:** La demanda efectiva corresponde a la cantidad de
- bienes y servicios que en la práctica son requeridos por el mercado.

- **Demanda Insatisfecha:** Se llama demanda potencial insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre el cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.
- **Demanda de Mercado:** refleja las preferencias del conjunto de individuos o unidades consumidoras respecto a un determinado bien o servicio.

OFERTA

La oferta se la representa como una de las más grandes fuerzas que actúan en el mercado como el volumen de bienes o servicios que los ofertantes están dispuestos a llevar al mercado de acuerdo a un precio previamente estipulado considerando su capacidad real de producción o prestación cuyo objetivo es cumplir con los requerimientos y exigencias dentro de su nicho de mercado. “La cantidad ofrecida de un bien o servicio es la cantidad que los productores planean vender durante un periodo dado, a un precio en particular” (Parkin, Esquivel, & Avalos, 2006, p. 66).

Pronóstico de la Oferta

Consiste en tratar de identificar con la ayuda de distintas hipótesis, la probable evolución futura de la oferta, para ello es necesario conocer:

- La probable utilización de la capacidad ociosa que presenta cada uno de los actuales proveedores.
- Los planes y proyectos de ampliación de la capacidad instalada
- Un análisis detallado de los factores que determinan la evolución futura de la oferta.

Ley de la Oferta

La cantidad ofrecida de un bien varía directamente con su precio; es decir, a mayores precios menores cantidades ofrecidas, a menores precios menores cantidades ofrecidas. Cambios de la cantidad ofrecida: son los movimientos a lo largo de una curva de oferta dada generados por la relación entre la cantidad ofrecida de un bien y su precio (Dumrauf, 2010).

Cambios en la Oferta

Son las variaciones en las cantidades ofrecidas resultantes no de cambio en los precios sino de alteraciones en otros factores, los mismos que son:

- ✓ **El precio de los Factores Productivos:** cuando aumenta el precio de los factores productivos se incrementan los costos de producción. Un aumento en la oferta significa que a un mismo precio los vendedores estarán dispuestos a ofrecer una mayor cantidad del bien en cuestión. Una disminución en la oferta se representa por un desplazamiento a la izquierda de la curva de oferta, entonces a un precio dado los vendedores estarán dispuestos a vender una menor cantidad que antes.
- ✓ **Elasticidad de la Relación Precio-Oferta:** Muestra el cambio porcentual en la cantidad ofrecida que resulta de un cambio porcentual en el precio. Busca medir el impacto en la oferta de un producto o servicio dada una variación en su precio.
- ✓ **Oferta Relativamente Elástica:** Es relativamente elástica cuando un cambio porcentual en el precio se traduce en un cambio porcentual mayor en la cantidad ofrecida.
- ✓ **Oferta Perfectamente Elástica:** En este caso un pequeño cambio en el precio produce un cambio infinitamente grande en la cantidad ofrecida.

PLAN DE MARKETING

El plan de marketing proporciona una elaboración detallada de las acciones necesarias para realizar el programa de marketing, es importante señalar que un plan de marketing no es igual que un plan de negocios, es el estudio implementado en un documento que contiene los cursos de acción y las decisiones adoptadas para penetrar en un mercado y conquistar franjas de consumidores, que generalmente contiene decisiones referidas a las características y particularidades del producto.

Por lo tanto, un buen plan de marketing requiere una gran cantidad de información de numerosas fuentes, el marco de referencia de un plan de marketing bien desarrollado en su capacidad de alcanzar las metas y objetivos expresados.

PRODUCTO

La fabricación, elaboración y prestación de un producto debe hacerse atendiendo a las necesidades y preferencias de los consumidores, para lo cual hay que desarrollar bienes y servicios que puedan satisfacerlas.

En términos simples, el producto es el resultado natural del proceso productivo, los productos pueden ser tangibles: un televisor, una nevera, etc. Intangibles: como los seguros, el lavado de ropa en una lavandería, entre otros (Moreo & Fantasia Macchi, 2009).

Ciclo de vida de un producto

En la mayoría de los casos el ciclo de vida de un producto es un proceso de cinco etapas:

- Introducción
- Crecimiento
- Madurez
- Saturación
- Declinación

PRECIO

El precio del producto es el valor monetario fijado para vender un producto al cliente y/o consumidor (Velez, 2008). Es uno de los elementos fundamentales de la estrategia comercial en la definición de la rentabilidad del proyecto, pues es el que define en última instancia el nivel de ingresos.

El estudio de precios tiene gran importancia e incidencia en el estudio de mercado, ya que de la fijación del precio y de sus posibles variaciones dependerá el éxito del producto o servicio a ofrecer.

Objetivos de la fijación de precios

Una empresa debe posicionar su oferta de mercado, para esto debe identificar el objetivo transcendental al fijar sus precios.

Proceso para determinar el precio

Las empresas necesitan establecer su propia política de precios, así como lo podemos observar a continuación:

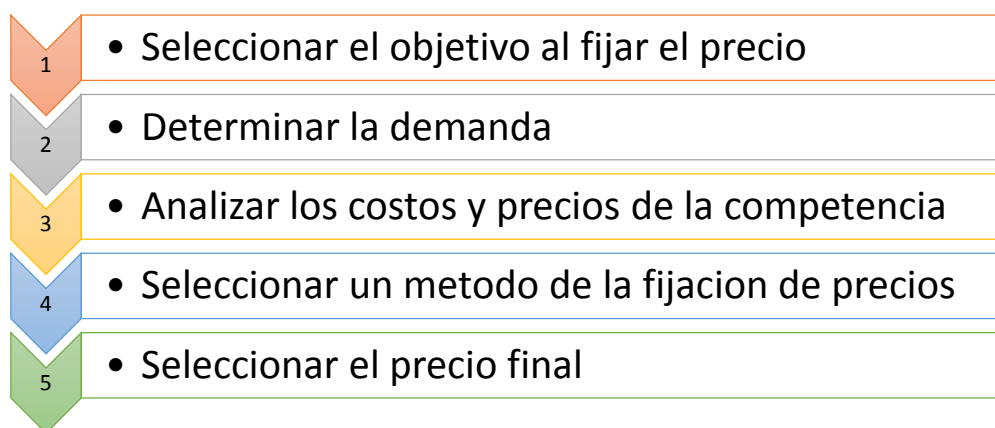


Figura N^o 1: Proceso para determinar el precio

Fuente: Libro Proyectos de investigación de German Vélez Arboleda.

PLAZA

La transferencia de un bien o servicio del productor al consumidor o usuario industrial. Las decisiones sobre el canal de distribución o comercialización se encuentran entre las más importantes que debe tomar la administración, pues afectan de manera directa todas las demás decisiones de mercadotecnia (Frame, 2006).

Por la cual es una variable estratégica a largo plazo, cuyas decisiones son de muy difícil modificación y pueden tener consecuencias irreversibles, lo cual consiste en poner los productos al alcance del mercado. Se puede considerar distribución, aunque se haya producido una modificación en el producto, siempre y cuando esta modificación no sea importante.

Canales de Distribución

Los canales de distribución son todos los medios de los cuales se vale la mercadotecnia para hacer llegar los productos hasta el consumidor en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes para ambos.

PROMOCIÓN

“La promoción es el arte de persuadir al consumidor, hacer conocer el producto y la imagen de la empresa por medio de la comunicación influyendo positivamente en el comprador y el entorno situacional” (Santesmases, 2012, p. 832).

La promoción también es conocida como la comunicación la cual debe estar coordinada junto con las variables ya vistas, precio, producto y plaza en una compañía para lograr una comunicación eficaz.

Esta variable hace referencia a todas aquellas actividades que desarrolla la empresa para dar a conocer, recordar o informar sobre el producto al mercado, con el fin de estimular la compra y uso del mismo.

Las principales herramientas promocionales son:

- **Publicidad:** corresponde a toda comunicación no personal y pagada, sobre ideas o productos a través de un patrocinador.

- **Venta Personal:** Se refiere al recurso humano que la empresa deberá contratar para que haga conocer las bondades del producto o servicio.
- **Publicidad y Propaganda:** La publicidad está constituida por la comunicación masiva y es pagada a los medios de comunicación existentes.
- **Promoción en Ventas:** La empresa deberá participar en todos los eventos que le permita hacer conocer sus productos, como estrategias tenemos elaboración de calendarios, actos culturales, promoción por ventas a los intermediarios, etc.

PERSONAL

Son las actividades que se realizan con posterioridad a la venta y cuyo objetivo inmediato es asegurarse la completa satisfacción del cliente y una posible recompra. Implica dar seguimiento a los compradores, conocer sus hábitos, gustos, expectativas, etc. (Fuentes, Buque Camara, Maqueira Marin, Fidalgo Bautista, & Martinez Jurado, 2011).

- Se requiere mantener al cliente informado sobre nuevas ofertas, lanzamientos, servicios y/o garantías para conseguir su fidelidad a la marca, empresa, producto, servicio, etc.
- Que sepa que, ante posibles fallos del producto, dudas o sugerencias, la empresa está a su disposición

De esta forma se consigue que el cliente repita la acción de compra y motive a terceros. Todas estas áreas tienen una sola finalidad: responder oportunamente, en forma eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades o deseos del cliente.

PROCESO

El proceso se refiere al método por el cual los clientes son atendidos. Este factor es especialmente importante para las empresas de servicios. Los clientes no sólo esperan una cierta calidad en el servicio, sino que sea igual para todos los clientes de la empresa.

El proceso se refiere al método por el cual los clientes son atendidos. Este factor es especialmente importante para las empresas de servicios. Los clientes no sólo esperan una cierta calidad en el servicio, sino que sea igual para todos los clientes de la empresa (Lovelock & Wirtz, 2009).

Los procesos se podrían definir como mecanismos o rutinas en la prestación de un servicio que afectan a la calidad percibida del mismo. Normalmente en cualquier sector de servicios en el

que podamos pensar existe bastante homogeneidad en los servicios prestados por una empresa con respecto a sus competidores, por lo que resulta imprescindible lograr la diferenciación por otros medios y esta diferenciación nos la pueden dar los procesos implementados para la prestación de los servicios.

PRUEBA FÍSICA

La evidencia física del producto o del lugar de trabajo son partes importantes en el marketing de servicios y de la información. En el caso del marketing de productos, el cliente le gusta saber que si el producto es inferior a lo anunciado puede devolverlo o quejarse.

Y es que los clientes se forman impresiones sobre una empresa de servicios en parte a través de evidencias físicas como locales, accesorios, disposición, color y bienes asociados con el servicio como material de papelería, folletos, rótulos, etc.

El diseño y creación de un “ambiente” debe ser una acción bien planificada para una empresa de servicios y cuando hablamos del “ambiente” nos referimos al contexto, físico y no físico, en que se realiza un servicio y en que interactúan la empresa y el cliente. Por lo tanto, incluye cualquier cosa que influya en la realización y comunicación del servicio (Ferrell & Hartline D, 2012).

ESTUDIO TÉCNICO

Este estudio conforma la segunda fase de los proyectos de inversión, en el que se examinan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado.

El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos ¿Cuánto, ¿dónde, ¿cómo y con que producirá mi empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o servicio.

Por lo tanto, en este estudio se analiza la determinación del tamaño óptimo del lugar de localización, producción, instalaciones y así mismo, permite una apreciación exacta o aproximada de los recursos necesarios para el proyecto; además de proporcionar información de utilidad al estudio económico-financiero.

LOCALIZACIÓN

El estudio de la localización en la evaluación de proyectos permite analizar y distinguir entre distintas variables las situaciones más óptimas y adecuadas que determinen el lugar propicio donde se ubicará finalmente el proyecto.

Generalmente abarca la etapa de macro localización en donde se delimita la zona general para la instalación del proyecto, y una etapa de micro localización donde se elige el punto preciso dentro de la macro zona para finalmente ubicar la empresa o negocio proyectado.

MACRO LOCALIZACIÓN

Denominada también macro zona cuyo objetivo se centra en localizar la ubicación más óptima y oportuna para el proyecto en estudio, considerando aquellas variables físicas e indicadores socioeconómicos que cumplan con cada una de las exigencias planteadas (Hoffman & John, 2012).

MICRO LOCALIZACIÓN

Esta etapa de localización denominada como el sitio en el cual se precisa el área dentro de la macro zona que finalmente delimita la ubicación exacta que posteriormente genere posicionamiento y rentabilidad.

Se lo determina como el punto preciso donde se construirá la empresa dentro de la región, y en esta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido.

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Con la ingeniería del proyecto se determina los aspectos relacionados con la tecnología necesaria, el proceso de producción, la infraestructura física requerida, así como, los equipos necesarios para la operación de la planta.

El objetivo de la ingeniería del proyecto es resolver todo lo concerniente a la instalación y el funcionamiento de la planta. Desde la descripción del proceso, adquisición del equipo y maquinaria, en base a esto se determina la distribución óptima de la plata, hasta definir la estructura jurídica y de organización que habrá de tener la planta productiva (Frame, 2006).

CAPACIDAD DEL PROYECTO

Es el máximo nivel de actividad que puede alcanzarse con una estructura productiva dada. El estudio de la capacidad es fundamental para la gestión empresarial en cuanto permite analizar

el grado de uso que se hace de cada uno de los recursos en la organización y así tener oportunidad de optimizarlos (Corrillo Machicado Fabiola & Gutiérrez Quiroga Maribel, 2016). Para ello existen los siguientes tipos de capacidad:

- **Capacidad instalada:** La Capacidad instalada es el potencial de producción o volumen máximo de producción que una empresa en particular, unidad, departamento o sección, que puede lograr durante un período de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, ya sean equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología, entre otros necesarios para producir el bien o servicio.
- **Capacidad real:** Es el porcentaje de la capacidad instalada que en promedio se está utilizando, tomando en cuenta las contingencias de producción y ventas, durante un tiempo determinado.
- **Capacidad utilizada:** Es la fracción de la capacidad instalada que se utiliza y se mide en porcentaje es conveniente que las empresas no trabajen con un porcentaje de capacidad instalada superior al 90% porque en condiciones normales, no podrá atender pedidos extraordinarios y si los hace puede verse alterado significativamente su estructura de costos, especialmente por la participación de los costos fijos.

ESTUDIO ADMINISTRATIVO

El objetivo de dicho estudio es determinar la estructura organizacional óptima y los planes de trabajo administrativos con la cual operará el proyecto una vez este se ponga en funcionamiento.

Así mismo el estudio administrativo consiste en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimiento (Castro & Castro, 2009). Se trata de realizar un análisis para la obtención de la información pertinente para determinar los aspectos organizacionales del proyecto, procedimientos administrativos, laborales, aspectos legales, entre otros.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Es necesario determinar un modelo de estructura administrativa que le permita, a la empresa, realizar funciones de la manera más eficiente y eficaz (Fontaine, 2008).

Niveles Administrativos: Los niveles administrativos, cumplen con la función y responsabilidad a ellos originados por la ley, por necesidad o por costumbre, con la finalidad de lograr las metas y objetivos propuestos.

ORGANIGRAMAS

Los organigramas son la 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 (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017).

Diagrama de Bloques: Consistente en que cada operación unitaria ejercida sobre los insumos se encierra en un rectángulo; cada rectángulo o bloque se coloca en forma continua y se une con el anterior y el posterior por medio de flechas que indican tanto la secuencia de las operaciones como la dirección.

Diagrama de Flujo. Utilizando una simbología internacionalmente aceptada para representar las operaciones efectuadas, así:

- ❖ Operación: representada por un círculo e indica que se está efectuando un cambio o transformación.
- ❖ Transporte: representado por una flecha direccionada e indica una acción de movilización de algún elemento en determinada operación.
- ❖ Demora: representada por una D mayúscula, indicando que existen cuellos de botella en el proceso y que hay que esperar turno y efectuar la actividad correspondiente.
- ❖ Almacenamiento: representado por un triángulo y puede ser de materia prima, de producto en proceso o de producto terminado.
- ❖ Inspección: representado por un cuadrado y es la acción de controlar que se efectúe correctamente una actividad o verificar la calidad.
- ❖ Operación combinada: representada por los símbolos correspondientes, e indica que se efectúan simultáneamente dos acciones.

MANUAL DE FUNCIONES

Este instrumento facilita la ubicación y orientación del personal, además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo (Sapag Puelma, Sapag Chain, & Sapag Chain, 2014).

La existencia y desarrollo de un manual de funciones no depende del tipo de sociedad. La finalidad del este manual es la de definir la estructura de la empresa, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas, en consecuencia, para la elaboración de un manual de funciones se deberá:

- Definir estructura organizacional de la empresa
- Definir la denominación y número de cargos que conformarán la estructura.
- Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas.
- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos.
- Aprobar y divulgar el manual en la empresa.

ESTUDIO LEGAL

El estudio legal busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de las normas que lo rigen en cuanto a localización de productos, subproductos y patentes. También toma en cuenta la legislación laboral y su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales. (Ajenjo, 2006)

Tipos de compañías

- **La compañía en nombre colectivo:** La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras " y compañía".
- **La compañía de comandita simple:** existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables.
- **La compañía en comandita por acciones:** El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables (comanditados), a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles.
- **La compañía anónima:** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

- **La compañía de economía mixta:** El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.
- **La compañía de responsabilidad limitada:** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

PERSONAS NATURALES

Filosofía de la Empresa

- **Misión:** Es el trabajo específico que debe cumplir una persona, grupo u organización.
- **Visión:** Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.
- **Valores:** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.
- **Talento humano requerido:** Personal encargado de cumplir con las obligaciones designadas en la empresa.
- **Logotipo:** Imagen que representara a la empresa ante la competencia de mercado.

ESTUDIO FINANCIERO

Determina cual será el monto total de la inversión y el financiamiento que se debe realizar, esto se hace en función a los requerimientos de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para poder cubrir la capacidad instalada de producción durante un ejercicio económico y a lo largo de la vida útil de la empresa (Aroca, y otros, 2011). La función básica del estudio financiero es de determinar el monto de la inversión y la forma de cómo financiarlo, conocer los beneficios que se obtendrán al ejecutarla.

Evaluación Financiera

Permite demostrar que la inversión propuesta se da o no económicamente rentable mediante la combinación de operaciones matemáticas a fin de obtener coeficientes de evaluación basada en valores actuales de ingresos y gastos (Dumrauf, 2010).

Los criterios más utilizados son:

- Valor actual neto (VAN)
- Tasa interna de retorno (TIR)
- Análisis de Sensibilidad
- Relación Beneficio Costo (B/C)
- Periodo de Recuperación de Capital

Valor Actual Neto (VAN)

El valor actual neto, más conocido por las siglas de su abreviación, VAN, es una medida de los excesos o pérdidas en los flujos de caja, todo llevado al valor presente (el valor real del dinero cambia con el tiempo)

Si el valor actual neto es positivo y mayor a 1 la inversión que se ha de realizar en el proyecto es conveniente. Si el valor actual neto es negativo y menor a la inversión no es conveniente financieramente. Si el valor actual neto es igual a cero la inversión queda a criterio del inversionista ya que la entidad durante su vida útil mantiene el valor de la inversión en términos de poder adquisitivo.

Para calcular el VAN se procede de la siguiente manera:

1. Se toma el flujo de caja de los valores correspondientes a los años de vida útil del proyecto.
2. Se multiplica por el factor de descuento o factor de actualización correspondiente a cada año. Para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$FA = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

Dónde:

FA= Factor de descuento

i= Interés

n= Tiempo

3. Se suman los valores actuales obtenidos para la vida útil del proyecto.
4. Se resta la inversión inicial

$$\text{VAN} = \text{Flujos netos actualizados} - \text{Inversión}$$

Tasa interna de retorno (TIR)

Del TIR nos dice el tipo de interés de una inversión que hace que su VAN sea igual a cero (Fontaine, 2008). Por tanto, si la tasa interna de retorno es mayor al coste de financiación del proyecto, se considera que la inversión es rentable o, dicho de otra forma, un TIR interesante es aquel que es mayor al interés que podríamos sacar por el dinero utilizado en el proyecto para inversiones alternativas.

Los criterios de decisión para la TIR son los siguientes:

- d) Si la TIR. Es mayor al costo de capital o al costo de oportunidad, se acepta la inversión
- e) Si la TIR. Es igual al costo de capital o el costo de oportunidad, la decisión resulta indiferente.
- f) Si la TIR. Es menor al costo de capital o al costo de oportunidad se rechaza la inversión.

$$TIR = \text{Tasa Mayor} + \text{Diferencia de Tasas} \frac{VAN \text{ Tasa menor}}{VAN \text{ Tasa menor} - VAN \text{ Tasa mayor}}$$

Relación-Costo Beneficio

La relación costo beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios por cada peso que se sacrifica en el proyecto (Diaz, y otros, 2009). Los criterios de decisión se expresan en los siguientes términos:

- $B/C > 1$ Se debe ejecutar el proyecto
- $B/C = 1$ Es indiferente ejecutar el proyecto
- $B/C < 1$ Se debe realizar el proyecto

$$R. B. C = \frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Egresos Actualizados}}$$

Periodo de Recuperación del Capital

Muestra el tiempo que debe transcurrir desde la puesta en marcha del proyecto hasta completar a través de la suma de flujos de caja e inversión total del proyecto.

Este indicador mide el número de años que transcurrirán desde la puesta en explotación de la inversión, para recuperar el capital invertido en el proyecto mediante las utilidades netas del mismo, considerando además la depreciación y los gastos financieros.

En otros términos, se dice que es el periodo que media entre el inicio de la explotación hasta que se obtiene el primer saldo positivo o periodo de tiempo de recuperación de una inversión.

$$P.R.C = \text{Año que supera la Inversión} + \frac{\text{Inversión} - \sum \text{Primeros Flujos}}{\text{Flujo neto del año que supera la inversión}}$$

Análisis de Sensibilidad

Se denomina análisis de sensibilidad al procedimiento por medio del cual se puede determinar cuánto se oferta, es decir que tan sensible es la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto (Fermini, 2014). El análisis de sensibilidad es un método que nos permite visualizar de manera inmediata las ventajas y desventajas económicas de un proyecto. Este método es muy utilizado para identificar el proyecto que nos dará los mejores rendimientos.

$$TIR = Tm + Dt$$

$$\text{Diferencia de la TIR} = TIR \text{ del Proyecto} - \text{Nueva TIR}$$

$$\% \text{ de Variable} = \frac{\text{Diferencia de la TIR}}{TIR \text{ del Proyecto}}$$

$$\text{Sensibilidad} = \frac{\% \text{ de Variable}}{\text{Nueva TIR}}$$

Cronograma

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9				MES 10				MES 11				MES 12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación y aprobación del proyecto	■	■	■	■																																												
Desarrollo de la revisión de la literatura					■	■	■	■																																								
Aplicación de fuentes primarias y revisión de las fuentes secundarias									■	■	■																																					
Análisis e interpretación											■																																					
Determinación de Estudio de Mercado, Técnico, Administrativo-Legal y Financiero									■	■	■	■	■	■	■	■																																
Presentación Final del Trabajo de Titulación																	■																															
Aptitud Legal																	■	■	■																													
Petición del Tribunal de Grado																					■	■	■	■																								
Audiencia Privada																									■	■																						
Correcciones del borrador de tesis																									■	■	■	■	■	■	■	■																
Presentación de Correcciones																													■	■	■	■																
Petición de fecha para Grado Público																																	■	■	■													
Audiencia Pública																																									■	■	■					

Presupuesto

La investigación implica una inversión económica, puesto que exige aseguramientos y recursos que se asignarán en la medida que se requieran, para alcanzar los objetivos plasmados en el proyecto. Esto se materializa a través de acciones basadas en un plan lógico, el cual se debe corresponder con los costos estimados del presupuesto.

En éste parametro se detalla cuáles son los gastos que se generarán para llevar acabo el presente proyecto, los mismos que serán cubiertos en su totalidad por la autora.

DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	VALOR TOTAL
INGRESOS	\$ 1.825,00
Aporte Personal	\$ 1.825,00
GASTOS	\$ 1.825,00
Computadora portátil	\$ 1.000,00
Impresiones	\$ 340,00
Suministros de Oficina	\$ 110,00
Materiales de Oficina	\$ 150,00
Transporte	\$ 150,00
Otros Gastos	\$ 75,00

Financiamiento: Los gastos en su totalidad serán cubiertos por la autora.

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

ENCUESTA

OBJETIVO:

“Realizar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de recaudación y pagos para el cantón Portovelo provincia del Oro”

Me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitarle se digne contestar las siguientes preguntas, con la finalidad de conocer la factibilidad para la implementación de una empresa de servicios, las mismas que se detallan a continuación.

DATOS INFORMATIVOS

Sexo:

Femenino () Masculino ()

Edad:

Menor de 20 años () De 41 a 50 años ()

De 20 a 30 años () Más de 51 años ()

De 31 a 40 años ()

Estado civil:

Casado /a () Divorciado/a ()

Soltero/a () Viudo/a ()

Unión libre ()

Situación laboral:

Empleado privado () Desempleado ()

Empleado público () Ama de casa ()

Minero () Otro ()

Nivel de educación:

Primaria () Secundaria () Tercer nivel ()

CUESTIONARIO

1. ¿Con qué frecuencia realiza estos pagos: Luz, Agua, Teléfono, TV cable, planes de celular, internet?

A. Quincenal () B. Mensualmente () C. Trimestralmente ()

2. ¿En qué lugar usted realiza el pago de estos servicios?

A. Machala () B. Santa Rosa () C. Balsas () D. Portovelo () E. Piñas ()

3. ¿En cuál de las siguientes empresas usted realiza sus pagos?

A. WesterUnion () B. Servipagos () C. Cooperativas ()
D. Farmacias () E. Municipio () F. Banco Machala ()

4. ¿Cuál es el valor que paga por ese servicio?

A. 0,50 usd () B. 0,60 usd () C. 0,75 usd () D. Otros ()

5. ¿Cree usted que la comisión que cobran estas empresas por el servicio de pago en cuanto a su precio es?

A. Elevado () B. Cómodo () C. Económico ()

¿Por qué?

6. ¿Está de acuerdo con la creación de una empresa que brinde el servicio de recaudación y pagos en este sector?

Si () No ()

¿Por qué?

7. a) ¿Si se estableciera una empresa que brinde el servicio de pagos en el cantón Portovelo, usted haría uso de este servicio?

Si () No ()

b) ¿Dónde le gustaría que nuestra empresa se ubicara en caso de ser creada?

Centro () Frente al parque () Junto a las oficinas ()

8. ¿Qué comisión estaría dispuesto a pagar por el servicio en esta nueva empresa?

A. 0,50 usd () B. 0,60 usd () C. 0,75 usd () D. Otros ()

9. ¿Cómo le gustaría que sea el servicio que ofrezca la empresa?

a) A. Personalizado () B. Seguro ()
C. Ágil () D. Oportuno ()

b) Horarios de atención:

Lunes a viernes 08h00-12h00 y de 14h00-18h00 ()
Sábados y domingos 09h00-12h00 ()

Lunes a viernes 09h00-13h00 y de 15h00-19h00 ()
Sábados y domingos 09h00-16h00 ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

UTILES DE LIMPIEZA

Distribuidora



ESPERANZA ISABEL CHALCO JARAMILLO
 VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA - VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PLASTICO
 Azuay 162-10 y Olmedo • lojalimpia2000@hotmail.com
 Teléfonos: 07 2723703 • 0990329072 • Loja - Ecuador

PROFORMA 000003302
 R.U.C. 190024858001

JUISSOLA CAROLINA PALADINEZ CARAGUAY

1105197196

21-Ene-2019

LA INMACULADA 2

1	ESCOBA PARAISO SUAVE	2.232	2.23
1	TRAPEADOR CUADRADO NORMAL	3.125	3.13
2	BASUREROS TAPA VAIVEN	4.375	8.75

[Firma Autorizada] *[Firma Cliente]*

FORMA DE PAGO: Efectivo Dinero Electrónico Tarjeta de Crédito/Debito Otros

Tiempo de Entrega: _____

Oferta Valida: _____

14.11
0.00
0.00
1.69
15.80

SE OTORGA CREDITO A INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS
 Otros dicen VENDER lo mismo, pero lo nuestro es de CALIDAD - RECUERDE: Que es más barato que en el Mercado
 IMPRENTA SUCORTIZ • 2560020 • 0991 844 924 • 3201-3700 • ORIGINAL ADQUIRIENTE • COPIA EMISOR

ANEXO 4

EQUIPO DE COMPUTO



PROFORMA

CLIENTE: Guissella Carolina Paladinez

FECHA: Loja, 07 de enero del 2019

RUC: 1105197196

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V.TOTAL
1	Equipo de cómputo (ALL IN ONE 22-C014la LTNA HP)	550,00	550,00
1	Impresora (MULTIFUNCION L3110 EPSON)	125,00	125,00
	TOTAL		675,00

Nota: PRECIOS INCLUYEN IVA

Atentamente:



Rubén Medina
Jefe de tienda

ANEXO 5

MUEBLES Y ENSERES



PROFORMA

CLIENTE: Guissella Carolina Paladinez

FECHA: Loja, 07 de enero del 2019

RUC: 1105197196

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V.TOTAL
1	Archivador de madera (AEREO NT3312-LG)	90,45	90,45
1	Escritorio (ESPAÑA CAOBA MAXIMUEBLES)	90,00	90,00
1	Silla giratoria (COMPUTO LD)	45,00	45,00
3	Sillas de espera (VARIOS TIPO L)	23,00	69,00
	TOTAL		294,45

Nota: PRECIOS INCLUYEN IVA

Atentamente:



Rubén Medina
Jefe de tienda

ANEXO 6

EQUIPO DE OFICINA



PROFORMA

CLIENTE: Guissella Carolina Paladinez

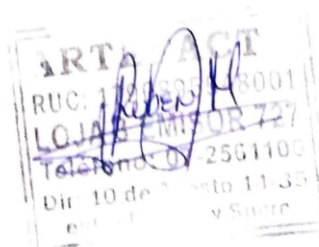
FECHA: Loja, 07 de enero del 2019

RUC: 1105197196

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V.TOTAL
1	Teléfono inalámbrico (KX-TGC212LAB MOTOROLA	35,00	35,00
1	Calculadora CASIO JW200TV-RD-S-DH-12	22,00	22,00
	TOTAL		57,00

Nota: PRECIOS INCLUYEN IVA

Atentamente:



Rubén Medina
Jefe de tienda

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
a. TÍTULO	1
b. RESUMEN.....	2
SUMMARY	3
c. INTRODUCCIÓN	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
EMPRESA.....	5
Objetivos de la empresa	5
Elementos de la empresa.....	5
➤ Por la Actividad	6
➤ Por el Sector al que Pertenecen.....	6
➤ Por el tamaño.....	6
➤ Por la constitución del capital.....	7
PROYECTO	8
ESTUDIO DE MERCADO.....	9
ESTRUCTURA DE MERCADO.....	10
DEMANDA	11
OFERTA.....	12
PLAN DE MARKETING.....	13
PLAZA	15
PROMOCIÓN	15
ESTUDIO TÉCNICO	17
LOCALIZACIÓN	18
MACRO LOCALIZACIÓN	18
MICRO LOCALIZACIÓN	18
INGENIERÍA DEL PROYECTO	18
CAPACIDAD DEL PROYECTO	19
ESTUDIO ADMINISTRATIVO	19
Estructura Administrativa	20
ORGANIGRAMAS.....	20

MANUAL DE FUNCIONES	21
ESTUDIO LEGAL	21
ESTUDIO FINANCIERO	22
e. MATERIALES Y MÉTODOS	28
f. RESULTADOS	32
ESTUDIO DE MERCADO	42
PLAN DE MARKETING	46
ESTUDIO TÉCNICO	49
ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL	56
ESTUDIO FINANCIERO	63
PERIODO RECUPERACIÓN DE CAPITAL	78
g. DISCUSIÓN	84
h. CONCLUSIONES.....	86
i. RECOMENDACIONES.....	87
j. BIBLIOGRAFÍA.....	88
k. ANEXOS.....	90
a. Objetivo general:.....	92
b. Objetivos específicos	93
➤ Dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.....	98
INGENIERÍA DEL PROYECTO	106
CAPACIDAD DEL PROYECTO	106
ANEXO 2	116
ANEXO 3	118
ANEXO 4	119
ANEXO 5	120
ANEXO 6	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso para determinar el precio	15
Figura 2. Género de la población del cantón Portovelo, año 2018	32
Figura 3. <i>Edad familias del cantón Portovelo, año 2018.</i>	32
Figura 4. Estado civil de las familias del cantón Portovelo, año 2018.	33
Figura 5. Actividad Laboral de las familias del cantón Portovelo, año 2018.	33
Figura 6. Nivel de educación de las familias del cantón Portovelo, año 2018	34
Figura 7. Frecuencia con que realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018.	34
Figura 8. Lugar donde realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018	35
Figura 9. Entidad donde realizan los pagos las familias del cantón Portovelo, año 2018	36
Figura 10. Valor por el pago del servicio de las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	37
Figura 11. Comisión que cobran las empresas por el pago de servicios para las familias del cantón Portovelo, año 2018	37
Figura 12. Creación de una empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	38
Figura 13. Uso del servicio al crearse la empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018	38
Figura 14. Ubicación de la empresa de recaudación y pagos para las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	39
Figura 15. Comisión por el servicio de la nueva empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018	40
Figura 16. Servicio de la empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	40
Figura 17. Horarios de atención de la empresa para las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	41
Figura 18. Macro Localización de la empresa para las familias del cantón Portovelo.....	49
Figura 19. Micro Localización de la empresa para los habitantes del cantón Portovelo	50
Figura 20. Flujograma de prestación de servicios para las familias del cantón Portovelo	53
Figura 21. Maquinaria y equipo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	54
Figura 22. Equipo de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	54
Figura 23. Muebles y enseres de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	55
Figura 24. Suministros de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	55
Figura 25. Organigrama estructural de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	56
Figura 26. Organigrama funcional de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	57
Figura 27. Manual de funciones del gerente de la empresa de recaudación y pagos.....	58
Figura 28. Manual de funciones de la secretaria de la empresa de recaudación y pagos	59
Figura 29. Plano de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	60
Figura 30. Logotipo de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de los habitantes del cantón Portovelo, año 2018	29
Tabla 2. Proyección de los habitantes del cantón Portovelo, año 2018	30
Tabla 3. Distribución de encuestas por Parroquia.....	31
Tabla 4. Demanda Potencial de las familias del cantón Portovelo	42
Tabla 5. Demanda Real de las familias del cantón Portovelo.....	42
Tabla 6. Demanda efectiva de las familias del cantón Portovelo.....	43
Tabla 7. Resumen de las demandas en número de familias	43
Tabla 8. Oferta actual del servicio de recaudación y pagos en el cantón Portovelo, año 2018.....	44
Tabla 9. Proyección de la oferta del servicio de recaudación y pagos para el cantón Portovelo, año 2018	44
Tabla 10. Demanda insatisfecha en base a la muestra de las familias del cantón Portovelo.	45
Tabla 11. Demanda insatisfecha en base a la población del cantón Portovelo	45
Tabla 12. Demanda insatisfecha para las familias del cantón Portovelo, año 2018.....	45
Tabla 13. Proyección de la demanda insatisfecha para las familias del cantón Portovelo, año 2018..	46
Tabla 14. Determinación de días laborables en el año	50
Tabla 15. Capacidad instalada en función al tiempo.....	51
Tabla 16. Proyección de la capacidad instalada, año 2018	51
Tabla 17. Cobertura de la demanda insatisfecha, año 2018.....	52
Tabla 18. Distribución física de la planta para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	59
Tabla 19. Muebles y enseres para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	63
Tabla 20. Equipo de cómputo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	64
Tabla 21. Equipo de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018	64
Tabla 22. Total de activos fijos para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	64
Tabla 23. Gastos de constitución para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	65
Tabla 24. Diseño y adecuaciones para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo.....	65
Tabla 25. Total, de activos diferidos para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo..	65
Tabla 26. Suministros de oficina para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	66
Tabla 27. Útiles de aseo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018	66
Tabla 28. Gastos de arriendo para la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo, año 2018	67
Tabla 29. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2019.....	67
Tabla 30. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2020	67
Tabla 31. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2021	68
Tabla 32. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2022	68
Tabla 33. Rol de pagos de la empresa RAPISERVICIOS del Cantón Portovelo, año 2023	68
Tabla 34. Porcentaje de incremento de los sueldos para la empresa de recaudación y pagos	68
Tabla 35. Resumen de sueldos y salarios de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo, año 2018 y 2019.....	69
Tabla 36. Pago de servicios básicos de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo	69
Tabla 37. Permisos de funcionamiento para la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo	69
Tabla 38. Gasto de publicidad y propaganda de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo	70
Tabla 39. Capital de trabajo proyectado de la empresa RAPISERVICIOS del cantón Portovelo	70

Tabla 40. Resumen total de la inversión de la empresa de recaudación y pagos del cantón Portovelo	70
Tabla 41. Gastos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	71
Tabla 42. Depreciaciones de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo	72
Tabla 43. Amortización de los activos diferibles de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	72
Tabla 44. Proyección de ingresos anuales de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.	73
Tabla 45. Estado de resultados de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo	74
Tabla 46. Costos fijos y variables de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo	74
Tabla 47. Flujo de efectivo neto de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	75
Tabla 48. Flujo de efectivo de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	76
Tabla 49. Valor Actual Neto de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo	76
Tabla 50. Tasa Interna de Retorno de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo	77
Tabla 51. Periodo de recuperación de capital para la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	78
Tabla 52. Relación Beneficio Costo de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	79
Tabla 53. Incremento en costos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	80
Tabla 54. Disminución en ingresos de la empresa "RAPISERVICIOS" del cantón Portovelo.....	82